

بررسی مشکلات پیاده سازی ERP با استفاده از یک چارچوب مفهومی

نرجس زنگنه نژاد، محمد سلطانی دلگشا

دانشگاه الزهراء(س)، مرکز تحقیقات مخابرات

Narges_zangeneh@yahoo.com

Delgosha@ut.ac.ir

چکیده - در این مقاله به معرفی یک چارچوب ادراکی می پردازیم که شناسایی و تجزیه تحلیل پیچیدگی ها و مشکلات موجود در پروژه های پیاده سازی ERP را تسهیل می کند. درواقع این چارچوب به ما کمک می کند از شیوه های کهنه تفکر خارج شده و به شیوه های جدیدی به مشکلات بپردازیم. ما با استفاده از چارچوب کانوین می توانیم پیچیدگی ها و مشکلات پیش روی پروژه های پیاده سازی ERP را در پنج ناحیه مختلف قراردادیم. ناحیه های شناخته شده و قابل شناخت از دامنه نظم، مربوط به مسائلی است که روابط علت و معلول در آنها روشن و واضح است. مسائلی که در نواحی پیچیده و آشوب از دامنه نظم پنهان قرار می گیرند، دارای نوع خاصی از نظم هستند که با بی نظمی موجود در ناحیه مرکزی متفاوت است. در نهایت بر اساس چارچوب ارائه شده و دسته بندی مشکلات پیاده سازی ERP بر مبنای آن، مدل های تصمیم گیری جهت حل مسائل را مطابق با هریک از ناحیه های چارچوب ارائه خواهیم نمود.

کلید واژه- برنامه ریزی منابع بنگاه، سیستم های تطبیقی پیچیده، تئوری پیچیدگی، آشوب، تصمیم گیری.

۱- مقدمه

سیر تکاملی نرم افزار ERP از یک سو به شدت متأثر از سیر تکاملی سخت افزارها و نرم افزارهای کامپیوتری و از سوی دیگر متأثر از تحولات صورت گرفته در زمینه مدیریت سازمانها و محیط رقابتی حاکم بر آنهاست. از زمانیکه کامپیوترها در زمینه کسب و کار بکار گرفته شدند تمایل به خودکارسازی فرایندهای زنجیره تامین پدیدار شد.

هدف اصلی ERP، یکپارچه سازی همه واحدها و زیرمجموعه های یک شرکت در یک سیستم کامپیوتری منفرد است که می تواند پاسخگوی کلیه نیازهای بنگاه باشد [۱]. در حقیقت نسل جدید ERP، برخلاف نسل اول که به خودکارسازی تراکنش ها محدود می شد، نسل قدرتمندی است که از سیستم های موجود بعنوان اهرمی برای افزایش کارایی در مدیریت تراکنش ها، بهبود تصمیم گیری و دستیابی به راه های بیشتری برای تبدیل عملیات کسب و کار به تجارت الکترونیکی استفاده می کند. از گامهای این سیر تکاملی، که

در اواخر ۱۹۹۰ آغاز شد، داخل شدن هوش کسب و کار و دیگر نرم افزارهای کاربردی در آن بود.

شانگ و سدون مزایای ERP را در پنج گروه دسته بندی کرده اند:

عملیاتی: درباره کاهش هزینه و زمان، افزایش بهره وری، بهبود کیفیت و خدمت رسانی به مشتری.

مدیریتی: راجع به مدیریت بهتر منابع، بهبود برنامه ریزی و تصمیم گیری، و بهبود عملکرد.

راهبردی: درباب حمایت از رشد کسب و کار، ایجاد نوآوری در کسب و کار، ایجاد رهبری هزینه، تفکیک محصول، و بناکردن اتصالات خارجی.

زیرساخت IT: شامل ایجاد انعطاف در کسب و کار، کاهش هزینه IT، و افزایش قابلیت های زیرساخت IT.

سازمانی: درباره حمایت از تغییرات سازمانی، تسهیل