

في إحدى مقولات 'بيل جيتس' يقول: "إن آلية جمعك للمعلومات وكيفية إدارتها واستخدامها هو ما يحدد إذا كنت ستربح أم تخسر".

تشير المقولة السابقة إلى أن الطريقة التي يجمع بها الفرد أو المنظمة المعلومات ويتعامل معها ويستخدمها أمر محوري في تحقيق نتائج إيجابية. في سياق الأعمال وصنع القرار، يؤكد الاقتباس على أهمية الإدارة الفعالة للبيانات كعامل أساسي في تحقيق النجاح.

في هذا المحور سنتناول فوائد نظام ERP وعوامل نجاحه والتحديات التي قد تواجهها، حيث يُعد فهم تعقيدات أنظمة تخطيط موارد المؤسسات هو المفتاح لاستكشاف إمكانياتها الكاملة.

أولاً: فوائد نظام تخطيط موارد المؤسسة

يقدم استخدام نظام ERP بفعالية الكثير من الفوائد المتعددة للمؤسسة، والتي تتجاوز مجرد زيادة الكفاءة التشغيلية، مما يساعد على النمو المُستدام والتفوق التنافسي في ديناميكية السوق التجاري الحالي. فيما يلي أهم فوائد لاستخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسات:

1- تيسير العمليات التشغيلية: يجمع نظام ERP بين مختلف عمليات الأعمال -إدارة المخزون، والمحاسبة، والموارد البشرية، وغيرها- في نظام متكامل واحد. تقلل هذه المركزية من التكرار وتعزز سير العمل بشكل أكثر تناغمًا؛ على سبيل المثال، يسمح نظام ERP القوي للأقسام المختلفة بالوصول إلى المعلومات ومشاركتها لحظيًا، مما يقلل من التأخير الناتج عن إدخال البيانات يدويًا أو من خلال الأنظمة المتفرقة.

2- زيادة إنتاجية الأعمال: يعمل نظام ERP الفعال على تحسين إنتاجية العمالة بشكل كبير، من خلال أتمتة المهام المتكررة وتوفير واجهة موحدة لإدارة الوظائف المختلفة، حتى يتمكن الموظفون من التركيز أكثر على المهام الاستراتيجية بدلاً من قضاء الوقت في إدخال البيانات يدويًا أو مطابقة المعلومات في أنظمة مختلفة. تؤدي هذه الكفاءة الإنتاجية إلى استخدام أفضل للموارد وإنهاء المهام بشكل أسرع.

3- تحسين عملية اتخاذ القرارات: توفر أنظمة ERP المؤثرة بيانات شاملة ودقيقة من خلال أدوات التقارير والتحليلات المتقدمة مثل؛ الوصول الفوري إلى المؤشرات الرئيسية للأداء (KPIs)، والتقارير المالية والمقاييس التشغيلية.

يستطيع مديرو الأعمال وأصحاب المصلحة اتخاذ قرارات قائمة على البيانات بسرعة، استنادًا إلى معلومات دقيقة ومحدثة، واكتساب رؤى استراتيجية حول نقاط القوة والضعف التشغيلية، مما يمكنهم من ضبط الاستراتيجيات والابتكار والحفاظ على قدرة المؤسسة التنافسية في السوق، والتخطيط للمستقبل بفعالية.

4- تقليل تكاليف العمليات: على الرغم من أن تنفيذ نظام ERP ينطوي على استثمار أولي، إلا أن توفيره في التكاليف على المدى الطويل كبير. تساعد هذه الأنظمة في خفض التكاليف التشغيلية عن طريق القضاء على العمليات اليدوية، وتقليل الأخطاء وتحسين مستويات المخزون، وتقليل التكاليف الإدارية، وتجنب التكرار غير المُجدى.

5- تحسين خدمة العملاء: غالبًا ما تتضمن أنظمة ERP وحدات إدارة علاقات العملاء "CRM" التي تركز على توحيد معلومات العملاء. تسمح هذه التكاملات برؤية شاملة لتفاعلات العملاء، مما يتيح الاستجابة بشكل أسرع وتقديم خدمات مخصصة، وتحسين الرضا العام للعملاء، كما يتمتع الموظفون في جميع الأقسام بالوصول إلى نفس بيانات العميل، مما يمكن من نهج أكثر تنسيقًا وتوجهًا نحو العميل.

6- زيادة التعاون: يعزز نظام ERP الفعّال التعاون عن طريق كسر حواجز الاتصال بين الأقسام، حيث يتمكن الموظفون من الوصول بسهولة إلى البيانات المشتركة والتعاون في المشاريع أو المهام، مما يؤدي إلى تحسين العمل الجماعي والكفاءة في تحقيق أهداف المؤسسة.

7- معلومات موحدة ومتكاملة: يضمن نظام ERP القوي تماسك وموثوقية البيانات من خلال توحيد المعلومات على مستوى إدارات المؤسسة. بوجود مصدر واحد للبيانات، يمكن تقليل الأخطاء الناجمة عن عدم تناسق البيانات، كما يعزز هذا التدفق المعلوماتي الموحد الشفافية التشغيلية ودقة اتخاذ القرارات.

8- حماية البيانات الحساسة وضمان سلامتها: تقدم منصات ERP القوية تدابير أمان قوية مثل ضوابط الوصول استنادًا إلى الأدوار، وبروتوكولات التشفير، وتحديثات النظام المنتظمة، مما يعزز الدفاع ضد التهديدات السيبرانية والوصول غير المصرح به، كما تدعم هذه الأنظمة الأرشيف الإلكترونية وتسهل الامتثال للمعايير الصناعية، مما يعزز حماية المعلومات القيمة ويعزز الثقة بين أصحاب المصلحة، ويحمي سمعة المؤسسة.

9- التطور والنمو المُستدام: صُممت أنظمة ERP المؤثرة لتتكيف مع نمو المؤسسة. مع توسع الأعمال أو تنوعها، يمكن توسيع نظام ERP بسهولة لتلبية الطلبات المتزايدة دون اضطرار إلى تغييرات كبيرة.

ثانياً: عوامل نجاح التحويل إلى نظام تخطيط موارد المؤسسات

في عصر تحدد فيه عملية صنع القرار فعالية معيار نجاح الأعمال، فإن نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ليس مجرد أداة - بل هو أصل بالغ الأهمية.

غالبًا ما تبدأ الرحلة نحو تحويل نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) كمحاولة لاستبدال الأنظمة القديمة التي لم تعد تدعم احتياجاتك. ومع ذلك، يجب أن يكون التحول في نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) أكثر من ذلك. هذا التحول الرقمي يعد مشروعًا كبيرًا يركز على الأعمال التجارية ويعمل على سد الفجوة بين البيانات والقرارات، مما يمهد الطريق للنمو المستدام. سوف نتعرض في محاضرة اليوم إلى كيفية التغلب على التحديات وتسخير الإمكانيات الكاملة للتقنيات الرقمية.

1- فهم سبب التحويل تخطيط موارد المؤسسات (ERP).

يتضمن تحويل تخطيط موارد المؤسسات (ERP) إعادة تصميم العمليات الأساسية للمؤسسة وأنظمة البيانات والهيكل التنظيمي من خلال تنفيذ برنامج تخطيط موارد المؤسسات (ERP). من خلال تكامله مع قدرات الذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة الأخرى، يمكن لبرامج تخطيط موارد المؤسسات (ERP) تمكين اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات وتعزيز المرونة التنظيمية.

يعد التحول الرقمي لتخطيط موارد المؤسسات بمثابة إصلاح استراتيجي يؤثر على موظفي المؤسسة وعملياتها وتقنياتها وبياناتها. عندما يقوم مستشارو تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لدينا بتوجيه الشركات خلال عملية الاختيار والتنفيذ، فإننا نعطي الأولوية لكل من هذه الركائز الأربع. إليك ما يستلزمه كل منها:

أ- إشراك أصحاب المصلحة وإدارة التغيير

يعد إشراك أصحاب المصلحة بشكل استباقي في وقت مبكر من العملية أمرًا بالغ الأهمية. وهذا لا يشمل الإدارة العليا فحسب، بل يشمل أيضًا المستخدمين النهائيين. إن إشراك هذه المجموعات من خلال

التحديثات المنتظمة وجلسات العصف الذهني والمشاركة في عملية صنع القرار يمكن أن يعزز الشعور بالانتماء. كما أن توضيح فوائد النظام الجديد وكيف أنه سيجعل مهمة كل موظف أسهل يمكن أن ينقل المستخدمين النهائيين من مقاومة التغيير إلى قبوله.

وتنفيذ برامج التدريب أمر حيوي أيضا. يجب تخصيص برامج التدريب على تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لمجموعات مستخدمين محددة بناءً على الأدوار والمسؤوليات.

ب- العمليات: التبسيط من أجل الكفاءة

يعد تحويل تخطيط موارد المؤسسات (ERP) فرصة لتوحيد وتبسيط عمليات المؤسسة. يجب إجراء مراجعة شاملة لحالتها الحالية حتى تتمكن المؤسسة من إعادة التفكير في عملياتها، سواء قبل الاختيار أو بعده. وتتمثل ميزة الانتظار حتى بعد التحديد في أنه يمكنك إنشاء العمليات وتوثيقها في سياق أفضل الممارسات والتكنولوجيا الجديدة.

بالإضافة إلى ذلك، من الضروري غرس عقلية التحسين المستمر داخل المؤسسة. وهذا يضمن أن عملياتك يمكن أن تتكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال والقفزات في التقدم التكنولوجي.

مثال: هناك ثلاثة خيارات تضعها العديد من المؤسسات في الاعتبار، وهي تشمل نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS)، وإدارة رأس المال الفكري (HCM)، ونظام إدارة الموارد البشرية (HRMS).

✓ يعني HRIS نظام معلومات الموارد البشرية. يقوم هذا البرنامج بدمج وظائف الموارد البشرية الأساسية في نظام واحد، مما يساعد المؤسسات على إدارة معلومات الموظفين وكشوف المرتبات.

✓ يتجاوز نظام HCM، أو نظام إدارة رأس المال الفكري، المهام الإدارية، حيث يمكن المؤسسات من إدارة وتطوير القوى العاملة ككل. تعد أنظمة HCM في طليعة تعزيز ثقافة التحسين المستمر والمشاركة داخل المنظمات. إنهم بمثابة حافز لتطوير المواهب ومواءمة أهداف الموظفين مع استراتيجية الشركة.

✓ تتضمن أنظمة إدارة الموارد البشرية (HRMS) وظائف كل من HRIS و HCM، مع قدرات إضافية في تخطيط القوى العاملة وإدارة الموارد البشرية. يكمن تعدد استخدامات نظام إدارة الموارد البشرية في نهجه الشامل لإدارة الموارد البشرية، والذي يشمل كل شيء بدءًا من التوظيف وحتى التقاعد. يؤدي دمج الذكاء الاصطناعي في نظام إدارة الموارد البشرية إلى تبسيط هذه العمليات. يمكن للمؤسسات فحص المرشحين بكفاءة أكبر أثناء إدارة دورة حياة الموظف من خلال التحليلات التنبؤية.

يعد قرار تنفيذ منصة HRIS أو HCM أو HRMS قرارًا مهمًا. يجب على المنظمات أن تتعامل مع عملية الاختيار بفهم واضح لمتطلباتها الحالية واحتياجاتها المستقبلية.

ت- التكنولوجيا: اختيار برامج المؤسسة المناسبة

يجب أن يتوافق نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الخاص بك مع أهداف المؤسسة. في كثير من الأحيان، يعني هذا البحث عن نظام يمكنه استيعاب التحديات واللوائح الفريدة لمجال نشاط المؤسسة. من المهم أيضًا البحث عن حل ERP قابل للتطوير ويمكن أن ينمو مع المؤسسة ومع تغير احتياجات عملها. تعد القدرة على إضافة وحدات جديدة ومستخدمين جدد بمرور الوقت أمرًا بالغ الأهمية.

ث- البيانات: ضمان الدقة وإمكانية الوصول إليها

تعد استراتيجية إدارة البيانات القوية أمرًا ضروريًا إذا كانت المؤسسة تتوقع أن يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الخاص بها رؤى بيانات موثوقة وقابلة للتنفيذ. وهذا يعني إنشاء عمليات للتنقيب عن البيانات، وترحيلها، والتحقق من صحتها، وإدارة البيانات بشكل مستمر. يجب عليها أيضًا تطوير استراتيجية معلومات حتى تعرف نوع رؤى البيانات التي تحتاج إلى نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتوفيرها.

على سبيل المثال، قد تهدف شركة التصنيع إلى تبسيط إدارة الجودة. في هذه الحالة، قد تحتاج إلى رؤى بيانات مثل معدلات العيوب ووقت توقف الإنتاج وتتبع الامتثال. يجب على الشركة تحديد كل من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) قبل تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الجديد للتصنيع.

2- معالجة تحديات التحول لتخطيط موارد المؤسسات (ERP).

من خلال التعرف على تحديات تحويل تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ومعالجتها مبكرًا، يمكن الحفاظ على مشروع التحويل في الوقت المحدد وفي حدود الميزانية. فيما يلي بعض التحديات الأكثر شيوعًا التي نراها:

أ- وضع توقعات واقعية وإدارة دورة المبيعات

التوقعات غير الواقعية، مثل التقليل من متطلبات الوقت والموارد، يمكن أن تؤدي إلى فشل نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP). من المهم مناقشة التفاصيل بشكل مفتوح مع مورد ERP، مثل نطاق المشروع والوظائف المتاحة. حيث على المؤسسة مراجعة اتفاق العمل، والبحث عن أي غموض في التسليمات أو عدم وجود معالم تفصيلية للمشروع. محاولة إيجاد حل للمشكلات المحتملة، مثل التوافق مع الأنظمة الحالية، والتي قد تؤثر على نطاق المشروع وتكاليفه.

تعتبر أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) محورية في دمج وتبسيط الوظائف المختلفة داخل المنظمة. ومع ذلك، تشتهر تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بتجاوز الميزانية، مما يترك العديد من مديري المشاريع ومديري تكنولوجيا المعلومات في مواجهة التكاليف المتصاعدة والنفقات غير المتوقعة.

أسباب وراء تجاوز المشاريع للميزانية

✓ إعطاء الأولوية للتكنولوجيا على الناس: يؤثر نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على الموظفين والعمليات التجارية وثقافة الشركة بشكل عام. إن إهمال إدارة التغيير التنظيمي والنظر إليها على أنها مجرد تدريب للمستخدم النهائي يمكن أن يؤدي إلى مقاومة الموظفين. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تأخير

معالم المشروع وزيادة الحاجة إلى موارد تدريبية وإدارية إضافية، مما يؤدي في النهاية إلى تجاوز التكاليف.

خذ بعين الاعتبار شركة تصنيع متوسطة الحجم قررت تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الجديد لتحسين إدارة المخزون وجدولة الإنتاج. ينصب التركيز بشكل كبير على القدرات التكنولوجية لبرنامج تخطيط موارد المؤسسات (ERP) للتصنيع مع القليل من الاهتمام بالاتصالات والتدريب. ومن المحتمل أنه بعد تطبيق النظام الجديد، قد يكون بعض الموظفين مقاومين لأنهم غير مستعدين للتغييرات. ونتيجة لذلك، قد يتجاوز المشروع الميزانية المقررة بسبب التدريب الإضافي المطلوب والجدول الزمني الممتد اللازم لتحقيق الاعتماد الكامل.

✓ الافتقار إلى إدارة العمليات التجارية: بسبب انبهارها بميزات ووظائف تخطيط موارد المؤسسات (ERP) المتقدمة، قد تتجاهل الشركات احتياجات عمليات الأعمال الفعلية الخاصة بها. قد تختار المؤسسات نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الذي لا يلبي احتياجاتها إذا لم تفهم بشكل كامل عملياتها الحالية والمستقبلية. يؤدي عدم التطابق هذا إلى تخصيصات واسعة النطاق ومكلفة. تتضمن إدارة عمليات الأعمال رسم خرائط لسير العمل الحالي، وتحديد نقاط الضعف، وإشراك أصحاب المصلحة عبر الإدارات لاختيار نظام يتوافق مع الاحتياجات التنظيمية. إن تحديد أولويات احتياجات العمل والأهداف التنظيمية يمكن أن يقلل بشكل كبير من ضرورة التخصيصات باهظة الثمن ويساعد في إبقاء المشروع في حدود الميزانية.

✓ توقعات المشروع غير الواقعية: قد يكون التخطيط لميزانية محدودة وجدول زمني أمرًا مغريًا، ولكن بدون توقعات واقعية، قد تكون مشاريع البرامج معرضة لخطر فشل نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP). يجب أن تعمل المؤسسات مع مستشاري تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتحليل تقديرات البائعين المتفائلة في كثير من الأحيان والاستعداد لنطاق المشروع الفعلي.

على سبيل المثال، قد تشرع منظمة غير ربحية في تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بميزانية ثابتة وجدول زمني صارم مدته ستة أشهر. انطلاقًا من متطلبات المنصة لتحديث العمليات بسرعة، تقلل المنظمة من حجم وتعقيد تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP). وفي منتصف الطريق، يصبح من الواضح أن الجدول الزمني والميزانية غير كافيين، مما يؤدي إلى عمليات أخرى متسعة ومشكلات كبيرة بعد بدء التشغيل تتطلب إجراءات إضافية الأموال لحلها. كان من الممكن أن يؤدي التخطيط المناسب للمشروع إلى إعداد المنظمة لمواجهة التحديات غير المتوقعة.

✓ عدم كفاية تدريب المستخدم النهائي: وبدون التدريب الكافي، فمن المرجح أن يعود الموظفون إلى سير العمل المألوف، مما يقوض فوائد النظام الجديد. يجب أن تبدأ برامج التدريب الفعالة قبل وقت طويل من بدء تشغيل النظام، وتتضمن جولات متعددة لضمان الاحتفاظ بالنظام والكفاءة. يسهل هذا النهج الاستباقي التحولات الأكثر سلاسة ويقلل التكاليف طويلة المدى المرتبطة بالتدريب الإضافي وتعديلات النظام.

✓ ترحيل البيانات بشكل غير صحيح: يتطلب ترحيل البيانات التخطيط والتنفيذ الدقيق. بعض الجوانب الأكثر صعوبة في نقل البيانات من الأنظمة القديمة إلى نظام أساسي جديد لتخطيط موارد المؤسسات

(ERP) هي تنظيف البيانات والتحقق من صحة البيانات. يمكن أن يؤثر ذلك بشكل كبير على الجداول الزمنية للمشروع وميزانياته إذا لم تبدأ العملية في وقت مبكر بما فيه الكفاية في المشروع. يجب على المؤسسات الاستثمار في التخطيط الشامل والموظفين المهرة والأدوات القوية لإدارة هذه العملية بفعالية، وضمان سلامة البيانات ووظائف النظام من اليوم الأول.

خذ بعين الاعتبار شركة تجارة إلكترونية تنتقل إلى نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الأكثر قوة. إنهم يقللون من أهمية تعقيد ترحيل البيانات. لذلك يتم نقل البيانات الأولية بشكل سريع ولا يتم اختبارها بدقة، مما يؤدي إلى مشكلات تتعلق بدقة البيانات ومعالجة الطلب في النظام الجديد. ويتطلب هذا في النهاية جهدًا ثانويًا ومكلفًا لتنظيف البيانات والتحقق من صحتها وإعادة ترحيلها، مما يؤثر بشكل كبير على ميزانية المشروع.

ب- التغلب على مقاومة التغيير

يمكن أن يؤدي عدم التركيز على الجانب الإنساني من التغيير إلى مقاومة الموظفين، مما يؤدي إلى انخفاض اعتماد النظام. وفي الوقت نفسه، يجب عليك توفير التدريب المناسب لجميع المستخدمين ومعالجة المخاوف وتشجيع المشاركة في المشروع.

وعلى وجه الخصوص، فإن إشراك المستخدمين في مراحل التخطيط والتنفيذ يمكن أن يخفف من مخاوف الموظفين بشأن كل الأمور المجهولة. إنه يمنحهم فكرة أفضل عما سيأتي ويسمح لهم بأن يكون لهم رأي فيه.

ت- ضمان المشاركة التنفيذية والإشراف على المشروع

تعد مشاركة الإدارة التنفيذية أمرًا بالغ الأهمية ليس فقط في عملية صنع القرار ولكن أيضًا في الحفاظ على الرقابة طوال دورة حياة مشروع ERP. عندما يشارك المديرون التنفيذيون بشكل كامل، يمكنهم تقديم رؤية واضحة وضمان التوافق مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

يجب على المديرين التنفيذيين المشاركة من خلال تحديد الأولويات، وتخصيص الموارد، والمشاركة في المعالم الحاسمة. ويشمل ذلك تقديم الدعم المستمر ومعالجة التحديات بشكل استباقي.

علاوة على ذلك، تساعد القيادة القوية في تخفيف المخاطر المرتبطة بمشاريع تخطيط موارد المؤسسات (ERP). يمكن أن تضمن التحديثات المنتظمة من فريق المشروع إلى المجلس التنفيذي تصحيح