



جامعة محمد خيضر بسكرة
قسم علوم التسيير



ERP ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

نظم تخطيط موارد المؤسسة

السنة الجامعية: 2024-2025



السنة الأولى ماستر إدارة أعمال
الدكتورة: برني لطيفة



المحاضرة 10:

نات ERP والخطوات اللازم توفرها لإنجاز مشروع ناجح
لنظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا لدراسة حالة



2025-2024

السنة الأولى ماجستير إدارة أعمال
الدكتورة: برني لطيفة



latifa.borni@univ-biskra.dz

معوقات نظام ERP

معوقات تنظيمية



- المؤسسة غير مستعدة ولا تتماشى مع متطلبات ERP
- عدم وضوح المواصفات والاحتياجات المتفق عليها مع المورد، عدم كفاية عمليات إعادة الهيكلة والتنظيم

معوقات بشرية



- عدم المشاركة في مشروع الإدارة، مشاكل التواصل مع الموظفين،
- فريق المشروع غير مهتم، عدم كفاية التدريب، إهمال إدارة التغيير

معوقات تقنية



- سوء تكامل البيانات،
- التشخيص من واجهات الكترونية غير كافية وغير واضحة



Brands of Nestle



Nestlé

Good Food, Good Life

تتغير نماذج الأعمال في Nestlé والوصول إلى الأسواق باستمرار ، وتتغير توقعات العملاء ،
وتسارع التجارة الرقمية بوتيرة سريعة. أدركت شركة Nestlé أن جوهر شركة ناجحة يتم إعطاؤه
من خلال بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات ، تم إنشاؤها لاستخدام البيانات وتوفير رؤى
تساعد في اتخاذ القرارات.



BEST (Business Excellence by Systems Technology), Nestlé's ERP application, was introduced in 1997.

لماذا يستخدم NESTLÉ نظام ERP ؟

يقدم تنفيذ نظام ERP الشركة فرصة لإعادة هندسة الأعمال العمليات ، تنسيق أنظمة مواقع مشتتة جغرافيا ، توحيد البيانات وتمكين المستخدمين من الوصول إلى جميع بيانات الشركة في الوقت الحقيقي.

في يونيو 2000 ، وقعت Nestlé SA عقداً تم نشره بقيمة 200 مليون دولار مع SAP وأنفقت مبلغ 80 مليون دولار إضافية للاستشارات والصيانة - لتثبيت نظام ERP لمؤسستها العالمية.



أصبحت Nestlé قادرة على:

- ✓ أتمتة العمليات التجارية عبر عملياتها
- ✓ إنشاء نماذج أعمال مبتكرة على نطاق عالمي وتحقيق قدرة أكبر على الرشاقة والمرونة.
- ✓ بالإضافة إلى ذلك ، يستفيد جميع موظفي Nestlé البالغ عددهم 275,000 من نقطة الوصول إلى جميع تطبيقات SAP ، مما يقلل من الوقت والجهد اللازم لإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

SAP Services and Support, including SAP MaxAttention services بمساعدة

and the SAP Solution Delivery Center group,

Nestlé أغلقت 9 مراكز بيانات وأكثر من 10.000 خادم

بالتالي تمكنت من ترحيل الآلاف من التطبيقات و 300 حالة من برامج SAP وأكثر من 1200 تيرابايت من البيانات إلى السحابة. إلى جانب الطبيعة المعقدة للمشروع ، تم تسليمه في الوقت المحدد ، دون تجاوزات في الميزانية ودون تعطيل للشركة.

تحسين العمليات من التوظيف إلى التقاعد

كان تحويل أنظمة الموارد البشرية أولوية بالنسبة لـ Nestlé، حيث

✓ اختارت الشركة SAP SuccessFactors أتمتة وتوحيد العمليات التي تدعم المسعى بأكمله، من التوظيف إلى التقاعد.

✓ بالإضافة إلى ذلك، يستخدم Nestlé أيضًا منصة SAP Business Technology لتوفير

ملحقات مخصصة لعوامل النجاح التي تحتاجها في مواقع محددة مثل التوظيف الموسمي الضخم.

✓ عمليات التوظيف صارت أسرع باستخدام CHATBOT الذي يتحدث بأكثر من 20 لغة ويجب على الآلاف من الأسئلة من المرشحين كل أسبوع، كل ذلك دون تدخل مختصي الموارد البشرية.

“In the past, systems that failed took about **six hours** to recover. That meant an unwanted 6-hour downtime in factories and distribution centers. Currently, our platforms recover in less than **10 minutes**, so most end users don’t even know there was a problem,”

explains Ralf Huebenthal, Global Head of IT Platforms at Nestlé.



تحويل تجربة العملاء مع متجر واحد

تعمل Nestlé أيضًا على تحسين تجربة عملاء B2B من خلال تبسيط عملية وضع الطلب وتتبعها وعملية الفواتير. استبدلت الشركة عمليات الاتصال الهاتفية التقليدية ونفذت منصة عالمية تعتمد على سحابة SAP Commerce التي توفر معلومات الطلب في الوقت الفعلي. من خلال البوابة الرقمية للخدمة الذاتية ، تعمل Nestlé على تحسين عمليات الطلب والدفع حتى يتمكن تجار التجزئة والموزعين من الحصول على المنتجات بشكل أسرع وأسهل.

تنفيذ النظام الأساسي بمساعدة SAP Commerce Cloud لا يفيد العملاء فقط ويحسن العمليات الداخلية والمرونة ، ولكن أيضًا يدعم الجهود في اتجاه الاستدامة ، من خلال القضاء على فواتير الورق وتتبع أوامر أكثر كفاءة.

بدلاً من أنظمة منفصلة لكل قسم ، أنشأت Nestlé عمليات موحدة وقاعدة بيانات واحدة. حتى أنهم أضافوا وحدة سلسلة التوريد الخاصة لتتبع كل شيء من حبوب الكاكاو إلى شحنات القهوة.



التبليغ

بجلول عام 2002 ، شهدوا مدخرات قدرها 325 مليون دولار ، وذلك بفضل إدارة سلسلة التوريد الأكثر ذكاء والتنبؤ الدقيق. كانوا يعرفون بالضبط ما يحتاجون إليه وعند الحاجة وتجنب النفايات غير الضرورية



شهدت Nestlé مجموعة من الفوائد من تنفيذها للارتفاع مع SAP، والتي مكنت تحولاً سريعاً وفعالاً من حيث التكلفة، وتقليل التكاليف، وتحسين أمان وامثال تطبيقاتها. في تبسيط البنية التحتية العالمية لتكنولوجيا المعلومات، زادت الشركة من توفر الأنظمة إلى 99.97٪ مع انخفاض أوقات انقطاع التيار من ست ساعات إلى سبع دقائق. مع SAP BTP، يمكن للشركة الآن نشر الأصول الرقمية أسرع 10 مرات من ذي قبل، مما يزيد من خفة الحركة التجارية وتقليل الوقت الذي يقضيه في إدارته.

شهدت وحدات الأعمال مثل الموارد البشرية تحسينات في عملياتها أيضًا. لا يستفيدون فقط من تطبيقات مبتكرة مثل chatbot متعددة اللغات ، ولكن الأتمتة المتزايدة ساعدت في تبسيط العمليات.

قامت Nestlé أيضًا بتوحيد عمليات مراجعة المكافآت والرواتب السنوية في جميع أنحاء الشركة. بدلاً من اتباع نهج مختلف في كل بلد ، يستخدم 15000 مديرين في أكثر من 100 دولة الآن حلاً مشتركاً واحداً أتمتة 95 ٪ من عمليات المراجعة

لقد حقق الانتقال إلى نهج موجه نحو العميل وتجربة العملاء المحسنة فوائد كبيرة. تقلص الاعتماد على نظام ERP الداخلي مع تنفيذ سحابة SAP Commerce، مما يتيح اتصالات أسهل وتحرير الشركة من قيود نظام تكنولوجيا المعلومات.

أدت هذه المرونة المعززة إلى عمليات أكثر سلاسة وأفضل رؤية للأنشطة المستمرة. يمكن للعملاء الآن إدارة الطلبات والاستفسارات بشكل مستقل، مما يسمح لفريق خدمة العملاء بالتركيز على أسئلة العملاء الأكثر تعقيدًا أو تقديم دعم إضافي لفرق قوة المبيعات.

النجاح في تطبيق ERP

✓ يجب أن تركز بشكل كبير على التدريب.

✓ تعيين الشخص المناسب في عملية التنفيذ.

✓ الحد من عدد التخصيصات التي يتم إجراؤها على النظام

مراجع

- <https://prezi.com/g1bh1amq6vgo/nestle-erp-system/>
- <https://prezi.com/p/yrowjc4enhk2/case-31-opening-case-nestles-erp-implementation/>
- <https://outsourcing-today.ro/?p=10008>