

أولى ماستر إدارة أعمال
مقياس: تخطيط موارد المؤسسة
بحث حول تطبيق نظام URP
في مؤسسة:



MGM RESORTS
INTERNATIONAL™

تحت إشراف الأستاذة:
برني لطيفة.

من إعداد الطلبة:
مدوري أسامة.
هزابة إكرام.

تعريف إدارة علاقات العملاء CRM:

هي مجموعة الوسائل والعمليات والأنظمة التي تقوم بجذب واكتساب العملاء المربحين، والاحتفاظ بهم من خلال تحليل معلوماتهم، وفهم متطلباتهم، من خلال عملية طويلة تضع في اعتبارها التوفيق بين نشاط المنظمة وإستراتيجيتها، وتهدف إلى توطيد علاقة قوية مع العملاء المربحين فقط، وتقلص مستوى العلاقات مع العملاء غير المربحين

نبذة عن مؤسسة MGM RESORTS

هي شركة ضيافة و ترفيه عالمية يقع مقرها الرئيسي في لاس فيجاس بولاية
نيفادا، وتدير منتجات كازينو وفنادق وأماكن ترفيه في الولايات المتحدة،
تقدم الشركة مجموعة واسعة من وسائل الراحة بما في ذلك خيارات
الألعاب والمطاعم وتجارة التجزئة والترفيه، وتلبي احتياجات مختلفة مثل
عملاء الألعاب المتميزين والمسافرين بغرض الترفيه ومجموعات الأعمال.

التحديات التي واجهتها المؤسسة:

كانت الشركة تستخدم أنظمة محلية وغير متطورة بعض منها يبلغ حوالي 40 عاما حيث كانت تواجه مشاكل عديدة منها :

□ كانت العمليات المالية تتم بشكل يدوي وعبر أنظمة غير متكاملة مما أدى إلى زيادة الأخطاء واختلاف البيانات

□ اعتماد الشركة على أنظمة محلية غير متطورة مما أدى إلى عدم تكامل بين الإدارات وتدفق المعلومات بينها

□ صعوبة جمع البيانات وإعداد تقارير شاملة حول العملاء يستغرق وقتا طويلا وجهدا كبيرا وعدد كبير من العمال

□ صعوبة تكامل البيانات أدى ذلك إلى صعوبة توفير خدمات وتجربة مميزة للعملاء

□ تعدد الأنظمة وعدم تكاملها أدى إلى زيادة كبيرة للتكاليف

سبب اختيار المؤسسة لنظام ORACLE

- ارادت الشركة دمج الانظمة وأتمتها لعمليات واعادة تركيز الموظفين على المهام عالية القيمة وذلك لجلب فريق من خبراء التكنولوجيا وقد اختاروا نظام ORACLE لعدة اسباب:
- لاكتسابها لسمعة قوية عالميا، وانها تقدم حلول فعالة للمشاكل التي قد تواجه الشركات
- تمتلك خبرة واسعة في مجال الانظمة ERP
- تمتلك القدرة على التعامل مع جميع العمليات المعقدة اي تتكامل مع جميع الانظمة مما يلبي احتياجات الشركات المتعددة
- استخدام ORACLE لتكنولوجيا حديثة ومتطورة مثل الذكاء الاصطناعي مما يساعد الشركة على البقاء في سوق المنافسة
- يمتلك النظام ادوات متطورة ومتقدمة تساعد في فهم سلوك العملاء وتوفير خدمات متميزة
- التزام ORACLE بجميع قوانين و اجراءات جميع الدول

النتائج:

✓ تحسين العمليات: مثلاً باستخدام الأنظمة القديمة كانت سنتخذ 15 خطوة لإكمال مهمة معينة، وبفضل نظام Oracle أصبحت 3 خطوات كافية لذلك.

✓ دعمت عمليات الأعمال بتقنياتها السحابية لتبسيط طريقة العمل وتكون أكثر كفاءة.

✓ أتمتة الأعمال: كانت تتعامل مع التحويلات البرقية يدوياً ويقوم الموظفون بتوصيل الأموال يدوياً لعملاء الألعاب والبائعين، وبفضل الأتمتة التي قام بها النظام أصبحت العملية سريعة، حيث يمكن فقط اختيار البائع والنظام يعرف تلقائياً كل شيء عنه وإلى أين يجب أن تذهب الأموال.

✓ تحديد مجال الإنفاق: ضمان امتثال الكازينوهات لحدود الشركة على المبلغ الذي ينفقونه مع البائعين خلال فترة زمنية.

✓ تحسين تجربة العملاء: أصبحت تستخدم فرق التمويل والمحاسبة أدوات محدثة للعثور على

البيانات بشكل أسرع وخدمة العملاء بشكل أفضل، حيث لم يعد الموظفون مضطرين للوصول إلى أنظمة متعددة للتحقيق في الرسوم عندما يكون لدى الضيوف أسئلة فواتير، سواء كانت الرسوم تتعلق بالطعام أو غرف الفنادق أو العروض.

✓ توفير المعلومات: أصبحت المعلومات متاحة عبر الخدمة الذاتية، مما يمنح الموظفين مزيدًا من

الاستقلالية لحل المشكلات وإرضاء الضيوف، وأصبح لدى الموظفين في جميع الأقسام وصول أكبر إلى البيانات الصحيحة مثل البيانات المالية.

✓ إدارة المخاطر: باستخدام تقارير إدارة مخاطر Oracle والامتثال والعمليات

الأمنية، يمكن التحكم فيها وصولاً إلى مستوى الموظفين الأفراد، مما يتيح تخفيف المخاطر و مساعدة الأشخاص على أداء وظائفهم .

✓ توفير الوقت والتركيز على الزبون: قضاء وقت أقل في إدخال البيانات وتوفير

الوقت المخصص لمساعدة الضيوف وجعل العمل يعمل بشكل أفضل.

✓ التركيز على تحليل البيانات: جعلت التكنولوجيا السحابية هذه الوظائف أكثر

فائدة، وبدلاً من مجرد تشغيل التقارير الروتينية وإنشاء إدخالات في المجلات، يمكن

للموظفين التركيز على تحليل البيانات والتحسينات النهائية.