## مقدمه

مدت‌هاست که شخصی‌سازی و سفارشی‌سازی به‌عنوان دوکلمه محبوب در دنیای توسعه مدرن باقی مانده است. اغلب از این کلمات به‌جای یکدیگر استفاده می‌شود. اما بین این دو تفاوت وجود دارد. شخصی‌سازی و سفارشی‌سازی موارد مشترکی دارند. درحالی‌که هم شخصی‌سازی و هم سفارشی‌سازی به یک هدف می‌رسند - تجربه‌ای متناسب با منافع کاربر - مسیرهای مورداستفاده برای رسیدن به این هدف متفاوت است. شخصی‌سازی عبارت است از «اقدام به طراحی یا تولید چیزی برای تأمین نیازهای فردی کسی». شخصی‌سازی توسط برنامه مورداستفاده انجام می‌شود. برنامه سعی می‌کند محتوا، تجربه یا کارایی متناسب با نیازهای او را در اختیار کاربر قرار دهد. هدف اصلی شخصی‌سازی ارائه محتوا و کارایی متناسب با نیازها یا علایق خاص کاربر، بدون هیچ‌گونه تلاش کاربران است. سفارشی‌سازی عبارت است از «اقدام برای تغییر چیزی متناسب با یک فرد یا کار خاص». سفارشی‌سازی توسط کاربر انجام می‌شود. یک برنامه / سرویس ممکن است کاربران را قادر سازد تا با پیکربندی طرح، محتوا یا عملکرد، تجربه موردنظر خود را تغییر دهند تا نیازهای خاص آنها را برآورده کند.

باتوجه‌به اینکه کاربرد هر دو مفهوم شخصی‌سازی و سفارشی‌سازی در پیاده‌سازی ERP متناسب‌سازی برنامه ERP به‌وسیله افزودن ماژول‌ها یا کدهای برنامه بدون تغییر برنامه اصلی جهت پشتیبانی از نیازهای منحصربه‌فرد یک سازمان یا صنعت خاص می‌باشد. خواه این تغییرات به‌وسیله برنامه یا امکانات اضافی و جانبی همراه برنامه امکان‌پذیر باشد و یا توسط کاربر و با افزودن کدها یا ماژول‌ها انجام شود. در ادامه هر دو مفهوم با کاربرد یکسان در موضوع راه‌حل‌های شخصی‌سازی شده ERP مطرح شده است. شخصی‌سازی و سفارشی‌سازی هم به مفهوم طراحی ERP به‌صورت کاملاً سفارشی از ابتدا و بر اساس نیازهای مشتری اطلاق می‌شود و هم به معنی تغییرات و سفارشی‌سازی ERP موجود که معمولاً جنبه‌های شخصی‌سازی را با طراحی ماژول‌های اضافی و اختصاص API لازم برای اضافه‌کردن قطعات کد برنامه به برنامه اصلی در نظر می‌گیرند به کار می‌رود.

## سفارشی‌سازی ERP

برنامه ERP ابزاری برای مدیریت داده است که امکان مشاهده و به اشتراک‌گذاری داده‌ها را برای بهینه‌سازی و خودکار کردن فعالیت‌های اساسی کسب‌وکار فراهم می‌کند. سیستم ERP برای خودکارسازی و ساده‌سازی فرایندهای کسب‌وکار بدون توجه به صنعت موردنظر (تولید، بهداشت، اجاره، پروژه محور، CRM و ...) توسعه‌یافته است. به دلیل ساختار سازمانی، ارتباطات پیچیده بین بخش‌ها و سایر موارد، جمع‌آوری و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها دشوار است. نرم‌افزار ERP با تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر داده، به سازمان‌ها امکان می‌دهد انعطاف‌پذیرتر و کارآمدتر شوند. وظیفه اصلی راه‌حل ERP جمع‌آوری داده‌ها از بخش‌های مختلف سازمان و ارائه آنها به روشی منطقی پس از تجزیه‌وتحلیل است. بدون پردازش، چنین اطلاعاتی زمینه و چشم‌انداز ندارد. علاوه بر این، شما نمی‌توانید ارتباطات بین بخش‌های مختلف داده را ببینید. راه‌حل‌های سفارشی ERP با استخراج، سازماندهی و تفسیر داده‌ها و اطلاعات جداگانه از بخش‌های مختلف، به مدیریت در تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر داده کمک می‌کند.

بیشتر اوقات، بین عملکرد نرم‌افزار ERP و نیازهای منحصربه‌فرد کاربران نهایی و همچنین نیازهای کسب‌وکار تفاوت وجود دارد. ازاین‌رو، سفارشی‌سازی برای همسویی نرم‌افزار با فرایندهای موجود سازمان موردنیاز است و می‌تواند بین سیستم ERP و کاربران نهایی نیز تطابق بهتری داشته باشد. ساخت یک راه‌حل ERP مخصوص سازمان به‌طورکلی گران است و فقط برای سازمان‌های بزرگ قابل‌استفاده است. برای اکثر سازمان‌ها بهتر است یک نرم‌افزار ERP ماژولار تهیه کنید و ویژگی‌های آن را متناسب با ساختار سازمانی و تقاضا تنظیم کنید. این مسئله به‌اندازه ساخت محصول ERP از ابتدا اما با کسری از هزینه مؤثر است.

یک سوءتفاهم وجود دارد که سفارشی‌سازی سیستم ERP هزینه بالایی دارد، یا ممکن است کل تحویل سیستم نرم‌افزاری را پیچیده کند، بنابراین سعی در جلوگیری از آن دارد. به‌علاوه، بسیاری این نگرانی را دارند که وقتی راه‌حلی متناسب با نیازهای آنها تنظیم شود، بخش‌های سفارشی کنار گذاشته می‌شود و از هرگونه ارتقاء خارج می‌شوند. اما آیا این مسائل، واقعاً نگران‌کننده هستند؟ قطعاً نه. در واقع، بیشتر سازمان‌ها برای تأمین روند کار خود به سطح خاصی از تغییرات نیاز دارند. راه‌حل ERP به‌جای تغییر جریان عملیاتی در سازمان متناسب با بسته نرم‌افزاری، باید بهره‌وری و کارایی سازمان شما را تکمیل و بهبود بخشد. ازاین‌رو، سفارشی‌سازی سیستم ERP گزینه‌ای برای سازمان‌هایی است که بدون داشتن کاربران نهایی برای ایجاد تغییرات عمده جهت سازگاری با سیستم، اهمیت و مزایای اجرای یک ساختار گردش کار سازمان‌یافته را درک می‌کنند.

برنامه‌نویسان نرم‌افزار ERP با مراقبت از مجموعه کامل فرایندهای کسب‌وکار می‌توانند به کسب‌وکار کمک کنند تا از رخداد هرگونه اشتباه منجر به خسارات مالی، زمانی و دیگر زیان‌ها جلوگیری کنند. تصور کنید: شما با مشتری معامله قابل‌توجهی می‌کنید. بااین‌حال، روز بعد مشخص می‌شود که ارائه‌دهنده موجودی ندارد تا نهایی شود. نه شما راضی هستید و نه مشتری. با استفاده از یک گزینه نرم‌افزاری متناسب، ممکن است از شرایط ناخوشایند مانند این جلوگیری شود. تعجب‌آور نیست که بسیاری از سازمان‌ها برای جلوگیری از چنین مواردی به رشد ERP سفارشی متوسل می‌شوند. به طور خلاصه، این یک فرایند برای مدیریت کلیه اجزای حیاتی کسب‌وکار مانند آماده‌سازی، موجودی کالا، تبلیغات، فروش، منابع انسانی و ... است. به همین ترتیب، راه‌حل‌های نرم‌افزاری ERP برای تسهیل تعامل بین روش‌های اصلی کسب‌وکار طراحی شده‌اند.

مدت طولانی است که سفارشی‌سازی یکی از ویژگی‌های استقرار ERP است که کاملاً با انعطاف‌پذیری و چابکی مورد انتظار از این راه‌حل‌های نرم‌افزاری مطابقت دارد. به طور معمول، وقتی سازمان‌ها در سفر پیاده‌سازی ERP قرار می‌گیرند، می‌فهمند که یک روش مناسب برای همه بهترین پاسخ به نیازهای آنها نیست. با افزودن توابع کلیدی کسب‌وکار یا قابلیت‌های پشتیبانی، آنها سفارشی‌سازی پلت فرم ERP را برای انعکاس و تأمین نیازهای منحصربه‌فرد کسب‌وکار خود آغاز می‌کنند - که طبیعتاً با سایر کسب‌وکار دیگر یکسان نخواهد بود. حتی توالی اجرا منحصربه‌فرد خواهد بود و یک پیشنهاد منحصربه‌فرد ایجاد می‌کند. این انعطاف‌پذیری از تأمین‌کنندگان ERP در دنیای امروز انتظار می‌رود - یک راه‌حل بسیار قابل پیکربندی و آسان برای پاسخگویی به نیازهای کسب‌وکار منحصربه‌فرد آنها. تولیدکنندگان به طور گسترده پیشنهادها خود را برای کمک به مشتری تنظیم می‌کنند، اما مشتریان باید سیستم را متناسب با کسب‌وکار خود پیکربندی کنند. سفارشی‌سازی توسط مشتری به سیستمی منجر می‌شود که به‌راحتی نمی‌توان آن را پیکربندی کرد تا با تغییر یک فضای کسب‌وکار روبرو شود و یا حتی به نسخه بعدی ارتقا یابد.

## ERP سفارشی برای چه نوع سازمان‌هایی سودمند است؟

تقریباً هر سازمان مدرنی از برنامه‌های سفارشی ERP به یک شکلی استفاده می‌کند. به‌طورکلی، این گزینه‌ها ماژولار هستند و داده‌های مهم کسب‌وکار را در یک پایگاه‌داده مرکزی ذخیره می‌کنند. بسیاری از نرم‌افزارهای سفارشی ERP در بازار موجود هستند که به‌وسیله یکی از فاکتورهای سفارشی‌سازی نیازهای کسب‌وکار شما امکان‌پذیر می‌شود، اگرچه فروشنده و متخصصان طعم و مزه اجرا یا اعمال این ماژول را مطابق با بهترین روش‌های صنایع می‌دانند. هر سازمانی بسته به‌اندازه و گردش کاری که برای افزایش کسب‌وکار خود دارند، متفاوت عمل می‌کند. همچنین باید ذکر شود که کار برای همه سازمان‌ها به طور کاملاً مشابه امکان‌پذیر نیست؛ بنابراین برای اطمینان از وجود گردش کارهای مشابه، نرم‌افزار سفارشی ERP در دسترس است که می‌تواند توسط کسب‌وکار تولید شود.

یک تصور غلط رایج وجود دارد که نرم‌افزار ERP فقط برای سازمان‌های بزرگ مناسب است. حقیقت این است که حتی کسب‌وکار کوچک و متوسط ​​نیز می‌توانند از راه‌حل‌های سفارشی ERP بهره‌مند شوند. چنین سیستم‌هایی دارای معماری ماژولار هستند و به دنبال افزایش پیچیدگی، می‌توانند به‌عنوان تغییرات کسب‌وکار اصلاح شوند؛ بنابراین، بیشتر اوقات می‌توانیم با این شرایط روبرو شویم که سازمان‌هایی از بخش SME که تمایل به کاهش هزینه‌ها را دنبال می‌کنند، تصمیم بگیرند که ایده توسعه برنامه ERP را از برنامه حذف کنند. به‌جای آن، تصمیم می‌گیرند راه‌حل نرم‌افزاری موجود را با افزودن ماژول‌های سفارشی که ویژگی‌های ازقلم‌افتاده (موردنیاز) را پیاده‌سازی می‌کنند، مدرنیزه کنند. تصور غلط دیگری این است که برخی از سازمان‌ها فکر می‌کنند سازمان آنها به‌اندازه کافی پیچیده نیست که یک ERP کامل فقط برای آنها ساخته شود. این موردی نیست زیرا چیزی به‌عنوان یک کسب‌وکار ساده وجود ندارد. هر یک از آنها فرایندهای پیچیده کافی برای ساده‌سازی و بهبود را دارد. ارتباطات بین بخش‌ها و ساختار سازمانی بر کارایی راه‌حل ERP تأثیر می‌گذارد. وقتی پیچیدگی در ساختار سازمانی افزایش می‌یابد، راه‌حل‌های ERP سفارشی نیز باید متناسب با آن اصلاح شوند.

همه کسب‌وکار به دنبال رشد هستند. با یک راه‌حل سفارشی، از نرم‌افزار خود پیشی نمی‌گیرید. در عوض، این به‌عنوان بنیادی با ویژگی‌های اضافی توسعه‌یافته هنگام شروع نیاز به آنها عمل می‌کند. همیشه می‌توانید دوباره آن را در پایین خط تنظیم کنید.

همه اینها را می‌توان در فرایندهای سازمان شما یکپارچه کرد. مطمئناً باید نوعی صید وجود داشته باشد، درست است؟ مطمئناً خطرات زیادی دارد. هزینه زیاد چیزی است که همه کسب‌وکار کوچک توانایی پرداخت آن را ندارند. همچنین زمان لازم برای توسعه، آزمایش و کامل سازی سیستم بسیار طولانی است. اگر بخواهم کاملاً صادق باشم، مزایایی که به دست می‌آورید کاملاً از چند ایراد بیشتر است.

## اجرای موفقیت‌آمیز ویژگی‌های سفارشی

ذکر این نکته مهم است که یکپارچه‌سازی ERP خطری جدی برای سازمان‌ها به وجود می‌آورد. در بدترین حالت، شکست حتی می‌تواند منجر به خارج شدن از کار سازمان شود. دلیل این شکست می‌تواند از اولویت‌های ضعیف و کمبود بودجه تا بی‌اثربودن فرایندهای اصلی کسب‌وکار باشد. این خیلی فاجعه به نظر می‌رسد، این‌طور نیست؟ در حقیقت، این مورد یکی از داستان‌های عظیم سازمان‌ها است که به اهداف استراتژیک جدید رسیده و گلوگاه‌های رشد را از بین می‌برند.

آنچه گفته شد، برای تعیین سطح سفارشی‌سازی موردنیاز سازمان شما، واقعاً به نیازهای مدیریت / کاربران و اهداف اصلی بستگی دارد.

## چرا بسیاری از سازمان‌ها در دستیابی به حداقل سفارشی‌سازی موفق نیستند؟

در تمام نصب‌های ERP ، درجه‌ای از سفارشی‌سازی سیستم موردنیاز است. حتی اگر برنامه‌های بسته‌بندی‌شده برای کار در سازمان‌های مختلف یا حتی در صنایع مختلف طراحی شده باشند، اما اغلب عملکردهای لازم در یک کسب‌وکار خاص را فراهم نمی‌کنند. بااین‌وجود، سفارشی‌سازی‌هایی که شامل اضافه‌شدن گسترده به سیستم ERP یا اصلاح کد سیستم ERP می‌شود، موفقیت پروژه را به خطر می‌اندازد، زیرا شخصی‌سازی بیش از حد، هزینه‌ها را افزایش می‌دهد و قابلیت نگهداری را محدود می‌کند. به طور خاص، به‌روزرسانی پروژه‌های کاملاً سفارشی کار زیادی دارد، زیرا باید تنظیمات مجدداً با سیستم به‌روز شود یا دوباره بازنویسی کنید. تصمیم‌گیری‌های صحیح برای ادغام روان سیستم در سازمان بسیار مهم است. این تصمیمات شامل سفارشی‌سازی ضروری سیستم و تغییراتی در فرایندهای کسب‌وکار موجود می‌باشد. چنین تصمیماتی معضلی را برطرف می‌کند که تمام پذیرندگان ERP به طور مداوم در حین اجرا با آن روبرو هستند: تغییر روند کسب‌وکار متناسب با سیستم ERP یا تغییر سیستم ERP متناسب با روند کسب‌وکار. برای به‌حداقل‌رساندن سفارشی‌سازی، تصمیم برای تغییر سیستم ERP فقط در شرایط نادر باید اتخاذ شود، به‌عنوان‌مثال، وقتی یک فرایند کسب‌وکار بدون ازدست‌دادن مزیت رقابتی قابل تغییر نیست. به‌علاوه، چنین تصمیماتی به همکاری بین فناوری اطلاعات (IT) و ادارات عملیاتی، به دنبال فعالیت‌های رسمی تعریف شده که بخشی از یک فرایند مدیریت تغییر است، نیاز دارد.

اگرچه مشکلات مربوط به پیاده‌سازی سیستم‌های سازمانی کاملاً سفارشی شناخته شده و پذیرفته شده است، به نظر می‌رسد بسیاری از سازمان‌ها توجه به این تهدید بالقوه را در مورد پیاده‌سازی‌های خودشان کم می‌کنند. هنوز مشخص نیست که چرا برخی از کسب‌وکار سفارشی‌سازی گسترده را انتخاب می‌کنند، درحالی‌که دیگران موفق می‌شوند سفارشی‌سازی‌ها را به حداقل برسانند.

تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که سفارشی‌سازی بالای ERP به شکست پروژه کمک می‌کند. سفارشی‌سازی شامل تغییر یک بسته نرم‌افزاری ERP برای مطابقت با فرایندهای کسب‌وکار موجود سازمان است. اصلاحات فرایند کسب‌وکار شامل تغییر فرایندهای کسب‌وکار برای مطابقت با بسته ERP است. سازمان‌هایی که سیستم‌های ERP را در پیش می‌گیرند، هنگام متناسب کردن سیستم با فرایندهای کسب‌وکار خود، گزینه‌های متعددی دارند.

یک کسب‌وکار ممکن است با انتخاب مؤلفه‌های مناسب سیستم و تنظیم پارامترهایی که به سازمان امکان اصلاح سیستم را در محدوده تعیین شده توسط توسعه دهندگان برنامه سازمانی می‌دهد، سیستم را متناسب با نیازهای خود پیکربندی کند. اگرچه این ممکن است بسیاری از نیازهای سفارشی‌سازی را برطرف کند، اما ممکن است تمام فرایندهای موجود کسب‌وکار را برآورده نکند. در روش دیگر، سازمان‌ها می‌توانند بسته‌های شخص ثالث (یا پیچ‌ومهره) را که با بسته ERP طراحی شده‌اند و عملکرد ERP را تکمیل می‌کنند، پیاده‌سازی کنند. برای رفع نیازهای منحصربه‌فرد اصلاح، کسب‌وکارها همچنین می‌توانند با استفاده از زبان سیستم ERP یا زبان‌های برنامه‌نویسی استاندارد، ویژگی‌های سفارشی را در پلتفرم‌های ERP خود ایجاد کنند. این به توسعه کد برنامه اضافی نیاز دارد، اما به اصلاح کد سیستم موجود احتیاج ندارد. در نتیجه، در صورت به‌روزرسانی، اگر توسعه دهندگان ماژول جدید به استانداردهای رابط و قراردادهای نام‌گذاری فروشنده ERP پایبند باشند، قابلیت حفظ می‌شود. باتوجه‌به انتشار سیستم‌های آینده، فروشندگان ERP به‌طورکلی تضمین می‌کنند که استانداردهای خاصی را که مشخص می‌کند چگونه می‌توان به برنامه‌های دیگر متصل کرد تغییر ندهند. بااین‌حال، فروشندگان گاهی اوقات با یک اخطار چندساله، ضمانت استانداردهای خاص رابط را تدریجاً حذف می‌کنند. چنین بسته‌های شخص ثالثی بدون نیاز به اصلاح کد منبع سیستم ERP در سیستم ERP یکپارچه می‌شوند.

## محرک‌های سفارشی‌سازی

درحالی‌که در مورد سفارشی‌سازی کم سیستم به‌عنوان عاملی مهم برای موفقیت در اجرای ERP بحث شده است، تحقیقات قبلی توضیح کمی در مورد چگونگی سفارشی‌سازی بالا نشان می‌دهد.

به طور خلاصه، می‌توان ادعا کرد که میزان سفارشی‌سازی ممکن است به انگیزه پروژه، رابطه مشاور، درگیری کارکنان و فرهنگ سازمانی مرتبط باشد.

## شخصی‌سازی در ERP ابری

چه مدیریت ارتباط با مشتری و چه برنامه‌ریزی منابع سازمانی، بعید است که یک راه‌حل مناسب برای سازمان‌ها و صنایع مختلف باشد. الزامات و چالش‌های یک سازمان به عوامل مختلفی بستگی دارد، به‌عنوان‌مثال، اندازه سازمان، خدمات و محصولات و صنعتی که در آن فعالیت می‌کنند. اگر یک سیستم ERP به دنبال یک رویکرد متناسب با همه باشد، ممکن است اساسی‌ترین مزایا را به یک سازمان برساند اما در رفع نیازهای خاص کسب‌وکار موفق نخواهد بود. اینجاست که شخصی‌سازی از اهمیت برخوردار است. با شروع پیکربندی، شخصی‌سازی ERP وارد سفارشی‌سازی شد. این ویژگی فرایندهای کسب‌وکار و نیازهای سازمان را در نظر می‌گیرد و شامل یکپارچه‌سازی برنامه‌های شخص ثالث است که می‌تواند عملکرد ERP ابری را بیشتر گسترش دهد. آنچه به دنبال پیکربندی و سفارشی‌سازی انجام شد، شخصی‌سازی ERP ابری است که به کاربران امکان می‌دهد نرم‌افزار را متناسب با نیازهای سازمان تنظیم کرده و از ادغام و استفاده یکپارچه اطمینان حاصل کنند.

آخرین ویژگی‌های شخصی‌سازی برای یک راه‌حل CRM cloud ممکن است کد کمی داشته باشد یا شخصی‌سازی بدون کد باشد، این بدان معناست که سازمان می‌تواند نرم‌افزار را بدون نیاز به خدمات برنامه‌نویس یا توسعه‌دهنده شخصی‌سازی کند.

اگر یک راه‌حل ERP خریداری کنید که به قابلیت اطمینان، ویژگی‌ها و سرعت آن مشهور باشد، آیا واقعاً شخصی‌سازی اهمیت دارد؟ آیا این یک سیستم ERP خوب نیازهای کسب‌وکار شما را برآورده نمی‌کند؟ صرف‌نظر از اینکه یک راه‌حل سیستم ERP ابری به‌خوبی توسعه‌یافته باشد، ویژگی‌های آن وقتی شخصی‌سازی می‌شود که نرم‌افزار متناسب با نیازهای کسب‌وکار باشد. به همین دلیل است که سازمان‌ها اکنون با قابلیت شخصی‌سازی پیشرفته به دنبال ERP ابری هستند. برخی از عناصر سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی که می‌توانید شخصی‌سازی کنید، شامل زمینه‌ها و سوابق، گردش کار و اصلاحات و اسکریپت‌ها است. علاوه بر این، گزارش‌ها و جستجوهای پیشرفته ذخیره شده را می‌توان سفارشی کرد. همچنین از ابزارهای شخصی‌سازی می‌توان برای بهبود و تنظیم دقیق اشکال و اشیاء موجود در نرم‌افزار استفاده کرد.

چهار مزیت اصلی وجود دارد که سفارشی‌سازی یا شخصی‌سازی یک راه‌حل ERP ابری است.

* در مرحله اول، روند کسب‌وکار انتها به انتها می‌تواند متناسب با نیازهای سازمان و همچنین نیازهای صنعت شخصی‌سازی شود. علی‌رغم استفاده از همان ابزار ERP ، شرکتی در صنعت بهداشت و درمان دقیقاً همان الزاماتی را که یک شرکت در صنعت رسانه و نشر دارد، نخواهد داشت.
* شخصی‌سازی نرم‌افزار ERP نیازهای منحصربه‌فرد صنایع مختلف را در نظر می‌گیرد، درحالی‌که همچنین در نظر دارد که چگونه انواع مختلف کسب‌وکار نیازهای مختلفی دارند.
* با شخصی‌سازی، یک سازمان همچنین می‌تواند به‌سرعت به برنامه‌های شخص ثالث متصل شود، درحالی‌که نقش‌های شخصی را نیز برای افزایش بهره‌وری فردی و تیمی شخصی می‌کند.
* سرانجام، شخصی‌سازی گسترش و رشد را تشویق می‌کند و یک سازمان می‌تواند رویه‌ها و عملکردهای جدید را متناسب با تغییر نیازهای کسب‌وکار ایجاد کند. مقیاس‌پذیری یکی از مزایای کلیدی ERP ابری است اما این مزیت با توانایی شخصی‌سازی ابزار برنامه‌ریزی منابع سازمانی متناسب با نیازهای متغیر کسب‌وکار و همچنین صنعت بیشتر می‌شود.

## چگونه راه‌حل‌های سفارشی ERP به رونق کسب‌وکار کمک می‌کند؟

علاوه بر توانایی ردیابی شاخص‌های عملکرد کلیدی (KPI) در زمان واقعی، سیستم‌های ERP می‌توانند واحدهای کسب‌وکار را یکپارچه کنند، روند کار را کنترل کنند، موارد تکراری را شناسایی و یکپارچگی داده‌ها را تجزیه‌وتحلیل کنند.

در اینجا ویژگی‌های اصلی نرم‌افزار ERP وجود دارد که می‌تواند به سازمان‌ها در صرفه‌جویی در هزینه کمک کند:

* خودکار کردن قسمت‌های خاصی از کار یک کارمند
* عیب‌یابی نرم‌افزار یک منظوره
* اطمینان از امنیت کلیه اطلاعات سازمان که در یک مکان جمع شده است
* ایجاد یک راه‌حل واحد برای تحلیل و گزارش‌دهی
* ساده‌سازی ردیابی و فروش موجودی کالا
* بهبود همکاری بین کارمندان در بخش‌های مختلف سازمان

برای مطابقت بهتر با نیازهای یک سازمان خاص، راه‌حل ERP می‌تواند در دو سطح کار کند:

* ERP به‌عنوان یک سیستم یا یک راه‌حل واحد ساخته شده از ابتدا. این گزینه در صورتی مورد استفاده قرار می‌گیرد که از هیچ برنامه ERP استفاده نکنید و قصد دارید از خدمات یک شرکت توسعه‌دهنده نرم‌افزار استفاده کنید. تحلیل گران کسب‌وکار برای تعریف مسائل کسب‌وکار شما و ایجاد راه‌حل نرم‌افزاری مناسب برای حل آنها، یک سری مصاحبه انجام می‌دهند.
* ERP به‌عنوان ماژول‌های یکپارچه برای سیستم موجود. این گزینه امکان بهبود فرایندهای کسب‌وکار استفاده شده بدون صرف منابع در توسعه و استقرار راه‌حل جدید نرم‌افزاری را فراهم می‌کند. به‌جای آن، می‌توانید ماژول‌های جدیدی به برنامه مورداستفاده خود اضافه کنید و در صورت نیاز سفارشی‌سازی هم‌زمان را انجام دهید. از جمله گزینه‌های احتمالی می‌توان به ماژول گزارش، ابزارهای مدیریت مشتری و سفارش‌ها، ابزارهای مدیریت حجم کاری، سیستم ردیابی زمان، داشبورد پروژه و ... اشاره کرد. چنین راه‌حلی می‌تواند به افزایش کارایی تجزیه‌وتحلیل، بهبود گزارش‌دهی و اجازه تصمیم‌گیری بهتر در زمینه کسب‌وکار بدون ایجاد وقفه در هر فرایند کسب‌وکار کمک کند.

## شخصی سازی ERP کسب‌وکارهای بیشتر

ERP به یکپارچه‌سازی راه‌حل‌های کسب‌وکار برای فرایندهای اصلی و همچنین عملکرد مدیریت سازمان کمک می‌کند. سرانجام، افزایش قابل‌توجهی در انطباق ERP سفارشی دیده می‌شود. ERP سفارشی به‌عنوان یک کاتالیزور عمل می‌کند و روند اجرا را برای کارمندان قابل‌قبول‌تر می‌کند و به افزایش کارایی کسب‌وکار کمک می‌کند. در اینجا ۵ نکته در مورد چگونگی استفاده از ERP برای به ایجاد انگیزه در کسب‌وکارهای بیشتر آورده شده است:

### ۱. پیاده‌سازی ERP آسان‌تر می‌شود.

هر کسب‌وکار منحصربه‌فرد است و در نحوه عملکرد آن تفاوت وجود دارد. اجرای ERP سفارشی، نیازی به تغییر روند یا گردش کار برای مطابقت با نیاز ERP را از بین می‌برد. ازاین‌رو، پذیرش نرم‌افزار ERP برای کارکنان آسان‌تر می‌شود زیرا نیازی به انحراف از روند کار ندارند. روند پیاده‌سازی آسان‌تر می‌شود زیرا نیازی به تغییر جریان کسب‌وکار مطابق نرم‌افزار نیست که در نهایت منجر به افزایش بهره‌وری و کارایی کارمندان می‌شود.

### ۲. خدمات مشتری بهبودیافته ارائه می‌دهد.

نرم‌افزار سفارشی ERP می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا نسبت به سایرین مزیت رقابتی کسب کنند. این به سازمان در دستیابی به مدیریت عالی و افزایش رضایت مشتری کمک می‌کند. سازمانی که تلاش می‌کند متفاوت و منحصربه‌فرد از دیگران باشد، فقط با اقتباس از ERP نمی‌تواند این کار را انجام دهد. این ویژگی سفارشی به شما امکان می‌دهد تا تمام نیازهای مشتری را برآورده کرده و به‌موقع تحویل دهید.

### ۳. نیاز به انجام مراحل اضافی را برطرف می‌کند.

نرم‌افزار سفارشی ERP مطابق با نیازهای سازمان طراحی و ساخته شده است و ازاین‌رو گردش کار و روند کار حتی پس از استقرار ERP نیز باقی می‌ماند. ازاین‌رو، نیاز به انجام مراحل اضافی و در نتیجه سرعت بخشیدن به فرایند را از بین می‌برد. این باعث بهبود دقت و سازگاری داده‌ها می‌شود که منجر به بهبود تصمیم‌گیری می‌شود. پیچیدگی کاهش‌یافته به رشد و دستیابی به موفقیت‌های جدید کسب‌وکار کمک می‌کند.

### ۴. یکپارچه‌سازی را در سطح بخش‌ها بهبود می‌بخشد.

این بدان معناست که کاربر فقط می‌تواند به اطلاعات موردنیاز دسترسی پیدا کند و نمی‌تواند به اطلاعات اضافی دسترسی پیدا کند. یک ERP سفارشی را می‌توان با مغز مقایسه کرد زیرا اطلاعات بخش‌های مختلف سازمان را به‌صورت متمرکز تلفیق می‌کند. با کمک کارمندان خود می‌تواند از اطلاعات موردنیاز در زمان واقعی بهره ببرد و روند کار را کمتر در معرض خطا و تأخیر قرار دهد. با متمرکز شدن تمام داده‌ها، نظارت آسان‌تر می‌شود و احتمال سوءرفتار را کاهش می‌دهد.

### ۵. کلیه الزامات کسب‌وکار را برآورده می‌کند.

سیستم ERP سفارشی همیشه تمام نیازهای کسب‌وکار را برآورده می‌کند. تنها ۲۳٪ از سازمان‌ها ERP را بدون هیچ سازمانی پیاده‌سازی می‌کنند. راه‌حل‌های سفارشی ERP برای مقابله با کلیه مسائل فعالیت‌های مربوط به کسب‌وکار طراحی شده‌اند.

## مزایای یک راه‌حل سفارشی ERP که از ابتدا برای سازمان طراحی شده

مزیت قابل‌توجه داشتن نرم‌افزار ERP سفارشی این است که می‌تواند با روش‌های مختلفی که کارایی بهتری را به کل سازمان ارائه می‌دهد، ارتباط برقرار کند. به‌عنوان‌مثال، نظارت بر کل چرخه درآمد از فاکتورهایی که به گیرندگان پول ختم می‌شود، امکان‌پذیر است. در نتیجه ماژولار بودن، می‌توانید از کوچک شروع کنید و هم‌زمان با مقیاس‌گذاری، ویژگی‌های اصلی را اضافه کنید. نرم‌افزار سفارشی ERP می‌تواند یک مزیت کسب‌وکار را برای هر سازمانی فراهم کند زیرا این نرم‌افزار برای پیروی از الزامات دقیق فرموله شده توسط مشتری طراحی شده است. راه‌حل‌های آماده دارای مزایای خاصی هستند، اما چنین نرم‌افزاری برای همه مناسب نیست زیرا هر کسب‌وکار منحصربه‌فرد است. برخی از سازمان‌ها پس از شروع استفاده از راه‌حل‌های موجود به دلیل نیاز به تطبیق گردش کار متناسب با مشخصات این نرم‌افزار، با مشکلات مختلفی روبرو شدند. مزایای اصلی استفاده از نرم‌افزار ERP سفارشی:

### ۱. کاهش هزینه‌های اضافی

راه‌حل‌های ERP موجود عملکردی را اجرا می‌کنند که باید با نیازهای یک سازمان متوسط ​​مطابقت داشته باشد. این نوع راه‌حل‌های ERP مجموعه‌ای از ویژگی‌ها را دارند که صرف‌نظر از استفاده یا عدم استفاده از آنها، باید هزینه آنها را پرداخت کنید. توسعه نرم‌افزار به زمان و تلاش نیاز دارد که در هزینه نهایی منعکس می‌شود. حتی اگر برخی از ویژگی‌های موردعلاقه کسب‌وکار شما وجود داشته باشد، باید هزینه کامل آن را پرداخت کنید. از طرف دیگر، عدم وجود ویژگی‌هایی که موردنیاز کسب‌وکار خاص شماست منجر به ضررهای اضافی در اجرای آنها خواهد شد.

مزیت اصلی راه‌حل‌های ERP سفارشی این است که شرکت‌های تولیدکننده نرم‌افزار کاملاً مطابق با نیازهای شما چنین برنامه‌هایی را ایجاد می‌کنند. می‌توانید یک توسعه‌دهنده نرم‌افزار انتخاب کنید یا می‌توانید با فروشنده راه‌حل ERP تماس بگیرید تا یک نسخه سفارشی برای سازمان خود ایجاد کنید که در آن فقط برای ویژگی‌های موردنیاز هزینه می‌کنید. این کارایی را ایجاد می‌کند که متناسب با نیازهای سازمان شما ساخته شده و باتوجه‌به بودجه‌ای که در اختیار دارید، به بهترین راه‌حل ERP کمک می‌کند. همچنین فروشندگان می‌توانند به درک بهتر نیازهای سازمان شما کمک کرده و ویژگی‌های مناسب را پیشنهاد دهند. سفارشی‌سازی با درنظرگرفتن ماهیت کسب‌وکار و صنعت، تعداد دپارتمان‌ها، واحدها و کارمندان، سطح فناوری قبلاً در سازمان استفاده شده و تعدادی از عوامل دیگر برای بهبود راه‌حل سفارشی ERP انجام می‌شود. چنین رویکردی می‌تواند تضمین کند که محصول نهایی نرم‌افزاری بدون نقض مقررات محلی، مثلاً در مورد ذخیره‌سازی اطلاعات شخصی، راه‌حل‌هایی برای مسائل کسب‌وکار شما پیاده خواهد کرد.

### ۲. بهینه‌کردن گردش کار بدون نیاز به تغییر

هر سازمانی روش کار خود را دارد و نرم‌افزار ERP موجود ممکن است با گردش کار سازگار نباشد. گاهی اوقات پیاده‌سازی سیستم جدید ERP به این معنی است که کارکنان باید گردش کار را مطابق با نرم‌افزاری که قرار است استفاده شود تغییر دهند؛ بنابراین ممکن است مجبور شوید بسته به الگویی که نرم‌افزار تعبیه کرده است آن را تغییر دهید. این همچنین به معنای آموزش کارکنان از نو است. این اختلال در گردش کار ممکن است از نظر بهره‌وری و کارایی ضررهای قابل‌توجهی ایجاد کند که ممکن است محدود به کوتاه‌مدت نباشد. از طرف دیگر، یک راه‌حل سفارشی ERP می‌تواند بدون هیچ‌گونه تغییر اضافی در روند کار سازمان شما ادغام شود. کارکنان باید آموزش ببینند تا از راه‌حل ERP فقط برای یکپارچه‌سازی آن در فعالیت‌های خود استفاده کنند تا کارهای تکراری و پیش‌پاافتاده و همچنین برای ورود داده و دریافت داده‌های موردنیاز از راه‌حل ERP را به حداقل برسانند. چنین نرم‌افزاری مطابق با مشخصات کسب‌وکار شما ساخته شده است، این کار باعث می‌شود که جریان کار بدون ایجاد اختلال کارایی بیشتری داشته باشد.

### ۳. بهبود عملکرد کلی و در دسترس بودن سیستم

معمولاً راه‌حل‌های سفارشی ERP عملکرد بهتری نسبت به راه‌حل‌های دیگر ارائه می‌دهند. در چنین شرایطی، معماری نرم‌افزار برای دستیابی به عملکرد بالا و در دسترس بودن برنامه بهتر، از ابتدا طراحی شده است. نرم‌افزار سفارشی ERP مقیاس‌پذیر است، بنابراین می‌توانید دوباره آن را پیکربندی کنید و ماژول‌های بیشتری را یکپارچه کنید تا با رشد کسب‌وکار خود سازگار شود.

ازآنجاکه نرم‌افزار سفارشی ماژولار است، پیکربندی مجدد آنها برای ایجاد انطباق با رشد کسب‌وکار، یکپارچه‌سازی محصولات، بخش‌ها و واحدهای جدید آسان است. حتی بدون افزایش نیروی کار، سازمان قادر خواهد بود تا با هجوم گسترده شرکای کسب‌وکار، مشتریان، تأمین‌کنندگان و همچنین بهینه‌سازی خود بر اساس مقررات جدید مقابله کند.

برنامه گردش کار کسب‌وکار برای کمک به کارمندان در مدیریت مقدار زیادی از اطلاعات مربوط به شرکای کسب‌وکار، تأمین‌کنندگان، مشتریان و سایر شرکت‌کنندگان طراحی شده است. این راه‌حل به کاربران این امکان را می‌دهد تا بلافاصله مرتبط‌ترین اطلاعات را درباره رویدادهای کسب‌وکار فعلی دریافت کنند. ماژول گزارش تصویری و عددی، داده‌های پیچیده کسب‌وکار را به شکلی قابل تفسیر نشان می‌دهد که به تصمیم‌گیری‌های مهم کسب‌وکار سریع‌تر کمک می‌کند. همچنین، کاربران می‌توانند دسترسی فوری به موجودی سهام، مشخصات مشتری و تاریخچه سفارش‌ها را به دست آورند.

### ۴. رابط کاربری بهبودیافته

وقتی شما روی یک کار پیچیده کار می‌کنید که نیاز به تجزیه‌وتحلیل تعداد زیادی از داده‌ها دارد، اولین چیزی که مهم است رابط کاربری است که به‌درستی طراحی شده باشد. کاربر باید این امکان را داشته باشد که به‌راحتی بفهمد چه داده‌ای در صفحه‌نمایش داده می‌شود و هدف همه کنترل‌ها چیست. راه‌حل ERP در درجه اول با داده‌ها و ارائه آنها سروکار دارد. یک راه‌حل سفارشی ERP به شما کمک می‌کند تا ارائه داده‌ها را بسته به کاربر سفارشی کنید. یک رابط کاربری ساده و کارآمد، امکان پیمایش نرم‌افزار، دسترسی به داده‌های صحیح، فهم درست تجزیه‌وتحلیل و تصمیم‌گیری درست در زمان مناسب را آسان می‌کند.

### ۵. سیستم گزارش خودکار و یکپارچه

راه‌حل‌های سفارشی ERP اطلاعات کاملی در مورد فرایندهای عملیاتی بخش‌های مختلف سازمان شما مانند امور مالی، مدیریت منابع انسانی، تولید، بازاریابی، زنجیره تأمین، مدیریت انبار و غیره فراهم می‌کند. همه بخش‌ها مجموعه داده‌های خود را دارند و گزارش‌های تجزیه‌وتحلیل مربوط به جنبه‌های موردعلاقه خود را دارند. اما برای مدیریت صحیح سازمان، لازم است که همه این گزارش‌ها یکپارچه باشند تا نتیجه هر محرک مشخص شود. یک راه‌حل سفارشی ERP می‌تواند علاوه بر گزارش‌های جداگانه دپارتمان، یک گزارش واحد ارائه دهد و نتایج حاصل از هر بخش را به‌صورت ساده و قابل‌فهم برای همه برجسته کند. سیستم گزارش‌دهی منفرد در ساده‌سازی تجزیه‌وتحلیل آمار درون سازمان کمک می‌کند. نرم‌افزار ERP می‌تواند گردش کار را از یک بخش یا عملکرد به بخش دیگر خودکار کند. این کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که تمام فعالیت‌های این بخش توسط یک سیستم گزارش‌دهی کنترل می‌شود که تجزیه‌وتحلیل آمار را ساده می‌کند.

دیگر مزایای داشتن یک راه‌حل سفارشی ERP در سازمان شامل موارد زیر است:

* ردیابی شاخص‌های اصلی عملکرد در زمان واقعی
* ادغام کلیه واحدها و اداره‌های سازمان
* نظارت بر گردش کار
* شناسایی افزونگی در داده‌ها و وظایف
* تجزیه‌وتحلیل یکپارچگی داده‌ها
* بهره‌وری
* تصمیم‌گیری
* انعطاف‌پذیری
* شفافیت
* مقیاس‌پذیری

## معایب احتمالی سفارشی‌سازی ERP موجود

درحالی‌که مزایای پیکربندی کاملاً مشخص است، اما برخی از مشکلات احتمالی سفارشی‌سازی وجود دارد که نباید از آنها غافل شد. این شامل:

* هزینه و پیچیدگی قابل اجتناب
* عملکرد زیر بهینه در سایر زمینه‌های پردازش
* عدم تطابق با الزامات واقعی کسب‌وکار در کل سیستم
* کنترل مسائل موجود در سیستم
* توانایی محدود در بهبود و در جریان ماندن با توانایی ERP

با ایجاد و به اشتراک‌گذاری اهداف شفاف کسب‌وکار، نقاط عطف و مسیرهای پروژه می‌توان از هر یک از این موارد جلوگیری کرد. بسیار مهم است که هرگونه تغییر در بسته استاندارد ERP به دلایل درست و با اهداف مشخص انجام شود. واضح است که هرگونه معایب سفارشی‌سازی ERP به دلیل روند خود سفارشی‌سازی نیست، بلکه نحوه برخورد با آن است. همیشه حوزه‌هایی از کسب‌وکار وجود دارد که باید با عملکرد نرم‌افزار هماهنگ شود، مانند تغییر چند مرحله در یک روند خاص. اما، معایب سفارشی‌سازی می‌تواند قابل‌توجه و گسترده باشد. پیکربندی به سازمان اجازه می‌دهد تا تمام انعطاف‌پذیری ERP را حفظ کند، درحالی‌که سفارشی‌سازی نرم‌افزار را محدود می‌کند در صورت نیاز به تغییرات. سازمان‌ها به‌سرعت در می‌یابند قادر به به‌روزرسانی نرم‌افزار نیستند و از پیشرفت‌های نرم‌افزار بهره‌مند می‌شوند.

## ویژگی‌های مهم انتخاب راه‌حل ERP سفارشی

برخی از ویژگی‌های مهم وجود دارد که باید هنگام انتخاب راه‌حل‌های ERP سفارشی برای سازمان خود به دنبال آنها باشید. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از:

* حتی راه‌حل‌های اساسی ERP به طور خودکار وظیفه تکراری و ساده در گردش کار را برای سازمان کاهش می‌دهد و باعث کاهش کار کارمندان و آزادی پرسنل برای فعالیت‌هایی می‌شود که نیاز به توجه بیشتری دارند.
* چندین نرم‌افزار تک منظوره مانند ایجاد فاکتور در هر سازمان وجود دارد. اینها نرم‌افزار ساده‌ای هستند که در صورت خرابی می‌توانند توسط راه‌حل ERP عیب‌یابی شوند.
* ERP همچنین داده‌ها را از بخش‌ها و واحدهای مختلف سازمان جمع‌آوری کرده و آنها را برای شناسایی روندها و اطلاعات حیاتی که به مدیریت در تصمیم‌گیری کمک می‌کند، تجزیه‌وتحلیل می‌کند. داده‌ها و تجزیه‌وتحلیل توسط راه‌حل ERP به‌صورت ایمن ذخیره می‌شود که دسترسی به آن فقط به افرادی که مجاز هستند محدود شده است.
* آنها نتایج را در یک گزارش ساده ارائه می‌دهند که به‌راحتی توسط مدیریت و همچنین سایر سهام‌داران سازمان از جمله طلبکاران، مشتریان و کارمندان قابل‌درک است. این امر با ازبین‌بردن اصطلاحات مختلف، به مدیریت کمک می‌کند تا اقدامات مؤثر و بدون اتکا به متخصصان را افزایش دهد. همچنین به افزایش شفافیت حجم کار در سازمان کمک می‌کند.
* راه‌حل ERP روند کار سازمان را از ابتدا تا انتها ردیابی می‌کند و امکان ردیابی حرکت مواد اولیه و کالاهای نهایی را در داخل سازمان فراهم می‌کند. این راه‌حل‌ها سوابق موجودی بی‌درنگ و گزارش‌های خریدوفروش را دارد. همچنین در تعیین سطح سفارش مجدد و ثبت به‌موقع سفارش‌ها، ارسال درخواست‌های ضروری، فاکتورها، یادآوری بدهی بدهکاران و غیره کمک می‌کند.
* ازآنجاکه نرم‌افزار ERP با کلیه واحدها و اداره‌های سازمان سروکار دارد، به بهبود ارتباط بین آنها کمک می‌کند تا امکان برقراری ارتباط آسان و انتقال داده‌ها فراهم شود.

### رایج‌ترین خطاهایی که افراد هنگام انتخاب راه‌حل ERP برای سازمان خود مرتکب می‌شوند:

* آنها الزامات سازمان خود و کارمندان را تجزیه‌وتحلیل نمی‌کنند، بنابراین فاقد استراتژی محکم هستند.
* ترجیح ویژگی‌های خاص برای انجام اقدامات خاص به‌جای ویژگی‌هایی که سازمان را قادر می‌سازد از مزیت رقابتی برخوردار باشد.
* انتخاب را بر اساس درنظرگرفتن هزینه انجام دهید درحالی‌که کیفیت نرم‌افزار را نقض می‌کنید.