**استاد راهنما: امید میلانی فرد**

تهیه و تنظیم: توحید توحید نژاد

tohid.quran@gmail.com

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

دانشگاه فردوسی مشهد

# تعریف مفاهیم

## مقدمه

شخصی‌سازی و سفارشی‌سازی ERP اغلب 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. برنامه ERP سفارشی به معنی طراحی ERP به‌صورت کاملاً سفارشی از ابتدا و بر اساس نیازهای مشتری اطلاق می‌شود. شخصی سازی 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

مدیریت منابع سازمانی از جمله مفاهیمی است که در امتداد استراتژی «تمرکز در عین توزیع‌پذیری» با هدف شناخت، برنامه‌ریزی، تخصیص و ارزیابی منابع سازمانی شکل گرفت. در گذشته بسیاری از فعالیت‌های زنجبره تأمین به طور سنتی با کاغذ، تلفن و فکس انجام می‌شد که بسیار ناکارآمد، پر هزینه، کند و پر خطا بود. بنابراین زمانی که استفاده از کامپیوتر در کسب و کار آغاز شد؛ بسیاری از افراد خواستار خودکار سازی فرایندهای زنجیرهٔ تأمین شدند. فلسفهٔ وجودی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) را می‌توان در راستای همین درخواست و نیاز انسان‌ها به حساب آورد؛ ERP یکی از فناوری‌های بسیار پیشرفته و تأثیر گذار بر روند مدیریت و بهبود عملکرد و بهره وری سازمان‌ها می‌باشد، زیرا ماهیت نرم‌افزاری این سیستم، پویایی و توسعه پذیری آن، این امکان را برای تحلیلگران و طراحان سیستم  فراهم نموده است که در طول زمان به تناسب تغییر نیازمندی‌های سازمان آن را به گونه ای توسعه دهند که احتیاجات موجود را برطرف نماید. امروزه اینترنت به‌عنوان جزیی تفکیک ناپذیر از ERP محسوب و سیستم‌های ERP تحت وب توسعه یافتند که فناوری چند لایه‌ای در معماری سیستم اطلاعاتی را پشتیبانی می‌کنند.

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.

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 سفارشی‌سازی شده 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. 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.

## اجرای موفقیت‌آمیز ویژگی‌های سفارشی

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 در مدیریت ارتباط با مشتری و چه در برنامه‌ریزی منابع سازمانی، بعید است که یک راه‌حل عمومی مناسب همه 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.

## 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.

## منابع

https://apiumhub.com/tech-blog-barcelona/customized-erp-solutions

<https://www.skywardtechno.com/blog/personalize-erp-drive-more-business>

<https://www.syspro.com/blog/planning-for-erp-or-purchasing-erp/why-choose-a-mass-customizable-erp-solution>

<https://msaas.com.sg/personalization-in-cloud-erp-what-it-means-and-why-it-matters>

<https://digitalskynet.com/blog/is-custom-erp-development-worth-it>

Marcus A. Rothenberger and Mark Srite, An Investigation of Customization in ERP

System Implementations, IEEE TRANSACTIONS ON ENGINEERING MANAGEMENT, VOL. 56, NO. 4, NOVEMBER 2009