**استاد راهنما: امید میلانی فرد**

تهیه و تنظیم: توحید توحید نژاد

tohid.quran@gmail.com

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

دانشگاه فردوسی مشهد

# جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

مدیریت منابع سازمانی از جمله مفاهیمی است که در امتداد استراتژی «تمرکز در عین توزیع پذیری» 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.

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. 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.

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. این انعطاف‌پذیری از تأمین‌کنندگان ERP در دنیای امروز انتظار می‌رود - یک راه‌حل بسیار قابل پیکربندی و آسان برای پاسخگویی به نیازهای کسب‌وکار منحصربه‌فرد آنها.

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. 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.

بسیاری از مدیران ارشد فناروی اطلاعاتی به سمت «سفارشی سازی کمتر» پیش رفته اند؛ با توجه به اینکه بیشتر سیستم‌های امروزی به طور خلاقانه برنامه نویسی شده اند و در واقع هیچ سفارشی سازی برای آن‌ها صورت نمی‌گیرد. به همین علت، استقرارهای ارزان و قابل پیش بینی تری را خواهیم داشت و به این ترتیب به روزرسانی های با تداخل و هزینه کمتری صورت خواهند گرفت. البته در بعضی موارد سفارشی سازی سیستم‌ها بیشتر شده است. این بدان معناست که مواقعی وجود دارد که قصد تغییر یک یا چند عامل مرکزی را با استفاده از سفارشی سازی یک فرآیند، گزارش و یا سایر انواع اسکریپت داشته باشید؛

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

در حالی که بعضی می‌گویند سفارشی سازی ERP به عنوان عامل عملیاتی مهمی تلقی می شود، اما در طول سالیان گذشته، سیستم‌ها سازگار و پیشرفته‌تر شده اند. در نتیجۀ این پیشرفت‌ها، سیستم‌های امروزی مجهز به سطوحی از پردازش و گزارشگیری شده اند که مفهوم کلی سفارشی سازی را زیر سوال برده است. اگر باید ERP تان را سفارشی کنید، این کار را به تعویق بیندازید. از نظر سیستمی، نرم افزارهای ERP تجاری بر اساس ماتریس دستورالعمل‌های کد ثابت ایجاد شده اند که توسط الزامات عملیاتی درونی متفاوت هدایت می شوند و محدود به پیچیدگی قابلیت‌های توسعه سازمان هستند. این بدان معناست که تفاوت بین قابلیت‌های ERP ، رابط کاربری و دیگر موارد عملیاتی مربوطه در درجه اول با آنچه مدیران و برنامه نویسان به عنوان یک یا چند مزیت تجاری در نظر می‌گیرند، تعریف می شود. حال اگر یک سیستم خاص از حیث نمایش سادگی رابط کاربری اش، پیشرفتگی گزارش دهی، سرعت پردازش و یا یکپارچگی با اپلیکیشن‌های شخص ثالث آسان در نظر گرفته می شود تا زمانی که از حیث شاخص فنی مورد استفاده قرار نگرفته، کارایی خوبی از خود نشان می‌دهد اما به محض آغاز استفاده و یا ایجاد سفارشی سازی ناشناخته، تمام بهترین ویژگی‌هایش از بین می‌رود.

درحالی‌که مزایای پیکربندی کاملاً مشخص است، اما برخی از مشکلات احتمالی سفارشی‌سازی وجود دارد که نباید از آنها غافل شد. این مشکلات 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 و توانایی محدود در بهبود و در جریان ماندن با توانایی ERP است. 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.