

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة: ثانية علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

السداسي الرابع: 2026/2025

مقياس: نظم المعلومات الإدارية

الأستاذ: مصطفى حوحو

ملخص الفصل الحادي عشر:

ربط نظم تخطيط الموارد بالمصادر الخارجية

أولاً: التكامل بين ERP وإدارة سلسلة التوريد

1. مفهوم إدارة سلسلة التوريد

تعرف سلسلة التوريد على أنها شبكة من الشركات أو وحدات الأعمال المستقلة، التي تبدأ من المورد وصولاً إلى العميل النهائي

2. التكامل بين ERP وإدارة سلسلة التوريد

بما أن ERP نظام إلكتروني متكامل فإنه يساهم في ربط أبعاد سلسلة التوريد وبتيح تبادل المعلومات في الوقت المناسب، ويجعل العمليات أفضل في تنفيذ المهام والتكامل بين أنظمة الإدارة كالتالي:

- ◆ معلومات المنتج، التسويق، وبيانات التسعير
- ◆ التواصل مع العملاء، وإدارة الطلبات والخدمات المقدمة؛
- ◆ الاتصال مع الموردين وتبادل البيانات وأوامر الشراء
- ◆ القدرة على تتبع عمليات الإنتاج والمخازن لدى الموردين
- ◆ تدفق المعلومات داخل المؤسسات أو فيما بينها وتوفيرها في الوقت الحقيقي

ثانياً: التكامل بين ERP وإدارة علاقات الزبائن

1. مفهوم CRM:

تعرف CRM بأنها قاعدة بيانات كبيرة تقوم بحفظ كل المعلومات عن العملاء (الحاليين والمحتملين) مثل بياناتهم الشخصية وطرق الاتصال بهم، وجميع المراسلات مع كل زبون

2. التكامل بين ERP وCRM:

بوجود نظام ERP فإن ذلك يساعد المؤسسة على توفير نظام CRM مركزي هدفه الأساسي هو ربط وتفعيل جميع العمليات الخاصة بالتسويق وخدمات الزبائن وجعلها متفاعلة معه في قاعدة بيانات واحدة

وبالتالي يوفر للمؤسسة المعرفة التامة عن زبائنها والحصول على ولائهم من خلال استخدام معلومات حولهم بطريقة تمكنها من تحديد أفضل المنتجات والخدمات التي تلي احتياجاتهم.

ثالثاً: التجارة الإلكترونية

1. مفهوم التجارة الإلكترونية:

تشير التجارة الإلكترونية لكل الأنشطة التجارية التي تتضمن بيع وشراء وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال استخدام الإنترنت و الوسائل الإلكترونية الأخرى

2. أنواع التجارة الإلكترونية

التجارة بين الشركات (B2B)

التجارة من شركة إلى عميل (B2C)

التجارة من مستهلك إلى مستهلك C2C

3. الأطراف المكونة لأنواع التجارة الإلكترونية

