

# ادارة الامدادات التسويقية

## المرحلة الثانية : قسم ادارة الاعمال

### المدرس : أميرة شكر ولي البياتي

## المحاضرة الخامسة : نظام المعلومات اللوجستي ومعالجة الطلبات

### أولاً: مفهوم نظام المعلومات الادارية

تناولت الكثير من الأدبيات العربية والعالمية مفهوم نظام المعلومات وطرح بأكثر من صيغة. فقد عرف بأنه الإطار الذي عن طريقه تنسق الموارد البشرية لتحويل المدخلات المتمثلة بالبيانات إلى مخرجات متمثلة بالمعلومات لتحقيق أهداف المنظمة. أو إنه الإطار المتكامل لتدفق المعلومات من مصادرها إلى مراكز استخدامها لاتخاذ القرار ويتم إعداد نظام المعلومات بطريقة تسمح للمعلومات الناتجة في جزء التنظيم بالتدفق إلى أجزاء التنظيم الأخرى والتي تحتاج إليها بالشكل والتوقيت المناسبين للرقابة داخل المنظمة. و هناك اشكال عدة من نظام المعلومات هي:

- 1 **نظم المعلومات اليدوية:** اي النظم التي تجري جميع عملياتها من إدخال وإخراج بشكل يدوي من دون استخدام أي أداة تكنولوجية، وتستخدم هذه النظم الأدوات التقليدية في تشغيل بياناتها، مثل الورق والأقلام وبعض الأدوات العادية.
- 2 **نظم المعلومات الالكترونية:** اي النظم التي تعتمد على الأجهزة الالكترونية في عمليات الإدخال والإخراج ومعالجة بياناتها، و باستخدام المعالجات الالكترونية ويتميز الحاسوب بقدرته هائلة على معالجة كمية ضخمة من البيانات بسرعة ودقة عاليتين.
- 3 **نظم المعلومات المتكاملة:** اي تطبيق مجموعة كبيرة من النظم بالوقت نفسه داخل الشركة الواحدة أو شركات عدة وذلك لتجنب تكرار استخدام المعلومات مرات عدة في كل نظام، وذلك بهدف زيادة الفاعلية وخفض التكاليف.

### ثانياً: أهمية نظم المعلومات الإدارية

- ان بناء نظام معلومات في منظمات الاعمال يعد أمراً ضرورياً لأسباب عدة:
- 1 تعد نظم المعلومات الإدارية أداة أساسية للمديرين لاتخاذ قرارات رشيدة ولوضع الخطط الاستراتيجية.
  - 2 تحتاج المنظمات لأنظمة المعلومات من أجل الحصول على المزايا التنافسية للاستراتيجية التي تنتهجها منظمة الاعمال.
  - 3 نمو المنشآت واتساع حجمها وتعقد أعمالها مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المنظمة والمبوية.
  - 4 بروز الكثير من المتغيرات على الساحة الدولية ولاسيما بعد ظهور النظام الاقتصادي الموحد وبروز مصطلح العولمة الاقتصادية، أدى إلى إدراك أهمية نظم المعلومات الإدارية من حيث البحث عن فرص العمل والحاجة إلى تقوية المركز التنافسي في المنظمة.
  - 5 تحسين الكفاءة ورفع مستوى الإنتاجية.
  - 6 تمكين المديرين من تخصيص وقت اكبر للمهام الاستراتيجية.

### ثالثاً: وظائف نظم المعلومات الإدارية

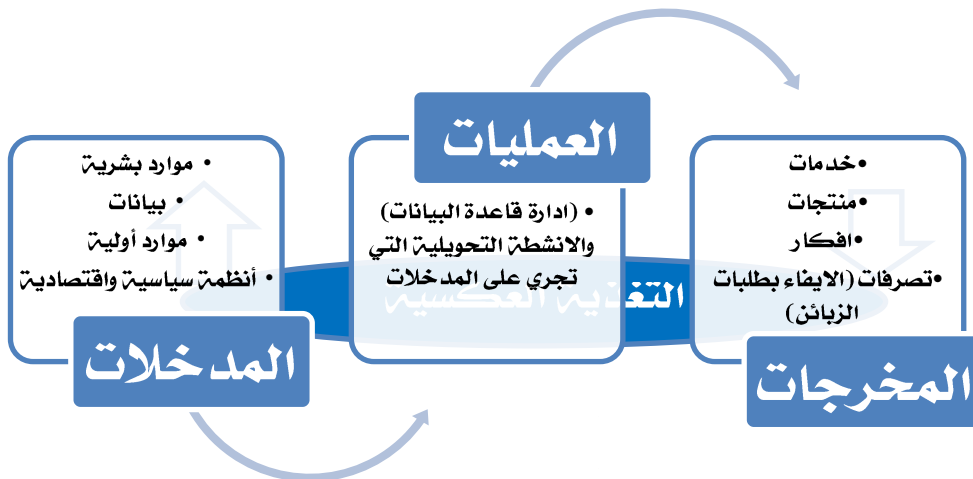
- 1 ان أهم الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات الإدارية هي:  
الحصول على البيانات من مصادر داخلية او خارجية وترتيبها وتنظيمها.
- 2 إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات.
- 3 تجميع البيانات وتحليلها وتبويبها وتلخيصها.
- 4 تقسيم المعلومات وتصنيفها في ملفات يمكن حفظها ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
- 5 استخراج المعلومات طبقاً لحاجة مستخدميها.
- 6 توصيل المعلومات إلى مستخدميها واسترجاع النتائج إلى النظام لضبط التشغيل فيه.

### رابعاً: مفهوم نظام المعلومات اللوجستي وفوائده

يتكون نظام المعلومات الإدارية من نظم فرعية عدة منها (نظم المعلومات التسويقية ونظام معلومات المحاسبة والتمويل ونظام معلومات الموارد البشرية ونظام معلومات التصنيع والعمليات ونظام المعلومات اللوجستي وغيرها من النظم) ويعد نظاماً متكاملًا يعمل على توافر المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال تقديم معلومات لمتخذ القرار في الوقت المناسب. وتعد نظم المعلومات اللوجستي عبارة عن نظام متكامل يعمل على معالجة المعلومات إلكترونياً لدعم عملية صنع القرار في منظمة الاعمال بحيث تتسم المعلومات في النظام اللوجستي بالأنية والدقة والثبات والايجاز والكمال. ويسهم نظام المعلومات اللوجستي بالاتي:

- تقديم المعلومات الى مختلف المستويات الادارية للمساعدة في دعم متخذي القرار في المنظمة في الوقت المناسب خدمة للزبون.
- تحديد قنوات الاتصال في المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- الاحاطة المستمرة بالمعلومات التي تساعد على التنبؤ المستقبلي بحاجة الزبون واعمال الشركات المنافسة.

ان نظام المعلومات اللوجستية كأى نظام يتألف من (مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية عكسية) وتختلف النظم بطبيعتها ومدخلاتها وعملياتها وأنماط مخرجاتها وخصائصها وكما في الشكل (١).



شكل (٢٤): عناصر نظام المعلومات

**المصدر:** القماح، ندى اسماعيل جبوري، (٢٠٠٣)، **تصميم نظام المعلومات للموارد البشرية: دراسة حالة**  
**في كلية الإدارة والاقتصاد، ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة بغداد / كلية الإدارة**  
**والاقتصاد، ص٣٩.**

## 1 المدخلات Inputs:

هي كل ما يدخل إلى النظام من عناصر وبيانات يمكن الحصول عليها من العملاء من خلال نشاط المبيعات وهو يوفر بطرائق غير مباشرة بيانات مفيدة للغاية لعملية التخطيط ويتم الحصول على البيانات خلال إدخال الأمر (طلب العميل) بما يخدم عملية التنبؤ في التنبؤ وقرارات التشغيل مثل حجم المبيعات وكلف النقل. اما البيانات المنقولة من سجلات الشركة فتكون على هيئة تقارير مثل الحسابات وتقارير الحالة وتقارير من الدراسات الداخلية والخارجية والتي تكون غنية بالبيانات ولكنها غير مرتبة بطريقة مفيدة لغرض اتخاذ القرارات اللوجستية. البيانات المنشورة من مصادر خارجية مصدرا فريدا للبيانات لوجود بيانات كثيرة متاحة من البحوث المنشورة ومن الموردين ومن المجالات المهنية او التجارية كأمثلة إضافية لهذا النوع ونجد ان البيانات الخارجية تعطي بيانات عامة عن البيانات الداخلة او السجلات او الإدارة العليا ويعتمد عليها النظام بشكل أساسي وتتعدد مدخلات النظام وتتنوع في ضوء الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها وقد تكون بيانات أو مواد خام أو رأس مال أو موارد بشرية أو كلها معا.

## 2 العمليات Processes (إدارة قاعدة البيانات)

وهي مجموعة من الأنشطة التي تجري على المدخلات لغرض تحويلها من صورتها الأولية إلى صورة جديدة. إذ يتم تحويل البيانات الى معلومات بطريقة مفيدة لاتخاذ القرار وتعد هذه العملية جوهر نظام المعلومات وتحتوي إدارة قاعدة البيانات على اختيار البيانات التي يتم تغذيتها واسترجاعها واختيار طرائق تحليل البيانات. وتعد معالجة البيانات من أقدم ملامح نظم المعلومات عما ان استخدام الحواسيب كان بهدف تقليل زمن حسابات الفواتير لإلاف من العملاء وإعداد سجلات الحسابات.

وتعد عملية التحويل (Transformation) من أهم وظائف النظام وتتضمن عمليات التحويل ثلاثة مجالات عمل رئيسية متفاعلة ومعتمدة على بعضها بعضا:

- **نتاج التحويل:** إذ يتم تفاعل مكونات النظام للحصول على التحويل المطلوب وهذه تشمل تحديد عمليات التحويل المطلوبة في ضوء مدخلات ومخرجات النظام ثم تصنيفها حتى تتكامل وظائفها بعضها مع البعض الآخر ضمن حدود معينة.
- **تسهيلات التحويل:** تهدف إلى استمرارية تنشيط كل مكونات النظام المشتركة في عملية التحويل وصيانتها.
- **ضبط التحويل وتكيفه:** تهدف مراقبة عمليات التحويل وتحليل نشاطها ثم تقديم التعديل اللازم لتحقيق أكبر قدر ممكن من التحويل وكل عمليات التحويل مترابطة ومتكاملة بعضها مع البعض الآخر مما يستوجب شمول النظرة إليها في التكامل معها أو في محاولة تطوير أو تعديل أي منها ضمن التوازن اللازم لانسجام العمليات وتحقيق المخرجات المطلوبة.

## 3 المخرجات Outputs

بعد عملية الإدخال والمعالجة أو التحويل يقوم النظام بمد البيئة المحيطة به بمخرجاته والتي كانت عبارة عن مدخلات جرت عليها عمليات تحويلية على شكل منتجات أو خدمات وغيرها اي مقدرة إدارة قاعدة البيانات والمخرجات والعناصر الأساسية لنظام المعلومات ويمكن ان تكون نتيجة تحليل البيانات باستخدام النماذج الإحصائية والرياضية والعنصر النهائي في نظام المعلومات وتكون المخرجات في صور وتقارير مثل (التقارير الملخصة للتكلفة وتقارير الحالة عن الطلب او المخزون. وتقارير مقارنة الأداء بين المرغوب والحققي وتقارير أوامر الشراء او الإنتاج وبوليصات النقل). وتوجد أنواع عدة منها وعادة تكون المخرجات لأي نظام:

- مخرجات مادية.

- مخرجات معنوية.
- مخرجات بشرية.

#### 4 التغذية العكسية Feedback

يتيح النظام إمكانية الحصول على معلومات بشكل عام حول المراحل الثلاثة السابقة بحيث يمكن إجراء تعديلات مرغوبة في أي منها.

#### خامسا: أهداف نظام المعلومات اللوجستية

- ترى (القماح، ٢٠٠٣: ٣٥) يهدف اي نظام المعلومات عامة ونظام المعلومات اللوجستية بشكل خاص الى تحقيق الاتية:
- تحقيق إدارة فعالة للبيانات من خلال استخدام احدث البرامجيات والمعدات للحصول على المعلومات مع ضمان امنها وسلامتها.
- توافر المعلومة المناسبة بالوقت المناسب لمتخذي القرار ومرونتها مما يضمن سهولة معالجتها و تخزينها واستعمالها من بعد.
- تساعد المعلومات المجمعة على اتخاذ القرارات التي تتراوح بين الاستراتيجية والتنفيذية وتتوافر الحاسبات الالكترونية عالية السرعة وزيادة طاقة تخزين البيانات وأساليب تناولها مما يجعل نظام المعلومات اللوجيستي متجدداً.
- يعتبر نظام المعلومات اللوجستية جزءا من نظام المعلومات الكلي للمنظمة.
- يعد نظام المعلومات اللوجستية موجهة الى المشاكلات الخاصة باتخاذ القرارات اللوجستية.
- تطوير القدرة الانسانية المعلوماتية للملاكات العاملة في المنظمة.

## المبحث الثاني

### معالجة طلبات الزبائن: الخطوات والمعايير

#### أولاً: خطوات معالجة طلبات الزبائن

تعمل المنظمات كافة سواء اكانت خدمية او انتاجية على معالجة طلبات الزبائن بأقصر وقت ممكن. وعملية المعالجة تتضمن الخطوات الاتية:

- 1 **اعداد الطلب:** يحتوي اعداد الطلب أنشطة جمع المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات المطلوبة وطلب المنتجات التي يلزم شراؤها وتحديد المورد المناسب وتحديد الخزين المتاح. وهناك عدة طرائق لجمع المعلومات عن الطلبات منها:
  - أ- البريد.

- ب- المسح بالشفرة العالمية للمنتج المستخدمة عند الشراء من السوبر ماركت، اذ تقدم معلومات الكترونية عن الحجم والكمية والوصف.
- ج- ارتباط حواسيب المنظمات الصناعية الخاصة بمستويات الخزين المتاح مع الموردين لإعادة الطالب الكترونيا.

**2 نقل الطلب:** يحتوي هذا النشاط على نقل طلب العميل من نقطة الطلب الأصلية الى المكان الذي يمكن منه إدخال الأمر وهناك طريقتان رئيستان هما:

أ- **نقل البيانات يدويا:** أي إرسال الأمر بالبريد او إعطائها لرجال المبيعات لإدخالها. وتمتاز بالاتي:

- بطيئة.
- وغير مكلفة.
- ارتفاع معدل الاخطاء فيها.
- ارتفاع كلفة تشفيرها.
- اعتمادها على كفاءة العنصر البشري .
- استخدام الأعمال الورقية.

ب- **نقل البيانات الكترونيا:** عن طريق البريد الالكتروني والاتصالات عبر الاتصالات المجانية او الماسحات الضوئية او الصوتية لتقليل زمن اعداد الطلب. وتمتاز هذه الطريقة بما يأتي:

- سريعة.
- معدل الخطأ منخفض جدا.
- البيانات مشفرة.
- يمكن قراءتها عن بعد.
- ارتفاع كلفة المعدات نسبيا.
- الحاجة الى تدريب المستخدمين للنظام.

**3 ادخال الطلب:** يشير الى عدد الواجبات التي يجب اتخاذها قبل الإدخال الحقيقي لأمر العملاء ويتضمن ما يأتي:

- أ- مراجعة دقة معلومات الطلب كوصف المنتج ووصفه ورقمه وكميته.
- ب- مراجعة مخزون المنتجات المطلوبة.
- ج- إعداد مستندات الطلبات التي ستنفذ لاحقا.
- د- مراجعة رصيد العملاء.
- هـ- مراجعة السجلات.

و- مراجعة الفواتير. ونجد ان هذه الواجبات ضرورية وذلك لان المعلومات الخاصة بالطلب المرغوب به قد تكون ادخلت بصورة غير دقيقة.

**4 تنفيذ الطلب:** يتمثل تنفيذ الأمر بالقيام بالأنشطة الاتية:

- أ- الايفاء بطلبات الزبائن اما من خلال الإنتاج او الشراء او مخازن السلع تامة الصنع الجاهزة للتسويق التابعة للمنظمة.
- ب- تغليف المنتجات للشحن.
- ج- جدولة الشحن للتوريد.
- د- إعداد مستندات الشحن. وقد تتم هذه الأنشطة في الوقت نفسه الذي يتم فيه الإدخال والذي يعمل على تقليل فترة الانتظار للتجهيز. وفي حالة عدم وجود ما يكفي من خزين السلع التامة الصنع فان احتمالية تنفيذها يكون تتابعيا وليس كدفعة واحدة . وكما يوضحه المثال الاتي:

**مثال (1)**

استلمت شركة الزهراء طلبات عدة على منتجاتها وكان احدى الطلبات يحتوي على خمسة منتجات كل منها باحتمال (معولية) وجودة المخازن (0.90) فان احتمال التنفيذ يساوي:

$$R_s = R_1 * R_2 * \dots * R_n$$

$$R_s = 0.59 \quad R_s = 0.90 * 0.90 * 0.90 * 0.90 * 0.90$$

تكون الاحتمالية الكلية (المعولية الكلية للنظام) اقل من اي عنصر فيها لأنه كلما زادت مكونات النظام تقل المعولية/ الاحتمالية الكلية له.

## واجب :

مكتب استنساخ لديه اربعة اجهزة اتفق مع احدى الكليات على نسخ كتابي إدارة الانتاج وإدارة التسويق وتسليمها بعد (٧٢) ساعة عمل حيث كانت معوليات الاجهزة كالآتي: (٨٩% و ٩٠% و ٩٢% و ٩٥%) فما المعولية الكلية للمكتب؟

### 5 تقرير حالة الطلب:

يعد النشاط الأخير في معالجة الطلب يضمن حصول العميل على الخدمة الجيدة من خلال جعل العميل على علم ودراية تامة بحركة طلبه واعلامه باي تأخير في معالجة الطلب او موعد التسليم ويتضمن الخطوات الآتية:  
أ- تعقب الطلب وتتبعه اثناء دورة الطلب.  
ب- الاتصال بالعميل وإخباره عن موعد التسليم .

### 6 معالجة طلبات العملاء:

يعتمد نظام معالجة الطلبات التي تصمم التفاعل المباشر بالعملاء الى مستويات من خدمة العملاء ونجد ان طلبات العملاء من المنتجات من مخزون التجزئة يتم تنفيذها لحظة بلحظة وتركز الشركات التي تسعى لكسب اكبر عدد ممكن من العملاء الى سرعة الاستجابة للعملاء ولاسيما عندما يمكن استبدال.