



סֵאפֵי

סֵפֵא

סֵפֵה

האם יש קשר?

מה זה SAP?

ראשי תיבות של:

Systems - Applications – Products

כאשר מזכירים את השם SAP ההקשר הראשוני שעולה בראש הינו:
תוכנה לניהול ארגוני.

SAP הינו שמה של אחת החברות הגדולות ביותר באירופה, מהמובילות בתחום אספקת פתרונות בעזרת תוכנות לניהול ארגוני מכל סדר גודל ומכל תעשייה.
התוכנה הינה מסוג ERP.

מקור השם SAP בתרגום חופשי לעברית הינו: מערכות, יישום, ומוצרי עיבוד נתונים.

SAP נוסדה בשנת 1972, בגרמניה, על ידי עובדים שיצאו מחברת המחשבים IBM.

לחברת SAP מספר מרכזי פיתוח הפרוסים ברחבי העולם:
בקליפורניה, גרמניה, הונגריה, סין, קנדה, הודו, בולגריה ואפילו ישראל.

ERP

מה זה ERP?

ERP הן ראשי התיבות של המונח: Enterprise Resource Planning System, או בתרגום לעברית מערכת לתכנות משאבי ארגון.

תוכנות ERP הינן מערכת לניהול מידע אשר באמצעותה ניתן לעבד סוגים שונים של נתונים בארגונים ובחברות מסחרית. באמצעות מערכת ERP ניתן לעבד נתונים פיננסיים (כגון הנה"ח), נתונים לוגיסטיים, נתונים שיווקיים, נתונים הקשורים לניהול של כוח אדם ומשאבי אנוש, מלאי מחסן ורצפת יצור. היתרון הגדול של מערכת ERP הוא היכולת לשלב בין כל סוגי הנתונים הללו בתוך סביבה אחת המאפשרת גישה נוחה לכל אחד מסוגי הנתונים, לפי קבוצות מורשות.

בארץ ישנן מספר מערכות מוכרות ביניהן:

Oracle

Priority

Zoom

SAP business one

חלקי מערכת ERP

רוב מערכות ה-ERP נחלקות למודולים. כל מודול, הוא למעשה חלק אחר במערכת או בתוכנה, אשר מיישם עקרונות שונים ומיועד למטרות אחרות. לדוגמא מודול של HR מטפל בנתונים הקשורים לניהול משאבי אנוש וכוח אדם, לו מאפיינים משלו. למודולי אחרים העוסקים בנושאים כמו אספקה, מלאי, רכש או ניהול לקוחות יש מאפיינים אחרים. למרות השוני לכל המודולים יש ממשק זהה וניתן להצליב בניהם מידע ולנהל את הארגון בצורה יעילה ואפקטיבית יותר.

מאחר וכל ארגון בנוי אחרת ומנוהל באופן שונה, אין צורך לפתח תוכנה מחדש לכל ארגון. הרבה יותר יעיל וזול לפתח תוכנה אותה ניתן להתאים לכל ארגון. כל חברה מחליטה אילו מודולים היא צריכה לפעילות השוטפת ורוכשת את המודולים המתאימים לה. כל מודול עובד התאמה אישית לצורכי העסק. בעזרת חיבור המודולים והתאמתם לצורכי החברה, מנוהל כל המידע באותה התוכנה ומשמש למחלקות שונות בארגון.

מאחר ויש לבצע התאמה לכל ארגון או חברה בנפרד, מידת ההצלחה תקבע בעיקר בהכנה אותה תבצע החברה בה תוטמע תוכנת ERP, ההסברים המפורטים והמדויקים שיינתנו לתכנתי חברת ה ERP, מידת הדיוק בהתאמת המערכת לצורכי החברה מבלי לבצע שינויים גדולים מדי.

כמו כן, הצלחת הטמעת המערכת בארגון תלויה ברצון הארגון או החברה בהם מוטמעת מערכת ה ERP ובשיתוף הפעולה מצוות העובדים. לעיתים קרובות עובדים חוששים ממערכות שכאלה, דבר העלול לגרום לכישלון בהטמעת המערכת ובעבודה השוטפת של החברה.

מחלקות החברה המושפעות מתוכנת ה ERP:

* כספים

* משאבי אנוש

* טכנולוגיות מידע

* פיתוח מוצרים

* שרשרת אספקה

* ייצור

* מכירות

* שיווק

* שירות

מה זה CRM?

Customer **R**elationship **M**anagement

ובתרגום לעברית – מערכת לניהול קשרי לקוחות

תוכנת CRM הינה תוכנה לניהול קשרי לקוחות ושירות לקוחות.

תוכנת CRM עוסקת בהבנה וניתוח של צרכי לקוחות.

תחום ה-CRM כולל מתודולוגיות, תוכנות מחשב וחומרות מחשב המסייעות לארגון ולנהל את הקשר עם לקוחותיו. המערכת משלבת בין פעולות שיווקיות ללקוחות חדשים לבין פעולות לשימור לקוחות ופיתוח בסיס הלקוחות הקיים, תוך בחינת הערך הנוצר לארגון כתוצאה מתהליכים אלו.

מערכות ממוחשבות לקשרי לקוחות

מערכות CRM כוללות מידע על הלקוח:

מאפיינים של הלקוח כגון: גילו, תחום עיסוקו, מצבו המשפחתי של לקוח פרטי. לגבי לקוח ארגוני עשוי המידע לכלול: תחום עיסוק, בעלי תפקידי מפתח, מיקום גאוגרפי של סניפים או מפעלים וכיוצא בזה.

דפוסי צריכה בעבר. כך למשל מערכת קשרי לקוחות של בנק עשויה לכלול מידע ביחס למוצרים בנקאיים אותם מעדיף הלקוח על פי התנהגותו בעבר.

העדפות. מה הם סוגי המוצרים שמעדיף הלקוח? מה הם ערוצי ההתקשרות המועדפים עליו: פגישה אישית עם נציג של הארגון, טלפון, אינטרנט, טלפון חכם, רשת חברתית ממוחשבת, דואר וכיוצא בזה.

מידת שביעות הרצון שלו. האם מדובר בלקוח מרוצה שעשוי להרחיב את פעילותו עם הארגון או להמליץ לחבריו על שירותי הארגון? או האם מדובר בלקוח לא מרוצה השוקל לנטוש את הארגון לטובת מתחרה?

שירות

מה הם השירותים שנותן הארגון? מה הם מאפייני המוצרים שמוכר הארגון? מי מספק שירות מסוים לאותו לקוח ומה הם פרטי ההתקשרות שלו? איזה שירות מבקש הלקוח?. המרכיב של השירות צריך לספק מענה לשאלות אלה ושאלות דומות אחרות.

שיווק

המרכיב השווקי עוסק באופן בו משווקים מוצרים או שירותים, למשל: פילוח הלקוחות (סגמנטציה) לקבוצות להן כדאי להציע שירות מסוים או מוצר מסוים, Campaign שיווקי עבור פלח שוק מסוים, מבצעים וכדומה

ניהול קשרי לקוחות ניתוח

הרכיבים התפעוליים של קשרי לקוחות, שתוארו לעיל, ניזונים מניתוח של נתוני לקוחות באמצעות כלים של בינה עסקית.

ניהול קשרי לקוחות שיתופי

מרחיב את האפשרויות שמציע מוקד שירות לאינטראקציה עם הלקוח בנושאים נוספים מעבר לשירות ולשימוש במספר ערוצי התקשרות במקביל במהלך פניה שלו לארגון או פניה של הארגון אליו

אוטומציה של מכירות באנגלית (SFA) Sales force automation

ניהול כל השלבים של תהליך המכירה במטרה להביא למינימום את הזמן שיקדישו אנשי המכירות בכל שלב