

## الفصل الثالث

### النظم من منظور وظيفي



اعداد المدرس المساعد  
عرفات ناصر جاسم  
قسم نظم المعلومات الادارية  
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة  
البصرة

مقدمة :-

∞ هو النظر الى نظم المعلومات من منظور وظيفي يمكننا تصنيف النظم حسب المناطق الوظيفية المختلفة في المنظمة  
∞ تدعم نظم المعلومات تلك الوظائف وتقدم تطبيقات وظيفية لكل مستوى تنظيمي



### نظم المعلومات الوظيفية :-

- يستخدم لدعم الوظائف والانشطة المختلفة للاعمال في المالية والمحاسبة والتسويق وادارة العمليات وادارة الموارد البشرية  
عموما تقدم نظم المعلومات الوظيفية الخدمات التالية للمستويات الادارية :-
- التقارير الادارية عن النشاطات الوظيفية في المنظمة
  - امكانية الاسترجاع الفوري للمعلومات لمن يطلبها ان كان مخولا بذلك

## السمات الرئيسية لنظم المعلومات الوظيفية

- ١- تتألف نظم المعلومات الوظيفية من عدة نظم يدعم كلا منها نشاط وظيفي معين
- ٢- تتكامل تطبيقات نظم المعلومات الادارية في الانشطة لتشكل نظام وظيفي متماسك او مستقل بالكامل
- ٣- تتفاعل نظم المعلومات الوظيفية مع بعضها البعض الاخر لتشكل نظام معلومات شامل ومتكامل مثل نظم المخزون التي تتقاطع مع اقسام المنظمة وتخدم كل المستويات عموديا



- ٤- تتفاعل نظم المعلومات الوظيفية مع البيئة الخارجية، مثل نظام معلومات الموارد البشرية والذي يجمع المعلومات عن سوق العمالة ويعمل على تحويل المعلومات الى المصادر الرسمية فيما يتعلق بسلامة وتشريعات الفرص المتساوية وكذلك نظم معلومات التصنيع
- ٥- تدعم تطبيقات نظم المعلومات الوظيفية النشاطات الوظيفية بشكل رئيس ولكنها ايضا تدعم المستويات الادارية والاستراتيجية

## السمات الرئيسية لنظم المعلومات الوظيفية

- ١- تتألف نظم المعلومات الوظيفية من عدة نظم يدعم كلا منها نشاط وظيفي معين •
- ٢-تتكامل تطبيقات نظم المعلومات الادارية في الانشطة لتشكل نظام وظيفي متماسك او مستقل بالكامل
- ٣-تتفاعل نظم العلومات الوظيفية مع بعضها البعض الاخر لتشكل نظام معلومات شامل ومتكامل مثل نظم المخزون التي تتقاطع مع اقسام المنظمة وتخدم كل المستويات عموديا



- ٤-تتفاعل نظم المعلومات الوظيفية مع البيئة الخارجية ،مثل نظام معلومات الموارد البشرية والذي يجمع المعلومات عن سوق العمالة ويعمل على تحويل المعلومات الى المصادر الرسمية فيما يتعلق بسلامة وتشريعات الفرص المتساوية وكذلك نظم معلومات التصنيع
- ٥- تدعم تطبيقات نظم المعلومات الوظيفية النشاطات الوظيفية بشكل رئيس ولكنها ايضا تدعم المستويات الادارية والاستراتيجية

- اغراض نظم المعلومات التسويقية :-** من خلال المزيج التسويقي تلعب دورا في
- خدمة النشاط التسويقي وهي (المنتج /السعر/المكان /الترويج )
  - @ دعم المنتجات الجديدة لاسواق جديدة لتقديم افضل الخدمات للزبائن
  - @ استقبال الطلبات الكترونيا من المستهلك بدعم استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات
  - @ تقليل السعر ،الترويج مباشرة بطرق حديثة ،استغلال الفرص التجارية الالكترونية
  - @ التخطيط والتحسين للمنتج الحالي والبيع للمنتجات المتوفرة بالاسواق



- النظم الفرعية لنظام المعلومات التسويقية :-**
- ١ - نظم التتبع الرئيسية :- تسجيل الزبائن المحتملين ،توقع المبيعات المستقبلية ، تتبع الاتصالات من خلال معالجة المعاملات المختلفة التي تحويها
  - ٢ -نظم ادارة المنتج :- خدمة وظائف عديدة عن طريق تجهيز تقارير المبيعات ،قياس الفعاليات التسويقية من ترويج و اعلان وتوزيع /متابعة قنوات توزيع المنتج
  - ٣ -نظم التنبؤ بالمبيعات :-التنبؤ بالمبيعات المستقبلية بدراسة المبيعات التاريخية للشركة ،ربط المبيعات للحصول على حصة تسويقية اعلى في المناطق المختلفة

٤ - **نظم ادارة الزبون** :- ادامة الزبون وربطه بالمعلومات وتتضمن الاتي

- # القواعد الرئيسية بخدمة الزبون لمعرفة مدى ادارك الزبون \*
- # القدرة على التفاعل معه والاستجابة لتساؤلاته \*
- # اخذ ملاحظاته ومقترحاته بعين الاعتبار لتقديم الخدمة المطلوبة بسرعة وفعالية \*
- # نظم ادارة علاقات الزبون تساهم في رضا الزبون من اجل دعم وتقوية العلاقة



تهدف نظم ادارة الزبون الى الاتي :-

- \$ تطوير راي مشترك مع المستهلك لتحسين الخدمة
- \$ اتمتة العلاقة الزبون وزيادة التواصل معه
- \$ تحليل العلاقة بين الزبون والمنتج والمؤسسة
- \$ تحديث الملف الالكتروني للزبون باستمرار
- \$ زيادة الحصة السوقية في الاسواق
- \$ السرعة والدقة في الوصول الى الاسواق
- \$ الوصول الى رضا الزبون واشباع رغباته واحتياجاته