

Cuprins

Un altfel de început	9
Capitolul 1. Apariția și dezvoltarea <i>Enterprise Resource Planning</i>	11
1.1. Evoluția sistemelor informaționale – de la automatizare la integrare	12
1.2. Rădăcinile ERP: sistemele MRP	14
1.3. Managerii aleg sistemele ERP	19
1.4. Definierea <i>Enterprise Resource Planning</i> . Generalizarea acronimului ERP	21
1.5. Abordarea structurală tehnologică a sistemelor ERP	24
1.6. Caracteristici, avantaje, dezavantaje și riscuri	28
1.7. Dinamica și reconfigurarea pieței ERP	33
Capitolul 2. Procese economice, modelare și integrare prin platforme integrate	43
2.1. Despre funcțiuni și procese economice	44
2.1.1. Funcțiuni și arii funcționale într-o organizație	44
2.1.1.1. Funcțiunea contabilă	46
2.1.1.2. Funcțiunea financiară	48
2.1.1.3. Funcțiunea de marketing	50
2.1.1.4. Funcțiunea de producție	52
2.1.1.5. Funcțiunea de personal	55
2.1.2. Structura funcțională a unei întreprinderi	58
2.2. Trecerea de la abordarea funcțională la orientarea pe proces în sisteme informaționale	59
2.3. Importanța workflow-ului	61
2.4. Modelare și fluxuri de procese	75
2.5. Aspecte privind modelarea proceselor de afaceri în aplicația SIMPLE BET	79
2.5.1. Proces și procedură	79
2.5.2. Fluxul unui proces	80
2.5.3. Exemplu de modelare a unui proces de afaceri în SIMPLE BET	82
2.5.4. Prezentarea unui proces integrat la nivel de întreprindere, modelat în SIMPLE BET	87
Capitolul 3. Implementarea sistemelor ERP	105
3.1. Mai întâi trebuie să fie nevoia	107
3.1.1. Prima întrebare: de ce?	107
3.1.2. A doua întrebare: cât costă?	107
3.1.3. Justificarea investiției: explorarea costurilor și beneficiilor	111
3.1.4. Definierea cerințelor	115
3.2. Selecția furnizorului de ERP	119
3.2.1. Prospectarea pieței	121
3.2.2. Crearea listei scurte de furnizori potențiali	121
3.2.3. Restrângerea listei de furnizori potențiali	122
3.2.4. Selecția finală	123
3.2.5. Contractul de implementare a sistemului informatic integrat	128

3.3. Implementarea sistemului ERP într-o organizație.....	130
3.3.1. Metodologia de implementare	131
3.3.1.1. Organizarea proiectului.....	132
3.3.1.2. Planul de proiect.....	134
3.3.1.3. Relația cu furnizorul soluției ERP	136
3.3.1.4. Managementul riscurilor	137
3.3.2. Aspecte tehnice privind instalarea noului sistem.....	139
3.3.3. Strategia de instruire a utilizatorilor	140
3.3.3.1. Fazele procesului de instruire	141
3.3.3.2. Definirea obiectivelor instruirii	141
3.3.3.3. Planificarea instruirii.....	142
3.3.3.4. Bugetul instruirii	143
3.3.3.5. Evaluarea instruirii.....	143
3.4. Utilizarea prototipurilor în implementarea sistemelor ERP.....	144
3.5. Modificarea aplicațiilor – un compromis între procese și funcționalitățile software	145
3.6. Migrarea datelor	146
3.7. Startul productiv.....	147
3.7.1. Problemele și modul de rezolvare	147
3.7.2. Prima lună. Revizuirea implementării	148
3.8. Îmbunătățirea continuă.....	148
Capitolul 4. Cultura integrării și mediul organizațional.....	151
4.1. Integrarea informațională în organizații și consecințele acesteia.....	152
4.2. Redefinirea culturii organizaționale în noua economie.....	155
4.2.1. Cultura organizațională	155
4.2.2. NTI – catalizatorul schimbărilor organizaționale.....	157
4.2.3. Relația cultură organizațională-tehnologii informaționale	159
4.3. Transformările organizaționale. Rolul managementului schimbării.....	162
4.4. Transformările culturale și profesionale: de la rezistența la schimbare la stimularea creativității.....	167
Capitolul 5. Platformele <i>Customer Relationship Management</i> – de la automatizare la strategii de afaceri.....	175
5.1. Revoluție în marketing	176
5.2. Evoluția platformelor CRM	179
5.3. CRM – definire și motivații.....	181
5.3.1. Definirea CRM.....	182
5.3.2. Motivații și opțiuni de implementare a CRM	184
5.4. Taxonomia aplicațiilor CRM	187
5.5. Piața CRM	192
5.5.1. CRM în oferta marilor case de software	193
5.5.2. Platforme CRM <i>open source</i>	197
Capitolul 6. Managementul lanțului de aprovizionare-desfacere prin platforme <i>Supply Chain Management</i>	201
6.1. Evoluție și delimitări teoretice SCM.....	203
6.1.1. Repere istorice.....	203

6.1.2. Delimitări conceptuale.....	204
6.1.3. Definiții SCM.....	205
6.2. Concepte de bază ale SCM.....	205
6.3. Zonele funcționale și taxonomia SCM.....	208
6.4. Relația ERP-SCM.....	211
6.5. Riscurile implementării SCM.....	213
6.6. Impactul IT în SCM.....	215
6.6.1. Evoluția și rolul tehnologiilor informaționale în SCM.....	215
6.6.2. Tehnologii informaționale utilizate în SCM.....	216
6.6.3. Avantajele utilizării tehnologiilor informaționale în SCM.....	218
6.7. Prezența aplicațiilor SCM pe piața națională și internațională.....	219
6.8. Tendințe și provocări SCM.....	226
Capitolul 7. Enterprise Application Integration – integrarea fără frontiere. SOA.....	229
7.1. Tehnologii integratoare.....	230
7.2. EAI – evoluția conceptului.....	232
7.2.1. EAI – istoric, tendințe și evoluție.....	233
7.2.2. Ce este EAI?.....	233
7.2.3. Obiectivele, rolul și etapele EAI.....	236
7.2.4. Nivelurile integrării EAI.....	238
7.2.5. Avantajele și dezavantajele integrării EAI.....	239
7.2.6. Tehnici și modele de implementare a EAI.....	240
7.2.6.1. Tehnici de implementare a EAI.....	240
7.2.6.2. Modele de rețele EAI.....	243
7.2.7. Costurile EAI.....	245
7.3. Factori de risc în implementarea EAI și capcanele EAI.....	246
7.4. Oferta de soluții EAI.....	248
7.5. Tehnologii utilizate în aplicațiile de întreprindere.....	251
7.6. SOA – arhitectura bazată pe servicii.....	255
7.7. Discuții finale privind EAI.....	261
Capitolul 8. Business Intelligence – noua generație de sisteme de asistare a deciziilor.....	263
8.1. Definirea conceptului de <i>Business Intelligence</i> și a beneficiilor sale.....	264
8.2. Arhitectura și componentele unui sistem BI.....	268
8.2.1. Componentele unei soluții BI.....	268
8.2.2. Locul depozitelor de date într-un sistem BI.....	271
8.2.2.1. Definiție și caracteristici.....	272
8.2.2.2. Arhitecturi pentru depozite de date.....	278
8.2.3. Analiza multidimensională.....	281
8.2.4. Tehnologii OLAP.....	287
8.3. Câteva considerații privind implementarea sistemelor <i>Business Intelligence</i>	291
8.4. Oferta de soluții <i>Business Intelligence</i>	296
8.4.1. Principalii ofertanți.....	296
8.4.2. Piața mondială de aplicații de <i>Business Intelligence</i> , aplicații analitice și de management al performanțelor.....	299
8.5. Direcții de evoluție a <i>Business Intelligence</i>	300

Capitolul 9. Aplicațiile mobile – suport pentru platforme ERP dinamice	303
9.1. Prezentare generală a aplicațiilor mobile	304
9.1.1. Definiție, istoric și componentele principale	304
9.1.2. Avantaje și riscuri.....	306
9.1.3. Principalii actori pe piața aplicațiilor mobile pentru afaceri.....	308
9.2. Arhitecturi de servicii mobile pentru afaceri.....	317
9.2.1. Funcționalitățile unui portal de servicii mobile	317
9.2.2. Propunere de arhitectură pentru servicii mobile	318
Capitolul 10. Platforme tehnologice revoluționare în secolul XXI	321
10.1. Revoluția <i>bio</i> în NTI	322
10.2. Grid computing.....	324
10.3. Cloud computing.....	326
10.4. De la externalizare, la <i>Software as a Service</i> în ERP.....	328
10.4.1. Externalizarea serviciilor – concepte de bază	328
10.4.2. Externalizarea serviciilor informatice.....	331
10.4.3. <i>Software as a Service</i> (SaaS)	332
10.4.4. SaaS și SOA.....	336
10.4.5. Furnizorii de soluții SaaS.....	337
Bibliografie	341