

آیا در صورت آزادسازی واردات، صنایع کشور تاب رقابت خواهد داشت؟ چه تدابیری برای غلبه بر ضعفهای تکنولوژیک، بهبود کیفیت و افزایش بهره وری در سازمانهای داخلی کار ساز خواهد بود؟

چگونه می توان افکار عمومی (مشتریان) را از صنایع کشور خشنود ساخت؟
و ... هزاران سوال دیگر که دغدغه مدیران و دست اندرکاران صنعت است.

فناوری اطلاعات به عنوان ابزار و بستر توسعه، در عرصه رقابت جهانی برای سازمانها و دارای مزایای بی شماری است. امروزه تمامی صنایع به نوعی در معرض تحولات این فناوری واقع شده اند.

جلوه های کاربرد IT در صنایع در کلیه حوزه های زنجیره ارزش (VALUE CHAN) از ارتباط با تامین کنندگان تا تولید و ارتباط با مشتریان آشکار است.

زنجیره ارزش: مایکل پورتر اندیشمند حوزه کسب و کار در سال ۱۹۸۵ مدل زنجیره ارزش را ارائه داد (PORTER 1985). طبق این مدل فعالیتهای دخیل در سازمانهای تولیدی را می توان به دو بخش: فعالیتهای اصلی و فعالیتهای پشتیبانی تقسیم کرد. این فعالیتها عبارتند از:

۱- فعالیتهای اصلی: تدارکات ورودی؛ عملیات تولیدی؛ تدارکات خروجی؛ بازاریابی و فروش؛ خدمات پس از فروش.

۲- فعالیتهای پشتیبانی: زیرساختهای سازمانی (حسابداری مالی مدیریت)؛ مدیریت منابع انسانی؛ تحقیق و توسعه؛ تهیه و تدارکات.

فعالیتهای اصلی آن دسته از فعالیتهایی هستند که اصطلاحاً ارزش افزا (VALUE-ADDED) نامیده می شوند. یعنی انجام آنها سبب ارتقای ارزش محصول و حرکت آن به سمت مشتری می شوند. مثلاً مواد اولیه وارده، دریافت، ذخیره سازی و ... می شود (لجستیک ورودی) سپس

عملیات تولیدی بر روی این مواد صورت می گیرد که آن را به محصول تولید شده ارتقا می دهد. در ادامه محصول تولیدی بسته بندی، حمل و انبار می شود (لجستیک خروجی). سپس فعالیتهای بازاریابی بر روی محصول سبب افزایش ارزش محصول و فروش آن سبب تبدیل محصول به پول می شود. خدمات پس از فروش نیز فعالیت ارزش افزای دیگری است که در انتها در مورد محصول اعمال می گردد. تمامی این فعالیتهای منبع مستقیم سودآوری سازمان به شمار می روند. فعالیتهای پشتیبانی آن دسته از فعالیتهایی هستند که حول فعالیتهای اصلی و برای آماده سازی شرایط اجرای آنها انجام می شوند.

رویکرد زنجیره ارزش در تحلیل فعالیتهای درون سازمانی ابزاری موثر در شناخت نقاط ضعف و قوت و تصمیم گیری در مورد هر یک از این فعالیتهاست. این زنجیره از دو سو با موثرترین عوامل محیطی یعنی تامین کنندگان و مشتریان مرتبط می شود. ارتباط زنجیره ارزش سازمان با زنجیره ارزش تامین کنندگان و مشتریان تشکیل زنجیره ای را می دهد که «پورتر» از آن به عنوان سیستم ارزش نام می برد. اما اسامی دیگری مانند شبکه ارزش و یا زنجیره ارزش گسترده و نیز زنجیره عرضه بر آن اطلاق شده است.

امروزه فناوری اطلاعات در هر یک از این حلقه های زنجیره گسترده ارزش کاربردهای عملی و موثری یافته است. در ادامه با استفاده از مفهوم زنجیره ارزش گسترده به بررسی نقش IT در صنایع و سازمانها پرداخته و به طور خلاصه مهمترین فناوریهای مربوطه را معرفی می کنیم.