

## تبدیل B2B به

## استاندارد عملیاتی شما

- چرا سیستم‌های معاملات و تجارت تعاملی در کنار هم وجود دارند؟
- چگونه می‌توان از آنها برای بهبود بهروری در کل زنجیره عرضه و تقاضا استفاده کرد؟
- چگونه روش‌های کاری به عنوان نتیجه و ماحصل این فن‌آوری‌ها تغییر می‌کنند؟

### ۱. مقدمه

با توجه به چالش‌های محیط بازار امروز، مدیران به دنبال راه‌حل‌هایی هستند که یک مزیت کلیدی را در مقایسه با رقبای در اختیارشان قرار می‌دهند. مسلماً بخشی از این مزیت مبتنی بر شناسایی روش‌هایی برای استفاده از فن‌آوری و شیوه‌های نوین کاری برای بهبود بهروری، کاهش هزینه‌ها و بهبود خدمات به کارکنان، شرکا و مشتریان است. درک روش‌ها و فن‌آوری‌های تعاملی کسب و کار با کسب و کار و نحوه تلفیق آنها با سیستم معاملات، یک روش رایج برای دستیابی به یک حاشیه رقابتی است.

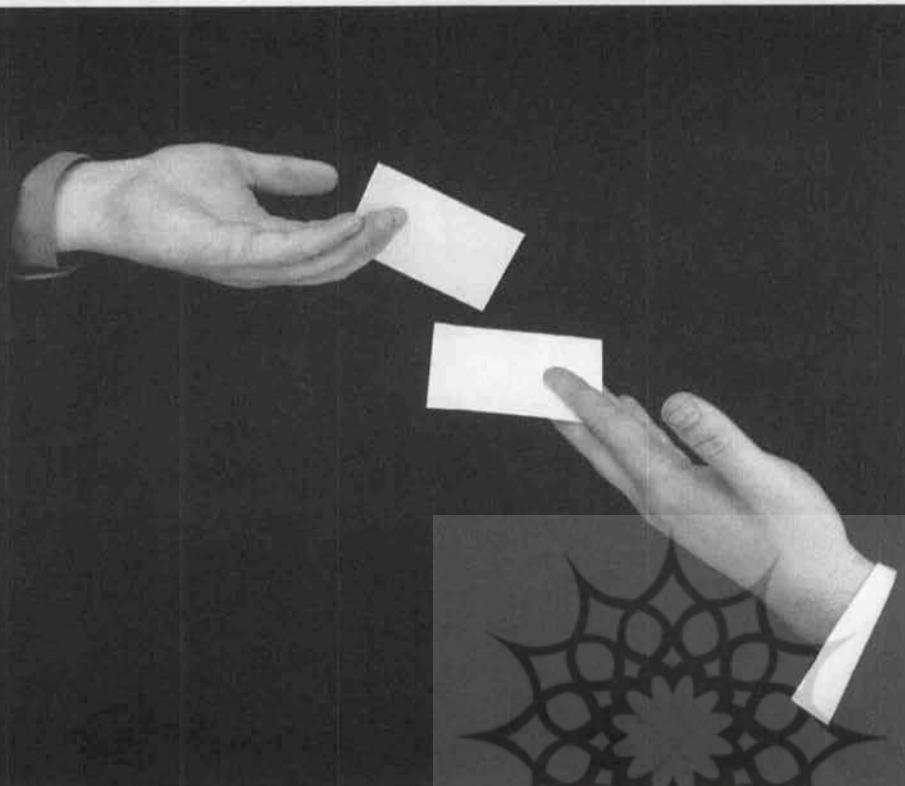
### ۲. چرا تجارت تعاملی مهم است؟

فن‌آوری تجارت تعاملی همانند چسبی است که کارکنان، مشتریان و شرکا را به هم پیوند می‌دهد. مشخصاً ظهور فن‌آوری‌هایی که اطلاعات مناسب را در اختیار افراد متقاضی این اطلاعات قرار می‌دهند، باعث ایجاد ارزش فراوانی طی چند سال اخیر شده است.

### شرایط بازار

شرایط بازار به سرعت رو به تغییر می‌باشد و این در حالی است که هنوز برای بسیاری دشوار است خود را با سرعت این تغییرات وفق دهند. علیرغم این واقعیت که راه‌حل‌های فن‌آوری اطلاعات مفید و در دسترس هستند اما شکاف میان سازمانی که اول برنده می‌شود و دیگران همچنان در حال گسترش است.

امروزه، بسیاری از سازمان‌ها نگران احتمال شکست در سیستم‌های کسب و کار الکترونیکی خود هستند. با توجه به تغییرات شگرف در شرایط بازار در طول دهه ۲۰۰۰، بسیاری از چرخه‌های کسب و کار الکترونیکی در سراسر جهان دچار سردرگمی شده‌اند. اغلب این گونه به نظر می‌رسد که مزایای فراوان حاصل از فن‌آوری‌های کسب و کار الکترونیکی زمانی تشدید می‌شوند که ترکیبی از این فن‌آوری‌ها رخ می‌دهد. مثلاً، هم‌اکنون بسیاری از بنگاه‌ها می‌دانند که اجرای فن‌آوری‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) بدون دانشی که حمایتگر آن باشد، تنها باعث



بلکه سلاخی استراتژیک برای کسب و کارهای الکترونیکی به شمار می‌روند.

### پیوندها و ارتباطات تعاملی

با پیوند قدرت تجارت تعاملی با ابزارهای که باعث ایجاد، تحویل و مدیریت فرآیندهای پشتیبانی/تدارکات یا فروش می‌شود، می‌توان به مزایای مهم رابطه میان عرضه‌کنندگان و خریداران دست یافت. بسیاری از ارتباطات کسب و کار الکترونیکی با خود کار ساختن فرآیند پشتیبانی و تدارکات آغاز می‌شوند. لذا بهینه‌سازی این روابط با استفاده از ابزار اضافی، می‌تواند یک نوع گسترش طبیعی کار باشد. البته، از آن جا که نقاط ورودی و علل تجارت تعاملی اغلب مجزا از یکدیگر هستند، بسیاری از سازمان‌ها نمی‌توانند از مزایای این استراتژی یکپارچگی بهره‌مند شوند. با این وجود، استفاده از تجارت تعاملی برای حمایت از فرآیندهای تدارکات و پشتیبانی اغلب باعث ایجاد فرصت‌هایی جهت توسعه کارایی روابط کسب و کار، قطع هزینه‌ها و توقف فرآیندهای غیرضروری می‌گردد. در طول زمان، می‌توان اثربخشی روابط کسب و کار را به راحتی سنجید.

### سیستم معاملات

طی چند سال گذشته، استفاده از اینترنت به عنوان مبنایی

ایجاد حجم انبوهی از اطلاعات می‌شود بدون این که این اطلاعات مزایایی تأثیرگذار را به دنبال داشته باشند.

### تسریع

هدایت عرضه‌کنندگان در اقتصاد امروز صرفاً به معنای ایجاد و هماهنگی با تغییرات نیست. آنها باید تلاش کنند تا رفتار خود را در محیط بازار تغییر دهند. عرضه‌کنندگان موفق دارای ترکیبی از موضوعات هستند مانند:

- دانستن این که بازار (یا زنجیره عرضه) هم‌اکنون چگونه فعالیت می‌کند و متعاقباً چه چیزهایی نیازمند تغییر هستند؛
- تمایل به فروپاشی کل فرآیندها و سیستم‌های کسب و کار موجود یا بخش‌های مرتبط با آن (مانند زنجیره‌های عرضه، فرآیندهای کاری، فرآیندهای تصمیم‌گیری)؛

- فن‌آوری تأثیرگذار بر تغییرات؛
- بازاریابی و توزیع مهارت‌ها برای آرایه محصولات جدید؛

- مشارکت با دیگران جهت دستیابی به سازگاری و انطباق سریع با مدل‌های جدید؛

- توانایی برای تغییر و حمایت از فرآیندها و روش‌های جدید کاری برای دستیابی به راه‌حل‌ها.

مزایای کاری مرتبط با این تغییرات نه تنها مطلوب هستند

برای ابزار معاملات توسعه و گسترش یافته است. ابزار معاملات شامل محیط‌های پویانه بازار، حراج‌ها و کاتالوگ‌های الکترونیکی است. در مقایسه با روش‌های مرسوم، سیستم معاملات بر مراحل بیشتری از چرخه حیات فروش یا پشتیبانی و تدارکات تأثیر می‌گذارد.

### ابزارهای تعاملی

تا به اینجای ابزارهای مورد بحث، از مراحل مهم چرخه حیات معاملات حمایت می‌کردند. آنها متناسب با فرآیندهای سازمانی بوده و از وظایف مشخصی حمایت می‌کنند. مشخصاً، آنها نیازی ندارند که بنگاه یک فرآیند بزرگ و کلان را دنبال کند یا دست به تغییرات سازمانی برای استفاده از آنها بزند.

ابزارهای تعاملی در کنار وظایف سازمانی و در تمامی مراحل چرخه حیات سازمانی رشد می‌کنند. مهم است آنها را به مثابه ماژول‌هایی بنامیم که یکدیگر را تکمیل می‌کنند تا یک راه‌حل مناسب به دست آید. این ماژول‌ها اغلب تعمیم سیستم‌های موجود یا دیگر ابزار تعاملی هستند.

تا همین اواخر، اکثر فن‌آوری‌های اجرا شده توسط شرکت‌ها به چرخه حیات معاملات سازمانی کمک می‌کرده‌اند و در واقع مکمل رویه‌ها و فرآیندهای موجود بوده‌اند. سازمان‌ها با موفقیت این برنامه‌ها و سیستم‌های کسب و کار الکترونیکی را بدون ایجاد تغییرات مهم سازمانی به اجرا در آورده‌اند. این دیگر کافی نیست. بنگاه‌ها به منظور حفظ جایگاه برتر خود اقدام به ارزیابی و تغییر فرآیندهای کاری کرده و از فن‌آوری‌های تعاملی حمایت می‌کنند.

### ۳. عملی ساختن آن

#### فرآیندهای کاری

ارزیابی تأثیر فن‌آوری‌های جدید بر فرآیندهای عملیاتی و اجرایی، با درک روشن توانمندی‌های معرفی شده آغاز می‌گردد. اکثر شرکت‌ها می‌دانند که مزایای بالقوه را می‌توان از طریق سیستم‌هایی که تسهیل‌کننده تعاملات کارکنان با فرآیندها و اطلاعات هستند، بدست آورد. البته، توانمندی‌های تقویت شده یا تازه شکل گرفته، می‌توانند نه تنها بر بهروری فرآیندهای تدارکات و پشتیبانی موجود بلکه بر روش انجام امور تأثیرگذار باشند. بهترین روش‌ها از توانایی افراد برای انجام یک روش یا ترکیبی از روش‌ها به دست می‌آیند.

#### انجام وظایف بر مبنای فعالیت‌های تدارکات و پشتیبانی

در این مقطع از توسعه، سیستم‌های معاملات به شکلی اثربخش اقدام به افزایش یک توانایی سازمانی برای پشتیبانی و تأمین اقلام با کیفیت بالا در زمان و مکان مناسب و با قیمتی عادلانه می‌نمایند. فعالیت‌های زنجیره عرضه با فرآیندها و سیستم‌های طراحی شده برای سود بردن از پیشرفت‌ها تلفیق می‌شوند.

#### تلفیق زنجیره عرضه

پیشرفت‌های مهم‌تر اغلب ریشه در توانمندی‌های تقویت شده در قبال تأمین منابع، پشتیبانی و مدیریت مواد دارند. استراتژی‌های مناسب در این خصوص عبارتند از:

- جریان کاری تسهیل شده و فرآیند خدمات اتوماتیک که باعث شفافیت بالا و قابلیت دسترسی میان خرید، عرضه و مدیریت مواد می‌شود.
- فرآیندهای تأمین و عرضه که باعث کاهش هزینه‌های اکتساب مواد تأمین شده می‌گردند.

- فرآیندهای پیش‌بینی، برنامه‌ریزی و جایگزینی که باعث کاهش هزینه‌های می‌گردند.
- مزایای شرکای تجاری
- تعامل اثربخش به دنبال کاهش هزینه‌های فرآیند از طریق بهبود سطح مسئولیت‌پذیری و فعالیت‌های نظارت و کنترل است. به همین دلیل همه طرف‌های کسب و کار باید از مزایای این اقدامات بهره‌مند شوند.

### ۴. نتیجه گیری

- برای مدیران سراسر جهان ضروری است که فرصت آرایه شده از طریق ترکیب فن‌آوری‌های تجارت تعاملی و فرآیندهای اصلاح شده کسب و کار را درک کنند.
- انتظار کشیدن برای آن چه که رخ خواهد داد، تنها نتایج نامطلوب را به دنبال خواهد داشت.
- حاشیه رقابتی در اختیار آنانی قرار خواهد گرفت که این فن‌آوری‌ها را درک کرده و از آنها استفاده می‌نمایند و همچنین آنانی که فرآیندها و روش‌های کسب و کار خود را در محیط بازار تغییر می‌دهند.

### ۵. برای اطلاعات بیشتر

#### کتاب:

- «چگونه یک استراتژی سودمند تجارت الکترونیک ایجاد کنیم»، مایک کانینگهام، ۲۰۰۰.
- «اقتصاد X»، توماس کولوپولوس و ناتانیل پالمر، ۲۰۰۱.
- «به شرکت‌های نوپا به ویژه شرکت‌های الکترونیکی توصیه می‌کنم، توجه دقیقی به سطوح خدمات خود داشته باشند» لیلیان ورنون<sup>۲</sup>