

ERP 2.0

מיקרוסופט מגדירה מחדש את עולם ה-ERP

פתרון ניהול המשאבים הארגוניים של מיקרוסופט, ה-Dynamics AX, מראה סימנים שהוא עומד לשחזר את ההצלחה של אחיו הצעיר ה-Dynamics CRM

עוזי מירון

רמת אימוץ נמוכה יחסית של המערכת מה שהופך את ההשקעה בהן לבעייתית.

נושא נוסף המקבל תשומת לב רבה הנו ה-TCO - מעבר לצורך בגידול מוכח בפרודוקטיביות של העובדים, ישנם מרכיבים של רישוי, יישום, תחזוקה, חומרה, הקמת המערכת, הדרכה והטמעה. כל אלה התגלו כתובעניים מאוד בפיתרונות ה-ERP שהשוק הכיר עד היום ויש עניין רב להקטין אותם



יסי חיימוב

למינימום. לכן ההשקעה בפועל לעיתים הרבה יותר גבוהה ממה שהארגון ציפה לה כיוון שלא לקח בחשבון את קשיי ההטמעה, היישום וההתאמה לצרכים ספציפיים.

אפרת דרורי-אופנהיים, אנליסטית ב-IDC התייחסה לנושאים אלו לאחרונה וציינה כי השוק של ה-ERP צנח ב-2008 בגלל המיתון, ולפיכך ארגונים רבים החליטו לבחון את הפיתרונות המוצעים בשוק מחדש תוך מתן דגש על קריטריונים של ידירות, TCO נמוך ויכולת התאמה מהירה לארגון.

רוצים שהנתונים יהיו זמינים

אתגר נוסף נוגע לשקיפות הנתונים - כשארגון נכנס לפרויקט כזה גדול כמו הקמת מערכת ה-ERP, הוא רוצה לראות שהמערכת אכן מאפשרת לייעל את העבודה. דהיינו - רוצים שהנתונים הנדרשים לעבודה השוטפת יהיו זמינים ושיהיה קל ונוח לגשת אליהם. ברוב פיתרונות ה-ERP שקיימים כיום בשוק, אנו מוצאים שהתלונה המרכזית של המשתמשים הנה, שאין יכולת מובנית במערכת לנגישות קלה ואינטואיטיבית לנתונים הנצברים על הארגון.

המורכבות של פיתרונות ה-ERP והעובדה שמדובר לרוב במערכת ייחודית השונה משאר מערכות הארגון, יוצרת אתגר נוסף שהנו התלות בגופי ה-IT. כך למשל, כאשר מנהל הכספים או התפעול רוצה לקבל דו"ח כלשהו על הפעילות, הוא נזקק פעמים רבות לשירותים של מחלקת ה-IT. המטרה היא כמובן לצמצם את התלות הזו למינימום ולספק לכל מנהל בארגון את היכולת לייצר בקלות ובזריזות כל דו"ח, גם בעצמו, אם הוא חפץ בכך.

נקודה חשובה נוספת נוגעת לנושא הגדרת תהליכי עבודה בארגון. מדובר באחד האתגרים היותר מורכבים שתובעים לא מעט זמן ומשאבים ומטרתם להגדיר את התהליכים המיטביים לארגון, אותם תהליכים שיגדילו למקסימום את הפרודוקטיביות והיעילות בארגון.

עם השקת הגרסה המגויירת של פתרון ניהול המשאבים הארגוניים של מיקרוסופט, ה-Dynamics AX, נראה כי השוק הישראלי מקבל אותה בזרועות פתוחות ומסמן ברגליים שצפויה לה אותה הצלחה לה זכה פיתרון ה-CRM. הגיון של הפתרון בוצע במהלך השנתיים האחרונות על ידי mAXimum ERP, חברת בת של מטריקס, והמערכת, הנחשבת כמתאימה במיוחד לארגונים בינוניים וגדולים, תמכר בארץ על ידי מערך של שותפים עסקיים, ביניהם מלם, טלדור, ProWare, מחשוב, נס, תדעד, מקסופט, אורגנו, פסגה ו-AXperts. במסגרת ההסכם בין מיקרוסופט למטריקס תשמש mAXimum ERP כמפיצה של הפתרון.

עד כה הוטמעה המערכת בחברות: אביב PCB, בקרה-גבע, גניגר ומספר חברות נוספות שוקדות על תהליך ההטמעה וצפויות לעלות לאוויר בקרוב.

בריאיון משותף עם זיה חייט, מנהלת קבוצת הפתרונות העסקיים במיקרוסופט ישראל ומי שמובילה את פיתרונות ה-CRM וה-ERP בארץ, ועם יסי חיימוב, מנכ"ל mAXimum ERP, ניסינו להבין אלו אתגרים עומדים כיום בפני השוק המקומי ומדוע מיקרוסופט מאמינה שתוכל לספק להם מענה טוב יותר מהמתחרים.



זיה חייט

זיה, מהם האתגרים העסקיים והטכנולוגיים שעומדים בפני ארגונים בואם לבחור מערכת ERP?

לאחר התנסות בפיתרונות ERP שהסבו לא מעט אכזבה לארגונים שאמצו אותם, נראה לי שיש כיום ציפייה בשוק לפיתרון "בגובה העיניים" - כזה שקודם כל יתאים טוב יותר לארגון ולצורת העבודה שלו ושהמשתמשים באמת יעבדו אותו. אחת הבעיות המרכזיות עם מערכות ה-ERP הגדולות

והמסורתיות שיש בארץ, הנה שהן מותאמות בעיקר לארגונים הגדולים מאוד ופחות לארגוני Mid Market. רוב המערכות הבינוניות אינן מאפשרות את הגמישות וההתאמות שהשוק הישראלי בכלל ובפרט ב-Mid Market זקוקים להן. לעומתן המערכות המקומיות חסרות הרבה פעמים את הידע הרחב ואת ההשקעות האדירות בטכנולוגיה ובפיתוח והטמעת הניסיון והידע הוורטיקאלי, הייחודי לתחום. כתוצאה מכך ארגונים רבים מוצאים את עצמם עם היעדר מענה אמיתי ליכולת לקבל מבט מקיף וכולל על כל מערכות הארגון.

אתגר מובהק שאנו מזהים כיום בשיחות עם מנהלים בארגונים נעוץ בעובדה שפעמים רבות מערכות ERP מאופיינות בקושי בהטמעה

ERP 2.0

הרישיונות. המשמעות של הנושא הנה שהארגון ממשיך לקבל עדכונים שוטפים לגבי שינויים הנדרשים במערכת ללא תשלום נוסף. בחברות האחרות העלות הזו גבוהה בצורה משמעותית.

ה-Dynamics AX מספק יכולות BI מובנות

יוסי חיימוב, מנכ"ל mAXimum ERP, מציין מספר יתרונות נוספים ומונה ביניהם את היכולת המשופרת של הפיתרון לספק שקיפות נתונים לכל הדרגים בארגון. לדבריו, "פתרון ניהול המשאבים הארגוניים של מיקרוסופט, ה-Dynamics AX מספק יכולות BI מובנות ומגיע עם סט שלם של קוביות ודוחות המאפשרים לארגון למקסם את הערך ממערכת ה-ERP, תוך אפשרות לקבל נתונים בנייתוח אנליטי מעמיק ביותר ולא רק ברמת הנתונים שנרשמו במערכת. היכולת להציף בצורה מובנית תובנות עסקיות משמעותיות מספקת למנהל כלי ניהולי ממדרגה ראשונה המשנה לחלוטין את איכות קבלת ההחלטות בארגון."

חיימוב מציין כי מניסיון של הטמעת המערכת במספר ארגונים בארץ ובעולם ניתן לראות הקטנה בולטת של התלות במומחי ה-IT בארגון בתחום זה. "העובדה שהמערכת מגיעה עם אשפי תוכנה מובנים ליצירת דוחות ועם קישור הדוק וחזק לגיליון האלקטרוני אקסל, מספקת עצמאות וחופש פעולה גבוה לדרג המנהל תוך יכולת לקבל מיידי דוחות ונתונים שבעבר דרשו התערבות ופיתוח של מחלקת ה-IT."

"חשוב לציין בנוסף את ההשקעה האדירה שנעשתה מצד מיקרוסופט בפיתוח פיתרונות ותהליכי עבודה מובנים, בשיטת ה-Role center, הגדרת תפקידים מובנית. במסגרת זו בודדו וזוהו תהליכי העבודה האופטימליים שמאפיינים בעלי תפקידים שונים בארגון והוגדרו במערכת. העמדת התהליכים המובנים הללו לרשות בעלי התפקידים בארגון חוסכת להם זמן עצום של הגדרת תהליכים ומאפשרת להם למקסם את פעילותם ולהשיג יעילות מוכחת בזמן ובחיסכון כספי."

גרטרנד מכתירה את הפיתרון כמוביל מסוג

זיוה חייט מסכמת ואומרת כי במחקר האחרון שהתפרסם במאי 2009 הגדירה חברת המחקר הבינלאומית גרטרנד את הפיתרון של מיקרוסופט כפיתרון המוביל היחיד בריבוע הקסם לשוק ה-Mid Market. בין הסיבות לקביעה זו מציינת גרטרנד את ערוץ השותפים הרחב שיש למיקרוסופט ברחבי העולם, ערוץ המונה למעלה מ-2,000 שותפים שכל אחד מהם שוקד על פיתוח פיתרונות המשפרים את המוצר ומספקים מענה לורטיקלים ייחודיים. התפיסה של פתרונות ורטיקליים מוכחים, שלהם References רבים בעולם, מנגישה את הפתרון אף יותר בקרב ארגוני Mid Market שמחפשים מערכת שתדבר בשפה היחודית שלהם - בין אם מדובר בחברת נדל"ן מניב, פארמה, ריטייל או כל עולם תוכן אחר. למיקרוסופט היום יש למעלה מ-300 פתרונות ורטיקליים בעולמות תוכן שונים והיא ממשיכה לעודד את שותפיה לפתח פתרונות נוספים בתחום.

לדברי כריסטיאן הסטרמן, מנהל מחקר בחברת גרטרנד "זהו המוצר היחיד אותו אני מכנה מוצר מוביל בתחום ארגוני ה-Mid Market, יש מספר פתרונות בולטים בשוק, אך הבולט מכולם הוא ה-AX. בין השאר, המוצר הזה מקבל את כוחו מפתרונות מוכוונים תעשייה שהוא מציע. מלבד יתרונות אלו, נובע עיקר כוחו של המוצר של מיקרוסופט מהיכרותם של מרבית המשתמשים עם ממשקי החברה, היכרות ההופכת את המפגש עם התוכנה לנוחה וקלה באופן יחסי". □

כיצד פתרון ניהול המשאבים הארגוניים של מיקרוסופט, ה-Dynamics AX מספק מענה לאתגרים הללו?

חשוב לציין כי מדובר כאן במערכת מבוססת ובשלה שהפיתוח שלה החל עוד בשנות ה-80 על ידי חברה דנית שנקנתה על ידי מיקרוסופט ב-2001. על פיתוח המערכת, שיפורה והתאמתה לאתגרי הארגונים בעידן של ימינו, שוקדים במיקרוסופט בחמישה מרכזי פיתוח בעולם ובהשקעה אדירה. ה-Dynamics AX מוצר ה-ERP שמיקרוסופט מגדירה כמוצר הדגל שלה מבין משפחת ה-ERP.

המשתמשים מרגישים כמו בבית

לפיתרון ישנן מספר חוזקות שמבדלות אותו מפיתרונות אחרים ומספקות מענה לאתגרים שציינו:

הדבר הראשון, שהנו גם זה שבוטל לעין, הנו ממשק המשתמש. מדובר כאן במהפכה לא פשוטה, כיוון שלראשונה מאפשרים למשתמשים במערכת ERP להגיע למידע דרך ממשק משתמש מוכר וידידותי של אוטולוק ואופיס. עבור מרבית המשתמשים בעולם מדובר בממשק שהם מרגישים בו "כמו בבית" ומבחינה זו יכולת ההסתגלות שלהם לעבודה עם המערכת הנה מהירה וקלה לאין שיעור מכל מערכת אחרת. המשמעות המרכזית - המערכת לא דורשת זמן הדרכה והטמעה משמעותיים בכדי שהמשתמשים יבינו איך לעבוד איתה ולמקסם את יכולותיה ואולי הכי חשוב המערכת מקטינה התנגדויות בקרב המשתמשים ולכן החזר ההשקעה ממנה מהיר יותר.

כך למשל, אחד הלקוחות שלנו מציין כי במערכת ה-ERP הקודמת שיושמה בארגון נדרשו שלושה חודשי הכשרה והדרכה לתחילת עבודה עם המערכת ולמרות זאת רמת השימוש בה הייתה בינונית. לעומת זאת, עם אימוץ פתרון ניהול המשאבים הארגוניים של מיקרוסופט, ה-Dynamics AX הארגון הסתפק בחודש הדרכה אחד ובעקבותיו ניתן היה לראות שיפור דרמטי בעומק השימוש של המשתמשים ובשביעות רצונם.

נושא נוסף שבו יש לפיתרון יתרון מוכח הנו האינטגרציה ואחידות הפלטפורמה. כיוון שמרבית הארגונים בישראל מתבססים על תשתית מיקרוסופט, קל מאוד ליישם את המערכת שמשלבת בצורה מושלמת עם המערכות הקיימות, ומאפשרת לנצל בצורה מיטבית, הן את כח האדם שכבר מתחזק את המערכת ומכיר את המערכות הנלוות לה, והן את מוצרי התוכנה הנלווים שכבר מוטמעים בארגון כמו בסיסי הנתונים, פיתרונות ה-BI, הפורטל הארגוני, כלי האופיס וכדומה.

תחום נוסף בו יש למערכת של מיקרוסופט

יתרון מוכח הנו עלויות התחזוקה. להבדיל ממערכות מתחרות בשוק, תחזוקת המערכת מתומחרת ב-14% עד 16% בלבד ממחיר

"זהו המוצר היחיד

אותו אני מכנה מוצר

מוביל בתחום

הארגונים הבינוניים,

יש מספר פתרונות

בולטים בשוק, אך

הבולט מכולם הוא

ה-AX. "כריסטיאן

הסטרמן, מנהל מחקר

בחברת גרטרנד