

مفاجآت مثيرة حول تطبيق الأنظمة البرمجية في الشركات السعودية يكشف عنها تقرير حديث

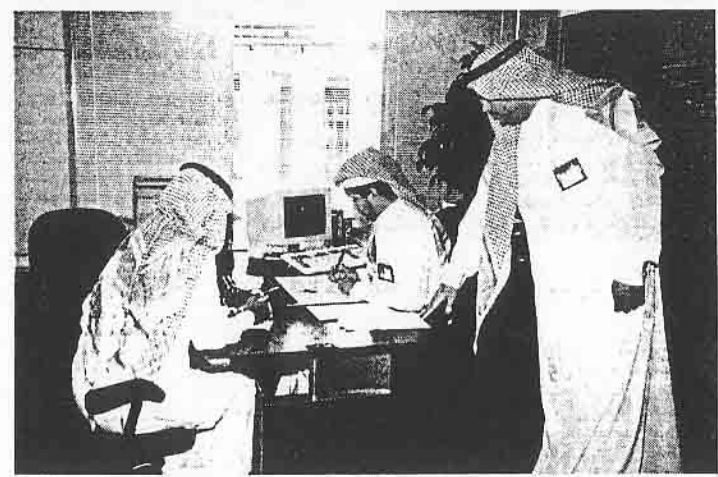
5% من الشركات تعاني من انعدام أنظمة المعلومات وتصرف على استخدام الورق فقط • عدد مستخدمي أنظمة المعلومات في الشركات الكبرى لا يتعدى 5,7% من إجمالي موظفيها
• أكثر من 9% من تطبيقات المستوى الأول البرمجية خلال الخمس سنوات الأخيرة كانت فاشلة • السوق السعودية تتجه نحو التوازن بعد مرحلة من التخبط

بينهم بقدر ما مع موزعي التطبيقات الأخرى. كما تبين الدراسة وجود عشرات المستخدمين لنظامين من السبعة تغير موزعيهما وانحسر نشاطيهما ولم يحقق أي مبيعات جديدة في الثلاث سنوات الأخيرة، يعانون من انعدام الدعم وأشارت الدراسة لإسقاطها عمداً من ترتيب الشركات الكبرى، كما تشير الدراسة إلى أن السوق التي تجتج بالتطبيقات من المستوى الثاني والثالث رخيصة الثمن وقليلة الجودة.

وتؤكد الدراسة أن أكثر من ربع شركات التطبيق انسحبت من السوق لأسباب أغلبها تتعلق بالإفلاس أو المشاكل القانونية مع العملاء من ناحية، والشركات الموردة للنظم من ناحية أخرى، وقد خسرت السوق نصف هذا العدد في السنوات الخمس الأخيرة فقط في حين تولى تطبيق أكثر من 13% من الأنظمة شركات تقع مكاتبها خارج المملكة. وفي حين أن هذا الخيار يبدو أنه يوفر على الشركات بعض المبالغ مبدئياً، إلا أن جميع هذه الشركات تعاني

من انعدام الدعم المحلي للمطابقين الخارجيين، وتواجهنا الدراسة بأن بعض هذه المشاكل تنطبق على الشركات الاستشارية التي تتولى مساعدة الملاك اختيار الأنظمة المناسبة أيضاً، وبالتالي لابد أن يكون هناك حرص على اختيار الشركة الاستشارية كتنك.

وتخلص الدراسة إلى أن السوق السعودية تتجه نحو التوازن بعد مرحلة من التخبط وأن العديد من الشركات التي أخطأت في الاختيار سابقاً بدت في شراء أنظمة بديلة، مما يوضح أن هذه الشركات لم تعد تستطيع الاستغناء عن تلك الأنظمة وأنها في الوقت نفسه قد تعلمت من أخطائها. إلا أن الدراسة تعيب الهدر في المال والوقت والجهد المصاحب لهذه العملية، ونشأت أصحاب القرار التعلم من دروس الماضي وأخذ جميع الاحتياطات بأن يتم التطبيق مرة واحدة ولنظام واحد، حتى إن كانت الكلفة مرتفعة نوعياً، لأن كلفة إعادة التطبيق تكون عادة مضاعفة، أي أن توفير يتم على حساب جودة النظام وتطبيقه.



هل تعلم الشركات السعودية من الدروس الماضية (أخيراً، الشرق الأوسط)

قدراتها محلياً وتعاني من نقص واضح في معايير الجودة، وينطبق هذا على جميع الشركات التي تستخدم أكثر من وكيل للتطبيق، ومن ثم تتباين المراكز الأولى بحسب المعيار المستخدم للتصنيف، ففي حين تفقد «إف إس العربية» (IFS Arabia) الوكيل الحصري لشركة IFS السويدية المركز الأول من حيث عدد التطبيقات الناجحة لشركة واحدة ويعمد وجود قصص فشل لديها ومناقشتها بقوة على المركز الأول مع منافسيها الذين سبقوها بسنتين في دخول السوق بسبب السرعة النسبية لتطبيق هذا النظام يمكن أن تحسب (SAP) الألمانية المركز الأول من حيث عدد المستخدمين بمجرد حساب مستخدمي «أرامكو» و«سابك» الذين يفوق عددهم جميع مستخدمي الأنظمة في باقي الشركات بالملكة مجتمعين، في حين يتفرد «أوراكل» (Oracle) الأمريكية بالمركز الأول من حيث عدد الموزعين والمطابقين الذين تتوزع عليهم قاعدة العملاء، ويتجاوز عددهم العشرة يتنافسون فيما

الأنظمة الستة أعلاه لا تشمل أنظمة القرارات الذكية (Business Intelligence) وأنظمة التجارة الإلكترونية التي يشكل تطبيق أنظمة ERP التقليدية فيها حجر الأساس للاستفادة منها، ولا تتعدى الشركات التي اعتمدت هذه الأنظمة أصابع اليد الواحدة بالرغم من أن أغلب الأنظمة ERP لديها إصدارات حديثة توفر هذه القدرة للبرامج، وتحلل الدراسة ذلك بتأخر تنظيماً التجارة الإلكترونية في السوق، وانعدام الشهية للتطوير لدى العديد من الشركات، مادامت الأنظمة الحالية توفر الحد الأدنى من الخدمات للشركات.

وتتخصص مشاكل الشركات التي اتخذت برامج أعمال من المستوى الأول، التي تتمثل في السوق السعودية بسبعة أسماء تتقدمها SAP و Oracle و IFS، في ندرة الحصول على شركة محلية من المستوى الأول أيضاً تقوم بتطبيق هذه الأنظمة، في غياب معايير قياسية لتصنيف هذه الشركات، ففي حين تقتصر الكثير من شركات التطبيق بالأسماء الكبيرة لمورديها، تتدنى

هذه الأنظمة، في حين لا تتحقق الفوائد المرجوة من الأنظمة الحديثة إلا بتطبيق عدد كبير من التطبيقات إن لم يكن كلها، لتعم فائدة النظام ويتم التخلص من الروتين الورقي والعمل اليدوي كلية، ويتم ربط أقسام المنشأة وجميع معلوماتها بنظام موحد، ففي حين تبدو الشركات الكبرى كعمدتها للتقنية الحديثة اسمياً عندما تعلن عن توقيع عقد لتطبيق أحد هذه الأنظمة، نجد الواقع ينافي ذلك حيث يعتمد 10% من مطبقي أنظمة المستوى الأول الأنظمة المالية فقط ويعتمد 21% منهم نظامين فقط من أصل ستة، في حين ترتفع النسبة إلى 27% من مستخدمي ثلاثة أو أربعة أنظمة وتندرج النسبة إلى 18% بالنسبة لمستخدمي خمسة أنظمة، و6% فقط لمستخدمي ستة أنظمة في آن واحد، ويمكننا أن نخلص أنه أكثر من 70% من مستخدمي نظم المعلومات الحديثة يستفيدون منها بنسبة تقل عن 50%، في حين أن الغالبية العظمى تستخدمها بنسبة مخدبة جداً من تلك النظم، حتى إن دفعت مبالغ طائلة في اقتنائها، ولابد أن نلاحظ أن

الدراسة أن عملية اتخاذ القرار يمكن أن تأخذ أكثر من ثلاث سنوات، مما يعكس التردد في اتخاذ القرار وعدم ثقة أصحاب القرار في هذه الأنظمة وفائدتها. ومن أخطر ما احتوت عليه الدراسة هو تذبذب السوق السعودية من عام لآخر، وإن كان مشكلة عام الفين (Y2K) وأحداث 11 سبتمبر (البلول) تأثير على المبيعات في عامي 99 و2002 إيجابياً وسلبياً تبعاً.

وخلصت الدراسة إلى أن أكثر من 26% من الأنظمة البرمجية هي من المستوى الثاني (Tier 2) أو أقل، توظف أصحاب الشركات الكبرى في شرائها وهي إما في طريقها للاستبدال أو التخلص بالتآعب لشغليها لعدم قدرتها على التجاوب مع طلبات الشركات الكبرى التي شملتها الدراسة، في حين تشكل الأنظمة المصممة محلياً والكتوية عن طريق مبرمجين نسبة عالية جداً منها، علماً بأن أكثر من نصفها قد تم تطويره قبل أكثر من خمس سنوات وتعاني من عيوب فنية واضحة، ولعل من أهم نتائج الدراسة هو أن أكبر أسباب التخبط (تشكل التطبيقات الفاشلة) أكثر من 9% من تطبيقات المستوى الأول خلال الخمس سنوات الأخيرة) هو عدم بناء القرار على أسس علمية، بل بصورة عشوائية تتم في الغالب بناء على آراء فردية تعتمد بصورة أساسية على السعر، وهو السبب الذي يدفع معظم الشركات لشراء أنظمة من المستوى الثاني أو التعامل مع شركات تطبيق من نفس هذا المستوى.

وتقدر الدراسة عدد مستخدمي أنظمة المعلومات هذه في الشركات الكبرى في المملكة بحوالي 46 ألف مستخدم، في حين يبلغ مجموع موظفي نفس الشركات 607 ألف أي بنسبة متدنية لا تتعدى 7,5% من إجمالي الموظفين في تلك الشركات، وتكثف النسبة إلى 4% في الشركات الأخرى، إذا استثنينا شركة «أرامكو» التي تبلغ النسب لديها أكثر من 35% وتوضح هذه النسبة انخفاض الوعي ومستوى التطبيق لدى تلك الشركات، حيث تركز أغلبها على الأنظمة المالية والمخازن، وتخلف التطبيقات الأخرى التي توفرها

لندن، الشرق الأوسط،

كشفت تقرير حديث شامل أعده مؤسسة BASE Consulting الاستشارية، يستهدف الشركات المتوسطة والكبيرة في المملكة العربية السعودية، عن مجموعة من النتائج المثيرة للفضول تتعلق باختيار وتطبيق أنظمة المعلومات الحديثة لدى هذه الشركات، وهو ما يعرف بأنظمة تخطيط موارد المؤسسات أو ERP (Enterprise Resource Planning) حيث تعتبر هذه البرامج الخيار المفضل للشركات التي تسعى لتحديث أنظمة المعلومات، نظراً لقدرتها على التعامل مع كميات ضخمة من المعلومات كما تتطلب الشركات الكبرى، بالإضافة إلى قدرتها على ربط جميع أقسام المنشأة تحت مظلة واحدة، وموفرة القدرة لأصحاب القرار بالإطلاع على سير العمل لحظة وفي أي وقت وبدقة متناهية، وتتميز هذه الأنظمة باحتوائها على عدة تطبيقات، بحيث يمكن استخدامها منفصلة أو مترابطة مع بعضها البعض، فعلى سبيل المثال تحتوي جميع هذه الأنظمة على أربعة تطبيقات أساسية تشكل التطبيقات التقليدية لهذه الأنظمة، وهي تطبيقات المالية وتطبيقات التوزيع (المخازن والمبيعات) وتطبيقات التصنيع (الإنتاج) وتخطيط الإنتاج وتطبيقات الموارد البشرية. وتتميز الأنظمة الأحدث من هذه التطبيقات بتوفير واحد أو أكثر من تطبيقات أخرى، مثل تطبيقات الصيانة (إدارة أصول المنشآت) وتطبيقات علاقات العملاء (CRM) بالإضافة لتطبيقات الهندسة والتصميم الصناعي، وأخيراً التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها.

وقد قُاجحتنا الدراسة، التي شملت حوالي 300 شركة ومؤسسة متوسطة وجميع المنشآت الكبرى، أن أكثر من 5% من الشركات السعودية تعاني من انعدام أنظمة المعلومات تماماً، وأصبراً بعضها يعتمد على اعتماد الورق من دون الرغبة في التجديد أو التحديث، وهي نسبة كبيرة بالنسبة لشركات لا يقل دخلها السنوي عن 40 مليون دولار أميركي، وتوضح