

إطار مقترح لعلاج مشكلات تطبيق نظام الـ SAP في الشركات المصرية

دكتور / حسن سيد عويس (✉)

مقدمة:

منذ أن بدأت الدولة بإجراءات الخصخصة في نهاية القرن العشرين والتي أدت إلى تحويل الكثير من شركات القطاع العام إلى شركات قطاع خاص، وبالتالي فتح المجال بصورة أوسع أمام القطاع الخاص للمشاركة في التنمية الاقتصادية، وخاصة الشركات الأجنبية التي تستخدم التكنولوجيا المتقدمة ومما لا شك فيه أن ذلك يتطلب ان تتوافق الشركات المصرية التي تم بيعها للشركات الأجنبية مع هذه الشركات وتوحيد أنظمة المعلومات المطبقة في هذه الشركات للحصول على تقارير مالية موحدة بين شركات المجموعة الواحدة على مستوى العالم، ولكن تطبيق هذا النظام في الشركات المصرية يواجهه كثير من المشاكل والصعوبات، بسبب اختلاف النظم المستخدمة بين الشركات المصرية والشركات الأم في الخارج، حيث إن الشركات المصرية يطبق معظمها الأنظمة اليدوية أو الآلية ولكن هذه الأنظمة ليست على مستوى يتوافق مع نظام الـ SAP. مشكلتا البحث وأهميته:

برنامج الساب (SAP) هو نظام ألماني المنشأ، ويعتبر من أقوى وأشهر البرامج تحت الـ "ERP" وتم تطويره حتى أصبح برنامج شامل للشركات الصغيرة أو الكبيرة، وهو من أهم التطبيقات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبية التي تقدم حلول عملية وتجارية ولكنه لا يطبق إلا بالشركات الكبرى لان تكلفته عالية جدا، وهو برنامج متقدم وذو حجم كبير وخاصة أنه يركز على كيفية الضبط والتحكم في حساب التكاليف وربطها بالقسم المالي.

ومنذ عام ٢٠٠٤ قامت الشركات الأجنبية العاملة في مصر بإدخال هذا النظام في الشركات المصرية التابعة لها، ولكن تطبيق هذا النظام في الشركات المصرية تكتنفه كثيراً من المشاكل والصعوبات، حيث إن معظم العاملين في هذه الشركات غير مؤهلين للتوافق مع هذا النظام وهو ما ترتب عليه كثيراً من المشاكل مع العملاء والموردين وكذلك الجهات الحكومية مثل الضرائب والتأمينات وما يترتب عليها من غرامات تأخير بسبب عدم سداد مستحقات هذه الجهات في الوقت المناسب نتيجة إخطاء تسجيل يقوم بها بعض العاملين بسبب جهلهم بالنظام، وقد وصلت هذه الغرامات في إحدى هذه الشركات ملايين الجنيهات في ضريبة المبيعات وضريبة أرباح شركات الأموال، بالإضافة إلى صعوبة مراجعة هذا النظام وتطبيقاته من الجهات الحكومية المصرية مثل مأموري الضرائب ومفتشى التأمينات حيث يفتقد معظم هؤلاء المراجعين إلى إجادة اللغة الإنجليزية بالإضافة إلى التقدم التكنولوجي الذي يعتمد عليه هذا النظام، وهو ما يكلف الدولة كثيراً نتيجة ضياع المستحقات الضريبية والتأمينية.

بالإضافة إلى تكلفة النظام المرتفعة حيث تصل تكلفة إدخال النظام إلى حوالي ١٠ ملايين جنيه للشركة الواحدة^(١)، وكذلك ارتفاع تكلفة تدريب العاملين بالشركات التي ترغب في تطبيق هذا النظام خاصة عند التحول من النظام اليدوي إلى الساب مباشرة، والتي تصل تكلفة المدرب أو خبير نظم المعلومات في هذه الشركات أكثر من ١٠٠ يورو في الساعة منذ نزوله أرض المطار وحتى مغادرته البلاد بالإضافة إلى الإقامة والانتقال وباقي المزايا التي تمنح لهم خلال إقامتهم بمصر، وتصل تكلفة المدرب الواحد حوالي ٢٥ ألف دولار، كما أن بعض الشركات تأخذ نسبة من إيرادات الشركات المصرية تحت مسمى الدعم الفني أو المعونة الفنية والتي يبلغ حجم الأعمال فيها أكثر من مليار جنيه سنوياً خاصة إذا علمنا أن هذه الشركات ليست مملوكة ملكية كاملة للشركات الأجنبية أي مازالت هناك نسبة من ملكية هذه الشركات تابعة للمال العام المصري وهو ما يضر بخزانة الدولة.

(١) من خلال مقابلات إجراها الباحث في بعض الشركات التي ادخلت هذا النظام في مصر.

الهدف من البحث :

أن كل هذا أو ذاك يوضح مدى أهمية هذه المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها، وهو ما يهدف إليه هذا البحث من خلال الإطار الذي يقترحه الباحث^(١).

حدود البحث:

لن يستطيع الباحث التعرض لكل تطبيقات الساب في الشركة الواحدة ولكن سوف يقتصر على تطبيق العملاء فقط حيث يعتبر أهم هذه التطبيقات وأكثرها مشاكل في التطبيق العملي.

مصطلحات الدراسة :

تتناول في هذه الدراسة المصطلحات الآتية:

— SAP (System, Application & Products)

— ERP (Enterprise Resource Planning System)

— EMEA (Europe, Middle East, Africa)

— LAC (Latin America and Caribbean)

— APJ (Asia Pacific and Japan.)

عينتا الدراسة :

سوف تقتصر عينة البحث على أكبر عشرين شركة في مصر، وقد تم اختيار العشرين الكبار من خلال مركز كبار الممولين بمصلحة الضرائب المصرية، وبدراسة هذه الشركات تبين وجود حوالي ٧٠٪ من هذه الشركات بدأ في التحول إلى نظام الـ (SAP) بداية من عام ٢٠٠٤ حتى الآن.

(١) يعتمد الباحث في مصادر البحث على المقابلات الشخصية والمراسلات لبعض مصممي نظم المعلومات في الشركات الاجنبية مثل شركة LAFRG Co. ، ITALCEMENT Group Co. ، وكذلك بعض خبراء نظم المعلومات في الشركات المصرية التي طبقت نظام الـ (SAP) فيها .

خطت البحث:

تحقيقاً لهدف البحث يتناول الباحث المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار العام لنظام الـ " SAP "

المبحث الثاني: تطبيق العملاء كأحد تطبيقات الـ " SAP "

المبحث الثالث: الإطار المقترح لمشكلات تطبيق الـ " SAP " في الشركات المصرية.



المبحث الاول

الإطار العام لنظام الـ «SAP»

برنامج الساب "SAP" هو اختصار لكلمة "System Application & Products"، وهو نظام كامل يقوم بتزويد المنشأة أو الشركة بحلول عملية جاهزه لكي تستطيع من خلالها أن تهيكّل وتربط كل أقسام المنشأة في نظام واحد يغنيها عن استخدام الورق والنظم التقليدية الاخرى حيث بإمكانها أن تقوم بأي عملية مالية أو إدارية أو تقنية بدون بذل أي جهد مثل التوقيع أو الموافقة على مستند ما .

أن النسخة الأصلية من الـ SAP تساعد العملاء على التعامل مع قواعد البيانات في قطاع عريض من التطبيقات وكذلك كثير من الشركات الكبيرة مثل شركة IBM، ميكروسوفت التي تستخدم الـ SAP في شركاتها، ويعتبر SAP R3 من أفضل البرامج المطبقة في الإدارة المالية، الأصول ومحاسبة التكاليف، عمليات الإنتاج والمواد وحفظ المستندات⁽¹⁾.

وتعمل شركة ساب في ٤ مناطق جغرافية هي EMEA وتشمل أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، أمريكا وتشمل الولايات المتحدة الأمريكية وكندا، LAC وتشمل أمريكا اللاتينية والكاريبية، APJ وتشمل آسيا واليابان، وتمتلك شركة ساب ١١٥ شركة تابعة حول العالم⁽²⁾.

أولاً: أقسام برنامج الـ SAP:

ينقسم برنامج الساب إلى قسمين حسب الدراسة الأكاديمية وهي كالتالي :

- (1) Aktiengesellschaft, OPTIMIZE YOUR INVESTMENT IN SAP SOFTWARE WITH LEARNING SOLUTIONS FROM SAP. SAP.com.
 - (2) Bailor, Coreen (2006-07-05). "For CRM, ERP, and SCM, SAP Leads the Way". <http://www.sap.com/company/investor/inbrief/markets/index.epx>. Retrieved 2007-10-15, "Business in Brief: Markets". SAP. "Midmarket Solutions: SAP ALL-IN-ONE-Solutions for mid-size companies". *Annual Report 2006*. SAP. <http://www.sap.com/germany/company/investor/reports/gb2006/en/business/midmarket-solutions-2.html#1>. Retrieved 2007-10-15.
- ^ "Industry Solutions: Innovation - One Industry at a Time". *Annual Report 2006*. SAP.

١- القسم الاول Technical Modules :

وهو للدارسين في هندسة وعلوم الكمبيوتر (البرمجة، الشبكات، الصيانة) وينقسم إلى عدة أقسام منها :

- Basis Administrator

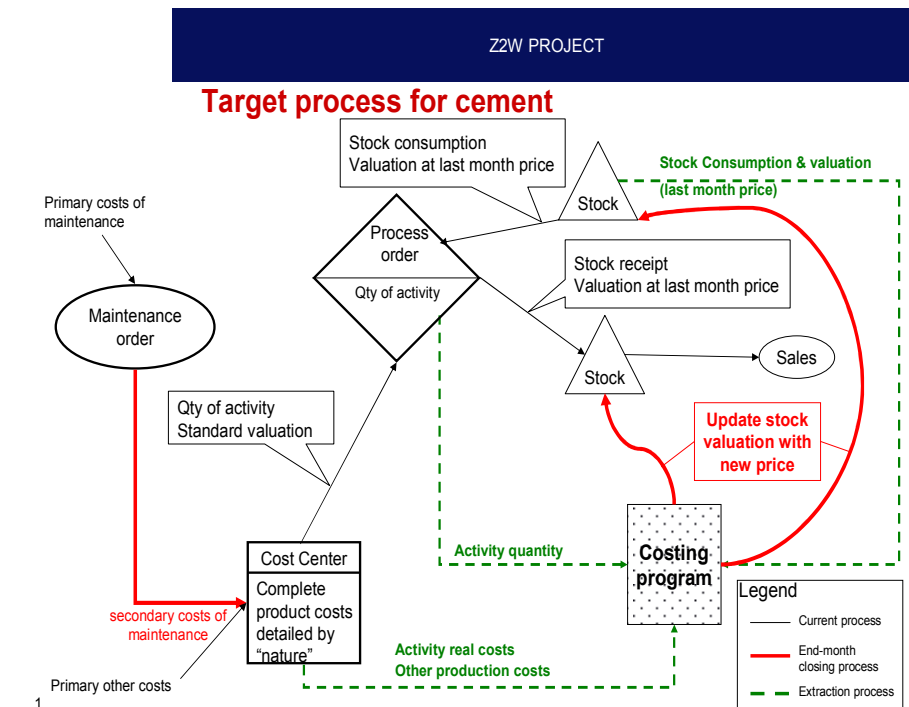
— ABAB (Advanced Business Application Programming)

٢- القسم الثاني Functional Modules:

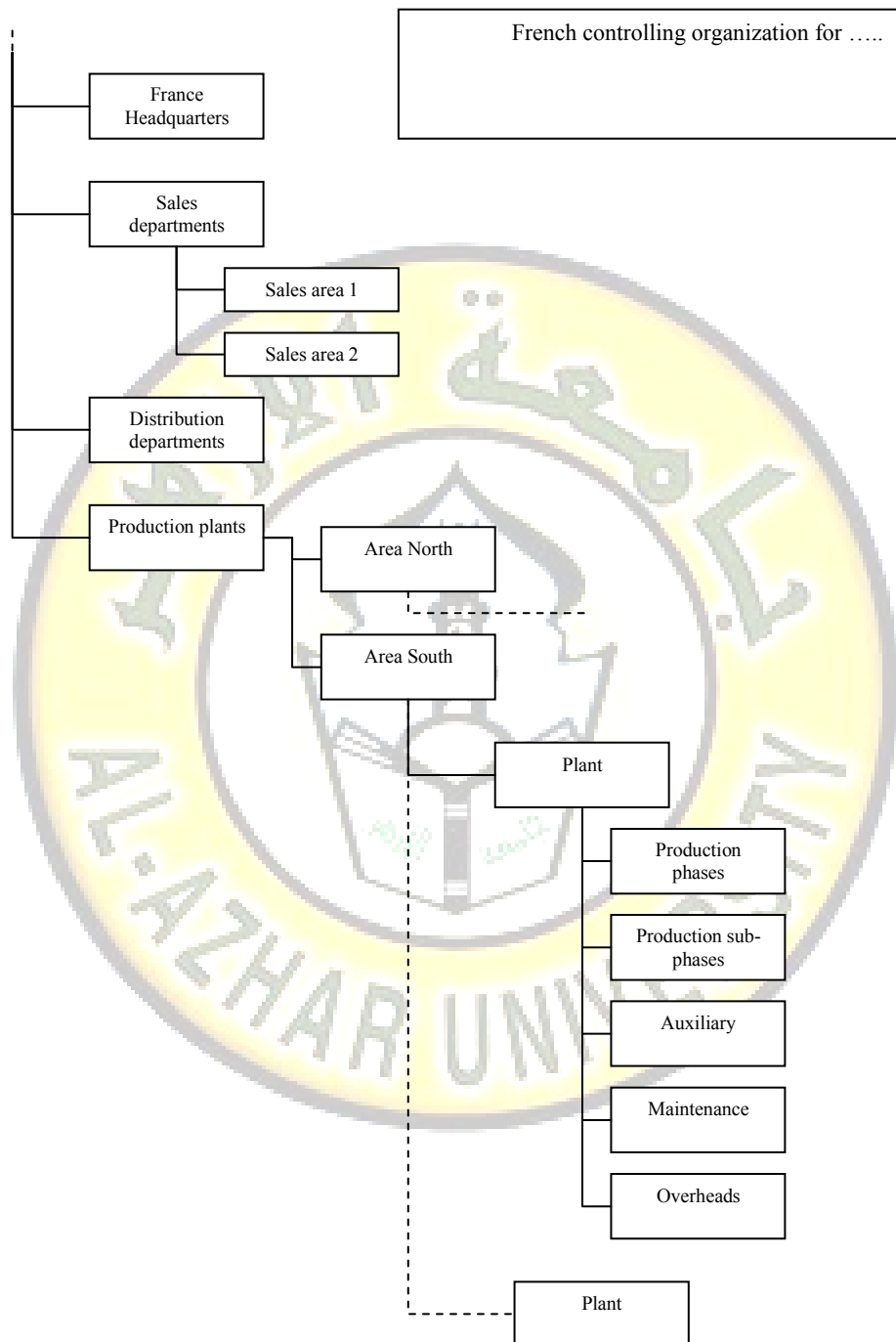
وهو للدارسين في كليات الاقتصاد والإدارة والتجارة وحماية البيئة وهندسة الإنتاج والتخطيط... الخ، وينقسم إلى عدة أقسام منها :

- المالية والتحكم FICO - Financial & Controlling
- التسويق والمبيعات SD (Sales & Distribution)
- إدارة الأصول AM - Asset Management
- إدارة الموارد البشرية HR - Human Resource
- إدارة المخازن WM - Warehouse Management
- إدارة المواد الخام MM - Material Management
- تخطيط الإنتاج PP - Production Planning
- إدارة الجودة QM - Quality Management

وينقسم نظام التسويق والمبيعات إلى حسابات العملاء، الشحن، التوزيع، النقل، وسوف نقتصر في دراستنا على تطبيق العملاء فقط تاركين باقى التطبيقات لبحوث أخرى أو زملاء آخرين.



ويصور الشكل التالي نظام المبيعات في إحدى الشركات التي تطبق نظام الـ SAP



ثانياً: مزايا نظام الساب:

بالرغم من تكلفة الـ SAP المرتفعة نسبياً والتي تعوق كثير من الشركات عن تطبيق هذا النظام إلا أن هناك العديد من المزايا التي تنتج عن تطبيق هذا النظام أهمها :

- ١- مرونة النظام في تطبيقه على معظم أنشطة المنشأة .
- ٢- عدم تكرار البيانات في أكثر من تطبيق حيث يتم تسجيل البيان مرة واحدة كما سيتضح من خلال تطبيق العملاء في المبحث الثاني .
- ٣- سهولة الاتصال بين جميع الإدارات من خلال تطبيق هذا النظام .
- ٤- سهولة إعداد التقارير وإرسالها للشركات الأم على مستوى العالم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب .
- ٥- سهولة إعداد الميزانيات المجمعة على مستوى المجموعة الواحدة اوتوماتيكياً ..^(١) .

ثالثاً : عيوب نظام الساب:

- ١- التكلفة المرتفعة حيث تصل تكلفة ادخال النظام الى حوالى ١٠ ملايين جنيه للشركة الواحدة حيث تتمثل هذه التكلفة في براءة الاختراع والتدريب والتي تصل تكلفة المدرب أو خبير نظم المعلومات في هذه الشركات أكثر من ١٠٠ يورو في الساعة منذ نزوله أرض المطار وحتى مغادرته البلاد ، كما أن بعض الشركات تأخذ نسبة من إيرادات الشركات المصرية تحت مسمى الدعم الفني أو المعونة الفنية والتي يبلغ حجم الأعمال فيها أكثر من مليار جنيه سنوياً خاصة إذا علمنا أن هذه الشركات ليست مملوكة ملكية كاملة لهذه الشركات الأجنبية أى مازالت هناك نسبة من ملكية هذه الشركات تابعة للمال العام المصرى وهو ما يضر بمخزاة الدولة ..^(٢) . ولقد حققت شركة SAP ارباحاً خلال الفترة من عام

(١) من خلال مقابلة الباحث لبعض خبراء نظم المعلومات الاجانب الذين يعملون في مصر .
(٢) من خلال بعض الشركات التي ادخلت هذا النظام في مصر .

٢٠٠٤ حتى ٢٠١٠ مبلغ ٤٠ بليون دولار...^(١)، كما حققت عام ٢٠٠٧ فقط مبلغ ٦٨ بليون دولار...^(٢).

٢- ارتفاع تكلفة تدريب العاملين بالشركات التي ترغب في تطبيق هذا النظام خاصة عند التحول من النظام اليدوي إلى الساب مباشرة حيث إن معظم العاملين غير مؤهلين للتوافق مع هذا النظام وهو ما ترتب عليه كثيراً من المشاكل مع العملاء والموردين وكذلك الجهات الحكومية مثل الضرائب والتأمينات وما ترتب عليها من غرامات تأخير بسبب عدم سداد مستحقات هذه الجهات في الوقت المناسب نتيجة اخطاء تسجيل يقوم بها بعض العاملين بسبب جهلهم بالنظام وقد وصلت هذه الغرامات في أحد هذه الشركات ملايين الجنيهات في ضريبة المبيعات وضريبة أرباح شركات الأموال.

٣- صعوبة مراجعة هذا النظام وتطبيقاته من الجهات الحكومية المصرية مثل مأموري الضرائب ومفتشى التأمينات حيث يفتقد معظم هؤلاء المراجعين إلى اجادة اللغة الانجليزية بالإضافة التي التقدم التكنولوجي الذي يعتمد عليه هذا النظام، وهو ما يكلف الدولة فقد كثيراً من المستحقات الضريبية والتأمينية.

٤- إن إجراء أى تعديلات على النظام بالرغم من مرونته إلا أنه يكلف الشركة كثيراً حيث إن هذا التعديل يتم من خلال الاستعانة بخبراء نظم المعلومات من الخارج لإجراء التعديل وتدريب العاملين عليه.

٥- انتشار عمليات القرصنة والوصول غير المشروع لتطبيقات الـ SAP ففي عام ٢٠١٠ دفعت شركة ساب ١٣ بليون دولار تعويضات عن عمليات قرصنة لشركة أوراكل^(٣).

ولكى تتضح مزايا ومشاكل الـ SAP بصورة تفصيلية نخصص المبحث التالي لتطبيق العملاء كأحد أهم هذه التطبيقات.

(1) Konzerne : Einzugs globale Dorf - Wirtschaft - SPIEGEL ONLINE - Nachrichten
(2) "SAP to buy Business Objects for \$6.8B". The Associated Press. Archived from the original on 2007-10-12.
(3) http://www.techworld.com.au/article/369233/sap_penalty_oracle_suit_excessive_analyst_says/, TechWorld

المبحث الثاني

مشاكل تطبيق نظام ال SAP على حسابات العملاء

تعتبر مشاكل حسابات العملاء من أهم المشاكل التي تواجه الشركات المصرية عند تطبيق نظام ال SAP في الشركات التي تم بيعها الى الشركات الاجنبية لتتوافق مع أنظمة هذه الشركات .

أولاً : إنشاء البيانات الاساسية للعميل Create customer Master Record وتمثل فيمايلي :

١- يتم تخزين البيانات الاساسية للعميل مثل (العنوان ، البيانات الضريبية ، بنك العميل ، طريقة وشروط الدفع . الخ) وتسمى بال Customer Master Record .

٢- يتم استخدام البيانات الاساسية للعميل من قبل كلاً من إدارة المبيعات والتسويق بالإضافة إلى إدارة الحسابات ، ويتم تخزين هذه البيانات مركزياً لمنع التناقض حيث يتم تحديث بيانات العميل مرة واحدة .
الهدف من هذا التطبيق :

هو إنشاء البيانات الأساسية للعميل وربطها بكود الشركة في حسابات الشركة ، ويتم الوصول إلى شاشة Create customer Master Record عن طريق⁽¹⁾ :

Via Menus	Accounting →Financial Accounting →Accounts Receivable → Master records → Create
Via Transaction Code	FD01

ويمثل الجدول التالي ترجمة لكيفية إدخال بيانات العميل في الشركة :

(1) Soilemetzidou Vassiliki, ASAP Business Blueprint, SAP R/3 Enterprise Implementation (4.70), Financial Accounting (FI) p.1\17

اسم الملف	البيان	R/O/C	نوع العميل	ملاحظات
رقم المجموعة	تحديد هل العميل من المجموعة أم من خارج المجموعة	R	يتم إدخال أحد المجموعات الآتية: - للمحلى EG00 (F1) مدينون EG01 - قطاع عام EG03 عملاء خارجيين EG10 تابعة - EG20	
العميل	عند وجود مسلسل خارجي للعميل يتم ادخاله في هذه الخانة ، ام اذا تم استخدام رقم داخلي من النظام فان هذا الرقم سوف سيظهر اليأ	C	يتم إدخال مجموعة العميل فمثلاً EG20 الشركات التابعة	
رقم الشركة	كود الشركة	C	تستخدم هذه الخانة حالة إنشاء عميل لشركة معينة : 1332-S C Company 1333 -T PC Company	

ويتم بادخال البيانات المطلوبة في الشاشة المخصصة لذلك كما هو موضح بالجدول السابق، وتظهر الشاشة التالية عند إنشاء العميل لأول مرة:

Customer Create: Initial Screen

Account group Debitors (FI)

Customer

Company code 1332 SUEZ CEMENT COMPANY

Reference

Customer

Company code

وقد واجهت معظم الشركات التي طبقت هذا النظام كثيراً من المشاكل منها الخطأ في إدخال البيانات المرتبطة بالعملاء حيث إن أي خطأ في إدخال البيانات الأساسية للعميل يترتب عليه الخطأ في باقي الملفات المرتبطة بهذا التطبيق مثل ادخال كود القطاع العام بدلا من كود القطاع الخاص أو عميل من داخل المجموعة بدلا من عميل من خارج المجموعة... الخ .

ثانياً: لكل عميل رقم واحد داخل المجموعة :

Extend a Customer Master Record to other Company

إذا كانت شركة (أ) شركة اجنبية قابضة لها شركات تابعة في مصر وكان هناك عميل مثل شركة المقاولون العرب يتعامل مع أكثر من شركة داخل المجموعة فإن هذا العميل يأخذ رقم واحداً داخل جميع هذه الشركات، ويتم إدخال بيانات هذا العميل في شركة واحدة فقط وتستفيد بها جميع الشركات داخل المجموعة وذلك عن طريق...⁽¹⁾.

1- Ibid p.1\7.

Via Menus	Accounting → Financial Accounting → Accounts Receivable → Master records → Create
Via Transaction Code	FD01

وذلك في شاشة Create Customer: Initial Screen وهي الشاشة الرئيسية لإنشاء عميل كما هو موضح بالجدول التالي....⁽¹⁾:

ملاحظات	نوع العميل وقيمته	R/O/C	الوصف (البيان)	اسم الملف
	لاتضع شيئاً	O		Account group
	أدخل رقم العميل	R	اسم العميل المراد إدخاله في شركة أخرى.	Customer
	أدخل كود الشركة المراد إدخال العميل بها	R	كود الشركة المراد ادخال العميل بها	Company code

(1) Maria Stoimenova SAP R/3 Implementation in S.&T Cement Company PERIOD END CLOSING CO Managers Manual Implementation (4.70), Financial Accounting (FI) p.8.

إطار مقترح لعلاج مشكلات تطبيق نظام ال SAP في الشركات المصرية

د/ حسن سيد عويس

The screenshot shows the 'Customer Create: Initial Screen' in SAP. It includes the following fields and values:

- Account group: (Select)
- Customer: 11
- Company code: 1333 (TOURAH PORTLAND CEMEN...)
- Reference: Customer (empty), Company code (empty)

وفي شاشة "Create Customer: Accounting Information Accounting" يتم إدخال البيانات كما هو موضح بالجدول التالي :

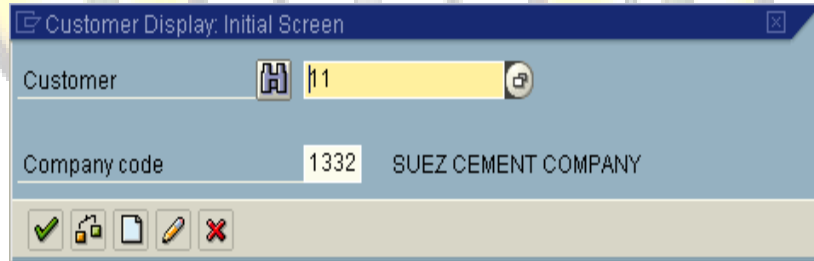
التعليق	المستخدم	R/O/C	الوصف	اسم الحقل
	يتم ادخال رقم الحساب الخاص بالعميل طبقاً لنوع العميل (محلى - خارجى - شركات تابعة... الخ)	R	رقم الحساب المكون من عشرة أرقام	Reconciliation account
	يتم ادخال الكود ٠٠١ وتاريخ الادخال	0	اختيار مؤشر "Display/Change Line Items" عند ادخال القيود	Sort key
* See in Appendix - Planning groups.	يتم ادخالها حسب قائمة الاختيارات	0	تعرف هذه الخلية ليتم استخدامها في تقارير السيولة	Cash management group

وبالرغم من أن هذا الإجراء يجعل من السهولة التواصل بين شركات المجموعة وسهولة استخراج حجم أعمال العميل من كل شركات المجموعة خاصة في الميزانية المجمعة ، لكن في التطبيق العملي نجد أن الخطأ في إدخال رقم الشركة التي يتعامل معها العميل يسبب تداخل في حجم الأعمال بين شركات المجموعة الواحدة فمثلاً في مثالنا السابق إذا تم إدخال فاتورة مبيعات لشركة المقاولون العرب مع الشركة (أ) بدلاً من الشركة (ب) يترتب عليه خطأ في حجم أعمال شركة المقاولون العرب مع كل من الشركتين حيث يصبح رصيد شركة المقاولون العرب خطأ في كل من الشركتين وما يترتب عليه من مشاكل ضريبية مع مصلحة الضرائب خاصة ضريبة الخصم .

ثالثاً: عرض البيانات الأساسية للعميل في حسابات العملاء (البيانات المحاسبية) يستخدم كلا من إدارة الحسابات وإدارة المبيعات البيانات الأساسية للعميل حيث تستفيد إدارة الحسابات بالبيانات المحاسبية للعميل كما تستفيد إدارة المبيعات بعرض أوامر البيع والشحن وفواتير العميل، وذلك باتباع الخطوات التالية:

Via Menus	Accounting → Financial Accounting → Accounts Receivable → Master records → Display
Via Transaction Code	FD03

The initial screen for displaying master data appears



ويتم عرض البيانات الأساسية للعميل في حسابات العملاء مركزياً عن طريق :

Via Menus	Accounting → Financial accounting → Accounts Receivable → Master records → Maintain centrally → Display
Via Transaction Code	XD03

وتظهر شاشة عرض البيانات الأساسية للعميل في الشكل التالي :

ومن أهم مشاكل هذا التطبيق أن الخطأ في إدارة المبيعات يؤثر في باقى تطبيقات النظام وكذلك الخطأ في بيانات إدارة الحسابات يؤثر على موقف العميل التسويقي .

رابعاً: تغيير البيانات الأساسية للعميل:

عند الحاجة لتغيير البيانات الأساسية للعميل مثل كود الشركة وبيانات البيع وكذلك البيانات المحاسبية يتم تغيير البيانات في ال customer master records controls ثم يتم تحديث باقى الملفات أوتوماتيكياً ، ويتم الوصول للشاشة المطلوبة عن طريق :

Via Menus	Accounting →Financial Accounting →Accounts Receivable → Master records → Create
Via Transaction Code	FD01

ويقوم النظام بعرض الشاشة الرئيسية لهذه التغييرات وهي :

وبإدخال رقم العميل وكود الشركة يمكن عرض التغييرات التي حدثت في تاريخ معين، وللحصول على التقارير المرتبطة بهذه التغييرات يتم استخدام برنامج .RFKABLOO

ومن أهم مشاكل هذا التطبيق أن الخطأ في إدخال أو تغيير البيانات الأساسية يؤثر في باقي تطبيقات النظام.

خامساً: مقارنة رصيد العميل في حسابات العملاء مع رصيده في

الحسابات المالية Accounting - Compare Customers Sales :

قد يوجد اختلاف بين البيانات التي تم معالجتها في كلا من القطاع المالي وقطاع المبيعات SD فيتم مقارنة رصيد العميل في حسابات العملاء مع رصيده في الحسابات المالية عن طريق :

Via Menus	Accounting →Financial Accounting →Accounts Receivable → Master records → Compare →Sales - Accounting
Via Transaction Code	F.2D

في شاشة ال "Customer Master Data Comparison"

1.1. On screen nter information in the fields as specified in the below table:

التعليق	عمل المستخدم والقيم	R/O/C	البيانات	اسم الخلية
	يتم ادخال مدى ارقام العملاء المراد مقارنتهم	0		Customer number
	يتم ادخال مدى ارقام مجموعة العملاء المراد مقارنتهم	0		Account group
	يتم ادخال مدى تاريخ الانشاء	0		Creation date
	يتم ادخال نص كعنوان اضافي لقائمة المخرجات	0		Additional heading
	يتم ادخال مدى كود الشركات المراد مقارنة عملاءهم.	0		Company code
	يتم ادخال طرق التوزيع للعملاء المراد مقارنتهم.	0		Sales organization
	يتم ادخال نوع التقسيم للعملاء المراد مقارنتهم.	0		Distribution channel

ولطبع هذا الملف أو حفظه في ملف آخر نضغط على  أو F8

التقارير المرتبطة :

للشرح والحصول على التقارير المرتبطة :

SYSTEM→SERVICES→REPORTING

RFDKAG00 - CUSTOMER MASTER DATA COMPARISON

مقارنة البيانات الأساسية للعميل تمكن من معرفة اذا كان تم ادخال بيانات العميل بواسطة القطاع المالي او ادارة المبيعات ، ويتم تحديد حسابات العملاء عن طريق خاصية الاختيار The Additional heading parameter ونستطيع ادخال تفاصيل محددة للقطاع المالي أو للمبيعات بواسطة الـ selection parameter

ولكن التطبيق العملي يتطلب كثيراً من الوقت والجهد لكي يتم معرفة الفرق بين رصيد العميل في الحسابات ورصيده في العملاء خاصة عند بداية تطبيق النظام ويكون من السهل التلاعب في أرصدة العملاء .

سادساً: تجميد حسابات العملاء Block/Unblock a Customer Master Record

داخل حسابات العملاء العملاء نستطيع تجميد البيانات الأساسية للعميل في حسابات العملاء عن طريق شاشة :

Via Menus	Accounting →Financial Accounting →Accounts Receivable → Master records → Block/Unblock
Via Transaction Code	FD05

ويعني تجميد البيانات الأساسية للعميل منع النظام من ترحيل أي قيد إلى هذا الحساب :

تجميد حسابات العملاء مركزياً : Block/Unblock a Customer Master Record

Via Menus	Accounting →Financial Accounting →Accounts Receivable → Master records → Maintain centrally → Block/Unblock
Via Transaction Code	FD05

ولكن الخطأ في تجميد حساب العميل يؤثر على حركة الشحن والتوزيع داخل هذه الشركات حيث أن تجميد حساب عميل بالخطأ يمنع من شحن واستلام

البضاعة الخاصة به إلا بعد الرجوع لإدارة الشركة واتخاذ الإجراءات المصححة لهذا الخطأ الخارج عن إرادة العميل، ويحدث ذلك كثيراً خاصة في بداية التطبيق مما يتسبب في انصراف كثير من العملاء عن التعامل مع هذه الشركة .

من هذا العرض يتضح أن أهم مشكلات حسابات العملاء تحت ال SAP تتمثل في الأخطاء في ادخال البيانات الأساسية للعميل، أخطاء أرصدة العملاء بين شركات المجموعة، سهولة التلاعب في أرصدة العملاء خاصة في بداية تطبيق النظام، أخطاء الترحيل بين عملاء المجموعة الواحدة وما يترتب عليه من مشاكل مع مصلحة الضرائب والتأمينات .

نتيجة لهذه المشاكل وغيرها من المشاكل التي تتعرض لها الشركات المصرية عند تطبيق ال SAP يحاول الباحث وضع إطاراً مقترحاً لحل هذه المشاكل .



المبحث الثالث

الاطار المقترح لمشكلات تطبيق نظام الـ «SAP» في الشركات المصرية

من خلال استعراض أهم مشكلات تطبيق نظام الـ "SAP" في الشركات المصرية يضع الباحث الحلول الآتية لهذه المشاكل :

١- يجب على الشركات التي تطبق هذا النظام الانتقال التدريجي من النظام اليدوي إلى نظام الـ "SAP" بالتدريب وليس بالانتقال المباشر حيث إن تجربة الانتقال المباشر من النظام اليدوي إلى الـ "SAP" مباشرة ترتب عليها العديد من المشاكل مع مصلحة الضرائب والتأمينات الاجتماعية وكذلك العملاء والموردين ، حيث يجب أن يسير النظامان بجوار بعضهما البعض حتى تتحقق النتائج المرجوة منه فيتم الانتقال إلى الـ "SAP" بصورة نهائية .

٢- أن يتم تدريب مجموعة من العاملين بدول خارجية على نظام الـ "SAP" ولكن يجب أن تكون هذه الدول عربية مثل المغرب وتونس بدلاً من الدول الأوروبية حتى يستطيع هؤلاء المتدربين استيعاب تكنولوجيا الـ "SAP" حتى لا يجمع عليهم عامل اللغة وعامل التقدم التكنولوجي خاصة إذا علمنا أن معظم هؤلاء العاملين من موظفي القطاع العام وليس لديهم الخبرة الكافية في اللغة الأجنبية وتكنولوجيا المعلومات .

٣- أن يتم الاتفاق على مبلغ مقطوع لتطبيق هذا النظام وليس نسبة من رقم المبيعات حيث إن هذه النسبة تصل إلى ملايين الجنيهات سنوياً حيث يصل رقم الأعمال في هذه الشركات إلى أكثر من مليار جنيه سنوياً خاصة في قطاع الأسمنت والبتروكيمياويات .

٤- العمل على تقسيم العمل داخل القطاع المالي بحيث يتخصص بعضهم في حسابات العملاء وبعضهم في حسابات الموردين وآخرين في حسابات الأصول الثابتة... الخ ، بحيث يكون هناك فصل بين الوظائف والاختصاصات ، وكذلك

تخفيض تكلفة التدريب، ويسهل على المتدربين استيعاب دورات التدريب ويقلل فيما بعد أخطاء الإدخال والترحيل في حسابات العملاء .

٥- محاولة العمل على تحديث وتطوير نظام الـ " SAP " للعمل على التجانس في تكنولوجيا المعلومات ومعرفة اختلاف احتياجات المستخدمين وجعل هذا النظام أكثر مرونة وقابلية للتطبيق، ويلبي كل هذه الاحتياجات....^(١).

٦- تكوين فريق مراجعة داخلي من داخل الشركات يشرف على تطبيق نظام الـ " SAP " وذلك من خلال مراحل الإدخال والتشغيل والإخراج ولا يكتفى بالمراجعة من حول الحاسب فقط كما يحدث في معظم الشركات وذلك للتقليل من المشاكل بين الشركات ومصحة الضرائب والتأمينات، وإن تكون تبعية هذه اللجنة لرئيس مجلس الإدارة مباشرة.

٧- أن تتبنى الدولة إنشاء مراكز للتدريب على نظام الـ " SAP " حيث لا يوجد في الوطن العربي سوى مركزين للتدريب أحدهما بالسعودية والآخر بدبي، وسيؤدي ذلك إلى تخفيض تكلفة التدريب على النظام واستيعابه مما يشجع كثير من الشركات على إدخال هذا النظام وتطبيقه.

(1) Paolo Quattrone, SAP Accounting, and visibility in a multinational organization, Information and organization 16 (2006) pp 212: 250.

الخلاصة والنتائج :

تناولنا في المباحث الثلاث السابقة الإطار العام والأبعاد لنظام ال SAP كأحد أهم وأحدث تطبيقات نظم المعلومات المحاسبية في الشركات المصرية وبالرغم من المزايا التي يتمتع بها هذا النظام إلا أنه تكتنفه كثيراً من المشاكل والصعوبات خاصة في بداية التطبيق ومنها ارتفاع تكلفة النظام وتطبيقاته والتدريب عليه خاصة عند التحول المفاجئ من النظام اليدوي إلى نظام ال SAP ، ثم تطبيق العملاء كأحد أهم تطبيقات هذا النظام بسبب أهمية هذا التطبيق وما ينتج عنه من مشاكل مع العملاء ومصالحة الضرائب والتأمينات أو إنشاء البيانات الأساسية للعميل وعمل رقم موحد للعميل داخل مجموعة الشركات وكذلك تحديث البيانات الأساسية للعميل ومطابقة أرصدة العملاء بالحسابات مع أرصدتهم بإدارة المبيعات والتسويق، وأخيراً الإطار المقترح لعلاج مشاكل تطبيق ال SAP في الشركات المصرية وتعظيم مزايا هذا التطبيق والاستفادة منها .

المراجع

- 1- Aktiengesellschaft , OPTIMIZE YOUR INVESTMENT IN SAP SOFTWARE WITH LEARNING SOLUTIONS FROM SAP. SAP.com .
- 2- Bailor, Coreen (2006-07-05). "For CRM, ERP, and SCM, SAP Leads the Way"
- 3- Elsevier ltd doi infoandrog 20006 06 001
- 4- <http://www.sap.com/company/investor/inbrief/markets/index.epx>. Retrieved 2007-10-15, "Business in Brief: Markets". SAP.
- 5- <http://www.sap.com/germany/company/investor/reports/gb2006/en/business/midmarket-solutions-2.html#1>. Retrieved 2007-10-15.
- 6- Oracle (2007-03-22). "Oracle Sues SAP". Press release. http://www.oracle.com/corporate/press/2007_mar/sapsuit.html. Retrieved 2007-09-03.
- 7- http://www.techworld.com.au/article/369233/sap_penalty_oracle_suit_excessive_analyst_says/, TechWorld
- 8- http://en.wikipedia.org/wiki/SAP_AG
- 9- "Industry Solutions: Innovation - One Industry at a Time". *Annual Report 2006*. SAP .
- 10- Konzerne : Einzugins globale Dorf - Wirtschaft - SPIEGEL ONLINE - Nachrichten
- 11- Latour B 2005P//WWWENSMP.FR /LATOURL/articles.html .
- 12- "Midmarket Solutions: SAP ALL-IN-ONE – Solutions for mid-size companies". *Annual Report 2006*. SAP.
- 13- Maria Stoimenova SAP R/3 Implementation in S.&T Cement Company PERIOD – END CLOSING CO Managers Manual) Implementation (4.70), Financial Accounting (FI)
- 14- Paolo Quattrone, SAP Accounting, and visibility in a multinational organization, Information and organization 16 (2006).
- 15- Quattrone ,P.& Hopper ,T.(2005) A "Time –space odyssey : management control systems in multinational organization , accounting organizations and society 30-7-8 .
- 16- "SAP to buy Business Objects for \$6.8B". The Associated Press. Archived from the original on 2007-10-12.
- 17- Soilemetzidou Vassiliki, ASAP Business Blueprint, SAP R/3 Enterprise Implementation (4.70), Financial Accounting (FI)