

**ویژگی :**

در تعریفی که شرکت relevant Business Systems در مورد ERP نموده است چنین آمده است :  
 راه حل‌های ERP سیستم‌های جامع تجاری است که ابزارهای لازم را برای حمایت از تصمیم‌گیری در جهت مدیریت و رشد تجاری بهتر و موثرتر در اختیار می‌گذارد

**واقعیت :**

برای سیستم‌های پشتیبان تصمیم یا DSS که توسط Leonard M. Gessup و همکارش از استادان دانشگاه‌های آمریکا تعریف شده آورده شده است که :

این ابزارها می‌توانند رده‌های مختلف سازمان را حمایت نمایند .

در رده عملیاتی که کارکنان تصمیمات معمول و روزمره خود را می‌گیرند و تصمیمات ساخت یافته است می‌توان روال‌های مکانیزه و مشخصی را از قبل تعریف نمود تا مطابق آن سیستم عمل نموده و کارکنان را هدایت نماید  
 برای رده دوم سازمان یا مدیریت میانی تصمیمات شامل یک افق زمانی چند روز و یا چند ماه است. برای مثال مدیر فروش ممکن است در مورد بودجه تخصیصی برای تبلیغات در فصل آینده تصمیم‌گیری نماید. تصمیمات در این سطح نیمه ساخت یافته هستند زیرا مسایل و راه‌حل‌ها کاملاً واضح و مشخص نمی‌باشند و معمولاً قضاوت و تجربه فرد را طلب می‌کند.

برای تصمیمات نیمه ساخت یافته ، برخی رویه‌هایی برای پی‌گیری وضعیت پیش آمده می‌تواند از قبل تعریف گردد اما برای تهیه پیشنهادها و توصیه‌های خاص مورد از پیش تعریف شده‌ای نخواهد بود.

سطوح مدیریت عالی به استراتژی با افق بلند مدت که سازمان با آن روبرو خواهد شد توجه دارد مانند چه محصولی تولید شود، کشورهای رقیب کدامند و کدام استراتژی سازمانی بایستی دنبال گردد. تصمیمات در این سطح برای مسائل گسترده و بلند مدت سازمان می‌باشد. تصمیمات برای مسائل ساخت نیافته و غیر روتین و پیچیده می‌باشد. و مدیریت بایستی توجه به تأثیرات تصمیم در تمامی سازمان داشته باشند.

برای تصمیم‌گیری غیر ساخت یافته رویه‌های بسیار کمی برای تصمیم‌گیری در مورد وضعیت‌های پیش آمده، از قبل می‌توان تعریف نمود. برای مثال تصمیم به تولید محصول جدید و یا توقف تولید محصول فعلی .

این نوع تصمیمها وسیع و دارای تأثیرات بلند مدت برای سازمان خواهد بود.

با توجه به تعریف فوق ابزاری که ارزش سرمایه‌گذاری داشته و برای سازمان مفید و موثر باشد بایستی بتواند به مدیریت میانی و عالی در جهت تصمیم‌گیری برای تصمیمات ساخت نیافته یاری نماید. برای داشتن سیستمی که بتواند چنین قابلیت و امکانی را داشته باشد به چند نکته بایستی توجه نمود:

- این ابزار بسیار مفید و مهم بوده و میتواند برخی ضعفها و کم‌تجربگی مدیران را پوشش دهد
- شرکت ارائه‌کننده این سیستم بایستی دارای دانش و اعتبار و تجربه فراوانی در زمینه‌ای که سیستم را تهیه نموده است داشته باشد
- قابلیت انعطاف چنین سیستمی بایستی بسیار بالا بوده و علاوه بر جوابگویی به مشکلات زمان حال و وضعیت فعلی سازمان بایستی برای وضعیت‌های آتی و رشد و توسعه سازمان نیز کارایی لازم را داشته باشد.
- قیمت چنین سیستمی بسیار بالا خواهد بود
- در عمل برخی سیستمها تنها ادعای داشتن چنین ابزاری را دارند و راه‌حلهای آنان تنها مسائل ساده و میانی سازمان را پاسخگوست
- برای اجرایی شدن این سیستم و امکان استفاده از آن زمان لازم خواهد بود
- برای برخی سازمانها این سیستم به تنهایی کفایت حل مشکلات را نکرده و در کنار آن بایستی سیستم‌های ES(Expert System) و KM(Knowledge Management System) نیز وجود داشته باشد.