

اختبر نفسك

المحاضرة الاولى

توفر نظم المعلومات مستوى عالي من الأتمتة لتدعيم

- أ- المحاسبة
- ب- الموارد البشرية
- ت- المالية
- ث- التسويق
- ج- **جميع ماذكر**

في الهرم الاداري تكون الوظائف الادارية

- أ- في الاتجاه العمودي
- ب- في الاتجاه الافقي

في الهرم الاداري تكون المستويات الادارية

- أ- في الاتجاه العمودي
- ب- في الاتجاه الافقي

تكون اتخاذ القرارات والمعلومات في **الادارة العليا او الاستراتيجية**

- أ- تكون القرارات مهيكله والمعلومات مجدولة ومحددة جدا وفي نطاق داخلي مركز
- ب- **تكون القرارات غير مهيكله والمعلومات غير مجدولة ومنظمة وذو اهداف واسع**
- ج- تكون القرارات نصف مهيكله

تكون اتخاذ القرارات والمعلومات في **الادارة الوسطي**

- أ- تكون القرارات مهيكله والمعلومات مجدولة ومحددة جدا وفي نطاق داخلي مركز
- ب- تكون القرارات غير مهيكله والمعلومات غير مجدولة ومنظمة وذو اهداف واسع
- ج- **تكون القرارات نصف مهيكله**

تكون اتخاذ القرارات والمعلومات في ادارة التشغيل

أ- تكون القرارات مهيكلية والمعلومات مجدولة ومحددة جدا وفي نطاق داخلي مركز

ب- تكون القرارات غير مهيكلية والمعلومات غير مجدولة ومنظمة وذو اهداف واسع

ج- تكون القرارات نصف مهيكلية

ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات مختلفة داخل المنظمة

أ- خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة تتعارض مع الانتاجية وتشكل عقبة في وجه تدفق المعلومات

ب- خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة لا تتعارض مع الانتاجية ولا تشكل عقبة في وجه تدفق المعلومات

ج- نظام متكامل واحد باستعمال البرمجيات الوسيطة

د- مجموعة من النظم تسهم في تحسين وتدفق المعلومات

على المنظمات أن تكون

أ- غير مرنة وذات حركية وأن تركز على العملاء لكي تتنافس بشكل فعال وتربح المنافسة

ب- مرنة وذات حركية وأن تركز على العملاء لكي تتنافس بشكل فعال وتربح المنافسة

أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتكامل مختلف الجوانب الوظيفية وتدعم اهم وظائف المنظمات

أ- Enterprise Resource planning Systems

ب- Materials Requirement Planning

ج- Management Information System

الهدف من وراء نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات هو

أ- تدفق المعلومات بشكل آني وبالتالي تعظيم فائدة وقيمة المعلومات

بدأت نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP في بداية ١٩٦٠

أ- باستخدام نظام إداة المخزون وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث كوبول فورتران

ب- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث كوبول فورتران

ج- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع قواعد بيانات وتطبيقات صناعية

د- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل لموارد المؤسسات بحاسبات كبيرة ومعمارية خادم وحزم برمجيات – عميل برمجيات من الجيل الرابع

و- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل المتقدمة وباستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM – CRM – SFA

في الفترة الزمنية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP في بداية ١٩٧٠

أ- باستخدام نظام اداة المخزون وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث كوبول فورتران

ب- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث كوبول فورتران

ج- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع قواعد بيانات وتطبيقات صناعية

د- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل لموارد المؤسسات بحاسبات كبيرة ومعمارية خادم وحزم برمجيات – عميل برمجيات من الجيل الرابع

و- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل المتقدمة وباستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM – CRM – SFA

في الفترة الزمنية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP في بداية ١٩٨٠

أ- باستخدام نظام اداة المخزون وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث كوبول فورتران

ب- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث كوبول فورتران

ج- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع قواعد بيانات وتطبيقات صناعية

د- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل لموارد المؤسسات بحاسبات كبيرة ومعمارية خادم وحزم برمجيات – عميل برمجيات من الجيل الرابع

و- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل المتقدمة وباستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM – CRM – SFA

في الفترة الزمنية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP في بداية ١٩٩٠

إ- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع قواعد بيانات وتطبيقات صناعية

ب- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل لموارد المؤسسات بحاسبات كبيرة ومعمارية خادم وحزم برمجيات – عميل برمجيات من الجيل الرابع

ج- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل المتقدمة وباستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM – CRM – SFA

في الفترة الزمنية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP في بداية ٢٠٠٠

إ- باستخدام نظام تخطيط الاحتياجات وبحاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع قواعد بيانات وتطبيقات صناعية

ب- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل لموارد المؤسسات بحاسبات كبيرة ومعمارية خادم وحزم برمجيات – عميل برمجيات من الجيل الرابع

ج- باستخدام نظام التخطيط الشامل المتكامل المتقدمة وباستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM – CRM – SFA

عند تنفيذ نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات يجب

- أ- تغيير إجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام
- ب- اجراء تغييرات على النظام أو تخصيص لكي يتطابق مع إجراءات العمل في المنظمة
- ت- الاجابة أ- ب الصحيحة
- ث- لا توجد اجابة صحيحة

تتكون نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات من

- أ- المعدات و برمجيات
- ب- معلومات و إجراءات
- ت- افراد
- ث- جميع ماذكر

هي عبارة عن خوادم وطرفيات

- أ- المعدات
- ب- برمجيات
- ت- معلومات
- ث- إجراءات

هي عبارة نظم التشغيل وقواعد البيانات

- أ- المعدات
- ب- برمجيات
- ت- معلومات
- ث- اجراءات

هي عبارة البيانات التنظيمية من المصادر الداخلية والخارجية

- أ- المعدات
- ب- برمجيات
- ت- معلومات
- ث- اجراءات

هي عبارة العمليات والسياسات

- أ- المعدات
- ب- برمجيات
- ت- معلومات
- ث- اجراءات

المستخدمون النهائيون والاختصاصيون في تقنية المعلومات

- ج- الافراد
- ح- برمجيات
- خ- معلومات

تعتبر الأفضل حيث تسمح للنظام بالتوسع حسب احتياجات المنظمة

أ- المعايير المرنة Flexible Architecture

- ب- المعماريات المنطقية
- ت- المعمارية متعددة المستويات

تتكون من (مستوي العرض المنطقي - ٢ - مستوى الاعمال المنطقي - ٣ - المستوى البياني)

أ- المعاريات المرنة Flexible Architecture

- ب- المعماريات المنطقية
- ت- المعمارية متعددة المستويات

تتكون من (معدات - قواعد بيانات - الامن والوصول للنظام - التطبيقات - المستخدمون)

أ- المعاريات المرنة Flexible Architecture

- ب- المعماريات المنطقية
- ت- المعمارية متعددة المستويات

نظم الادارة الالكترونية E-Business

- أ- تركز على ربط شركة بشركائها ومساهميها وتكنولوجيا كاسحة Disruptive Technology حولت جذريا طريقة اداء الأعمال من حيث البيع والشراء وخدمة العملاء وكذلك العلاقات مع الموردين
- ث- ركزت في بدايتها على الاتصالات مثل البريد الالكتروني ، ، الترويج، التسويق ، التعاون
- ج- ركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة للحصول على برمجيات تطبيقية للمؤسسة وذات تكنولوجيا متكيفة Adaptive technology دمجت تقنيات معالجة البيانات القديمة Data Processing مع مجهودات التكامل داخل المنظمة
- ح- ركزت في البداية على المشاركة في البيانات ، تكامل الانظمة ، إعادة هندسة العمليات Business Process Reengineering وتحسين اتخاذ القرار من خلال الوصول الى البيانات من مصدر واحد
- خ- الاجابة أ- ث صحيحة

نظم ونظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP

- أ- تركز على ربط شركة بشركائها ومساهميها وتكنولوجيا كاسحة Disruptive Technology حولت جذريا طريقة اداء الأعمال من حيث البيع والشراء وخدمة العملاء وكذلك العلاقات مع الموردين
- ث- ركزت في بدايتها على الاتصالات مثل البريد الالكتروني ، ، الترويج، التسويق ، التعاون
- ج- تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة للحصول على برمجيات تطبيقية للمؤسسة وذات تكنولوجيا متكيفة Adaptive technology دمجت تقنيات معالجة البيانات القديمة Data Processing مع مجهودات التكامل داخل المنظمة
- ح- ركزت في البداية على المشاركة في البيانات ، تكامل الانظمة ، إعادة هندسة العمليات Business Process Reengineering وتحسين اتخاذ القرار من خلال الوصول الى البيانات من مصدر واحد
- خ- الاجابة ج- ح صحيحة

اختبر نفسك

المحاضرة الثانية

يقومبتطوير استراتيجيات طويلة المدى

- a. المدراء في الاداره العليا
- b. المدراء في الادارة الوسطي
- c. المدراء في الادارة التشغيلية

يقوم.....بالتركيز على حل المشاكل التكتيكية وكذلك سياسات المنظمة

- a. المدراء في الاداره العليا
- b. المدراء في الادارة الوسطي
- c. المدراء في الادارة التشغيلية

التركيز على العمليات اليومية للشركة

- a. المدراء في الاداره العليا
- b. المدراء في الادارة الوسطي
- c. المدراء في الادارة التشغيلية

لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الشبكات

a. الى ظهور نماذج جديدة لنظم المعلومات

تعتبر نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات غير فعالة وغير دقيقة ومكلفة

- a. لأنه ينجم عنها اختناقات في انسياب المعلومات لكل المستخدمين مما يسبب عدم توفر الملوّات في Bottlenecks
- b. لأنه ينجم عنها اختناقات في انسياب المعلومات لبعض المستخدمين مما يسبب عدم توفر الملوّات في Bottlenecks

هذه المعمارية تكون الحواسيب الشخصية مشبوبة بشبكة مع خادم الويب الذي يوفر نافذة لخدام التطبيقات وخدام قواعد البيانات

- a. المعاريات المرنة Flexible Architecture
- b. المعماريات المنطقية
- c. المعمارية متعددة المستويات
- d. المعمارية الموزعة

يتعلق بتطوير نظم معلومات التي تمكن المنظمة من المشاركة في البيانات مع اصحاب المصلحة تكون حسب الحاجة و الترخيص وتقوم الادارة بتغيير الهياكل التنظيمية والمسئوليات

- a. الجانب البرمجي
- b. الجانب المنطقي
- c. الجانب الفيزيائي

يتعلق بتوفير الترابط بين نظم غير متجانسة و تتطلب اعادة هندسة العمليات BPR تغيير عقليات الموظفين

- a. الجانب البرمجي
- b. الجانب المنطقي
- c. الجانب الفيزيائي

تعتبر الخطوة الثانية من خطوات تكامل النظم

- a. دعم النظام القديم
- b. الامتثال والمعايير
- c. الأدوات البرمجية الوسيطة

تعتبر الخطوة الثالثة من خطوات تكامل النظم

- a. دعم النظام القديم
- b. الامتثال والمعايير
- c. الأدوات البرمجية الوسيطة

تعتبر الخطوة الرابعة من خطوات تكامل النظم

- a. دعم النظام القديم
- b. الامتثال والمعايير
- c. الأدوات البرمجية الوسيطة

تعتبر الخطوة الخامسة من خطوات تكامل النظم

- a. سياسات التوثيق والتفويض
- b. الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
- c. النسخ الاحتياطي ، الاسترداد والأمن
- d. التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

تعتبر الخطوة السادسة من خطوات تكامل النظم

- a. سياسات التوثيق والتفويض
- b. الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
- c. النسخ الاحتياطي ، الاسترداد والأمن
- d. التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

تعتبر الخطوة السابعة من خطوات تكامل النظم

- a. سياسات التوثيق والتفويض
- b. الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
- c. النسخ الاحتياطي ، الاسترداد والأمن
- d. التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

تعتبر الخطوة الثامنة من خطوات تكامل النظم

- a. سياسات التوثيق والتفويض
- b. الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
- c. النسخ الاحتياطي ، الاسترداد والأمن
- d. التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

تعتبر الخطوة السابعة من خطوات تكامل النظم

- a. سياسات التوثيق والتفويض
- b. الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
- c. النسخ الاحتياطي ، الاسترداد والأمن
- d. التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

ليس من فوائد وحدود النظم المتكاملة

- a. تحقيق العائد من الاستثمار على المدى الطويل
- b. تسوية المحيط التنافسي
- c. تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
- d. تحقيق توحيد قياسي أكبر
- e. مزيد من الايرادات وتحقيق النمو

عيوب وحدود النظم المتكاملة

- a. تحقيق العائد من الاستثمار على المدى الطويل
- b. صراعات بين مخلف الأقسام وذلك بسبب المشاركة في المعلومات
- c. تكاليف عالية جدا في مرحلة بداية النظام
- d. تقليص الابتكار والاستقلال
- e. جميع ما ذكر

المحاضرة الثالثة

اختبر نفسك - معمارية النظم المتكاملة-

Enterprise Systems Architecture

مكونات معمارية نظم المؤسسات

- a. الجانب الوظيفي
- b. النظام
- c. كل ما ذكر

يعرف من خلال المعدات الفيزيائية والبرمجيات والشبكات

- a. الجانب الوظيفي
- b. النظام
- c. لا توجد اجابة

تحتوي وعلى وحدات غير تقليدية مثل ذكاء الاعمال ، الخدمة الذاتية ، إدارة المشاريع والتجارة الالكترونية

- a. وحدات أخرى
- b. الانتاج
- c. الموارد البشرية
- d. إدارة المخزون

تبسيط عمليات الاقتناء للمواد الأولية والمستلزمات الاخرى

- a. وحدات أخرى
- b. المشتريات
- c. المبيعات والتسويق
- d. إدارة المخزون

فوائد وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات في إدارة الأداء

- a. توفير معلومات لقياس الاداء في الوقت الحقيقي
- b. تمكين الادارة العليا للوصول لمعلومات تساعد في اتخاذ القرار مثل الاحصائيات وقياس الاداء
- c. ادارة الاستثمارات في رأس المال البشري
- d. الدعم الدقيق للتقارير المالية حسب SOX Act
- e. الاجابة a – b صحيحة

فوائد وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات في إدارة الموارد البشرية

- a. تمكين المنظمة من انشاء فرق خاصة بالمشاريح وذلك حسب الكفاءة
- b. استقطاب الموظفين الاكفاء ، تطوير الكفاءات والمواهب
- c. ادارة الاستثمارات في رأس المال البشري
- d. تحقيق فعالية أكبر والامتثال Compliance ومسايرة القوانين المحلية والعالمية باستعمال عمليات موحدة
- e. جميع ماذكر

فوائد وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات في الشؤون المالية

- a. تحقق الامتثال Compliance وقابلية التوقع Predictability لأداء المنظمة
- b. التحكم في الشؤون المالية عبر المنظمة
- c. اتمنته المحاسبة والجانب المالي لسلسلة التموين
- d. الدعم الدقيق للتقارير المالية حسب SOX Act
- e. جميع ماذكر

فوائد المعماريات ذات الطبقات الثلاثة

- a. قابلية التوسع والتطور
- b. الموثوقية العالية والمرونة
- c. سهولة الصيانة وإعادة الاستعمال
- d. الامن
- e. جميع ماذكر

تعرف ايضا بالمعماريات الكائنية التوجه لمنصات الويب

- a. معمارية خدمات الويب
- b. المعمارية الخدمائية التوجه
- c. لا توجد اجابة

تعتبر المعماريات نموذج برمجي تطبيقي مبني على عقد Contract بين المستهلك ومزود الخدمة

- a. معمارية خدمات الويب
- b. المعمارية الخدمائية التوجه
- c. لا توجد اجابة

اختبر نفسك

المحاضرة الرابعة والخامسة

يكلف ملايين الدولارات- مصمم لا دارة المهام الحرجة

- a. نظم الـERP
- b. حزم البرمجيات لأخرى

يكلف مئات الآلاف من الدولارات مصمم لدعم أو تحسين الانتاجية

- a. نظم الـERP
- b. حزم البرمجيات لأخرى

يستغرق تنفيذه من سنة الى عدة سنوات ويتطلب تغيير معتبر للاستراتيجية الادارة منذ بداية تنفيذه الى نهاية المشروع ويتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين والذي يقدر بملايين الدولارات

- a. نظم الـERP
- a. حزم البرمجيات لأخرى

سريع وآتي التنفيذ و يتطلب بعض التدريب والدعم ويتطلب دعم قليل أو منعقد من طرف الاستشاريين والموردين

- a. نظم الـERP
- b. حزم البرمجيات لأخرى

خطة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد ERP المؤسسات

- a. تنفيذ شامل Comprehensive
- b. تنفيذ متوسط المستوى Middle-of-the-Road
- c. تنفيذ منخفض المستوى (فانيلا) Vanilla
- d. جميع ماذكر

تتضمن تنفيذ كل وظائف النظام بالإضافة الى الوحدات البرمجية الخاصة بالقطاع الصناعي و تتطلب مستوى عالي من إعادة هندسة العمليات

- a. تنفيذ شامل Comprehensive
- b. تنفيذ متوسط المستوى Middle-of-the-Road
- c. تنفيذ منخفض المستوى (فانيلا) Vanilla

- يستعمل الوظائف القياسية ويعتمد على أفضل الممارسات فيما يخص العمليات المبرمجة في النظام لا يتطلب إعادة هندسة العمليات

- a. تنفيذ شامل Comprehensive
- b. تنفيذ متوسط المستوى Middle-of-the-Road
- c. تنفيذ منخفض المستوى (فانيليا Vanilla)

- يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جدا من إعادة هندسة العمليات BPR

- a. تنفيذ شامل Comprehensive
- b. تنفيذ متوسط المستوى Middle-of-the-Road
- c. تنفيذ منخفض المستوى (فانيليا Vanilla)

- مرحلة تحليل وتصميم النظام

- a. اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات - تحليل متطلبات المستخدمين - مطابقة المتطلبات مع النظام
- b. تصميم خطة لإدارة التغيير - تحويل البيانات - تحويل النظام - التدريب
- c. التركيز على تنصيب - تحويل النظام - التغذية الراجعة
- d. الإجابة a- b صحيحة
- e. جميع ماذكر

- شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين

- a. مرحلة الاقتناء والتطوير
- b. مرحلة تحليل وتصميم النظام
- c. مرحلة تحديد إطار المشروع
- d. مرحلة التنفيذ

- مرحلة التنفيذ

- a. اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات - تحليل متطلبات المستخدمين - مطابقة المتطلبات مع النظام
- b. تصميم خطة لإدارة التغيير - تحويل البيانات - تحويل النظام - التدريب
- c. التركيز على تنصيب - تحويل النظام - التغذية الراجعة
- d. الإجابة a- c صحيحة
- e. جميع ماذكر

- **مرحلة التنفيذ**

- a. اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات - تحليل متطلبات المستخدمين - مطابقة المتطلبات مع النظام
- b. تصميم خطة لإدارة التغيير- تحويل البيانات - تحويل النظام - التدريب
- c. التركيز على تنصيب - تحويل النظام- التغذية الراجعة
- d. تسليم النظام أو نقل التكنولوجيا- تدريب مستخدمين جدد- تتم إدارة الاصدارات- يتم إدارة ومتابعة العقد مع المورد

- **يتم تحديد المواقع و موقعها الجغرافي وعدد المستخدمين في كل موقع**

- a. إطار إعادة الهندسة عمليات
- b. الإطار الفيزيائي
- c. لإطار الفني
- d. اطار الموارد
- e. اطار التنفيذ

- **دراسة إمكانية تحسين إجراءات العمل الحالية أو استبدالها أو التخلص منها كذلك يتم دراسة المستخدمين والاقسام والمواقع التي يتم استهدافها**

- a. إطار إعادة الهندسة عمليات
- b. الإطار الفيزيائي
- c. لإطار الفني
- d. اطار الموارد
- e. اطار التنفيذ

دراسة حجم التغييرات التي ستطرأ على نظام الـ ERP وتحديد الإجراءات التي يتم استعمالها دون ان يطرأ عليها أي تغيير (كم هي) وتحديد الإجراءات التي يتم تخصيصها Customizations

- a. إطار إعادة الهندسة عمليات
- b. الإطار الفيزيائي
- c. إطار الفني
- d. اطار الموارد
- e. اطار التنفيذ

دراسة وتحديد زمن التنفيذ والميزانية التي يجب حشدها للمشروع

- a. إطار إعادة الهندسة عمليات
- b. الإطار الفيزيائي
- c. لإطار الفني
- d. إطار الموارد
- e. اطار التنفيذ

تحديد الوحدات Modules التي يتم تنفيذها وطريقة ربطها بالنظام القديم

- a. إطار إعادة الهندسة عمليات
- b. الإطار الفيزيائي
- c. لإطار الفني
- d. اطار الموارد
- e. إطار التنفيذ

يفشل النظام في أغلب الحالات التي

- a. لا تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الاولى
- b. تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الاولى
- c. لاتوجد اجابة

الهدف في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة
- b. تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة
- c. تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير
- a. التنصيب والتخصيص للنظام وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير

الهدف في دورة حياة نظم الـERP

- a. تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة
- b. تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة
- c. تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير
- d. التنصيب والتخصيص للنظام وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير

التصميم في دورة حياة نظم الـERP

- a. تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة
- b. تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة
- c. تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير
- d. التنصيب والتخصيص للنظام وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير

التصميم في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة
- b. تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة
- c. تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير
- d. التنصيب والتخصيص للنظام وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير

التحليل في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. تقييم حاجة المستخدمين من خلال الملاحظة المقابلات مع المستخدمين
- b. يتم التحليل والتقييم من طرف المورد للتغييرات

التحليل في دورة حياة نظم الـERP

- c. تقييم حاجة المستخدمين من خلال الملاحظة المقابلات مع المستخدمين
- d. يتم التحليل والتقييم من طرف المورد للتغييرات

التنفيذ في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. اقتناء المعدات والبرمجيات وتطوير التطبيقات والتنصيب واختبار النظام وتدريب المستخدمين
- b. القيام بالنظام "Go Live" التحول وتسليم النظام للمستخدمين وتدريب الموظفين والتحول الى البيئة الجديدة

التنفيذ في دورة حياة نظم الـERP

- a. اقتناء المعدات والبرمجيات وتطوير التطبيقات والتنصيب واختبار النظام وتدريب المستخدمين
- b. القيام بالنظام "Go Live" التحول وتسليم النظام للمستخدمين وتدريب الموظفين والتحول الى البيئة الجديدة

دور الاستشاريين Consultant role في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ
- b. دارة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البداية الى نهاية المشروع
- c. اشراف محدود والدعم
- d. الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير

دور الاستشاريين Consultant role في دورة حياة نظم الـERP

- a. الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ
- b. دورة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البداية الى نهاية المشروع
- c. اشراف محدود والدعم
- d. الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير

دور الادارة Management Role في دورة حياة نظم الـERP

- a. الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ
- b. دورة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البداية الى نهاية المشروع
- c. اشراف محدود والدعم
- d. الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير

دور الادارة Management Role في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ
- b. دورة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البداية الى نهاية المشروع
- c. اشراف محدود والدعم
- d. الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير

دور العمليات Operations في دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC

- a. صيانة وترقية النظام وتقديم الدعم
- b. صيانة وترقية النظام ومراقبة استراتيجية ادارة التغيير

دور العمليات Operations في دورة حياة نظم الـERP

- a. صيانة وترقية النظام وتقديم الدعم
- b. صيانة وترقية النظام ومراقبة استراتيجية ادارة التغيير

- مرحلة تحليل وتصميم النظام

- a. اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات - تحليل متطلبات المستخدمين - مطابقة المتطلبات مع النظام
- b. تصميم خطة لإدارة التغيير- تحويل البيانات - تحويل النظام من القديم للجديد - التدريب
- c. التركيز على تنصيب - تحويل النظام- التغذية الراجعة
- d. الاجابة a- b صحيحة
- e. جميع ماذكر

- شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين

- a. مرحلة الاقتناء والتطوير
- b. مرحلة تحليل وتصميم النظام
- c. مرحلة تحديد إطار المشروع
- d. مرحلة التنفيذ

- التركيز على تنصيب وتوفير النظام للمستخدمين - تحويل النظام- التغذية الراجعة

- a. مرحلة الاقتناء والتطوير
- b. مرحلة تحليل وتصميم النظام
- c. مرحلة تحديد إطار المشروع
- d. مرحلة التنفيذ

- في مرحلة التنفيذ يمر تحويل النظام

- a. مرحلتين هما (النموجية Pilot – المتوازية Parallel)
- b. بثلاث مراحل هم (المرحلية Phased - النموجية Pilot – المتوازية Parallel)
- c. بأربع مراحل (المرحلية Phased - النموجية Pilot – المتوازية Parallel – المباشرة Big bang)

- في هذه المرحلة يكون التنفيذ على شكل متقطع وليس دفعة واحدة

- a. النموجية Pilot
- b. المتوازية Parallel
- c. المرحلية Phased
- d. المباشرة Big bang

- في هذه المرحلة يكون التنفيذ يشمل بعض الاقسام في المؤسسة للتقييم قبل التعميم على باقي الاقسام الاخرى

- a. النموجية Pilot
- b. المتوازية Parallel
- c. المرحلية Phased
- d. المباشرة Big bang

- في هذه المرحلة يكون التنفيذ العمل على النظام القديم والجديد ثم التقييم ويتطلب وقت وجهد كبير وفيه خيبة امل للموظفين

- a. النموجية Pilot
- b. المتوازية Parallel
- c. المرحلية Phased
- d. المباشرة
- e. Big bang

- في هذه المرحلة يكون التنفيذ فية خطورة ويحتاج الى جاهزية دقيقة ويستخدم غالبا من قبل الدولة المتقدمة
- a. النموجية Pilot
- b. المتوازية Parallel
- c. المرحلية Phased
- d. المباشرة Big bang

- **يتمثل دور المدراء التنفيذيون المستخدمين في العمل مع فريق المشروع**
- a. تكوين رؤية لإدارة التغيير منذ المرحلة الأولى
- b. توجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية ادارة التغير لان اوامرهم تطبق
- c. دعم الادارة العليا في انجاح المشروع
- d. جميع ماذكر صحيح

- **تحديد التوقعات الصحيحة فيما يخص القيمة سواء على المدى القصير أو الطويل**
- a. تقديم القيمة
- b. طريقة المحاذاة
- c. البعد الخاص بنجاح المشروع

- **تقييم النتائج الاحتفال بالنجاح**
- a. طريقة المحاذاة
- b. البعد الخاص بنجاح المشروع
- c. تقديم القيمة

- **الخليط الصحيح من الأشخاص و المهارات ،والطرق وإدارة الفريق**
- a. تقديم القيمة
- b. طريقة المحاذاة
- c. البعد الخاص بنجاح المشروع

- **مراحل المسار السريع**
- a. ادارة المشروع- معمارية تقنية المعلومات- نزاهة النظم والعمليات- الريادة في التغير - التدريب والتوثيق
- b. تحديد إطار المشروع والتخطيط - الرؤية والاستهداف- إعادة التصميم - لاعدادات- الاختبار والتسليم
- c. لا توجد اجابة

- **مجالات المسار السريع**
- a. ادارة المشروع- معمارية تقنية المعلومات- نزاهة النظم والعمليات- الريادة في التغير - التدريب والتوثيق
- b. تحديد إطار المشروع والتخطيط - الرؤية والاستهداف- إعادة التصميم - لاعدادات- الاختبار والتسليم
- c. لا توجد اجابة

- **تحتاج الى التقييم ويتم تحديد الاهداف**

- a. إعادة التصميم
- b. الاعدادات
- c. الرؤية
- d. تحديد إطار المشروع والتخطيط

- **تصميم وتطوير البرمجيات**

- a. إعادة التصميم
- b. الاعدادات
- c. الرؤية
- d. تحديد إطار المشروع والتخطيط

- **تطوير النظم التكامل وتخطيط اختبار النظام**

- a. إعادة التصميم
- b. الاعدادات
- c. الرؤية
- d. الاختبار والتسليم

Configuration تعني

- a. إعادة التصميم
- b. الاعدادات
- c. الرؤية
- d. الاختبار والتسليم

مراحل منهجية شركة تكامل الاعمال هي

- a. ١-التحضير للمشروع ٢- مخطط الأعمال ٣- التنفيذ حسب مخطط الاعمال لنظام R3 ٤-التحضير النهائي ٥- القيام بالنظام والشروع في الدعم والتقييم)
- b. ١-مرحلة التخطيط ٢- مرحلة تسليم النظام ٣- مرحلة الادارة ٤- مرحلة التشغيل
- c. جميع ماذكر
- d. لاتوجد اجابة

مراحل منهجية شركة ساب السريعة هي

- a. ١-التحضير للمشروع ٢- مخطط الأعمال ٣- التنفيذ حسب مخطط الاعمال لنظام R3 ٤-التحضير النهائي ٥- القيام بالنظام والشروع في الدعم والتقييم)
- b. ١-مرحلة التخطيط ٢- مرحلة تسليم النظام ٣- مرحلة الادارة ٤- مرحلة التشغيل
- c. جميع ماذكر
- d. لاتوجد اجابة

اختبر نفسك

المحاضرة السادسة

عبارة عن مجموعات من التعليمات التي تتحكم في معدات الحاسب لكي تقوم بوظائفها

- a. المعدات
- b. البرمجيات
- c. الخوادم

عبارة عن مجموعة من الخوادم ذات المواصفات العالية للتطوير والاختبار والانتاج

- a. المعدات
- b. البرمجيات
- c. الخوادم

تشمل منصة نظام التشغيل مثل لينكس سولا ريس و ويندوز

- a. برمجيات النظم
- b. نظم إدارة قواعد البيانات
- c. البرمجيات التطبيقية

مثل أوراكل و دب ٢ IBM-DB2 مايكروسوفت سيكال MS-SQL

- a. برمجيات النظم
- b. نظم إدارة قواعد البيانات
- c. البرمجيات التطبيقية

برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وبرمجيات الوصول عن بعد Remote Access Software

- a. برمجيات النظم
- b. نظم إدارة قواعد البيانات
- c. البرمجيات التطبيقية

مراقبة الحركة في النظام System Traffic Monitoring وبرامج الفيروسات

- a. برمجيات النظم
- b. نظم إدارة قواعد البيانات
- c. البرمجيات التطبيقية

هذه الفئة في الموظفين العملاء، الموردون وآخرون الذين يمكنهم استخدام النظام في المستقبل

- a. المستخدمون النهائيون
- b. الاختصاصيون في تقنية المعلومات
- c. لا توجد اجابة

تتمثل هذه الفئة في مديري قواعد البيانات DBA وفرق الدعم الفني والمبرمجون وفرق إدارة التغيير والمشرفون على الدورات التدريبية

- a. المستخدمون النهائيون
- b. الاختصاصيون في تقنية المعلومات
- c. لا توجد اجابة

النموذج الاساسي المستخدم في التطبيقات الخاصة بالمهام الحرجة

- a. الافتراضية في المعدات Hardware Virtualization
- b. الافتراضية في التوازي Para virtualization
- c. كل ما ذكر صحيح
- d. لا توجد اجابة

يتوفر لدي شركة مايكروسوفت خيار

- a. Microsoft Virtual Server ال خادم الافتراضي
- b. Microsoft Virtual PC والحاسب الافتراضي
- c. مجموعة من الأدوات وبعض التعديلات التي يجب ادخالها على البرمجيات Code Tweaks
- d. برمجيات أوراكل لإدارة الافتراضية Oracle VM المبنية على تكنولوجيا Xen مصدر مفتوح ومدعومة من طرف نظم التشغيل لينكس وويندوز
- e. الاجابة a-b صحيحة

شركة ساب SAP توفر لعمالها

- a. Microsoft Virtual Server الخادم الافتراضي
- b. Microsoft Virtual PC والحاسب الافتراضي
- c. مجموعة من الأدوات وبعض التعديلات التي يجب ادخالها على البرمجيات Code Tweaks
- d. برمجيات أوراكل لإدارة الافتراضية Oracle VM المبنية على تكنولوجيا Xen مصدر مفتوح ومدعومة من طرف نظم التشغيل لينكس وويندوز
- e. الاجابة c-d صحيحة

فوائد لافتراضية

- a. ترشيد استعمال المعدات - تقليص تكاليف الصيانة والكهرباء - تكاليف أقل للتعافي من الكوارث- تكاليف أقل في نشر الخوادم
- b. تأجيل شراء خوادم جديدة - مساحة أقل لمركز البيانات- تعزيز استمرارية الاعمال وتوفير الخدمة
- c. مخاوف من اختراق الخادم المضيف
- d. الحصول المزيد من اداء الخادم الفيزيائي وذلك بأنشاء عدد كبير من الآلات الافتراضية

e. الإجابة b-a صحيحة

عيوب او عوائق لافتراضية

- a. ترشيد استعمال المعدات - تقليص تكاليف الصيانة والكهرباء - تكاليف أقل للتعافي من الكوارث- تكاليف أقل في نشر الخوادم
- b. تأجيل شراء خوادم جديدة - مساحة أقل لمركز البيانات- تعزيز استمرارية الاعمال وتوفر الخدمة
- c. مخاوف من اختراق الخادم المضيف
- d. الحصول المزيد من اداء الخادم الفيزيائي وذلك بأثناء عدد كبير من الآلات الافتراضية

e. الإجابة c-d صحيحة

الشركاء الاستراتيجيون

- a. يساعدون في حل المشاكل المتعلقة بالتكامل والواجهة مع برمجيات الطرف الثالث
- b. تساعدون في تطوير قواعد بيانات التقارير reporting databases التي تستعمل وتستخرج وتترجم وتحمل الادوات
- c. توجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية ادارة التغير
- d. كل ماذكر

a. البرمجيات الوسيطة Middleware

- b. يساعد في حل المشاكل المتعلقة بالتكامل والواجهة مع برمجيات الطرف الثالث
- c. تساعد في تطوير قواعد بيانات التقارير reporting databases التي تستعمل وتستخرج وتترجم وتحمل الادوات
- d. تساعد في توجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية ادارة التغير
- e. كل ماذكر

Governance تعني

- a. الادارة الحكومية
- b. الحكومة
- c. الحوكمة
- d. كل ماذكر صحيح

تعرف وتحدد اللجان وفرق العمل المسؤولة عن مختلف مكونات التنفيذ بالإضافة الى تفاعلها وطريقة اتخاذ القرار

- a. البرمجيات الوسيطة Middleware
- b. الحوكمة Governance
- c. اللجنة الرئيسة

مكونات تنفيذ أساليب النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

- a. التطوير الفني - تنصيب المعدات والبرمجيات - المكونات الوظيفية
- b. التواصل وإصدار التقارير- إدارة التغيير - ادارة المشروع
- c. مالكي المشروع والرعاة- ادارة ميزانية المشروع- خطوات رفع القضايا
- d. جميع ما ذكر

عبارة عن المدراء التنفيذيون ويقمون بتحديد السياسات العامة، الميزانية وإطار المشروع

- a. مالكي المشروع Owners
- b. المشرف التنفيذي عن المشروع
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. وكيل التطبيقات

يقوم بمعالجة القضايا على مستوى السياسات ويسهر على بقاء المشروع في إطاره المحدد

- a. مالكي المشروع Owners
- b. المشرف التنفيذي عن المشروع
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. وكيل التطبيقات

يقوم بمتابعة المجهودات المبذولة في المشروع ويضمن القيادة المناسبة للمشروع

- a. مالكي المشروع Owners
- b. المشرف التنفيذي عن المشروع
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. وكيل التطبيقات

يعمل لتطوير الخطوط العريضة للنظام كما يقوم بتطوير إجماع ومعالجة القضايا المتعلقة بالمجالات الوظيفية والتي يتم رفعها الى لجنة تسيير المشروع

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. رئيس المشروع Chairperson
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. وكيل التطبيقات

يقوم بالإشراف عن نشاطات لجنة التسيير ويتحقق من ان مهامها تتماشى مع خطط للمشروع ويتضمن مراقبة الميزانية والموارد وكذلك مخرجات المشروع

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. رئيس المشروع Chairperson
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. المشرف التنفيذي عن المشروع

يقوم بإدارة ومعالجة القضايا اليومية للمشروع

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. رئيس المشروع Chairperson
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. المشرف التنفيذي عن المشروع

يقومون بتقديم التوجيهات والمعرفة التطبيقية لنظم الERP وذلك فيما يخص تصميم اجراءات العمل والتهنية والتحويل والاختبار والتدريب وإصدار التقارير والتنفيذ

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. مدير فريق المشروع
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. فرق المشروع Project Teams
- e. الفريق المتعدد المهام Cross Functional Team

يقوم بالريادة والادارة فيما يخص تنفيذ المشروع

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. مدير فريق المشروع
- c. رئيس المشروع Chairperson
- d. فرق المشروع Project Teams
- e. الفريق المتعدد المهام Cross Functional Team

يتكون من مدراء فرق المشروع المكلفون بمختلف وحدات النظام

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. لجنة تسيير المشروع
- c. فرق المشروع Project Teams
- d. الفريق المتعدد المهام Cross Functional Team

يتكون من المدير التنفيذي للمشروع و مدراء الأعمال و مدراء المشروع الفنيين وبالإضافة الى شريك التنفيذ

- a. مكتب إدارة المشروع
- b. لجنة تسيير المشروع
- c. فرق المشروع Project Teams
- d. الفريق المتعدد المهام Cross Functional Team

في غياب المنهجية في تنفيذ مشروع من المحتمل

- a. عدم التقيد بالوقت المحدد او بالأجل للمشروع
- b. تجاوز الميزانية للمشروع
- c. عدم تحقيق متطلبات العميل
- d. جميع ماذكر

يتم استخدام نوع الفانيليا في تنفيذ مشروع

- a. عندما لا ترغب المنظمة في إجراء تغييرات على النظام أو تخصيصه
- b. عندما ترغب المنظمة في إجراء تغييرات على النظام أو تخصيصه
- c. لاتوجد اجابة صحيحة

من اسباب اللجوء الى التنفيذ من نوع الفانيليا

- a. عندما تكون الأعمال ذات الطبيعة العامة والاجراءات البسيطة
- b. عندما تكون المنظمات لا تملك المؤهلات والتجربة في تخصيص النظم
- c. المنظمات التي قامت بشراء نظام ERP وتعتمد على التقارير المالية بشكل أساسي
- d. جميع ماذكر

من فوائد تخصيص النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

- a. يمكن صيانة نسخة واحدة بسهولة ودعمها
- b. تقييم التغيير التنظيمي بالترامن مع تغيير النظام لتلبية حاجات المنظمة يساعد في تقليل المخاطر
- c. كل ماذكر

من عيوب تخصيص النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات يتوجب إعادة التنفيذ عند ترقية النظام من طرف المورد مما يتطلب موارد وقت

- a. صح
- b. خطأ

يجب ان تكون المكونة للبنية التحتية لنظام الـ ERP وأن تنمو مع نمو النظام كما يجب عليها ان تتوفر على طاقات تخزين معتبرة لضمان استرجاع البيانات بسرعة

- a. فيما يخص الشبكة
- b. فيما يخص أمن النظام
- c. فيما يخص الخوادم

يتطلب قطاع الأعمال ان تكون متينة وأمنة

- a. فيما يخص الشبكة
- b. فيما يخص أمن النظام
- c. فيما يخص الخوادم

يجب تنصيب وتنفيذ عدة مكونات وأن يكون التخطيط للتعافي من الكوارث وضمان الاستمرارية من أولويات أي تنفيذ لنظام الـ ERP

- a. فيما يخص الشبكة
- b. فيما يخص أمن النظام
- c. فيما يخص الخوادم

اختبر نفسك

المحاضرة السابعة

تمر عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي

- a. ثلاث مراحل
- b. اربع مراحل
- c. سبع مراحل
- d. ثمان مراحل

البحث عن الموردين وجمع المعلومات حولهم

- e. تعتبر المرحلة الاولى في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- f. تعتبر المرحلة الثانية في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- g. تعتبر المرحلة الثالثة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- h. تعتبر المرحلة الرابعة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- i. تعتبر المرحلة الخامسة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي

تقييم حاجة المنظمة ومتطلباتها

- a. تعتبر المرحلة الاولى في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- b. تعتبر المرحلة الثانية في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- c. تعتبر المرحلة الثالثة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- d. تعتبر المرحلة الرابعة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- e. تعتبر المرحلة الخامسة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي

اعداد طلب تقديم العروض

- a. تعتبر المرحلة الاولى في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- b. تعتبر المرحلة الثانية في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- c. تعتبر المرحلة الثالثة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- d. تعتبر المرحلة الرابعة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- e. تعتبر المرحلة الخامسة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي

إصدار طلب تقديم العروض للمناقصة على الموردين

- a. تعتبر المرحلة الاولى في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- b. تعتبر المرحلة الثانية في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- c. تعتبر المرحلة الثالثة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- d. تعتبر المرحلة الرابعة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي
- e. تعتبر المرحلة الخامسة في عملية اقتناء أو شراء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي

تحليل العروض والتقييم الوظيفي والفني

- a. تعتبر المرحلة الاولى في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- b. تعتبر المرحلة الثانية في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- c. تعتبر المرحلة السادسة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- d. تعتبر المرحلة السابعة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي

دراسة عرض النظم المقدمة من طرف الموردين

- a. تعتبر المرحلة الاولى في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- b. تعتبر المرحلة الثانية في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- c. تعتبر المرحلة الثالثة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- d. تعتبر المرحلة الرابعة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي

الدخول في مفاوضات مع الموردين

- a. تعتبر المرحلة السادسة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- b. تعتبر المرحلة السابعة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي
- c. تعتبر المرحلة الثامنة في عملية اقتناء او شراء نظم الـERP ذات المستوى العالي

لا يجب اشراك رؤساء الاقسام والخبراء في المجال وجمع ودراسة مدخلاتهم فيما يخص اختيار المورد

- a. صح
- b. خطأ (يجب اشراك رؤساء)

يمكن الاخذ بعين الاعتبار ما يلي في عملية اختيار المورد

- a. منظمات أخرى تستخدم نظام المورد
- b. الموقع المالي للمورد
- c. فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم
- d. البيئة التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات
- e. الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحدثة النظام
- f. استراتيجيات الترقية والاصدارات للمورد
- g. التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية
- h. موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة
- i. جميع ما ذكر

تعتبر الحلول المقدمة مناسبة للقطاع الصناعي و للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- a. ساب SAP
- b. أوراكل / بيپول سوفت Oracle/PeopleSoft
- c. لوسن Lawson
- d. SSA Global

تقدم حلول حسب نوع الشركة الصناعية

- a. ساب SAP
- b. أوراكل / بيپول سوفت Oracle/PeopleSoft
- c. لوسن Lawson
- d. SSA Global

تقدم حلول حسب المقاس للشركات الصناعية

- a. ساب SAP
- b. أوراكل / بيپول سوفت Oracle/PeopleSoft
- c. لوسن Lawson
- d. SSA Global

تزعم تقديم حلول لتحقيق الاهداف الخاصة في وقت قياسي

- a. ساب SAP
- b. أوراكل / بيپول سوفت Oracle/PeopleSoft
- c. لوسن Lawson
- d. SSA Global

يجب على طلب تقديم العروض ان يشمل:

- a. نوع نظام ال-ERP الذي تريده المنظمة
- b. البنية التحتية من المعدات والبرمجيات
- c. متطلبات التدريب
- d. قضايا خاصة في العقد المبرم مع المورد
- e. جميع ماذكر

تعتبر الحلول المقدمة من ساب مناسبة للقطاع الصناعي

- a. SAP NetWeaver - mySAP
- b. SAP Business One - SAP All-in-One

تعتبر حلول المقدمة من ساب للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثل

- a. SAP NetWeaver - mySAP
- b. SAP Business One - SAP All-in-One

اختبر نفسك

المحاضرة الثامنة

تكون مراجعة الجاهزية للقيام بالنظام **Go-Live** و تقرير عن الوضع الحالي

- على شكل جدول يبين حالة كل قطاع باختصار مع ذكر **النشاطات التي** يجب اكمالها قبل القيام بالنظام
- على شكل جدولين تبين حالة كل قطاع باختصار مع ذكر النشاطات التي يجب اكمالها قبل القيام بالنظام
- على شكل ثلاث تبين حالة كل قطاع باختصار مع ذكر النشاطات التي يجب اكمالها قبل القيام بالنظام
- لا توجد اجابة

في حالة ملاحظة وجود **عدة بنود باللون الاحمر** من طرف مكتب إدارة المشروع للمرة الاولى

- يقوم المكتب **بتركيز فرق** المشروع على ما **يجب انجازه في** مرحلة ما بين تقييم الجاهزية والقيام بالنظام
- يقوم المكتب برصد حاجات التدريب مبكرا لكي يتم تمويلها من طرف الادارة العليا للمنظمة
- جميع ماذكر
- لا توجد اجابة

في حالة التدريب الموظفين على استخدام نظم الـ **ERP**

- يجب توفير التدريب لكل موظف يستخدم النظام وذلك باستعمال بيانات حقيقية وأمثلة متنوعة
- التدريب الجيد يتضمن حوالي ٩٠% مما يتم التعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع
- يجب رصد حاجات التدريب مبكرا لكي يتم تمويلها من طرف الادارة العليا للمنظمة
- جميع ماذكر**

تبدأ عملية استقرار او توطيد نظم الـ **ERP**

- عندما تكون البرمجيات في مرحلة الانتاج
- اكتمال عملية التدريب
- اكتمال تحويل البيانات الضرورية والاساسية
- جميع ماذكر**

بعد القيام بالنظام **GO-Live** تحتاج المنظمة

- من ٣٠ - ٦٠ يوم لاستقرار النظام
- من ٦٠ - ٩٠ يوم لاستقرار **النظام**
- ٣٦٥ يوم اي سنة لاستقرار النظام
- لا توجد اجابة صحيحة

بعض القضايا التي تظهر خلال عملية استقرار نظم الـERP مثل التخصيص ويزيد التخصيص Customization من تعقيد نظم الـERP عندما

- a. لا يتم توثيقه فقط
- b. لا يتم نشره بشكل جيد
- c. عندما لا يتم توثيقه ونشره بشكل جيد

في التنفيذ المتوازي لنظم الـERP

- a. يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم
- b. يتم تشغيل الجديد فقط
- c. لا توجد اجابة

يعتبر تنفيذ نظم الـERP فاشلا

- d. عندما تكون مرحلة ما بعد الانتاج غير مرضية
- e. عندما تزيد المخاطر التي تواجه المنظمة عند الانتقال الى النظام
- f. عندما يتطلب موارد هائلة وينتج عنه التباس وإحباط للموظفين
- g. جميع ماذكر صحيح

يمكن تخفيض معظم المخاطر التي تواجه المنظمة عند الانتقال الى نظام الـERP

- a. بإدارة مرحلة ما قبل القيام بالنظام pre-Go-live
- b. القيام بتدريب الموظفين
- c. باللجوء الى الخبراء في النظام و الاعضاء الفاعلين من فرق المشروع في الحصول على الدعم والاجابة على التساؤلات
- d. جميع ماذكر صحيح
- e. الاجابة a & b الصحيحة
- f. لاجابة b & d الصحيحة

يقوم مخطط إدارة المعرفة بـ:

- a. ضمان من اكتساب المعرفة - تسهيل تعلم سريع
- b. تعظيم قدرات النظام - تقليل كلفة الدعم
- c. تقليل الوقت الضروري لحل المشاكل
- d. ضمان الاستخدام الامثل للنظام
- e. جميع ماذكر

اختبر نفسك

المحاضرة التاسعة

لكي يعتبر ناجحاً يجب على مكتب إدارة المشروع ان يدير مخاطر تنفيذ المشروع

- a. صح
- b. خطأ

Aggressive تعني

- a. عدواني
- b. مسالم
- c. لاتوجد اجابة

اسباب فشل المشروع

- a. عدم التزام الادارة العليا طوال مدة المشروع
- b. دوران الاستشاريين والموظفين
- c. اتخاذ القرارات المبينة على التخمين
- d. الموظفون والمستخدمون السلبيون والعدوانيون
- e. جميع ما سبق

تغيير الاطار يعني ان

- a. المشروع يواجه صعوبات في تحقيق الاهداف
- b. لاتوجد مشاكل والقضايا متعلقة بإطار المشروع
- c. لاتوجد اجابة

ادارة التغيير تعتبر من مهام

- a. مدير المشروع
- b. رئيس المشروع Chairperson
- c. لجنة تسيير المشروع
- d. المشرف التنفيذي للمشروع

عند اجراء تغيير على اطار المشروع يجب

- a. توثيق التكاليف
- b. وقت التنفيذ الاصلي
- c. وقت التنفيذ الاضافي
- d. جميع ماذكر
- e. الاجابة a – c الصحيحة

اختبر نفسك

المحاضرة العاشرة

يمكن ان يعاني تنفيذ نظام ال ERP من عدة عوائق منذ البداية وذلك

- a. لعدم وجود رؤية واضحة
- b. الاهداف تكون غير واقعية
- c. جميع ماذكر صحيح

يتضمن نموذج OPM3

- a. خطوتين هما المعرفة والتقييم
- b. ثلاث خطوات هم المعرفة – التقييم – التحسين
- c. اربع خطوات هم الاهداف – التنفيذ – والتقييم – التحسين
- d. لا توجد اجابة صحيحة

مفهوم Total Quality Management يعني

- a. الطبط والتحكم بالجودة
- b. ادارة الجودة الشاملة
- c. جميع ماذكر صحيح

من اسباب ممارسة ادارة التغيير

- a. تغيير المهام
- b. تكنولوجيا جديدة
- c. الدمج Mergers
- d. المتعاونون الاساسيون
- e. التحجيم الحقيقي Rightsizing
- f. برنامج الادارة الشاملة للجودة
- g. جميع ماذكر

لضمان الالتزام التنظيمي يجب التركيز على

- a. برنامج الادارة الشاملة للجودة
- b. خطة تواصل واضحة
- c. نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع
- d. جميع ماذكر
- e. الاجابة c – b الصحيحة

ادارة التغيير عبارة عن

- a. تطوير برنامج الادارة الشاملة للجودة
- b. عن تطوير خطة للتغيير في المنظمة
- c. جميع ماذكر

الهدف من ادارة التغيير

- a. تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملون
- b. تقليل مخاطر الفشل
- c. جميع ما ذكر

عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل business outcome

- a. اعادة الهندسة
- b. العمليات او اجراءات العمل
- c. ادارة التغيير

عبارة عن تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل انسيابيات اعمال business flows

- a. اعادة الهندسة
- b. العمليات او اجراءات العمل
- c. ادارة التغيير

منهجية او مراحل اعادة هندسة العمليات BPR Methodolog

- d. مرحلة التهيئة او التحضير وهي تحديد الاهداف والرؤية
- e. تعريف العمليات كما هي
- f. تحليل العمليات المستقبلية
- g. اختبار وتقييم الاجراءات الجديدة
- h. جميع ما ذكر

تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات

- a. ادارة العمليات
- b. ادارة الموارد
- c. اعادة هندسة العمليات
- d. لاتوجد اجابة

يتطلب التنفيذ الناجح لادارة العمليات الى

- e. فصل العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري
- f. فصل العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام
- g. جميع ما ذكر صحيح
- h. لاتوجد اجابة صحيحة

يفضل الموظفون العمل في معماريات اجراءات العمل التي تم تصميمها باستعمال

- a. ادارة العمليات
- b. ادارة الموارد
- c. اعادة هندسة العمليات
- d. لاتوجد اجابة

اختبر نفسك

المحاضرة الحادي عشر

فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية

- الجانب الاقتصادي تستطيع المنظمة حل كل المشاكل المتعلقة بالتطبيقات البرمجية بأقل كلفة ممكنة
- سرعة التجاوب مع السوق Market Agility : توفر الحلول في زمن أقل
- اتساع نطاق المهارات Breadth of Skills : توفر طريقة سريعة للحصول على المهارات والخبرات المتقدمة
- الخبرة الفنية : تمكن من توفير أحدث تكنولوجيات تقنية المعلومات للموظفين والعملاء
- التغذية الراجعة و أفضل الممارسات وقابلية التوسع
- التوجه نحو العمليات Process-Oriented : تضمن للشركة توفير حلول ذات جودة عالية في اقل وقت ممكن
- جميع ماذكر

يحمل نموذج ال SaaS

- مخاطر قليلة فيما يخص التنفيذ
- احسن نقل للمعرفة من الشركات المتكاملة Integrators الى مستخدمي النظام
- جميع ماذكر

فوائد البرمجيات كخدمة SaaS

- الوصول العام : منحى تعليمي أسرع للمستخدمين
- الحوسبة في كل مكان Ubiquitous : تكون مناسبة لخفض التكلفة والاستعانة بالمصادر الخارجية
- تطبيقات موحدة Standardized : الانتقال السهل بين النظم
- تطبيقات مرنة Parameterized : يمكن تخصيصها بسهولة
- اسواق عالمية : التطبيقات المستضافة hosted يمكن ان تصل لكامل السوق .
- موثوقية الويب : توفير البرمجيات عبر الويب .
- الشفافية في الاجراءات الامنية والثقة : تقليل عمليات التهيئة من طرف المستخدم أو الشبكات الخاصة
- لا توجد اجابة صحيحة

عوائق البرمجيات كخدمة SaaS

- خصوصية المستخدم تكون محدودة .
- نقص المرونة المسموح بها للمستخدم .
- جميع ماذكر

يتم شراء البرمجية من طرف العميل لاستضافتها من طرف شركة استضافة برمجيات أو يمكن لشركة الاستضافة توفير البرمجيات الشائعة للعملاء

- مزود خدمة التطبيقات (ASP) (Application Service Provider)
- البرمجيات حسب الطلب (SOD) (Software On-Demand)
- لاشي مما ذكر

يعني ان نسخة واحدة من البرمجيات يتم توفيرها لعدة شركات التي يمكنها الوصول اليها باستخدام الانترنت

- a. مزود خدمة التطبيقات (ASP) (Application Service Provider).
- b. البرمجيات حسب الطلب (SOD) (Software On-Demand).
- c. لاشئ مما ذكر

يجب على فرق تنفيذ المشروع عدم اعتبار الاستعانة بالمصادر الخارجية

- a. عندما تكون هناك رغبة في مساءلة اشخاص خارج الشركة
- b. عندما يكون هناك تهرب من المسائلة
- c. عندما يكون هناك مشاكل في المشروع
- d. كل ما ذكر صحيح
- e. لاتوجد اجابة صحيحة

هناك قوى تهدد الخصوصية في عصر المعلومات

- a. النمو السريع لتقنيات المعلومات
- b. زيادة قيمة المعلومات في عملية اتخاذ القرار
- c. عندما يكون هناك تهرب من المسائلة
- d. عندما يكون هناك مشاكل في المشروع
- e. كل ما ذكر صحيح
- f. لاتوجد اجابة صحيحة

عبارة عن حق التحكم في المعلومات التي يجب الاحتفاظ بها والمعلومات التي يمكن لعامة الناس الاطلاع عليها

- a. الدقة
- b. الوصول
- c. الخصوصية
- d. حقوق الملكية

تعتبر القرصنة وعمليات الاختراق الاخرى من الانشغالات والتحديات التي تواجه المنظمات

- a. صح
- b. خطأ

تحمي مصالح المستثمرين والمالكين للشركة بغض النظر عن التكلفة

- a. نظرية العقد الاجتماعي
- b. نظرية المساهمين
- c. نظرية اصحاب المصلحة
- d. لاتوجد اجابة

تحمي مصلح كل من المالكون والمساهمون والموظفون والعملاء وشركاء آخرون

- a. نظرية العقد الاجتماعي
- b. نظرية المساهمين
- c. نظرية اصحاب المصلحة
- d. لاتوجد اجابة

تشتمل على حق المجتمع والرفاهية الاجتماعية قبل حقوق المساهمين والملاك

- a. نظرية العقد الاجتماعي
- b. نظرية المساهمين
- c. نظرية اصحاب المصلحة
- d. لاتوجد اجابة

الحوسبة الخضراء هو

- a. برنامج Energy Star تم انشاؤه في عام ١٩٩٢ في الولايات المتحدة الامريكية يخص فعالية الاستهلاك للطاقة من طرف المعدات التي تستخدم في منصات ال ERP
- b. برنامج Energy Star تم انشاؤه في عام ١٩٩٠ في المملكة المتحدة يخص فعالية الاستهلاك للطاقة من طرف المعدات التي تستخدم في منصات ال ERP
- c. برنامج Energy Star تم انشاؤه في عام ١٩٩٢ في المانيا يخص فعالية الاستهلاك للطاقة من طرف المعدات التي تستخدم في منصات ال ERP
- d. برنامج Energy Star تم انشاؤه في عام ١٩٩٢ في ايطاليا يخص فعالية الاستهلاك للطاقة من طرف المعدات التي تستخدم في منصات ال ERP

الاجهزة المصنفة Energy star تستهلك عندما تكون غير نشطة

- a. ٥% فقط من الطاقة التي تستعملها في فترات نشاطها
- b. ١٠% فقط من الطاقة التي تستعملها في فترات نشاطها
- c. ١٥% فقط من الطاقة التي تستعملها في فترات نشاطها
- d. لاتوجد اجابة

الحاضرة الثانية عشر ادارة سلسلة التموين

سلسلة التموين عبارة عن شبكة الخدمات، المواد وتدفق المعلومات التي كل منها يربط علاقة المنظمة بالعملاء وتلبية المنظمة للطلبات مع اجراءات المورد المماثلة

- (a) ادارة خدمة العملاء
- (b) ادارة سلسلة التموين
- (c) ادارة المشتريات
- (d) ادارة العمليات

سلسلة التموين لدي مايكل بوتر Michael Potter

- (a) مجموعة من الاجراءات او النشاطات التي تقوم بها المنظمة لكي تضيف قيمة للمنتجات او الخدمات التي توفرها المنظمة بالإضافة الى الميزة التنافسية للمنظمة في السوق
- (b) عبارة عن شبكة الخدمات، المواد وتدفق المعلومات التي كل منها يربط علاقة المنظمة بالعملاء وتلبية المنظمة للطلبات مع اجراءات المورد المماثلة
- (c) مجموعة من الاجراءات او النشاطات التي تقوم بها المنظمة لكي تضيف قيمة للمنتجات او الخدمات التي توفرها المنظمة با بغض النظر عن الميزة التنافسية للمنظمة في السوق
- (d) كل ما ذكر صحيح

للحصول على التناسب الاستراتيجي Strategic Fit لادارة سلسلة التموين

- (a) التركيز على الكفاءات الجوهرية والزيادة في المرونة
- (b) يجب على الوظائف ان تعمل معا لضمان النجاح
- (c) يجب على المنظمة ضمان ان قدرات سلسلتها للتموين تدعم قدرتها على تلبية قطاعات العملاء المستهدفة
- (d) كل ما ذكر صحيح

مكونات سلسلة التموين

- (a) الخصوصية – الدقة – الوصول
- (b) التسهيلات – المخزون – النقل
- (c) التسهيلات – المعلومات – المخزون – النقل
- (d) كل ما ذكر صحيح

البيانات والتحليل الخاصة بالتسهيلات ، المخازن ، النقل والعملاء داخل سلسلة

- (a) التسهيلات
- (b) المخزون
- (c) النقل
- (d) المعلومات

المواد الخام ، العمل في طريق الانجاز والمواد المصنعة التي تمتلكها الشركة

- (a) التسهيلات
- (b) المخزون
- (c) النقل
- (d) المعلومات

المواقع في شبكة سلسلة التموين التي يتم تصنيع المنتج فيها وتخزينه وشحنه

- (a) التسهيلات
- (b) المخزون
- (c) النقل
- (d) المعلومات

يشمل القروض وجداول الدفع ومختلف الترتيبات المالية

- (a) تدفق المعلومات
- (b) تدفق المنتجات
- (c) تدفق الموارد المالية

يشمل حركة المواد من المورد الى العميل وكذلك أي ارجاع او خدمة من طرف العميل

- (a) تدفق المعلومات
- (b) تدفق المنتجات
- (c) تدفق الموارد المالية

يشمل ارسال الطلبيات وتحديث حالات التوصيل الخاصة بالطلبات

- (a) تدفق المعلومات
- (b) تدفق المنتجات
- (c) تدفق الموارد المالية

برمجيات ادارة سلسلة التموين تستخدم خوارزميات متقدمة لتحديد افضل طريقة لتلبية الطلبيات يسمى هذا النوع

- (a) التطبيقات الخاصة بالتخطيط
- (b) التطبيقات الخاصة بالتنفيذ
- (c) لا توجد اجابة

تتبع الحالة الفيزيائية للمواد وادارة المواد والمعلومات المالية التي تشمل كل الاطراف

- (a) التطبيقات الخاصة بالتخطيط
- (b) التطبيقات الخاصة بالتنفيذ
- (c) لا توجد اجابة

عبارة عن اتفاق تقوم بموجبه شركة بتوفير خدمات لشركة اخرى حيث كانت تلك الخدمات موفرة من طرف تلك الشركة

- (a) المشتريات
- (b) الاستعانة بالمصادر الخارجية و الشراكات
- (c) ادارة تدفق التصنيع
- (d) تلبية الطلبيات

عبارة عن العمليات التي تستجيب لطلبات العملاء من خلال دمج عدة وظائف مهمة مثل التخزين وتسليم المنتجات المكتملة

- (a) ادارة خدمة العملاء
- (b) ادارة تدفق التصنيع
- (c) تلبية الطلبيات
- (d) المشتريات

تعتبر مصدر معلومات العميل وكذلك تزود العميل بالمعلومات في الوقت الحقيقي عن التواريخ والمنتجات المتوفرة من خلال التفاعل مع العمليات الخاصة بالإنتاج والتوزيع

- (a) ادارة خدمة العملاء
- (b) ادارة تدفق التصنيع
- (c) تلبية الطلبيات
- (d) المشتريات

تعني Forecasting

- (a) التنبؤ بمستويات المخزون الاسبوعية او الشهرية للمختلف المواد
- (b) التنبؤ بمستويات المشتريات الاسبوعية او الشهرية للمختلف المواد
- (c) التنبؤ بمستويات المبيعات الاسبوعية او الشهرية للمختلف المواد
- (d) كل ما ذكر صحيح

نظم ال ERP

- (a) مخصصة لوظائف - معقد نسبيا- اكثر ديناميكية نسبيا- سريع
- (b) تغطي نطاق واسع من الوظائف - معقد جدا- اقل ديناميكية نسبيا- بطيء نسبيا
- (c) تغطي نطاق واسع من الوظائف - معقد جدا- اقل ديناميكية نسبيا- بطيء جدا
- (d) كل ما ذكر صحيح

ادارة سلسلة التموين

- (a) مخصصة لوظائف - معقد نسبيا- اكثر ديناميكية نسبيا- سريع
- (b) تغطي نطاق واسع من الوظائف - معقد جدا- اقل ديناميكية نسبيا- بطيء نسبيا
- (c) تغطي نطاق واسع من الوظائف - معقد جدا- اقل ديناميكية نسبيا- بطيء جدا
- (d) كل ما ذكر صحيح

الحاضرة الثالثة عشر ادارة علاقات العملاء

ادارة سلسلة التموين التشغيلية

- (a) توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء
- (b) توفر ادوات جمع البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية ، وذلك للمساعدة لإنشاء علاقات افضل وتجارب مع العملاء
- (c) تتعامل مع نقط التفاعل ما بين المنظمة و العميل

ادارة سلسلة التموين التحليلية

- (a) توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء
- (b) توفر ادوات جمع البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية وذلك للمساعدة لإنشاء علاقات افضل وتجارب مع العملاء
- (c) تتعامل مع نقط التفاعل ما بين المنظمة و العميل

ادارة سلسلة التموين التعاونية

- (a) توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء
- (b) توفر ادوات جمع البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية ، وذلك للمساعدة لإنشاء علاقات افضل وتجارب مع العملاء
- (c) تتعامل مع نقط التفاعل ما بين المنظمة و العميل

يجب على ادارة علاقات العملاء ان تركز بشكل كبير ؟

- (a) على العميل
- (b) العمليات والنظم
- (c) تقنية المعلومات و التكنولوجيا
- (d) جميع ماذكر

ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية الاعمال ؟

- (a) تشجع التركيز على العميل وقطاعات العملاء والتسويق الفردي وتزيد في مستوى الحفاظ على العملاء
- (b) تعزز العلاقة القريبة مع العميل وتقوم بتحليل معلومات العميل كما تعزز النظرة المتسقة الى العميل
- (c) زيادة في فرص التفاعل وولاء العملاء
- (d) جميع ماذكر

ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية التكنولوجيا ؟

- (a) تشجع التركيز على العميل وقطاعات العملاء والتسويق الفردي وتزيد في مستوى الحفاظ على العملاء
- (b) تعزز العلاقة القريبة مع العميل وتقوم بتحليل معلومات العميل كما تعزز النظرة المتسقة الى العميل
- (c) زيادة في فرص التفاعل وولاء العملاء
- (d) جميع ماذكر

ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية العميل ؟

- (a) تشجع التركيز على العميل وقطاعات العملاء والتسويق الفردي وتزيد في مستوى الحفاظ على العملاء
- (b) تعزز العلاقة القريبة مع العميل وتقوم بتحليل معلومات العميل كما تعزز النظرة المتسقة الى العميل
- (c) زيادة في فرص التفاعل وولاء العملاء
- (d) جميع ماذكر

الهدف منها هو جلب عملاء محتملين للمنظمة؟

- (a) ادارة الشكاوى
- (b) إدارة الخدمات
- (c) إدارة المبيعات
- (d) إدارة الحملة الدعائية

الهدف منها تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين ؟

- (a) ادارة الشكاوى
- (b) إدارة الخدمات
- (c) إدارة المبيعات
- (d) إدارة الحملة الدعائية

يتم توفير الدعم المستمر للعميل و تقديم المساعدة له في تشغيل المنتج او جلب خدمة؟

- (a) ادارة الشكاوى
- (b) إدارة الخدمات
- (c) إدارة المبيعات
- (d) إدارة الحملة الدعائية

تهدف الى تحسين رضا المستخدم وذلك بمعالجة مشاكله وأخذها بعين الاعتبار بالإضافة الى الدعم المستمر ؟

- (a) إدارة الشكاوى
- (b) إدارة الخدمات
- (c) إدارة المبيعات
- (d) إدارة الحملة الدعائية

تركز على التصميم المنهجي ، جمع البيانات ، تحليلها واصدار التقارير بالإضافة الى التركيز على ايجاد نشاطات تخص المبيعات المهمة في المنظمة ؟

- (a) إدارة الخدمات
- (b) إدارة المبيعات
- (c) إدارة الولاء
- (d) **أبحاث السوق**

تنطوي على اعتبار البيانات الداخلية والخارجية من مصادر مختلفة ؟

- (a) إدارة الخدمات
- (b) إدارة المبيعات
- (c) إدارة الولاء
- (d) **أبحاث السوق**

يتم توفير العمليات التعظيم مدة وحدة العلاقات مع العملاء؟

- (a) إدارة الخدمات
- (b) ادارة القيادة
- (c) **إدارة الولاء**
- (d) إدارة التغذية الراجعة

تركز على تنظيم و اعطاء الاولويات للاتصالات مع العملاء؟

- (a) إدارة الخدمات
- (b) **ادارة القيادة**
- (c) إدارة خدمة العميل
- (d) إدارة التغذية الراجعة

تركز على تطوير النمط التسويقي لكل عميل وذلك بتحليل بياناته الخاصة بنمط الشراء الخاص به

- (a) إدارة التطوير المستمر
- (b) **تتميط العملاء**
- (c) إدارة خدمة العميل
- (d) إدارة التغذية الراجعة

يتم توحيد وتحليل المعلومات الخاصة بالعميل التي تم جمعها من طرف عمليات تسليم و دعم ال CRM والمشاركة مع عمليات التحليل والعكس .

- (a) إدارة التطوير المستمر
- (b) تتميط العملاء
- (c) إدارة خدمة العميل
- (d) **إدارة التغذية الراجعة**