المحاضرة الاولى الجزء الأول

س ١/ لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي:
- المستوى الاستراتيجي
- المستوى الوسطي
- المستوى التشغيلي
- المستوى المالي

يمكن تقسيم الإدارة إلى ثلاث مستويات:
١- المستوى الاستراتيجي.
٢- المستوى الوسطي.
٣- المستوى التشغيلي.

س٢/ لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب ع المنظمة اعتبارها:
- قبل المشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- خلال فترة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- خلال فترة ما بعد تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- كل ما ذكر

س٣/ ينتج من تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة :
- خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة
- نظام واحد متكامل باستعمال البرمجيات الوسطيةMiddleware
- مجموعة من النظم الغير متكاملة تسهم في تعزيز وتحسين الانتاجية
- مجموعة من النظم تسهم في تعزيز وتحسين تدفق المعلومات

س٤/ يساعد تكامل الوظائف بين مختلف التطبيقات في :
- التركيز على العملاء و كسب رهان المنافسة
- تعزيز الخصوصية و المحافظة على سرية المعلومات
- الحفاظ على موردي المنظمة
- ادارة التغيير بفاعلية و كفاءة عاليه

س٥/ أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم وظائف المنظمات:
- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Materials Requirements Planning
- Management Information systems
- لا شيء مما ذكر

س٦/ تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسساتERP :
- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية في المنظمة
- تكامل نظم مورديها وشركائها
- كل ما ذكر
- لا شيء مما ذكر

تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
١- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية في المنظمة
٢ - تكامل نظم مورديها وشركائها

س٧/لا تتميز النظم المتكاملة بتكامل :
- مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة
- نظم الموردين للمنظمة
- نظم الشركاء للمنظمة
- نظم المنافسين للمنظمة

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

س٨/لا يعتبر من الأهداف الأساسية لنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP:
- تعزيز تدفق المعلومات
- تكامل مختلف الأقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة أقسام المنظمة
- تعزيز الخصوصية وأمن المعلومات.
- تعظيم فائدة وقيمة المعلومات

تعتبر نظم التخطيط الشامل بديلا لمجموعة أو تشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات والمستقلة عن بعضها البعض مثل:
النظم المحاسبية ونظام إدارة الموارد البشرية ونظم تخطيط الموارد ونظم معالجة المعاملات إلخ..

س٩/ يمكن اعتبار النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات :
- بديلا لمجموعة او لتشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات
- إضافة نوعية لمجموعة النظم الموجودة داخل المنظمات تخدم المستوى الاستراتيجي للمنظمة
- برمجيات وسطية تقوم بتسهيل تدفق وتبادل المعلومات بين مختلف النظم الموجودة داخل المنظمة
- لا شي مما ذكر

س١٠/ تميزت فترة التسعينات من القرن الماضي بظهور:
- نظم ادارة ومراقبة المخزون
- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- نظم التخطيط الشامله المتقدمه

الفترة الزمنية	النظام	المنصة
1960	إدارة ومراقبة المخزون	حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول -فورتران)
1970	تخطيط الاحتياجات من المواد Materials Requirements Planning	" " " " " " " "
1980	تخطيط الاحتياجات من المواد Materials Requirements Planning II	حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل لرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعية)
1990	نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات ERP	حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم - عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات وحزم البرمجيات
2000	نظم التخطيط الشامل المتكاملة المتقدمة ERP II	نظم خادم –عميل باستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM - CRM- SFA

١١/ تميزت فترة الستينات من القرن الماضي بظهور:
- نظم إدارة ومراقبة المخزون
- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- نظم التخطيط الشامل المتكامل

١٢/ تميزت فترة السبعينات من القرن الماضي بظهور:
- نظم إدارة ومراقبة المخزون
- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- نظم التخطيط الشاملة المتكاملة المتقدمة

١٣/ تستعمل نظم إدارة ومراقبة المخزون التي ظهرت في الستنيات من القرن الماضي:
- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث(كوبول-فورتران)
- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع
- منصات حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات
- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وإمكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

١٤/تستعمل نظم التخطيط الشامل المتكاملة ERP المتقدمة :

من نفس الجدول ذاكرو الباقي

- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث
- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعية)
- منصات حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم – عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات
- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

١٥/ تحتوي النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP على :
- منات العمليات التي تمت برمجتها في النظم والتي تتفق مع كافة الإجراءات المتبعة حاليا في كل المنظمات
- منات العمليات التي تمت برمجتها في النظم والتي يمكن أن تتفق مع بعض الأجراءات المتبعة حاليا في المنظمة
- برمجيات لتحويل اجراءات العمل اوتوماتيكيا من النظام القديم الى النظام الجدي
- كافة العمليات التي تتفق مع الإجراءات المتبعة حاليا في كل المنظمات

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

■ اختبار ١-٣٤ ■ اختبار ٢-٣٤ ■ اختبار ١-٣٥ ■ اختبار ٢-٣٥ ■ اختبار ١-٣٦ ■ اختبار ٢-٣٦ ■ اختبار ١-٣٧
■ اختبار ٢-٣٧ ■ اختبار ١-٣٨

١٦/لا يعتبر من الخيارات المتوفرة للمنظمة عند تنفيذها للنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات:

هذه هي الخيارات فقط
ذاكروها من نفس السؤال

- تغيير اجراءات العمل المطبقة داخل المنظمة لكي تتطابق مع الوظائف المبرمجة بالنظام
- اجراء تغييرات ع النظام (Customization) لكي يتطابق مع اجراءات العمل المطبقة في المنظمة
- استخدام برمجيات الـMiddleware لتحويل اجراءات العمل من النظام القديم إلى النظام الجديد
- كل م ذكر صحيح

١٧/لا يعتبر من مكونات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات:

- المعدات.
- البرمجيات.
- المعلومات.
- الاستراتيجيات

المعدات	الخوادم والطرفيات
المعدات	خوادم وطرفيات
برمجيات	نظم التشغيل وقواعد البيانات
المعلومات	البيانات التنظيمية من المصادر الداخلية والخارجية
الإجراءات	إجراءات العمل أو العمليات والسياسات

١٨/لا يعتبر من مكونات نظام الERP :

- قواعد البيانات
- نظم التشغيل
- الاجراءات
- استراتيجيات التنفيذ

١٩/ لا تتأثر من جراء معمارية نظم الـ ERP التكلفة الخاصة :

- النظام
- صيانة النظام
- استخدام النظام
- خصوصية وآمن النظام

٢٠/لا تتأثر من جراء المعمارية :-

- كلفة النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات
- كلفة صيانة النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات
- كلفة استخدام النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات
- كلفة خصوصية وآمن النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات

٢١/ تعتبر من أفضل معماريات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP:

- Flexible Architecture (المعمارية المرنة)
- Non Scalable Architecture
- Generic Architecture
- كل ما ذكر صحيح

٢٢/ تحدد معمارية النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات غالباً من طرف:
الذي يقوم بتحديد معمارية نظم الـ ERP :

تحدد معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات غالبا من طرف بائع النظام ERP Vendor ولكن معماريات تقنية المعلومات الأخرى تحددها الاستراتيجية التنظيمية للمنظمة و إجراءات العمل المطبقة.

- ERP Vendor
- الإدارة العليا للمنظمة.
- الإدارة الوسطى للمنظمة.
- قسم تقنية المعلومات للمنظمة.

٢٣/لا يعتبر مستوى من مستويات المعمارية متعددة المستويات لنظم الـ ERP:

المعمارية متعددة المستويات لنظم الـ ERP
١- مستوى العرض المنطقي (عملاء المستخدم البعيد - تكامل الخدمات - خوادم شبكة تحميل موازنة)
٢- مستوى الأعمال المنطقي (تحميل الموازنة – خادم التطبيقات – خادم الطباعة)
٣- المستوى البياني
هذه المعلومات موجودة في الرسمة بالانجليزي وترجمتها لأنه جاب عليها سؤال

- مستوى العرض المنطقي.
- مستوى الأعمال المنطقي.
- المستوى البياني.
- المستوى البرمجي.

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

■ اختبار ١-٣٤ ■ اختبار ٢-٣٤ ■ اختبار ١-٣٥ ■ اختبار ٢-٣٥ ■ اختبار ١-٣٦ ■ اختبار ٢-٣٦ ■ اختبار ١-٣٧

■ اختبار ٢-٣٧ ■ اختبار ١-٣٨

٢٤/ يعتبر خادم الطباعة في المعمارية متعددة المستويات لنظم الـ ERP جزءا من :

- مستوى العرض المنطقي
- مستوى الاعمال المنطقي
- المستوى البياني
- مستوى الويب

٢٥/ يعتبر خادم التقرير من :

- مستوى العرض المنطقي
- مستوى الاعمال المنطقي
- المستوى البياني
- مستوى العرض الفيزيائي

نظم الإدارة الإلكترونية E-Business	نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP
تركز على ربط شركة بشركائها ومساهميها.	تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة للحصول على برمجيات تطبيقية للمؤسسة.
تكنولوجيا كاسحة Disruptive Technology حولت جذريا طريقة اداء الأعمال من حيث البيع والشراء وخدمة العملاء وكذلك العلاقات مع الموردين.	تكنولوجيا متكيفة Adaptive technology دمجت تقنيات معالجة البيانات القديمة Data Processing مع مجهودات التكامل داخل المنظمة.

٢٦/ تعتبر كـ Adaptive technology:

- نظم الادارة الإلكترونية
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- نظم الـ ESS
- لاشيء مما ذكر

٢٧/تعتبر كـ Disruptive Technology:

- نظم الإدارة الإلكترونية
- نظم الـ ERP
- نظم المعلومات الاستراتيجية
- نظم المعلومات الاداريه

٢٨/النظم التي تركز على ربط المنظمة بشركائها ومساهميها هي :

- نظم الادارة الالكترونية
- نظم الـ ERP
- نظم الـ DSS
- لأشي مما ذكر

٢٩/ النظم التي تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة

- نظم الادارة الالكترونية
- نظم الـ ERP النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات.
- نظم الـ MIS
- نظم المستودعات الداخلية.

٣٠/ ليس من الفوائد النظامية Benefits System لنظم الERP :

-تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمه
-تسهيل الصيانه والدعم
-اتساق Consistency واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات
-توحيد المعدات والبرمجيات

الفوائد النظامية Benefits System لنظم الERP :-

- تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمه
- تسهيل الصيانه والدعم حيث يقوم فريق تقنية المعلومات بعمله بشكل مركزي.
- اتساق Consistency واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات
- تعزيز أمن البيانات والتطبيقات من خلال مراقبة أكبر ومركزية المعدات

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

٣١/ ليس من الفوائد النظامية لنظم الـ ERP :
- تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمة
- تسهيل الصيانة والدعم
- اتساق واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات
- سهولة ترحيل البيانات من النظام القديم الى النظام الجديد

٣٢/ تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص وصيانة نظم الـ ERP :
- اكبر تعقيدا من النظم المستقلة
- أقل تعقيدا من النظم المستقلة المطبقة بالمنظمات الصغيرة والمتوسطة
- في نفس مستوى الصعوبة مثلها مثل النظم المستقلة
- اقل تعقيدا من النظم المستقلة المطبقة بالمنظمات الكبيرة

٣٣/لا يعتبر من عوائق نظم الـ ERP مقارنة بالنظم الاخرى :
- التنفيذ والتخصيص والصيانة
- توحيد المعدات والبرمجيات
- تحويل وترحيل البيانات
- تكامل البيانات والتطبيقات

٣٤/ لا تعتبر من الامور التي يجب التركيز عليها في ادارة التغيير :
- Communications
- تحديد التوقعات
- تدريب الموظفين
- ترحيل البيانات

٣٥/ لاتعتبر من عوائق نظم ERP :
- عمليات التنفيذ والتخصيص والصيانه
- عمبية توحيد المعدات والبرمجيات
- عملية تحويل وترحيل البيانات
- عملية اختيار المورد

٣٦/ لا تتميز إدارة العمليات التجارية BPM بـ :
- التركيز على اجراءات العمل
- التحكم في اجراءات العمل
- تكوين رؤية واضحة عن إجراءات العمل
- التركيز على جودة ترحيل البيانات

٣٧/ تتمثل إدارة العمليات التجارية BPM في:
- فهم إجراءات العمل
- التحكم في إجراءات العمل
- كل ما ذكر
- لا شيء مما ذكر

عوائق نظم الـ ERP مقارنة بالنظم الاخرى أو حدود النظم

١. تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص و صيانة نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات أكبر تعقيدا من نظيراتها بالنسبة للنظم المستقلة مما يتطلب موظفين متخصصين في تقنية المعلومات بالإضافة الى معدات وشبكات عالية الأداء.
٢. عمليةتوحيد المعدات والبرمجيات Consolidation والموارد البشرية بطيئة وصعبة المنال.
٣. عملية تحويل وترحيل البيانات من النظام القديم الى نظام جديد تكون عادة صعبة ومعقدة.
٤. إعادة تدريب وتأهيل موظفي تقنية المعلومات والمستخدمين النهائيين ينتج عنها مقاومة للتغيير وبالتالي نقص في الانتاجية .

تتمثل إدارة العمليات التجارية BPM في فهم والتحكم في إجراءات العمل (العمليات التجارية) بالإضافة الى تكوين رؤية واضحة عنها
تتمتع إدارة العمليات التجارية بمنهجية يجب تطبيقها لتوثيق العمليات وفهم استخدامها عبر المنظمة.

نتائج تحسين العمليات
١- رضا أكبر للعملاء
٢- تقليص الكلفة
٣- إنتاجية أكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الأكبر

٣٨/ لا يعتبر من نتائج تحسين اجراءات العمل :

- رضا أكبر للعملاء
- تقليص الكلفة
- رضا اكبر للموردين
- إنتاجية أكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الأكبر

٣٩/ لا يمكن ادارة مخاطر تنفيذ نظم الـ ERP من خلال :

- تطوير خطة للمشروع
- تطبيق منهجية واضحة في التنفيذ
- تطبيق خطة المشروع
- تطبيق قواعد صارمة فيما يخص امن النظام

ذاكرو الخيارات الصحيحة لأنه الدكتور يغير في الخيار الخاطئ فقط

٤٠/لا يكمن سر نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في :

- اتباع منهجية واضحة أثبتت جدارتها
- فهم دورة حياة النظام
- التخطيط لدورة حياة النظام
- عدم إجراء تخصيصات على النظام

٤١/ في تنفيذ نظم الـ ERP يمكن الاعتماد على:

- طرق مختصرة ومبسطة.
- منهجية تنفيذ خاصة من عدة مراحل.
- منهجية الـ SDLC
- منهجية UML

٤٢/ يعتبر اجراء تغييرات على نظام ال ERP خياراً مثالياً :

- لكل المنظمات وذلك فيما يخص كل إجراءات العمل
- لبعض المنظمات وذلك فيما يخص كل إجراءات العمل
- لكل المنظمات وذلك فيما يخص بعض إجراءات العمل
- لبعض المنظمات وذلك فيما يخص بعض إجراءات العمل

٤٣/ لا توفر نظم المعلومات مستوى عالي من الاتمته (Automation) لتدعيم؟

- المحاسبة.
- المالية .
- التسويق.
- التكامل بين مختلف الانظمة.

الفقرات اللي ماجات عليها اسئلة حأحطها في نهاية كل محاضرة
الحدود التجارية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات او العوائق

١. إعادة تأهيل وتدريب الموظفين يكون مكلفا من حيث المال والوقت.
٢- تغيير أدوار الأعمال وحدود الأقسام تقابله مقاومة للنظام الجديد.

المحاضرة الأولى – الجزء الثاني

١/ في إطار اختيار نظام ERP لا يعتبر من المعايير التي يجب التأكيد عليها:
- وظائف الأعمال (Busness Functions) الموجودة في النظام
- القدرات التكاملية للنظام
- Financial Viability (الجدوى المالية)
- تكلفة الرخص

هذا الاطار اختيار البرمجيات والباعة يجب التأكد مما يلي:
الثلاث الأولى الموجودة في الخيارات وهذه التكملة
٤- سياسات الشركة الموردة فيما يخص التراخيص والترقية Licensing and Upgrade policies
٥- سياسات الشركة فيما يخص خدمة العملاء والدعم على مدار الساعة.
٦- متطلبات البنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات
٧- قابيلة التكامل مع برمجيات أخرى
٨- دعم النظام القديم وأمكانية التكامل معة.
٩- خدمات الأستشارة والتدريب التى تقدمها الشركة.
١٠- الأهداف والخطط المستقبلية على المدى القصير

٢/لا يعتبر من المعايير التي يجب التأكيد عليها في إطار اختيار نظم الـ ERP :
- وظائف الاعمال الموجودة في النظام الجديد
- القدرات التكاملية للنظام
- الجدوى المالية للشركة الموردة للنظام
- تكلفة الرخص

٣/في اطار اختيار نظم الـ ERP لايعتبر من المعايير التي يجب التأكد عليها :
- Business Functions تعني وظائف الاعمال
- Integration capabilities تعني القدرة التكامليه
- Financial Viability تعني الجدوى الماليه
- License Fees تعني كلفه الرخص

٤/لا تعتبر من العوامل التي تساعد في استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ:
- الدعم على مدار الساعة لحل أي إشكالية تطرأ على النظام
- تقديم الدعم في ما يخص تدقيق البيانات والتحقق من جودتها في النظام الجديد
- إدراج وظائف جديدة في النظام لدعم احتياجات المنظمة المتزايدة
- إجراء تحسينات على إجراءات العمل

هي خمس ميادين او عوامل باقي منها
٤- تدريب المستخدمين النهائيين
٥- إصلاح أي خطأ يطرأ على البيانات أثناء عملية ترحيل البيانات

٥/لاتعتبر من العناصر الأساسيه في مثلث إدارة مشاريع الERP .
- البنيه التحتيّه لتقنية المعلومات
- الوقت
- الموآرد
- اطآر المشروع

٦/ليس من عوامل نجاح مشاريع الـ ERP:
- ريادة قوية تتمتع بها الجهة المشرفة على النظام عند إدارة المشروع.
- خطة واضحة لتنفيذ المشروع.
- متابعة دقيقة لميزانية المشروع.
- الاستعانة بالمبرمجين من خارج المنظمة.

لانجاح مشروع ERP يجب أن تتمتع إدارة المشروع بـ
١. ريادة قوية Strong Leadership .
٢. خطة واضحة.
٣. متابعة دقيقة لميزانية المشروع.

٧/ ليس من مهام إدارة التغير:
- إدارة التغيرات اللازمة التي تطرأ على طبيعة العمل.
- التواصل وتحديد التوقعات.
- تدريب المستخدمين وتقديم الدعم لهم.
- إدارة التغيرات التي تطرأ على ميزانية المشروع.

تساعد إدارة التغيير في :
١. تحضير التغيرات اللازمة التي ستطرأ على طبيعة العمل من جراء تطبيق النظام الجديد.
٢. تطبيق نظم جديدة في التواصل
٣. تحديد التوقعات Expectations
٤. تدريب المستخدمين. ٥. تقديم الدعم.

٨/ تعتبر المنظمة من الصنف الأول في مجال نظم الـ ERP عندما:
- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار
- يكون للمنظمة مواقع قليلة.
- يكون للمنظمة موقع وحيد

تعتبر المنظمة من الصنف الأول
تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار
متعددة المواقع ممثلة في عدة دول

٩/ تعتبر المنظمة من الصنف الثاني في مجال نظم الـ ERP:
- عندما تتجاوز إيراداتها ٢٠٠ مليون دولار.
- عندما تتجاوز إيراداتها ٢ مليار دولار.
- عندما يكون للمنظمة مواقع محلية قليلة
- لا شيء مما ذكر.

تعتبر المنظمة من الصنف الثاني
تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار
عندما يكون للمنظمة مواقع محلية قليلة

١٠/ تعتبر المنظمة من الصنف الثالث في مجال نظم الـ ERP عندما:
- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليارددولار.
- تكون للمنظمه موقع محليه قليلة
- يكون للمنظمه موقع واحد فقط (وأقل من ٤٠ مليون دولار)

تعتبر المنظمة من الصنف الثالث
أقل من ٤٠ مليون دولار
يكون للمنظمه موقع واحد فقط من ٥ الى ٣٠ مستخدم

١١/ تتميز الشركات من الصنف الثاني في مجال الـ ERP بمواقع محلية قليله وتكون ايرادتها في حدود
- ١٠ مليون دولار
- ٢٠ مليون دولار
- ٥٠ مليون دولار
- ٢٠٠ مليون دولار

١٢/ عندما تتجاوز ايرادات منظمة في مجال ERP 200 مليون دولار تعتبر من صنف :
- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

١٣/ تعتبر المنظمة ذات الموقع الوحيد في مجال نظم الـ ERP من الصنف :
- الأول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

١٤/ عندما تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار تكون من الصنف:
-الأول.
-الثاني.
- الثالث.
-الرابع.

١٥/ عندما يكون للمنظمة في مجال الـ ERP مواقع (فروع) محلية قليلة تعتبر من صنف :

- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

١٦/ لقد تم شراء النظم المتكاملة People soft من طرف شركة :

- ساب (تعتبر ساب أول مورد لنظم الـERP حيث)
- مايكروسوفت
- أوراكل (أقوى الشركات من حيث الحلول المقدمة لمختلف القطاعات الصناعية)
- لوسن (تعتبر شركة لوسن من موردي الحلول حسب مقاس الشركة الصناعية)

١٧/ اول مورد لنظم الـ ERP :

- ORACLE
- SAP
- LAWSON
- MICROSOFT

١٨/ اقوى الشركات من حيث الحلول المتقدمه لمختلف القطاعات الصناعيه بالاضافة لخدمه الدعم المقدم للعملاء هي :

- ORACLE
- SAP
- LAWSON
- MICROSOFT

١٩/ ثالث اكبر مورد لنظم الـ ERP :

- LAWSON
- SYSPRO
- INFOR
- MICROSOFT

٢٠/ الشركة التي توفر حلول خاصه للعملاء في وقت قياسي هي:

- LAWSON
- SSA Globle
- INFOR
- MICROSOFT

٢١/المناقسة الشديده في سوق الـ ERP وعدم استقرار المبيعات دفع موردو نظم الـ ERP تركز على :

- القيمه المضافه في وظائف النظم
- توفير استشاريين
- توفير برامج Middleware
- برامج المصدر المفتوح

٢٢/ لاتعتبر من الاتجاهات المستقبليه في مجال نظم الـ ERP :
- معماريه البرمجيات المبنيه على الخدمات SOA
- SCM
- البرمجيات كخدمه
- المصدر المفتوح

٢٣ / لقد تم شراء موارد نظم الـ people soft ERP من طرف :
- أ/ شركة اوراكل في سنه ٢٠٠٤
- ب/ شركة ساب في سنة ٢٠١٠
- ج/ شركة اوراكل في سنة ٢٠١٠
- د/ شركة ساب في سنة ٢٠٠٤

٢٤ / تستعمل نظم تخطيط الاحتياجات من المواد :
- منصات حاسبات كبيره وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول – فورتران) السبعينيات
- منصات حاسبات كبيره وبرمجيات من الجيل االرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعيه) الثمانينيات
- منصات حاسبات كبيره باستخدام معماريه خادم – عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات
- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانيه التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

ملاحظة هامة لم يحدد الجيل الأول او الثاني فنختار السبعينيات اما في حال حدد الجيل الثاني نختار الاجابة الاخرى الثمانينيات

٢٥/ النظم التي يمكن تكاملها مع تطبيقات الجيل الخامس مثل CRM – SCM هي :
- ادارة ومراقبه المخزون
- تخطيط الاحتياجات من المواد
- Materals Requirements Planning II
- ERP II (المتقدمة) تنبيه الدكتور يكتب بالرموز فرجاء حفظها

٢٦/ تعتبر شركة ساب في مجال الـ ERP من الصنف :
- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

٢٧/ تعتبر شركة LAWSON في مجال الـ ERP من الصنف :
- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

٢٨/ تعتبر شركة SYSPRO في مجال الـ ERP من الصنف :
- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

■ اختبار ١-٣٤ ■ اختبار ٢-٣٤ ■ اختبار ١-٣٥ ■ اختبار ٢-٣٥ ■ اختبار ١-٣٦ ■ اختبار ٢-٣٦ ■ اختبار ١-٣٧
■ اختبار ٢-٣٧ ■ اختبار ١-٣٨

٢٩ / يعتبر الـ Auditing Spport من الامور التي تساعد على :
- دعم استقرار النظام خلال مرحله ما بعد التنفيذ
- دعم استقرار النظام خلال قبل مرحله التنفيذ
- دعم استقرار النظام خلال مرحله التنفيذ
- BPM

شركة إنفور Infor:
تعتبر شركة إنفور ثالث أكبر مورد لنظم الـERP وتختص في الحلول المتكاملة لإدارة سلسة التموين SCM وإدارة العلاقات مع العملاء CRM وإدارة الموردين SupplierManagement
شركة مايكروسوفت داين ميكس Microsoft Dynamics:
كانت تسمى Microsoft Business Solutions وتوفر حلول تكاملية تشمل المالية والتجارة الالكترونية بالأضافة إلى إدارة سلسة التموين وإدارة عمليات الصناعة Manufacturing ومحاسبة المشاريع وإدارة العلاقات مع العملاء وإدارة الموارد البشرية.
شركة لوسن Lawson:
تعتبر شركة لوسن من موردي الحلول حسب مقاس الشركة الصناعية التي تشمل :
١. إدارة أداء المؤسسات والتوزيع
٢. إدارة الموارد البشرية والمالية
٣. إدارة عمليات تجارة التجزئة .. www.lawson.com
شركة أس أس آي غلوبل SSA Globa l :
أشترت Baan سنة ٢٠٠٤ وتوفر حلول خاصة للعملاء في وقت قياسي ذات فاعلية قصوى مع مرور الوقت حسب ماتروج له الشركة.
شركة أبيكو Epicor :
توفرشركة أبيكو حلول للمؤسسات المتوسطة في جميع أنحاءالعالم حيث تشمل مختلف الأحتياجات سواء كانت متكاملة وشاملة أو جزئية تخدم تطبيقات معينة.

المحاضرة الثانية

١/ يعني تكامل النظم :
- تواصل نظم المعلومات فيما بينها وتمكينها من تبادل المعلومات بسلاسة
- امكانية تبادل المعلومات بين النظم بواسطة برمجيات خاصة يتم تشغيلها من طرف مستخدم النظام
- النظم التي تحتوي ع محمل الوظائف المطلوبة من طرف كل أقسام المنظمة
- لاشيء مما ذكر

٢/ تسعى المؤسسات في الوقت الحالي الى :
- تكامل النظم لتلبية متطلباتها الإدارية
- فصل النظم عن بعضها البعض للتحكم اكثر فيها
- تطوير برمجيات خاصه لانتاج التقارير من مختلف النظم
- لاشي مما ذكر

٣/يعتبر نوعاً من أنواع مستودعات المعلومات الوظيفية:
- المستودعات الأفقية.
- المستودعات التنفيذية.
- المستودعات التشغيلية.
- المستودعات المعرفية.

مستودعات المعلومات الوظيفية
تعتبر المستودعات كوحدات تشغيلية مستقلة ومعزولة عن المحيط وهناك نوعان من المستودعات :
المستودعات الأفقية
تقسيم المنظمات الى أقسام مثل المحاسبة والموارد البشرية يعكس تجزئة المهام المعقدة الى مهام أبسط حيث تكون إدارتها أسهل
مستودعات العمودية
- قامت المنظمات أيضا بتقسيم الأدوار الى مستويات (من المستوى الاستراتيجي الى المستوى التحكمي الاداري والتشغيلي)
- يقوم المدراء التنفيذيون والرؤساء بتطوير استراتيجيات طويلة المدى و يقوم المدراء في الإدارة الوسطى بالتركيز على حل المشاكل التكتيكية وكذلك سياسات المنظمة بينما يركز المدراء في المستوى التشغيلي أي المستوى الأدنى على العمليات اليومية للشركة

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

٤/ يعتبر نوعا من انواع مستودعات المعلومات الوظيفية :
- المستودعات العمودية
- المستودعات التنفيذية
- المستودعات التشغيلية
- المستودعات المعرفية

٥/ تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات Silos Information
- متكاملة.
- غير فعاله وغير دقيقة ومكلفة
- فعالة.
- غير مكلفة.

تعتبر نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات غير فعالة وغير دقيقة ومكلفة لأنه ينجم عنها اختناقات في انسياب المعلومات Bottlenecks لكل المستخدمين مما يسبب عدم توفر الملومات في الوقت

٦/ لا تدعم نظم المعلومات:
- الإنتاج
- التسويق
- المالية
- العلاقات العامة

تدعم نظم المعلومات معظم المجالات الوظيفية في المنظمة مثل الانتاج ، التسويق، المالية وإدارة الموارد البشرية.

٧/ جانب التكامل الذي يتعلق بتطوير نظم معلومات هو:
- الجانب المنطقي للتكامل
- الجانب الفيزيائي للتكامل
- الجانب التنظيمي للتكامل
- لا شيء مما ذكر.

هناك جانبين للتكامل :
الجانب المنطقي Logical
- يتعلق بتطوير نظم معلومات التي تمكن المنظمة من المشاركة في البيانات مع أصحاب المصلحة stakeholders تكون حسب الحاجة و الترخيص authorization
- تقوم الادارة بتغيير الهياكل التنظيمية وإجراءات العمل وكذلك ادوار ومسئوليات الموظفين

الجانب الثاني للتكامل
الجانب الفيزيائي Physical
- يتعلق بتوفير الترابط Connectivity بين نظم غير متجانسة Heterogeneous systems
- تتطلب اعادة هندسة العمليات BPR تغيير عقليات الموظفين في المنظمةحيث تشجعهم على انجاز اعمالهم بطرق جديدة.

٩/ جانب التكامل الذي يتعلق بتوفير الترابط بين نظم غير متجانسة:
- الجانب المنطقي للتكامل
- الجانب الفيزيائي للتكامل
- الجانب التنظيمي للتكامل
- لا شيء مما ذكر.

١٠/ لا تعتبر من فوائد التكامل:
- زيادة الإيرادات وتحقيق النمو
- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
- تحقيق توحيد قياسي أكبر
- العائد من الاستثمار ع مدى قصير

الفوائد	الحدود (العيوب)
مزيد من الايرادات وتحقيق النمو	تكاليف عالية جدا في مرحلة بداية النظام
تسوية المحيط التنافسي	صراعات بين مخلف الأقسام وذلك بسبب المشاركة في المعلومات
تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات	تحقيق العائد من الاستثمار على المدى الطويل
تحقيق توحيد قياسي أكبر	تقليص الابتكار والاستقلال

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

١١/ لا تعتبر من خطوات عملية التكامل:
- تصنيف الموارد
- الامتثال والمعايير
- تطوير سياسة لدعم النظام القديم
- إدارة العمليات أوالتركيز على الاهداف الخاصة لمختلف الاقسام

باقي خطوات تكامل النظم
٤- الادوات البرمجية السيطة
٥- سياسات التوثيق والتفويض
٦- الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
٧- النسخ الاحتياطي ،الاسترداد والأمن
٨- التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

١٢/ ليست من ميزات نظم الـ ERP:
- التكامل.
- تعدد الوحدات multi-module
- تطبيق لأفضل الممارسات.
- دعم كل العمليات المطبقة من طرف المؤسسات وبالتالي لا تحتاج الى تخصيص

١٣/ لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الERP:
- تحسين الفعالية التشغيلية
- تحسين إجراءات العمل
- التركيز ع أهداف كامل المنظمة
- التركيز ع أهداف بعض اقسام المنظمة

المحاضرة الثالثة

١/ لا يعتبر من الأمور التي يجب التركيز عليها بالإضافه إلى التكامل عند تنفيذ نظم الـ ERP:
- الميزانية.
- إدارة المشروع.
- التزام الإدارة العليا.
- التزام الادارة التشغيلية.

بالإضافة الى التكامل يجب التركيز على :
١. معمارية اجراءات العمل
٢. متطلبات الاعمال
٣. الميزانية
٤. ادارة المشروع
٥. التزام الادارة العليا للمنظمة
٦. التواصل المستمر مع الموظفين وأخبارهم بالتغييرات المستقبلية

٢/ لا تتطلب نظم ال ERP من المنظمات التركيز على..
-إجراءات العملProcesses Business
-المجالات الوظيفية
-المستويات الإداريه
- الجانب المعرفي

٣/ لإنجاح مشاريع النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات يجب أن يكون هناك:
- التزاماً قوياً من طرف الإدارة العليا.
- التزاماً قوياً من طرف الإدارة الوسطى.
- التزاماً قوياً من طرف الإدارة التشغيلية.
- التزاماً قوياً ومستمراً من طرف الموظفين في إدارة الجودة.

٤/ لا يعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم ERP:-
المجال الذي لايشمله الجانب الوظيفي لنظام الـ ERP:-
- المحاسبة
- الموارد البشرية
- ادارة المعرفة
- المشتريات

وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
١. الانتاج
٢. المشتريات
٣. إدارة المخزون
٤. المبيعات والتسويق
٥. المالية
٦. الموارد البشرية
٧. وحدات أخرى : تحتوي وعلى وحدات غير تقليدية مثل ذكاء الاعمال، الخدمة الذاتية، إدارة المشاريع والتجارة الالكترونية .

٥/لا يعتبر من وحدات (Modules) نظم الـERP:
- الإنتاج
- المشتريات
- إدارة المخزون
- DSS

٦/ لا تحتوي وحدات النظم المتكاملة ع:
- وحدة ذكاء الأعمال
- وحدة الخدمة الذاتية
- وحدة ادارة المشاريع
- وحدة ادارة الجودة

٧/لا تحتوي المعماريات ذات الطبقات الثلاثة عـــلـــى:
- خوادم الويب
- خوادم التطبيقات
- خوادم قواعد البيانات
- خوادم الشبكات

تعتبر المعماريات ذات الطبقات الثلاثة Three-layer الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي وتحتوي على:
١. خوادم الويب.
٢. خوادم التطبيقات .
٣. خوادم قواعد البيانات.

٨/ من معماريات الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي:
- معماريات ذات الطبقتين
- معماريات ذات الطبقات الثلاثة
- معماريات ذات الطبقات الأربعة
- لا شيء مما ذكر

تتمثل فوائد المعماريات ذات الطبقات الثلاثة في:
١. قابلية التوسع والتطور Scalability
٢. الموثوقية العالية
٣. المرونة
٤. سهولة الصيانة
٥. اعادة الاستعمال
٦. الأمن
أما عيوبها فتتمثل في غلاء تكلفتها

٩/ لا تعتبر من فوائد المعماريات ذات المستويات الثلاثة:
- الموثوقية.
- المرونة.
- الأمن.
- التكلفة.

فوائد وحدات النظم المتكاملة (هذه فقرة ماجات عليها اسئلة حطيتها احتياط)
الخدمات الذاتية :- ١- توفير دعم مرن للموظفين ٢- الوصول المبسط للمعلومات المهمة
إدارة الأداء :- ١- توفير معلومات لقياس الاداء في الوقت الحقيقي
٢- تمكين الادارة العليا للوصول لمعلومات تساعدهم في اتخاذ القرار مثل الاحصائيات وقياس الاداء
الشئون المالية :- ١- تحقق الامتثال Compliance وقابلية التوقع Predictability لأداء المنظمة.
٢- التحكم في الشئون المالية عبر المنظمة. ٣- اتمته المحاسبة و الجانب المالي لسلسلة التموين .
٤- الدعم الدقيق للتقارير المالية حسب SOX Act.
إدارة الموارد البشرية :- ١- أستقطاب الموظفين الاكفاء، تطوير الكفاءات والمواهب وتحقيق تماشي الجهود مع اهداف المنظمة.
٢- تحقيق فعالية أكبر والامتثال Compliance ومسايرة القوانين المحلية والعالمية باستعمال عمليات موحدة.
٣- تمكين المنظمة من انشاء فرق خاصة بالمشاريع وذلك حسب الكفاءة والتفرغ كما تمكن من متابعة تقدم المشاريع والتحكم في وقت الانجاز وتحليل النتائج. ٤ - ادارة الاستثمارات في رأس المال البشري وذلك بتحليل نواتج الاعمال وتخطيط القوة العاملة.

المحاضرة الرابعة

١/ لا يعتبر مرحلة من دورة حياة تطوير النظم:
- التخطيط المنهجي.
- التصميم.
- البناء.
- إدخال البيانات.

دورة حياة تطوير النظم
تحتوي دورة حياة تطوير النظم عملية تخطيط منهجية تتبعها عملية التصميم ومن ثم عملية بناء Build نظام المعلومات للمنظمة.

٢/ ليست مرحله من مراحل دورة حياة تطوير النظم:
- التخطيط المنهجي
- التصميم
- الصيانة
- إدخال البيانات

٣/ لقد أثبتت دورة حياة تطوير النظم السريعة (Rapid SDLC) فعاليتها في:
- النظم التفاعليه
- النظم المبنية على المعالجة بالدفعة Batch
- لاشيء مما ذكر
- كل ما ذكر

دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC
إنشاء النماذج Prototyping
١. تتخطى هذه الطريقة مرحلتي التحليل والتصميم.
٢. تقوم ببناء نموذج من النظام الحالي وتركز على المدخلات والمخرجات.
٣. الهدف من وراء هذا هو عرض وظائف النظام للمستخدمين.
٤. يتم ادراج وادخال تغييرات طبقا للتغذية الراجعة ومن ثم عرض النظام مرة أخرى على المستخدمين.
٥. أثبتت هذه الطريقة جدواها في النظم التفاعلية Interactive وذلك لإمكانية تحويل النموذج Prototype الى نظام فعلي.
تطوير النظام من طرف المستخدمين
١. يدرب المستخدمين على تطوير تطبيقاتهم بأنفسهم .

٤/في دورة حياة الـ Rapid SDLC يتم تطوير النظام :
- من طرف المستخدمين
- عن طريق الاستعانة بالمصادر الخارجية
- من طرف المبرمجين
- من طرف الاستشاريين

٥/في دورة حياة تطوير النظم السريعة :
- يتم استبدال مرحلة التحليل واتباع المراحل الأخرى
- يتم استبدال مرحلة التصميم واتباع المراحل الأخرى
- يتم استبدال مرحلتي التحليل والتصميم واتباع المراحل الأخرى
- لاشي مما ذكر

نظم الـERP	حزم البرمجيات لأخرى
يكلف ملايين الدولارات	تكلف مئات الألاف من الدولارات
مصمم لإدارة المهام الحرجة	دعم أو تحسين الانتاجية
يستغرق تنفيذه من سنة الى عدة سنوات	سريع وآني التنفيذ
يتطلب تغيير معتبر للاستراتيجية الادارة منذ بداية تنفيذه الى نهاية المطاف وذلك لنجاح المشروع ويخص التغيير اجراءات العمل	يتطلب بعض التدريب والدعم
يتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين	يتطلب دعم قليل أو منعدم من طرف الاستشاريين والموردين

٦/يتم استبدال مرحلتي التحليل و التصميم في دوره حياة تطوير النظم بأنشاء النماذج :
- دوره حياه النظم السريعة.
- دوره حياه النظم النموذجية.
- دوره حياه النظم المتقدمة.
- دوره حياه النظم المتكاملة.

٧/ النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات:
- تكلف الملايين من الدولارات
- مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجيه
- يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع
- لا تتطلب تغييراً معتبراً لإستراتيجية المنظمة قبل تنفيذها

٨/لا تعتبر خطة من تخطيط الموارد المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات:
- خطـة التنفيذ الشامل
- خطـة التنفيذ متوسطـة المستوى
- خطـة الفانيلا
- خطـة النظم السريعه

٩/ في خطة التنفيذ منخفضة المستوى (خطة الفانيلا):
- تستعمل بعض الوظائف القياسية ويتم تخصيص البعض الاخر من الوظائف .
- تستعمل الوظائف القياسية بأكملها ويتم الاعتماد على افضل الممارسات
- يتم الاعتماد على اعادة هندسة العمليات في تخصيص بعض وظائف النظام
- يتم الاعتماد على اعادة هندسة العمليات في تخصيص كل وظائف النظام

خطة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP
تنفيذ شامل Comprehensive.
١- تتضمن تنفيذ كل وظائف النظام بالإضافة الى الوحدات البرمجية الخاصة بالقطاع الصناعي
٢- تتطلب مستوى عالي من إعادة هندسة العمليات BPR
تنفيذ متوسط المستوى Middle-of-the-Road.
١- يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جدا من إعادة هندسة العمليات BPR
تنفيذ منخفض المستوى (فانيلا Vanilla).
١- يستعمل الوظائف القياسية ويعتمد على أفضل الممارسات فيما يخص العمليات المبرمجة في النظام.
٢- لا يتطلب إعادة هندسة العمليات.

المحاضرة الخامسة

دورة حياة النظم ERP التقليدية
١-مرحلة تحديد إطار المشروع و الالتزام به
٢- مرحلة تحليل وتصميم النظام.
٣- مرحلة الاقتناء والتطوير
٤- مرحلة التنفيذ
٥- مرحلة التشغيل Operation Stage
الرجاء الرجوع لشرح المراحل ص ٢٩-٣١
السؤال اجابته تحت مرحلة الاقتناء والتطوير

١/ في دورة حياة النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية يقوم فريق البيانات :
- بالعمل على ترحيل البيانات data migration من النظام القديم الى النظام الجديد
- بإدخال بيانات الموظفين والماليه والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد
- بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضروريه على اجراءات العمل BP
- لا شيء مما ذكر

الرجاء الرجوع لشرح المراحل ص ٢٩-٣١
السؤال اجابته تحت مرحلة تحديد اطار المشروع

٢/ في مرحله تحديد إطار المشروع من دورة حياة نظم ال ERP ؟
- يتم تطوير و تحديد اطار المشروع فيما يخص الموارد و المدة الزمنية.
- لا يتم تعريف و تحديد خاصيات و ميزات تنفيذ نظام الERP.
- يتم تطوير رؤية قصيرة المدى فيما يخص النظام الجديد.
- لا يتم اختيار مورد النظام.

٣/عادة ما يفشل تنفيذ النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات بسبب:
- عدم تطبيق ادارة التغيير منذ المراحل الاولـى
- عدم تقديم الدعم الكافي من طرف الادارة العليا للمشروع
- كل ما ذكر
- لا شيء مما ذكر

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

٤/منهجية تنفيذ نظام الـ ERP التي تشمل مخطط الاعمـال هي :

في تنفيذ نظم ال ERP المنهجية التي تميز بشمولها مخطط الأعمال هي

المنهجية التي تشمل مخطط الأعمال في تنفيذ نظم الـ ERP هي :

- منهجية ساب السريعه ASAP
- منهجية اوراكل AIM
- منهجية مايكروسوفت القياسية
- لا شيء مما ذكر

منهجيات تنفيذ نظم الـERP
١- الحل الجامع Total Solution
٢- المسار السريع Fast Track
٣- منهجية ساب السريعة SAP (ASAP)
٤- منهجية تكامل الاعمال (Accenture)
الرجاء الرجوع للمنهجيات في المحتوى ص ٣٢-٣٣ لانه كل منهجية لها مراحل ومجالات

٥/ في دورة حياة نظم الـ ERP:

- يتم تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة.
- يتم تطوير نظام لدعم كل متطلبات المنظمة.
- يتم تحليل وتصميم نظام موازي لدعم بعض متطلبات المنظمة.
- يتم اقتناء المعدات والبرمجيات وتطوير بعض التطبيقات.

الرجاء الرجوع لجدول مقارنة دورة حياة تطوير النظم التقليدية والخاصة بنظم الـERP ص ٣٤ من ملخص نورا

٦/ لا تعتبر من حالات تحول نظم الـ ERP (System Conversion):

- التحول المرحلي
- التحول النموذجي
- التحول المتوازي
- التحول السريع

حالات التحول اربعة
١- مرحلية Phased
٢- نموذجية Pilot
٣- متوازية Parallel
٤- مباشرة Big bang

٧/ المنهجية التي تشمل تقييم الجاهزية التنظيمية عند تنفيذ نظم الـ ERP هي :

- ASAP
- AIM
- منهجية مايكروسفت القياسية
- OUM

المحاضرة السادسة

١/ المكون الاقل ثمنـا في مشاريع الـ ERP يتثمل في:

- برمجيات الـ ERP
- المعدات
- المكونات الرئيسية
- التدريب والمكونات الاخرى..

٢/ ليست من متطلبات نظم الERP:

-خوادم التطوير
-خوادم الاختبار
-خوادم الانتاج
-خوادم الانترنت

مكونات نظم ال ERP
الاول :- المعدات
الموارد الرئيسية :١- الخوادم ٢- العملاء ٣- الطرفيات
الثاني :- البرمجيات
المكونات الرئيسية :١- برمجيات النظم ٢- نظم ادارة قواعد البيانات ٣- البرمجيات التطبيقية:- مثل برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وكذلك برمجيات الوصول عن بعد وكذلك برمجيات مراقبة الحركة في النظام بالإضافة الى برمجيات الحماية من الفيروسات إلخ..
الثالث :- الموارد البشرية
١- المستخدمون النهائيون End Users: وتتمثل هذه الفئة في الموظفين، العملاء، الموردون وآخرون الذين يمكنهم استخدام النظام في المستقبل.
٢- الاختصاصيون في تقنية المعلومات: وتتمثل هذه الفئة في مديري قواعد البيانات DBA وفرق الدعم الفني والمبرمجون وفرق إدارة التغيير والمشرفون على الدورات التدريبية وآخرون من قسم تقنية المعلومات

٣/ يجب على خوادم الـERP:
- أن تكون متعددة المعالجة
- أن تكون حواسب عملاقة Super Computers
- أن تكون سعة ذاكرتها الرئيسية عدة تيرابايت
- أن تشتغل بالوقت الحقيقي Real Time

٤/ لا يستخدم كنظام تشغيل لخوادم الـ ERP:
- سولاريس.
- ويندوز.
- لينكس.
- ماك اواس.mac os

٥/ لا تعتبر من نظم ادارة قواعد البيانات الخاصة بالنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات:
- Oracle
- DB2
- Xcode
- Ms-Sql

٦/ تكنولوجيا الخوادم الافتراضية هي:
- التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية على جهاز فيزيائي واحد.
- التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم فيزيائية على جهاز فيزيائي واحد.
- التقنيات التي تمكن من شبك عدة خوادم افتراضية بجهاز فيزيائي واحد.
- التقنيات التي تمكن من شبك عدة خوادم فيزيائية بجهاز فيزيائي واحد.

٧/ يعتبر مدير قواعد البيانات من فئة:
- المستخدمين النهائيين.
- الاختصاصيين في تقنية المعلومات.
- الاختصاصيين في إدارة التغيير.
- الاختصاصيين في إدارة العمليات.

٨/ لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم الـ ERP:
- الموظفون.
- عمال المعرفة
- العملاء.
- الموردون.

٩/لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم الـERP :
- الموظفون
- العملاء
- مدراء قواعد البيانات
- الموردون

فوائد لافتراضية
- يسمح ترشيد استعمال المعدات للمنظمة من دمج الخوادم غير المستعملة.
- يمكن للتموين من المعدات واستعمالها ان يكون أكثر خفة Agile .
- يمكن للافتراضية تخفيض التكلفة الاجمالية للتملك TotalCost TCO Ownership في مركز البيانات Data Center باستخدام التوحيد والاندماج وذلك من خلال :
  ١. تأجيل شراء خوادم جديدة.
  ٢. مساحة أقل لمركز البيانات.
  ٣. تفليص تكاليف الصيانة.
  ٤. تقليص تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل.
  ٥. تكاليف أقل للتعافي من الكوارث Recovery Disaster .
  ٦. تكاليف أقل فيما يخص نشر الخوادم Server Deployment

١٠/ لا تعتبر من فوائد الافـــتـــراضـــيـــة :
- الحصول على المزيد من اداء الخادم الفيزيائي
- التكلفة الاجمالية للتملك
- تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل
- استمرارية الاعمال وتوفر الخدمة

١١/الشركة التي تتبنى الإدارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح هي :
- اوراكل
- مايكروسوفت
- ساب
- لوسن

موردو نظم الـERPوالافـــــــتراضية
شركة مايكروسوفت: يتوفر لديها خياران هما الخادم الافتراضي لمايكروسفت والحاسب الافتراضي الشخصي لمايكروسوفت وتجدر الاشارة أن مايكروسوفت لا تقوم باختبار أو دعم برمجياتها عندما يتم تشغيلها مع برمجيات أخرى من موردين غير مايكروسوفت.
شركة أوراكل: مثل شركة مايكروسوفت يتوفر لديها برمجيات أوراكل لإدارة الافتراضية المبنية على تكنولوجيا كزان ذات المصدر المفتوح والمدعومة من طرف نظم التشغيل لينكس وويندوز
شركة ساب SAP : توفر لعملائها مجموعة من الأدوات وبعض التعديلات التي يجب ادخالها على البرمجيات CodeTweaks بالإضافة الى تقديم الدعم لتمكينهم من تشغيل SAP بطريقة سلسة .

١٢/ الشركة التي لا تقوم باختيار أو دعم برمجياتها عند تشغيلها مع برمجيات أخرى من موردين آخرين هي:
- ميكروسوفت.
- أوراكل.
- لوسن.
- ساب.

المحاضرة ٦ من ص ٣٦ الى نهاية المحاضرة ص ٤٣ لم تأتي عليها أسئلة فالرجاء مذاكرتها من المحتوى

المحاضرة السابعة

١/ من اهم عوامل نجاح تنفيذ نظم ERP :
- اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
- اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير
- اختيار المورد حسب التكلفة الإجمالية لتملك النظامtco
- اختيار المورد الذي يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

٢/ يتطلب التنفيذ الناجح لنظم الـ ERP اختيار المورد الذي :
أ- يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير
ب- يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
ج- يحقق افضل تكلفة اجمالية لتملك النظامTCO
د- يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

يمكن الاخذ بعين الاعتبار ما يلي في عملية أخـتيار المورد مايلي
- منظمات أخرى تستخدم نظام المورد.
-الموقع المالي للمورد
- فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم
- البيئة التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات اللازمة لدعم النظام
- الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحداثة النظام.
- استراتيجيات الترقية والاصدارات للمورد
- التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية
- موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة

٣/ في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة :
- يجب الاستعانة بخدمات الشركات الاستشارية في عملية الاختيار
- يجب الابتعاد عن الشركات الاستشارية في عملية الاختيار
- يجب الاعتماد فقط على موظفي تقنيات المعلومات داخل المؤسسة
- لاشي مما ذكر .

٤/ في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسة لا يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي:
- الموقع المالي للمورد
- الموقع الجغرافي للمورد في اطار الاستعانة بالموارد الخارجية من دول اخرى
- فلسفة المورد في التنفيذ
- استراتيجيات الترقية للمورد

٥/ يجب عند اعداد وتحديد قائمة موردي نظم ERP :
- استعمال محركات البحث
- عدم اشراك رؤساء الاقسام في هذه المرحلة
- عدم اشراك المستخدمين النهائيين تجنباً لمقاومة التغيير
- لاشيء مما ذكر

٦/ يعتبر طلب تقديم العروضERP :
- مكلفا ويحتاج الى وقت كبير
- لا يشمل نوع النظام المطلوب
- لا يشمل البنية التحتية من المعدات والبرمجيات
- لا يشمل متطلبات التدريب

يجب على طلب تقديم العروض أن يشمل:
١. نوع نظام الـERP الذي تريده المنظمة.
٢. البنية التحتية من المعدات والبرمجيات.
٣. متطلبات التدريب.
٤. أي قضايا خاصة في العقد المبرم مع المورد.

المحاضرة الثامنة

١/ في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام ال ERP:
- يجب اكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها
- لا يجب إشراك عدد كبير من فرق المشروع وذلك لتفادي اختلاف وجهات النظر والاسراع بتنفيذ المشروع
- لا يجب اشراك المستخدمين النهائيين
- لا يجب اشراك المدراء لتفادي الضغط الممارس من طرفهم لإنجاز المشروع

٢/في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم الـ ERP لا يجب تقييم:
- البنية التحتية.
- System Conversion
- اصدار التقارير.
- الموارد.

تقييم جاهزية القيام بالنظام
1-يجب وضع محطة (نقطة تفتيش) للتأكد من جاهزية القيام بالنظام مما يسمح بالتأكد من أن كل الخطوات قد تم تخطيطها.
2-يجب تقييم كل من البنية التحتية، التطوير، تهيئة النظام ، التحويل، الاختبار، المواصلات، اصدار التقارير والمستخدمين في عملية تقييم جاهزية القيام بالنظام.
3-يجب توثيق مراجعة الجاهزية وتبليغها لفرق المشروع والشركة.
4-يجب توفير تقرير شامل ومفصل يحتوي على ملخص تنفيذي خاص بالإدارة العليا.
5-تقييم جاهزية القيام بالنظام Go-Live Readiness.
6-تكون مراجعة الجاهزية و تقرير عن الوضع الحالي على شكل جدول يبين حالة كل قطاع باختصار مع ذكر النشاطات التي يجب اكمالها قبل القيام بالنظام.
7-لتحديد الجاهزية يجب عقد سلسلة من الاجتماعات ومناقشة حالة كل المهام والنشاطات فيما يخص كل القطاعات.
8-في حالة ملاحظة وجود عدة بنود باللون الاحمر من طرف مكتب إدارة المشروع PMO للمرة الاولى يقوم المكتب بتركيز فرق المشروع على ما يجب انجازه في مرحلة ما بين تقييم الجاهزية والقيام بالنظام

٣/ في عمليه تقييم الجاهزيه في تنفيذ نظم الـ ERP :
- أ/ لا يجب تقييم البنيه التحتيه
- ب/ لايجب تقييم التحول
- ج/ / لا يجب تقييم اصدار التقارير
- د / لايجب تقييم المورد

٤/ ليس من الضروري في عملية تقييم جاهزية النظام تقييم :
- البنية التحتية
- عملية التحويل (System Conversion)
- عملية اصدار التقارير
- المورد او تقييم اداء المورد

٥/ في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام الERP :

- لا يجب استعمال بيانات حقيقة **(يجب استعمال بيانات حقيقية)**
- لا يمكن ان يشمل فريق التدريب مدربين يعملون لصالح المورد **(يمكن أن يشمل)**
- لا يمكن اللجوء الى مدربين من شكرات الظرف الثالث **(يمكن اللجوء)**
- يجب التطرق الى حوالي ٩٠% مما يتم التعرض له عند اسنعمال النظام في الواقع

٦/تبدأ مرحلة استقرار الـنـظـام:

- قبل اكتمال التدريب
- عندما ندخل البرمجيات في مرحلة الإنتاج
- قبل إكتمال تحويل البيانات الأساسيه
- لأشيء مما ذكر

عملية استقرار نظم الـStabilization ERP

- تبدأ عملية استقرار (توطيد) النظام عندما تكون البرمجيات في مرحلة الانتاج واكتمال عملية التدريب بالإضافة الى اكتمال تحويل البيانات الضرورية والاساسية .
- بعد القيام بالنظام تحتاج المنظمة من ٦٠ الى ٩٠ يوم لاستقرار النظام.
- يجب على موظفي تقنية المعلومات مراقبة البنية التحتية فيما يخص تجاوب النظام Response Times كما يجب أخذ نسخ احتياطية
- يجب على الخبراء ان يكونوا على أهبة الاستعداد لمساعدة الموظفين من أقسامهم في استعمال النظام على الوجه الصحيح.

٧/ طريقة التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP:

- يتم تشغيل النظام الجديد جنباً لجنب مع النظام القديم
- لا تتطلب موارد كبيره
- لا ينتج عليها القياس للمواطنين
- لا ينتج عليها إحباط للمستخدمين النهائيين

بعض القضايا التي تظهر خلال عملية استقرار نظم الـERP

١. يزيد التخصيص من تعقيد النظام عندما لا يتم توثيقه ونشره بشكل جيد.
٢. ان عدم القدرة على أداء الأنشطة الخاصة بغرض محدد لا ترجع الى عدم قدرة النظام ، ولكن لجهل كيفية اداء تلك النشاطات.
٣. من المتوقع ان يرتكب المستخدمون اخطاء اثناء استعمالهم النظام للمرة الأولى
٤. في التنفيذ المتوازي لنظم الـERP يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم مما يتطلب موارد هائلة وينتج عنه التباس وإحباط للموظفين.
٥. يجب القيام بالتسوية Reconciliation بين النظامين القديم والجديد وذلك للتحقق من المدخلات والمخرجات .

٨/ يتم القيام بعملية التسوية بين النظامين القديم والجديد:

- في التنفيذ المتوازي.
- في التنفيذ المرحلي.
- في تنفيذ الـ Big bang
- لا شيء مما ذكر.

٩/ لايمكن تخفيض معظم مخاطر الفشل عند الانتقال الى نظام الـ ERP وذلك :

- بإدارة مرحلة ماقبل القيام بالنظام
- بالقيام بتدريب الموظفين
- تخصيص كل اجراءات العمل
- بالتأكيد على دعم الادارة العليا

الدعم في فترة ما بعد الانتاج

١. يتمثل الهدف الاساسي من دعم النظام فيما بعد الانتاج في إدارة مختلف عمليات النظام اليومية و التحقق من أن النظام يقوم بتأدية مهامه على أحسن وجه.
٢. يعتبر تنفيذ نظم الـERP فاشلا عندما تكون مرحلة ما بعد الانتاج غير مرضية.
٣. يمكن تخفيض معظم المخاطر التي تواجه المنظمة عند الانتقال الى نظام الـERP بإدارة مرحلة ما قبل القيام بالنظام pre–Go-live و القيام بتدريب الموظفين .
٤. يجب اللجوء الى الخبراء في النظام و الاعضاء الفاعلين من فرق المشروع في الحصول على الدعم والاجابة على كل التساؤلات بخصوص النظام

نـــــقل الـــــــــمـــــعرفة

١. يجب وضع آلية لنقل المعرفة والمهارات للموظفين و الجدد منهم خاصة بالإضافة الى اعضاء الفريق خلال وبعد عملية التنفيذ.
٢. يجب توثيق متابعة المشروع والتعاون Collaboration والتواصل وكذلك الخبرة المكتسبة والدروس والعبر المأخوذة من واقع التنفيذ.
٣. يجب وضع مخطط لإدارة المعرفة لمراقبة الانتقال من مرحلة تنفيذ الى اخرى مما يمكن من نقل المعرفة بشكل سلس .
٤. يقوم مخطط إدارة المعرفة بـالتـــالي ..
- ضمان من اكتساب المعرفة. - تقليص كلفة الدعم وذلك لقلة عدد طلبات الدعم. - تسهيل تعلم سريع.
- تعظيم قدرات النظام - تقليص الوقت الضروري لحل المشاكل. - ضمان الاستخدام الامثل للنظام .

المحاضرة التاسعة

١/ لا تعتبر من القدرات الأساسية التي يجب أن تتوفر في مدير مشروع الـ ERP:

- معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام.
- المهارات العالية في التفاوض.
- استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ.
- المشاركة في برمجة ومراجعة النظام عندما تقتضي الحاجة

يجب على مدير المشروع ان يكون قادرا على:
- معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام.
- استعمال مهارات عالية في التفاوض.
- العمل مع فرق المشروع بشكل جيد.
- استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ.

٢/ الإداره التي تركز على الجانب الإستراتيجي:

- إدارة المشاريع
- إدارة البرامج
- إدارة فرق التنفيذ
- إدارة التغيير

٣/ الإدارة التي تركز على الجانب التكتيكي:

- إدارة المشاريع.
- إدارة البرامج.
- إدارة فرق التنفيذ.
- إدارة التغيير.

فريق المشروع
- تتمثل إدارة البرامج في التنسيق الإداري لعدة مشاريع مرتبطة بعضها ببعض وذلك خلال فترة زمنية محدودة ولتحقيق مجموعة أهداف للأعمال
- تركز إدارة المشاريع على الجانب التكتيكي بينما تركز إدارة البرامج على الجانب الاستراتيجي
- يتمثل دور مدير البرنامج في ضمان سير كل المشاريع في نفس الاتجاه لتحقيق الاهداف المسطرة في حالة الاعمال Business Case .
- يتطلب تنفيذ مشروع الـERP عدة فرق مختلفة خلال فترات تتراوح من عدة شهور الى عدة سنوات وذلك لإدارة أهداف الاعمال.

٤/يتطلب تنفيذ مشروع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسة مدة زمنية:

- تتراوح ما بين ثلاثة شهور إلى سنة واحدة.
- تتراوح ما بين ستة شهور إلى سنة واحدة
- تتراوح ما بين عدة شهور إلى عدة سنوات.
- تتراوح ما بين ثلاثة شهور إلى ستة شهور.

٥/ لا تعتبر من مهام خبراء الوحدات في تنفيذ النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات:

- تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول
- المساهمه في توفير القياده والمعرفه التطبيقيه في تصميم العمليات
- تهيئة النظام
- تسهيل وتنسيق الاتصالات ما بين فرق المشروع والمنظمه

خبراء الوحدات
١-يقومون بتحليل المتطلبات وتحويلهم الى حلول داخل نظام الـERP .
٢- يساهمون بتوفير القيادة والمعرفة التطبيقية في مجالات تصميم العمليات، تهيئة النظام اختبار النظام، التدريب على النظام وتنفيذ النظام

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

٦/ تعتبر من مهام خبراء الميدان في تنفيذ النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات :

- تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول
- المساهمه في توفير القياده والمعرفه التطبيقيه في تصميم العمليات
- تهيئة النظام
- تسهيل وتنسيق التواصل ما بين فرق المشروع والمنظمه

خبراء الميدان
١- يقومون بتنسيق وتسهيل التواصل ما بين فريق المشروع والمنظمة.
٢- يساهمون بتوفير الريادة والخبرة الوظيفية functional expertis لدعم التنفيذ كل فيما يخصه

٧/ لانجاح مشروع الـ ERP يقوم :

- مكتب ادارة المشروع بإدارة مخاطر تنفيذ المشروع
- فريق ادارة المخاطر بإدارة تنفيذ المشروع
- فريق ادارة التغيير بإدارة تنفيذ المشروع
- الادارة التنفيذيه للمنظمه بإدارة تنفيذ المشروع

٨/ لاتعتبر من عوامل النجاح الاساسيه لمشاريع الـ ERP:

- قله التخصصات customization
- اطار المشروع
- العمل الجماعي

عملية اتخاذ القرارات

قـــــيادة الــمشروع

١. لكي يعتبر ناجحا يجب على مكتب ادارة المشروع ان يدير مخاطر تنفيذ المشروع
٢. يحتاج مكتب ادارة المشروع الى مراقبة ومعالجة ما يلي خلال تنفيذ مشروع الـERP

- اطلاق المشروع وذلك باستقطاب الأشخاص بما يناسب حاجة المشروع.
- التفاعل ما بين الاهداف و الاشخاص في مختلف المجالات الوظيفية والفنية.
- التزام الادارة العليا طوال مدة المشروع.
- دوران الاستشاريين والموظفين .
- اتخاذ القرارات المبنية على التخمين .
- الموظفون والمستخدمون السلبيون والعدوانيون

عوامل النجاح الأساسية والحاسمة

عملية اتخاذ القرار:- تسهم عملية اتخاذ القرار الواضحة والمنظمة في تقليل عدد المشاكل والقضايا المتعلقة بإطار المشروع، الفعالية والانتاجية خلال طور تنفيذ النظام.

إطار المشروع :- يعرف الاطار ما يجب على المشروع توفيره و تغيير الاطار يعني ان المشروع يواجه صعوبات في تحقيق الاهداف.

العمال الجماعي:- يتم تكوين فرق المشروع من موظفي المنظمة بالإضافة الى اشخاص يتم توظيفهم وايضا استشاريين خارجيين ويجب عليهم العمل جماعيا لتحقيق هدف واحد منشود.

إدارة التغيير:- تعتبر من مهام مدير المشروع التواصل فيما يخص اهمية المشروع الى كافة المنظمة من اعلاها الى اسفلها وذلك باستخدام التواصل و التدريب.

فريق التنفيذ والفريق التنفيذي :- يعتبر دور مدير البرنامج ومدير المشروع حاسما في انجاح المشروع.

هناك ثلاث خيارات .. في أختيار فريق التنفيذ :

١. من ،، موظفي تقنية المعلومات .
٢. من ،، شركات الاستشارة الخارجية .
٣. من ،، موظفي المورد.

يعتبر دعم الادارة العليا والتزامها ذا أهمية قصوى خلال كل مراحل المشروع.

إدارة التغييرات التي تطرأ على إطار المشروع

١. تعتبر عملية ادارة التغييرات التي تطرأ على إطار المشروع حاسمة في انجاح المشروع عندما تكون مخططة بشكل محكم وجيد.
٢. يمكن اعتبار تغير الاطار الاصلي للمشروع في حالة ما اذا لم تعمل وظيفة معينة بالشكل المطلوب.
٣. عند اجراء تغيير على اطار المشروع يجب توثيق التكاليف ووقت التنفيذ الاضافي لكي يتم التقييم واتخاذ القرار الصائب.
٤. يتمثل الورق الابيض White Paper في وصف القضية او الوظيفة الجديدة بما يشمل كل الخيارات المتوفرة وجوانبها الايجابية والسلبية

المحاضرة العاشرة

١/ ليس من العوامل التي تعيق تنفيذ النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات:
- عدم وضوح الرؤية
- عدم واقعية الأهداف
- استبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضى الحاجه لذالك
- عدم وجود منهجيه تنفيذ واضحه

٢/ يستخدم نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في:
- تقييم مستوى قدرات المنظمه لتنفيذ نظام الـERP
- اختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـERP
- تقييم الشركه الموردة لنظم الـERP
- لا شيء مما ذكر

٣/لا تعتبر من خطوات نموذج الـ OPM3:
- المعرفة
- جمع المعلومات
- التقييم
- التحسين

٤/لا يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي:
- تغيير المهام
- تكنولوجيات جديده
- المتعاونون الأساسيون
- المدراء التنفيذيون

٥/ يخص مفهوم التغيير التنظيمي:
- التغيير على مستوى تقنية المعلومات.
- التغيير على مستوى الإدارة العليا.
- التغيير على مستوى كل المنظمة.
- التغيير على مستوى الإدارة التشغيلية.

٦/ تعتبر الإدارة الشاملة للجودة من متضمنات:
- التغيير التنظيمي.
- نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع.
- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP.
- لا شيء مما ذكر.

٧/ يعتبر التحجيم الحقيقي Rightsizing للمنظمة من الأمور التي يتضمنها:
- التغيير التنظيمي.
- نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع.
- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP.
- لا شيء مما ذكر.

يخص مفهوم التغيير التنظيمي التغيير على مستوى كل المنظمة ويتضمن ما يلي:
١. تغيير المهام A change in mission
٢. تكنولوجيات جديدة
٣. المدمجون Mergers
٤. المتعاونون الاساسيون (المساهمون)
٥. التحجيم الحقيقي Rightsizing
٦. البرامج الجديدة مثل الادارة الشاملة للجودة Total Quality Managemen
✓ يعني تنفيذ نظم الـ ERP عموما اجراء تغييرات جذرية على المنظمة بما يشمل اجراء تغييرات. جوهرية على العمليات والاجراءات وكذلك وظائف المنظمة.

فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع
- يساعد هذا النموذج المنظمات في التعرف على المشاريع الحقيقية وتقديمها من اجل تحقيقها والتقدم في تنفيذ الاستراتيجيات.
- تحسين اداء المشاريع والعائد من الاستثمار حيث : يمكنه عزل عمليات التحسين في نفس الوقت الذي يرغم المنظمات لاعتبار الضغوط الخارجية كوسيلة لزيادة الفاعلية العملية والتنظيمية.
- يساعد المنظمة توجيه استراتيجيتها لكي تتماشى مع المشاريع التي تستديم نجاح الاعمال.
- تساعد في تخفيف وتقليص التكلفة العملية وذلك من خلال تحقيق تماشي المشاريع مع استراتيجية الاعمال

٨/ يعتبر التحجيم الحقيقي Rightsizing للمنظمة من الامور التي يتضمنها : مشابه للسؤال السابق باختلاف اختيار فقط

- التغيير التنظيمي
- نموذج الاستحقاق التنظيمي للاداره المشاريع
- منهجيه تنفيذ مشاريع الـ ERP
- التغيير الاستراتيجي

٩/ تعتبر change in mission من متضمنات:

- التغيير التنظيمي.
- نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع.
- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP.
- لا شيء مما ذكر.

١٠/ تعتبر ادارة التغيير جزءا من :

- استراتيجية تخطيط التنفيذ
- مهام الادارة التنفيذية للمنظمة
- ادارة المعرفة للمنظمة
- ادراة الجودة للمنظمة

إدارة التغيير
- ادارة التغيير عبارة عن تطوير خطة للتغيير في المنظمة
- الهدف منها تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملون على التغيير وفي نفس الوقت تقليص مخاطر الفشل.
- يجب ان تكون ادارة التغيير جزء من استراتيجية تخطيط التنفيذ الناجح لمشروع الـERP

١١/ لا يعتبر من فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع (OPM3):

- تحسين أداء المشاريع.
- تحسين العائد من الاستثمار.
- توجيه استراتيجية المنظمة لكي تتماشى مع المشاريع المستدامة..
- تقييم منهجية تنفيذ المشاريع.

١٢/ تسمى عملية تفكيك اجراءات العمل الحالية إلى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها:

- إعادة هندسة العمليات
- تحليل الإجراءات
- إدارة العمليات
- لا شيء مما ذكر

إعادة هندسة العمليات
- العمليات او اجراءات العمل BP عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل .
- اعادة الهندسة عبارة عن تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل إنسيابيات اعمالbusiness flows
- تكون مقاومة التغيير كبيرة وتتطلب مستوى عالي من ادارة التغيير لنجاح المشروع

١٣/ تسمى عملية تغيير بعض اجراءات العمل او تعديلها لكي تتلائم مع النظام الجديد :

- BPR
- BPM
- ERP
- CHANGE Management

١٤/ لا تعتبر من مراحل اعادة هندسة العمليات :

- تحديد الأهداف والرؤية وجرد العمليات التي يجب تقييمها
- تعريف العمليات (كماهي) As is
- تحليل العمليات المستقبلية
- برمجة العمليات كما هي ومن ثم تحسينها بواسطة التغذية الراجعة

منهجية اعادة هندسة العمليات
- مرحلة التهيئة أو التحضير : يتم تحديد الاهداف والرؤية – تعريف الفرق -جرد العمليات التي يجب تقييمها.
- تعريف العمليات (كما هي)as is وتقييم المشاكل التنظيمية
- تحليل العمليات المستقبلية على اساس افضل الممارسات.
- اختبار وتقييم الاجراءات الجديدة حيث يكون الاختبار والتقييم مبنيان على اساس الاهداف والرؤية.
- البرامج التحضيرية تعبر عن الحاجة لإعادة هندسة العمليات

١٥/ تعتبر إجراءات العمل أصولاً في:
- إعادة هندسة العمليات.
- إدارة العمليات
- إدارة الأصول الثابتة.
- لا شيء مما ذكر.

١٦/الذي يهدف الى ازالة التدخل البشري واتمته (مكننة) العمليات الذي يركز على اتمتة العمليات و تقليص حجم المنظمة :
أ- ادارة العمليات
ب- إعادة هندسة العمليات
ج- ادارة الاصول
د- منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

إعادة هندسة العمليات	إدارة العمليات
تهدف الى ازالة التدخل البشري واتمتة العمليات كلما كان ذلك ممكنا.	تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات.
تركز تركزا كبيرا على الاتمته وتقليص حجم المنظمة.	تركز على مبدأ الذي يعتبران التفاعلات والترابط بين الاشخاص والنظام والمعلومات الضرورية لتأدية أفضل للمهام.

١٧/تساعد نظم ادارة العمليات المدراء ع فهم:
- الجانب التشغيلي
- الجانب التنفيذي
- الجانب الاستراتيجي
- الجانب المعرفي

١٨/ تعتبر من العمليات التي يجب فصلها بعضها عن بعض في تنفيذ ادارة العمليات:
- العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة
- العمليات التي تتطلب نوعا ما من التدخل البشري
- العمليات التي لا تعتمد بشكل قوي على النظام
- العمليات التي تحتاج الى التحكيم البشري

يتطلب التنفيذ الناجح لادارة العمليات فصل ما يلي:
١- العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري: وتسمى ايضا بالعمليات المعرفية حيث تعتمد اساسا على الاشخاص في تأدية العمل.
٢-العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام: وتشمل عدد كبير من المعاملات الاوتوماتكية اليومية التي لاتحتاج الى التحكيم البشري.

١٩/ لا يعتبر من فوائد تطبيق ادارة العمليات :
- تسهيل التواصل و التنسيق
- زيادة فعالية الموظفين
- تخفيض التكاليف للمنظمة
- التقليل من مقاومة التغيير

فوائد تطبيق ادارة العمليات Benefits of Implementing BPM
- تساعد في تسهيل التواصل والتنسيق مما ينتج عنه انتاجية اكبر.
- تزيد من فعالية الموظفين وذلك بإزالة عوائق الانسياب باستعمال برمجيات ادارة العمليات مما ينتج عنه تخفيض الوقت الضائع للموظفين
- تساهم برمجيات ادارة العمليات في تخفيض التكاليف للمنظمات.
- يفضل الموظفون العمل في معماريات اجراءات العمل التي تم تصميمها باستعمال ادراة العمليات.
- ينتج عن تحسين انسياب العمل منتجات وخدمات ذات جودة افضل مما يرفع من مستوى رضا العملاء.

٢٠/ تعتبر الادارة الشامله للجوده من متضمنات :
- التغيير التنظيمي
- نموذج الاستحقاق التنظيمي للاداره المشاريع
- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP
- ادارة سلسلة التموين

٢١/ لضمان الالتزام التنظيمي لايجب التركيز على:
- خطة التواصل
- OPM3
- نموذج الاستحقاق التنظيمي
- نموذج الاستحقاق الاستراتيجي

٢٢/ يمكن تقييم مستوى قدرات المنظمه اللازمه لتنفيذ المشاريع من خلال :
- خطة المشروع
- مستوى خبرة الاستشاريين
- BPR
- OPM3

٢٣/ تستخدم عملية الـ BPR في :
- أ/ تقييم التغيير الاستراتيجي للعمليات
- ب/ تبسيط العمليات والاجراءات المتبعه
- ج/ تعزيز امن النظام
- د/ رفع المستوى المعرفي للموظفين

المحاضرة الحادية عشر

١/ يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق:
- الإستعانه بالمصادر الخارجيه
- إدارة العمليات
- اعادة هندسة العمليات
- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لا إدارة موارد المؤسسات

٢/ يعتبر تفادي مشاكل تعيين وتوظيف الاختصاصيين في مجال تقنية المعلومات من نتائج تطبيق
- الاستعانة بالمصادر الخارجية
- إدارة العمليات
- اعادة هندسة العمليات
- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

٣/ تتطلب الإستعانه بالمصادر الخارجية
- آليات للمراقبة
- بناء علاقة مع الشريك المستعان به
- كل ما ذكر
- لا شيء مما ذكر

٤/ معظم عقود الاستعانة المصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص:
- وظائف الدعم الفني
- تطوير البرمجيات
- الصيانة في مختلف الميادين
- كل ما ذكر

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

٥/ لا تخص معظم عقود الاستعانه بالمصادر الخارجية في ميدان تقنيه المعلومات على :
- وظائف الدعم الفني
- تطوير البرمجيات
- Saas
- الصيانه في مختلف الميادين

٦/ لاتعتبر من فوائد الإستعانه بالمصادر الخارجيه:
- سرعة التجاوب مع السوق MARKET AGILITY
- اتساع نطاق المهارات
- الخبره الفنيه
- اختلاف التوقعات

فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية.
١. الجانب الاقتصادي : تستطيع المنظمة حل كل المشاكل المتعلقة بالتطبيقات البرمجية بأقل كلفة ممكنة.
٢. سرعة التجاوب مع السوق :توفر الحلول في زمن أقل.
٣. اتساع نطاق المهارات: توفر طريقة سريعة للحصول على المهارات والخبرات المتقدمة.
٤. الخبرة الفنية : تمكن من توفير احدث تكنولوجيات تقنية المعلومات للموظفين والعملاء.
٥. التغذية الراجعة : توفر وجهة نظر خارجية أثناء التنفيذ والصيانة .
٦. أفضل الممارسات :توفر الحصول على افضل الممارسات في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات.
٧. قابلية التوسع: تتيح للمنظمات توسيع خدماتها بأقل قدر ممكن من الانقطاع (عدم الاستمرارية).
٨. التوجه نحو العمليات: تضمن للشركة توفير حلول ذات جودة عالية في اقل وقت ممكن.

٧/ لا تعتبر من عوائق الإستعانه بالمصادر الخارجيه:
- نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمه
- اصطدام الثقافات
- التكاليف المخبأة
- أفضل الممارسات في ميدان النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات

٨/ تعتبر من عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية:
- Market Agility سرعة التجاوب مع السوق
- اتساع نطاق المهارات.
- الخبرة الفنية.
- اختلاف التوقعات.

عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية
١- نقص الخبرات : يمكن لشركة خارجية ان تفتقر للخبرات لفهم التطبيقات التي تم تطويرها داخل الشركة الطالبة للاستعانة.
٢- اختلاف التوقعات : غالبا ما يحدث سوء فهم بين المنظمات.
٣- اصطدام الثقافات : يمكن ان يكون الفرق شاسعا بين ثقافة الشركة المستعانة والطالبة للاستعانة .
٤- التكاليف الباطنية (المخبأة): يمكن ان تكون مفاجأة مثل تكاليف السفر وما شابهها.
٥- فقدان الرؤية : ينجم عادة عن عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية فقدان في المعرفة بالنسبة للمؤسسة مثل التغذية الراجعة من العملاء زيادة عن قدرات الشركة في حل المشاكل وكذلك توليد الافكار الجديدة.
٦- الامن والتحكم : تفرض الاستعانة بالمصادر الخارجية على الشركات الطالبة للاستعانة افشاء اسرارها التجارية مما يعرضها لاخطار لا تحمد عقباها خاصة في محيط شديد التنافس كم لا يمكن للشركة التحكم في موظفي الشركة المستعان بها خاصة في اطار العولمة واسواق العمل التي تتميز بحركية عالية المستوى

٩/ في ميدان الـ ERP يتم عادة الإستعانه بالمصادر الخارجيه:
- من الدول النامية
- من الدول الأوروبيه المتقدمه
- من اليابان
- كل ما ذكر

١٠/ لا يعتبر من الاتجاهات الحديثة في الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات:
- تحسين الجودة
- تخفيض التكلفة
- زيادة السرعة
- تطبيق منهجيات فعالة في تنفيذ مشاريع تقنية المعلومات

١١/ لا تعتبر من المشاكل التي تواجه شركاء الإستعانه بمصادر خارجيه من دول أخرى:
- المشاكل المتعلقة باللغة
- المشاكل المتعلقة بالكفاءة في فهم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- المشاكل المتعلقة بالثقافة
- المشاكل المتعلقة بالقيم

١٢/ في عملية اختيار مورد عند الاستعانة بالمصادر الخارجية يمكن عدم اعتبار:
- حالة المورد المالية.
- الشهادات التقنية.
- الرخص والمؤهلات. (والخبرة والتجارب في مشاريع مشابهة)
- الدولة المسجل فيها المورد

١٣/ التحدي الاكبر الذي يواجه الإستعانه بالمصادر الخارجية من دول اخرى في ميدان الـ ERP :
- الثقافة
- اللغة
- عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات
- كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

١٤/ من العوامل التي لا تؤدي إلى تأخير المشاريع التي يتم فيها الأستعانه بمصادر خارجية من دول أخرى:
- تكاليف المواصلات
- اختلاف الوقت
- اختلاف الثقافة
- التكاليف المتعلقة بصرف العملات

١٥/يمكن الوصول إلى نظام الـERP في إطار البرمجيات كخدمة SaaS:
- عن طريق متصفح الويب
- عن طريق الشبكات الإفتراضيه
- عن طريق برامج آمنة توفرها شركة البرمجيات كحدمة
- لا شيء مما ذكر

البرمجيات كخدمة SaaS
١- تعتبر البرمجيات كخدمة SaaS كنموذج برمجي يمكن تأجيره أو استئجاره من مورد البرمجيات الذي يقوم بتوفير خدمات الصيانة و التشغيل الفني اليومي والدعم الضروري.
٢- يمكن الوصول للبرمجيات عن طريق متصفح الويب من طرف أي قطاع من السوق بما يشمل الخواص في المنزل والشركات المتوسطة والكبيرة.
٣- يحمل نموذج الـ SaaS مخاطر قليلة فيما يخص التنفيذ وكذلك احسن نقل للمعرفة من الشركات المتكاملة Integrators الى مستخدمي النظام.

١٦/يتميز نموذج البرمجيات كخدمةSaas:
- بوجود مخاطر قليله
- بعدم وجود مخاطر
- بوجود مخاطر كبيرة
- بعدم وجود نقل للمعرفة الى مستخدمي النظام

١٧/ لا يعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة Saas:
- الحوسبة في كل مكان
- توحيد التطبيقات
- الشفافية في الاجراءات الأمنية
- الخصوصية بالنسبة للمستخدم

فوائد البرمجيات كخدمة SaaS
١. الوصول العام : منحنى تعليمي أسرع للمستخدمين
٢. الحوسبة في كل مكان Ubiquitous: تكون مناسبة لخفض التكلفة والاستعانة بالمصادر الخارجية
٣. تطبيقات موحدة Standardized : الانتقال السهل بين النظم
٤. تطبيقات مرنة Parameterized : يمكن تخصيصها بسهولة
٥. أسواق عالمية : التطبيقات المستضافة hosted يمكن ان تصل لكامل السوق
٦. موثوقية الويب : توفير البرمجيات عبر الويب.
٧. الشفافية في الاجراءات الامنية والثقة : تقليل عمليات التهيئة من طرف المستخدم أو الشبكات الخاصة الافتراضية VPN.

١٨/ من عيوب البرمجيات كخدمة Saas :
- نقص المرونة بالنسبة للمستخدم.
- عدم توفر البرمجيات عبر الويب.
- كثرة عمليات التهيئة من طرف المستخدم.
- كل ما ذكر صحيح.

عوائق البرمجيات كخدمة SaaS
١. خصوصية المستخدم تكون محدودة.
٢. نقص المرونة المسموح بها للمستخدم.
٣. أستثمار معتبر من حيث الموارد لتهيئة التطبيقات والدعم المقدم.
٤. يمكن ان تخفض تكلفة نظم الـERP في السنوات القليلة القادمة لتصبح اقل من المتوفرة على كخدمة SaaS.

١٩/ يعتبر نوعا من انواع مزودي البرمجيات كخدمة Saas :

- مزود خدمة التطبيقات
- الترخيص الغير المحدود للبرمجيات
- كل ما ذكر
- لاشيء مما ذكر

أنواع مزودي البرمجيات كخدمة SaaS
١- مزود خدمة التطبيقات :- يتم شراء البرمجية من طرف العميل لاستضافتها من طرف شركة استضافة برمجيات أو يمكن لشركة الاستضافة توفير البرمجيات الشائعة للعملاء.
٢- البرمجيات حسب الطلب :- يعني ان نسخة واحدة من البرمجيات يتم توفيرها لعدة شركات التي يمكنها الوصول اليها باستخدام الانترنت .

٢٠/ لا يعتبر من افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية:

-الحوكمهGovernance
- المسائلة
- تقديم النفعيةExpediency
- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

أفضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية .
- يقوم مدراء الـERPبدعوة ممثل عن الشركة او فريق عمل لزيارة موقع الشركة الطالبة للخدمة لكي يتمكن مدير المشروع من الاشراف على المشروع شخصيا لضمان تحقيق المقاييس المتفق عليها .
- انشاء ووضع آلية حوكمة رسمية formal governance process.
- تعتبر حوكمة مورد النظم عاملا حاسما في نجاح المشروع كما يجب ان يحتوي على علاقات عالمية وعمليات تخص الاستعانة بالمصادر الخارجية ومنهجيات رسمية.
- خطة تنصيب الترقيات Upgrades .
يجب صيانة الوحدات، حل المشاكل ووضع سياسات لإدارة المنصات عند دخول البرمجيات اطول طور في دورة حياته.
- المسائلة :
يجب على فرق تنفيذ المشروع عدم اعتبار الاستعانة بالمصادر الخارجية عندما تكون هناك رغبة في مساءلة اشخاص خارج الشركة او عندما يكون هناك تهرب من المسائلة عند حدوث مشاكل في المشروع.
- تقديم النفعية Expediency :
في حالة عدم توفر الموارد يجب اعطاء العمل لشريك مؤهل وجني ثمار الملاحظة التعلم للمرة الأولى .
ويوجد آخر صفحتين من المحاضرة من ص ٦٤ الى ٦٦ الرجاء الرجوع للمحتوى لمذاكرتها
ومحاضرة ١٢ لم يأتي عليها سؤال ابدا خلال السبعة نماذج لكن الأفضل مذاكرتها حتى لاتتفاجأ عند تغيير الأسئلة وناخذ الدرجات الكاملة بإذن الله

المحاضرة الثالثة عشر

١/ يجب أن يكون تنفيذ إداره علاقة العملاء CRM:

- موجها ومركزا على العميل
- موجها إلى العميل ومركزا ع أستراتيجيات التسويق
- موجها إلى العميل ومركزا ع إستراتيجيات المنظمه
- موجها ومركزا ع التكنولوجي

ما هي ادارة علاقات العملاء؟
١- يجب على ادارة علاقات العملاء ان تجمع استراتيجية المنظمة، منهجية الاعمال و التكنولوجيا وذلك لتحقيق مجموعة من الاهداف التي تخص المنظمات التي تهدف الى تشغيل محيط موجه للعملاء
٢- لا يمكن لأي اعمال ان تنجح بدون فهم العملاء وبدون وجود علاقة معهم.
٣- توفر ادارة علاقات العملاء الدعم للعميل الذي يواجه وظيفة من الوظائف مثل التسويق والمبيعات وخدمة العملاء والتي لا توجد عادة في نظم الـERP

٢/ليست من الأمور التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء:

- استراتيجيه المنظمه
- منهجيه الاعمال
- التكنولوجيا
- العلاقات العامه

٣/ توفير وتقديم الدعم للعملاء من اختصاص:

- CRM (Customer Relationship Management)
ادارة علاقة العملاء
- ERP
- SCM
- لا شيء مما سبق

تطور ادارة علاقات العملاء

١- من سنة ١٩٨٠ الى غاية ١٩٩٠ بدأت الشركات باستعمال تقنية المعلومات لاتمتة عمليات العملاء باستعمال تطبيقات منفصلة تركز على العملاء.

٢- في اواخر التسعينات شرعت المنظمات في عملية تكامل تلك التطبيقات المنفصلة ونتيجة ذلك ما يعرف الان بإدارة علاقات العملاء CRM.

٣- لقد بدأ التفكير في إدارة علاقات العملاء تجاوبا مع التغيرات في محيط الاسواق حيث ان مفهوم التسويق الشامل نتج عنه التسويق الجزئي المركز .

٤- حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان التسويق الجزئي باستعمال التكنولوجيات الجديدة التي تمكن من جمع بيانات المستهلك.

٤/شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء:

- في اواخر التسعينات من القرن الماضي
- في بداية الستينات من القرن الماضي
- في بداية التسعينات من القرن الماضي
- في اواخر الستينات من القرن الماضي

٥/ بدأت الشركات في اتمتة العمليات الخاصه بالعملاء:

- من ١٩٨٠ الى غاية ١٩٩٠
- من ١٩٥٠ الى ١٩٦٠
- من ١٩٩٠ الى ٢٠٠٠
- ١٩٦٠ الى ١٩٨٠

٦/ حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان..

-التسويق الجزئي (Segment markting)
-التسويق الشامل
-التسويق الفعلي
-لاشيءمما ذكر

أنماط ادارة علاقات العملاء

إدارة سلسلة التموين التشغيلية

- توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء.

إدارة سلسلة التموين التحليلية :

- توفر ادوات جمع وتحليل البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية وذلك للمساعدة لأنشاء علاقات افضل وتجارب مع العملاء والمستخدمين النهائيين.

إدارة سلسلة التموين التعاونية:

- تتعامل مع نقط التفاعل ما بين المنظمة و العميل.

٧/ لا يعتبر نمط من أنماط ادارة سلسلة التموين SCM:

- إدارة سلسلة التموين التشغيلية
- إدارة سلسلة التموين التحليلية
- إدارة سلسلة التموين التعاونية
- إدارة سلسلة التموين التفاعلية

مكرر

لا يعتبر نمط من أنماط ادارة CRM:

الادارة التشغيلية
الادارة التحليلية
الادارة التعاونية
الادارة التفاعلية

٨/لا تشمل ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية الاعمال

- الاعمال
- التكنولوجيا
- العميل
- المورد

٩/ الوظائف التي لا تدعمها الادارة الناجحة لعلاقات العملاء
- ادراك حاجة العميل والحفاظ عليها
- التحفيزات والسلوكيات خلال مده العلاقه
- تسهيل استخدام تجارب العملاء
- قياس وتقييم كلفه المعاملات

١٠/ الاداره التي تهدف الى تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين هي
- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوي

١١/الادارة التي تقوم بمعالجة الشكاوي بالاضافه الى تقديم الدعم المستمر هي :
- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوى

١٢/ الاداره التي تهدف ال توفير الدعم المستمر للعميل وتقديم المساعده له في تشغيل المنتج هي :
- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوي

١٣/ الاداره التي تهدف الى تحسين رضا المستخدم هي :
- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوى

١٤/ الادارة التي تهدف الى توفير العمليات لتعظيم مده وجود العلاقات مع العملاء هي :
الحمله الدعائيه
المبيعات
الخدمات
- الولاء

١٥/ لاتشمل عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء:
- Lead mangement
- Customer Profiling
- ادارة التغذية الراجعه
- ادارة الحمله الدعائيه

١٦/لايجب على المنظمه في ادارة علاقات العملاء ان تركز على
-الاشخاص
- العمليات
- النظم
- تطبيقات تقنيه المعلومات

مع تمنياتي لكم بالتوفيق omjehaad ☺ أحلام اليقظة

إدارة علاقات العملاء في الوقت الحالي..

١. تجبر العولمة والتواصل من كل مكان وفي كل وقت الشركات على اعادة تقييم كيفية تسليم القيمة الى العملاء.
٢. حاليا تسلم الشركات الكبيرة والصغيرة منتجات متشابهة بأسعار منخفضة ومرفقة بخيارات كثيرة وهذا بفضل العولمة.
٣. لكي تضمن الشركات نجاحها في هذا المحيط التنافسي يجب عليها تسليم منتجات ذات جودة عالية وفريدة بالإضافة الى توفير تجارب ديناميكية للعميل حسب احتياجاته.

والصفحتين الأخيرة من ملخص نورا صفحة ٧٣ و٧٤ الرجاء الرجوع للمحتوى لمذاكرتها وبكدا نكون ذاكرنا المحتوى كامل مع الأسئلة وان شاء الله فالكم الفل مارك جميعا

تم بحمد الله الانتهاء من ترتيب الأسئلة وتجميعها حسب المحاضرات مع اضافة ملخص يغنيك عن الرجوع للمحتوى الا في بعض الفقرات التي تم ذكرها و كل الشكر والتقدير لأبو رضا و جنون الحياة لكتابة الأسئلة وترتيبها فإن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان.

مع تمنياتي لكم جميعا بالتوفيق والسداد ودمتم سالمين ☺