

المحاضرة الاولى

م/1م يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب على المنظمة اعتبارها: قبل الشروع في تنفيذ ERP - خلال فترة التنفيذ - خلال فترة ما بعد التنفيذ

مستويات الادارة في الوقت الحالي : الاستراتيجي - الواسطي - التشغيلي

نتج عن تنفيذ نظم المعلومات مختلفة داخل المنظمة : خليط من النظم المستقلة

يجب على المنظمات أن تكون : مرنة وذات حركية

تكامل الوظائف بين مختلف التطبيقات : يساعد المنظمات أن تركز على العملاء لكي تربح رهان المنافسة

تعتبر نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم مهام (وظائف) المنظمات

تتميز نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة ٢- بتكامل نظم مورديها وشركائها

اهداف نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- هو تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آليا ٢- تعظيم فائدة وقيمة المعلومات ٣- تكامل مختلف الأقسام

تعتبر نظم التخطيط الشامل بديلا : لمجموعة أو تشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات والمستقلة عن بعضها البعض

تشكل نظم التخطيط الشامل حلا : ١- لمشكل تكامل المعلومات من مختلف المصادر ٢- توفر المعلومات في الوقت الحقيقي

مرحلة تطور نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات :

١- ١٩٦٠ ظهور إدارة ومراقبة المخزون (حسابات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول - فورتران)

٢- ١٨٧٠ ظهور تخطيط الاحتياجات من المواد (حسابات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول - فورتران)

٣- ١٩٨٠ ظهور تخطيط الاحتياجات من المواد ٢ (حسابات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعية)

٤- ١٩٩٠ ظهور نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات (حسابات كبيرة باستخدام معمارية خادم- عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات وحزم البرمجيات)

٥- ٢٠٠٠ ظهور نظم التخطيط الشامل المتكاملة المتقدمة (نظم خادم - عميل باستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

مثل (SCM - CRM - SFA

في مجال إدارة الأعمال تلعب نظم التخطيط الشامل المتكاملة دورا حاسما في تهيئة المنظمة لكي : تغير إجراءات العمل المطبقة فيها

عند تنفيذ نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات هناك خياران أمام المنظمة : ١- تغيير إجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام ٢- اجراء تغييرات على النظام

(تخصيص Customization) لكي يتطابق مع إجراءات العمل (العمليات) المطبقة في المنظمة

مكونات نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات : المعدات - برمجيات - المعلومات - الاجراءات - الافراد

تؤثر معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة على : كلفة النظام والصيانة واستخدام النظم

تعتبر المماريات المرنة Flexible Architecture : الأفضل حيث تسمح للنظام بالتوسع حسب احتياجات المنظمة

تحدد معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات غالبا من طرف بائع النظام ERP Vendor

نظم الإدارة الإلكترونية: ١- تركز على ربط شركة بشركائها ومساهمها ٢- تكنولوجيا كاسحة ٣- ركزت في بدايتها على الاتصالات

نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة للحصول على برمجيات تطبيقية للمؤسسة ٢- تكنولوجيا متكيفة ٣- ركزت في البداية

على المشاركة في البيانات ، تكامل الانظمة ، إعادة هندسة العمليات وتحسين اتخاذ القرار

الفوائد النظامية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- تكامل البيانات والتطبيقات ٢- تسهيل الصيانة والدعم ٣- اتساق واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات ٤- تعزيز أمن

البيانات والتطبيقات

حدود نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص و صيانة نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات أكبر تعقيدا ٢- عملية توحيد المعدات والبرمجيات

والموارد البشرية بطيئة وصعبة المئال 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

الفوائد التجارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- زيادة في حركية أو تجاوية ٢- تساعد المشاركة في البيانات على التعاون بين الأقسام أو الوحدات ٣- ربط وتبادل المعلومات

في الوقت الحقيقي مع شركاء المنظمة في سلسلة التموين يزيد في فاعليتها ٤- خدمة العملاء تكون أفضل بفضل التدفق السريع للمعلومات ٥- تكون العمليات أكثر فاعلية بفضل إعادة

هندستها

الحدود التجارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات : ١- إعادة تأهيل وتدريب الموظفين يكون مكلفا من حيث المال والوقت ٢- تغيير أدوار الأعمال وحدود الأقسام لتقبله مقاومة

للنظام الجديد

تتمثل إدارة العمليات التجارية : في فهم والتحكم في إجراءات العمل (العمليات التجارية) بالإضافة الى تكوين رؤية واضحة

تتمتع إدارة العمليات التجارية : بمنهجية يجب تطبيقها لتوثيق العمليات وفهم استخدامها عبر المنظمة

تحسين العمليات التجارية ينتج عنه : رضا أكبر للعملاء - تقليص الكلفة - انتاجية أكبر

المنظمات التي ليس لها سابق خبرة وتجربة في النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات : تشتري النظام من السوق

قبل اختيار شركة التوريد وتنفيذ نظام ERP يجب على المنظمة : رصد متطلباتها الحالية والمستقبلية

عند اختيار البرمجيات يجب التأكد من : وظائف الاعمال الموجود في النظام الجديد - القدرة التكاملية للنظام

عند اختيار الباعة (الموردين) يجب التأكد من : الجدوى المالية للشركة - سياسات الشركة المورد في ما يخص التراخيص والترقية وخدمة العملاء والدعم على مدار الساعة - متطلبات البنية

التحتية الخاصة بتقنية المعلومات - دعم النظام القديم وامكانية التكامل معه - خدمة الاستشارة والتدريب التي تقدمها الشركة - الاهداف والخطط المستقبلية على المدى القصير والبعيد

هناك خمس ميادين لدعم استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ : ١- تدريب المستخدمين النهائيين ٢- الدعم على مدار الساعة ٣- تقديم الدعم فيما يخص تدقيق البيانات ٤- اصلاح

أي اخطاء تطرا على البيانات ٥- ادراج وظائف جديدة في النظام

لانجاح المشروع ERP يجب ان : تتمتع ادارة المشروع بزيادة قوية - خطة واضحة - متابعة دقيقة لميزانية المشروع

ادارة التغيير : تساعد في تحضير التغييرات اللازمة التي ستطرا على طبيعة العمل من جراء تطبيق النظام الجديد

اصناف عملاء (المستويات السوقية) ERP : ١- أكثر من ٢٠ مليون دولار متعددة المواقع ممثلة في عدة دول ٢- في حدود ٢٠ مليون دولار مواقع محلية قليلة ٣- اقل من ٤٠ مليون

دولار موقع واحد من ٥ الى ٣٠ مستخدم

س١/١٤س أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم وظائف

المنظمات:

أ- Enterprise Resource Planning

ب- Materials Requirements Planning

ج- Management Information systems

د- لا شيء مما ذكر

س١/١ لاتأثر من جراء معمارية نظم ال ERP التكلفة الخاصة :

أ- النظام

ب- صيانة النظام

ج- استخدام النظام

د- خصوصية وأمن النظام

س٢/ لقد تم شراء النظم المتكاملة People soft من طرف شركة :

أ- ساب

ب- مايكروسوفت

ج- أوراكل

د- لوسن

س٣/ لايعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي :

أ- المستوى الاستراتيجي

ب- المستوى الوسطي

ج- المستوى التشغيلي

د- المستوى التطبيقي

س٤/ يعتبر خادم الطباعة في المعمارية متعددة المستويات لنظم ال ERP جزءا من :

أ- مستوى العرض المنطقي

ب- مستوى الاعمال المنطقي

ج- المستوى البياني

د- مستوى الويب

س٥/ النظم التي تركز على ربط المنظمة بشركائها ومساهميها هي :

أ- نظم الادارة الالكترونية

ب- نظم ال ERP

ج- نظم ال DSS

د- لآشي مما ذكر

س٦/ ليس من الفوائد النظامية لنظم ال ERP :

أ- تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمة

ب- تسهيل الصيانة والدعم

ج- اتساق واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات

د- سهولة ترحيل البيانات من النظام القديم الى النظام الجديد

س٧/ لايعتبر من عوائق نظم ال ERP مقارنة بالنظم الاخرى :

أ- التنفيذ والتخصيص والصيانة

ب- توحيد المعدات والبرمجيات

ج- تحويل وترحيل البيانات

د- تكامل البيانات والتطبيقات

س٨/ لايعتبر من نتائج تحسين اجراءات العمل :

أ- رضا أكبر للعملاء

ب- تقليص الكلفة

ج- رضا أكبر للموردين

د- إنتاجية أكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الاكبر

س٩/ لا تتميز إدارة العمليات التجارية BPM بـ :

أ- التركيز على اجراءات العمل

ب- التحكم في اجراءات العمل

ج- تكوين رؤية واضحة عن اجراءات العمل

د- التركيز على جودة ترحيل البيانات

س١٠/ لا يمكن سر نجاح تنفيذ نظم ال ERP في :

أ- اتباع منهجية واضحة أثبتت جدارتها

ب- فهم دورة حياة النظام

ج- التخطيط لدورة حياة النظام

د- عدم إجراء تخصيصات على النظام

س١١/ لا يمكن ادارة مخاطر تنفيذ نظم ال ERP من خلال :

أ- تطوير خطة للمشروع

ب- تطبيق منهجية واضحة في التنفيذ

ج- تطبيق خطة المشروع

د- تطبيق قواعد صارمة فيما يخص امن النظام

س١٢/ لايعتبر من المعايير التي يجب التأكيد عليها في إطار اختيار نظم ال ERP :

أ- وظائف الاعمال الموجودة في النظام الجديد

ب- القدرات التكاملية للنظام

ج- الجدوى المالية للشركة الموردة للنظام

د- تكلفة الرخص

س١٣/ تعتبر المنظمة من الصنف الاول في مجال نظم ال ERP عندما :

أ- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار

ب- لاتتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠ مليون دولار

ج- تكون للمنظمة مواقع محلية قليلة في دولة واحدة فقط

د- تكون إيرادات المنظمة في حدود ٤٠ مليون دولار

نهاية المحاضرة الاولى

س١٥/ لا تتميز النظم المتكاملة بتكامل :

أ- مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة

ب- نظم الموردين للمنظمة

ج- نظم الشركاء للمنظمة

د- نظم المنافسين للمنظمة

س١٦/ يمكن اعتبار النظم المتكاملة :

أ- بديلا لتشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات

ب- إضافة لخدمة المستوى الاستراتيجي للمنظمة

ج- برمجيات وسطية بين مختلف النظم الموجودة داخل المنظمة

د- لآشي مما ذكر

س١٧/ تميزت فترة السبعينات من القرن الماضي بظهور :

أ- نظم إدارة ومراقبة المخزون

ب- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد

ج- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

د- نظم التخطيط الشاملة المتكاملة المتقدمة

س١٨/ تستعمل نظم التخطيط الشامل المتكاملة المتقدمة :

أ- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث

ب- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعية)

ج- منصات حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم - عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات

د- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

س١٩/ لا تعتبر من الخيارات المتوفرة للمنظمة عند تنفيذها نظم ال ERP :

أ- تغيير اجراءات العمل المطبقة داخل المنظمة لكي تتطابق مع الوظائف المبرمجة بالنظام

ب- اجراء تغييرات على النظام (Customization) لكي يتطابق مع اجراءات العمل المطبقة في المنظمة

ج- استخدام برمجيات ال Middleware لتحويل اجراءات العمل من النظام القديم الى النظام الجديد

د- كل ما ذكر صحيح

س٢٠/ لايعتبر من العناصر الاساسيه في مثلث إدارة مشاريع ال ERP

أ- الوقت

ب- الموارد

ج- إطار المشروع

د- البنية التحتية لتقنيات المعلومات

س٢١/ لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب ع المنظمة اعتبارها

أ- قبل المشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

ب- خلال فترة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

ج- خلال فترة مابعد تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

د- كل م ذكر

س٢٢/ لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي

أ- المستوى الاستراتيجي

ب- المستوى الوسطي

ج- المستوى التشغيلي

د- المستوى المالي

س٢٣/ ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة

أ- خليط من النظم المستقلة

ب- نظام واحد متكامل باستعمال البرمجيات الوسطية Middleware

ج- مجموعة من النظم الغير متكاملة تسهم في تعزيز وتحسين الانتاجية

د- مجموعة من النظم تسهم في تعزيز وتحسين تدفق المعلومات

س٢٤/ تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ال ERP :

أ- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية في المنظمة

ب- تكامل نظم مورديها وشركائها

ج- كل ما ذكر

د- لا شيء مما ذكر

س٢٥/ تميزت فترة التسعينات من القرن الماضي بظهور :

أ- نظم إدارة ومراقبة المخزون

ب- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد

ج- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

د- نظم التخطيط الشاملة المتقدمة

المحاضرة الثانية ..

٢/ تكامل النظم : تعني تواصل نظم المعلومات فيما بينها وبإمكانها تبادل المعلومات بشكل سلس

انواع مستودعات المعلومات الوظيفية : المستودعات الأفقية - المستودعات العمودية

المدرء التنفيذيون والرؤساء : يقوم بتطوير استراتيجيات طويلة المدى

المدرء الإدارة الوسطى : تقوم بالتركيز على حل المشاكل التكتيكية وكذلك سياسات المنظمة

المدرء في المستوى التشغيلي أي المستوى الأدنى : يقوم بالتركيز على العمليات اليومية للشركة

من المشاكل التي نجمت عن مستودعات المعلومات : إعادة هندسة العمليات التجارية

يساهم الهيكل التنظيمي متعدد الوظائف : في تقسيم مستودعات المعلومات الوظيفية

تعتبر المجالات الوظيفية للمنظمة ذات أهمية قصوى وذلك : لأنها تزود المنظمة بهيكلتها تمكن من تشغيلها بسلاسة وفعالية

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

يوحي تطور نظم المعلومات بأن دورها يكمن دوما في دعم تطور : حاجيات المنظمات من المعلومات

لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الشبكات بالإضافة الى الديناميكية التنظيمية الى ظهور : نماذج جديدة

لنظم المعلومات

تستعمل النظم المبنية على تكنولوجيا الويب : معماريات موزعة

جوانب تكامل النظم : ١- الجانب المنطقي : يتعلق بتطوير نظم معلومات

٢- الجانب الفيزيائي : يتعلق بتوفير الترابط بين نظم غير متجانسة

خطوات تكامل النظم : ١- تصنيف الموارد ٢- الامتثال والمعايير ٣- دعم النظام القديم ٤- الأدوات البرمجية الوسيطة ٥- سياسات التوثيق

والتفويض ٦- الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات ٧- النسخ الاحتياطي والاسترداد والامن ٨-

التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

فوائد النظم المتكاملة : ١- مزيد من الإيرادات وتحقيق النمو ٢- تسوية المحيط التنافسي ٣- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات ٤- تحقيق

توحيد قياسي أكبر

عيوب وحدود النظم المتكاملة : ١- تكاليف عالية جدا في مرحلة بداية النظام ٢- صراعات بين مختلف الأقسام ٣- تحقيق العائد من

الاستثمار على المدى الطويل ٤- تقليص الابتكار والاستقلال

مميزات نظم ERP : نظم متكاملة - ذات وحدات متعددة multi-module - تطبيق افضل الممارسات

تتطلب نظم ال- ERP من المنظمات التركيز على اجراءات العمل - المجالات الوظيفية - الجانب المعرفي

ينتج عن التنفيذ الجيد لنظم ال- ERP : تحسين الفعالية التشغيلية وتحسين اجراءات العمل

س١/ تسعى المؤسسات في الوقت الحالي الى :

أ- تصنيف الموارد

ب- الامتثال والمعايير

ج- تطوير سياسة لدعم النظام القديم

د- إدارة العمليات

س٢/ لا تدعم نظم المعلومات

أ- الإنتاج

ب- التسويق

ج- المالية

د- العلاقات العامة

س٣/ لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظم ال- ERP :

أ- تحسين الفعالية التشغيلية

ب- تحسين اجراءات العمل

ج- التركيز على اهداف المنظمة

د- التركيز على الاهداف الخاصة لمختلف

الاقسام

س٤/ لا تعتبر من فوائد التكامل

أ- زيادة الإيرادات وتحقيق النمو

ب- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات

ج- تحقيق توحيد قياسي أكبر

د- العائد من الإستثمار ع مدى قصير

س١/ تسعى المؤسسات في الوقت الحالي الى :

أ- تكامل النظم لتلبية متطلباتها الادارية

ب- فصل النظم عن بعضها البعض للتحكم اكثر فيها

ج- تطوير برمجيات خاصة لانتاج التقارير من مختلف النظم

د- لاشي مما ذكر

س٢/ يعني تكامل النظم :

أ- تواصل نظم المعلومات فيما بينها وتمكينها من تبادل المعلومات بسلاسة

ب- امكانية تبادل المعلومات بين النظم بواسطة برمجيات خاصة يتم تشغيلها من

طرف مستخدم النظام

ج- النظم التي تحتوي ع محمل الوظائف المطلوبة من طرف كل أقسام المنظمة

د- لاشي مما ذكر

س٣/ يعتبر نوعا من انواع مستودعات المعلومات الوظيفية :

أ- المستودعات العمودية

ب- المستودعات التنفيذية

ج- المستودعات التشغيلية

د- المستودعات المعرفية

س٤/ تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات :

أ- متكاملة

ب- غير فعالة

ج- دقيقة

د- غير مكلفة

نهاية المحاضرة الثانية ..

المحاضرة الثالثة ..

٣/ الامور التي يجب التركيز عليها بالإضافة الى التكامل عن تنفيذ نظام ERP : معمارية اجراءات العمل - متطلبات الاعمال - الميزانية - ادارة المشروع - التزام الادارة العليا للمنظمة - التواصل المستمر مع الموظفين واخبارهم بالتغيرات المستقبلية
مكونات معمارية نظم المؤسسات : ١- الجانب الوظيفي : هي التي تدعم مختلف المجالات الوظيفية ٢- لنظام
يتمثل الدور الاساسي لنظم ERP في : توفير الدعم للمجالات الوظيفية الاساسية في المنظمة
وحدات النظم المتكاملة : ١- الانتاج : يساعد في التخطيط وتعظيم القدرات الصناعية ٢- المشتريات : تبسيط عمليات الاقتناء
٣- ادارة المخزون : تسهيل الحفاظ على المستوى الأمثل للمواد داخل المستودعات ٤- المبيعات والتسويق : تطبيق نظام الطلبات وجدولتها
والشحن واصدار الفواتير ٥- المالية : جمع بيانات المالية من مختلف الاقسام واصدار التقارير المالية ٦- الموارد البشرية : تبسيط ادارة الموارد البشرية

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

فوائد وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات : ١- الخدمات الذاتية : توفير دعم مرين للموظفين - الوصول المبسط للمعلومات المهمة - إدارة الأداء - توفير معلومات لقياس الاداء في الوقت الحقيقي - تمكين الادارة العليا للوصول لمعلومات تساعدهم في اتخاذ القرار
الشنون المالية : تحقق الامتثال وقابلية التوقع لأداء المنظمة - التحكم في الشنون المالية عبر المنظمة - اتمته المحاسبة والجانب المالي لسلسلة التمويل - الدعم الدقيق للتقارير المالية حسب SOX Act إدارة الموارد البشرية : ١- استقطاب الموظفين الاكفاء، تطوير الكفاءات والمواهب وتحقيق تماشي الجهود مع اهداف المنظمة ٢- تحقيق فعالية أكبر والامتثال ومسايرة القوانين المحلية والعالمية باستعمال عمليات موحدة ٣- تمكين المنظمة من انشاء فرق خاصة بالمشاريع ٤- ادارة الاستثمارات في رأس المال البشري
تعتبر المماريات الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي : هي ذات الطبقات الثلاث
تحتوي المماريات ذات الطبقات الثلاث على : خوادم الويب - خوادم التطبيقات - خوادم قواعد البيانات
المجالات التي تدعمها مكونات ERP : المبيعات والتسويق - تخطيط الموارد الانتاجية - اصدار الفواتير - المشتريات - اللوجستيك - المحاسبة - ادارة المتاجر - الجدولة الانتاج

اهمية دراسة معمارية نظم المؤسسات : ١- مساعدة الادارة وفرق التنفيذ في فهم ميزات ومكونات نظم المؤسسات

٢- توفير تمثيل مرئي لواجهات المعقدة بين التطبيقات وقواعد البيانات وكذلك نظام التشغيل بالإضافة الى النظام القديم والشبكات

٣- يمكن للإدارة تطوير خطة افضل لتقنية المعلومات IT Plan في حالة وضوح الرؤية فيما يخص البنية التحتية

تتطلب الشبكات التقليدية ترقيةها upgrade : قبل تنفيذ نظم ERP

يتيح التكامل مع نظم الشركاء Partners ونظم العملاء للمنظمة : ادارة اجزاء كبيرة من أعمالها

التحليل على الخط OLAP يمكن المنظمة من الوصول الى : البيانات الحالية والتاريخية وتحليلها من كل ابعادها

تتمثل فوائد المماريات ذات الطبقات الثلاث في : قابلية التوسع والتطور - الموثوقية العالية - المرونة - سهولة الصيانة - اعادة الاستعمال - الأمن (أما عيوبها فتتمثل في غلاء تكلفتها)

تعتبر المماريات المبنية على الويب كطبقة رابعة حيث تقسم طبقة الويب الى طبقة خدمات الويب وطبقة تصفح الويب

طرق الوصول الى الانترنت : خادم الويب - بوابة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات - التكامل مع خادم النهاية الخلفية - الملحقات البرمجية لمتصفح الويب والتطبيقات الصغيرة

المماريات الخدمائية التوجه : تعرف ايضا بالمماريات الكائنية التوجه لمنصات الويب - تساهم في تقسيم طبقة الاعمال Business Tier الى وحدات خدماتية - توفر تفاعل الرسائل بين أي خدمة ومزود الخدمة

تعتبر المماريات الخدمائية التوجه : نموذج برمجي تطبيقي مبني على عقد بين المستهلك (العميل) ومزود الخدمة (الخادم)

س١ / لا يعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم ال ERP :

- | | |
|--------------------|-------------------------------------|
| أ- المحاسبة | س٤ / لا تحتوي المماريات ذات الطبقات |
| ب- الموارد البشرية | الثلاث على خوادم : |
| ج- ادارة المعرفة | أ- الويب |
| د- المشتريات | ب- التطبيقات |

س٢ / لا يعتبر من وحدات نظم ال ERP :

- | | |
|------------------|---|
| أ- الانتاج | س٥ / لا تحتوي وحدات النظم المتكاملة ع : |
| ب- المشتريات | أ- وحدة ذكاء الأعمال |
| ج- ادارة المخزون | ب- وحدة الخدمة الذاتية |
| د- DSS | ج- قواعد البيانات |

س٣ / من المماريات الاكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي :

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| أ- المماريات ذات الطبقتين | د- وحدة ادارة الجودة |
| ب- المماريات ذات الطبقات الثلاث | |
| ج- المماريات ذات الطبقات الاربعه | |
| د- لأشي مما ذكر.. | |

نهاية المحاضرة الثالثة ..

المحاضرة الرابعة ..

مر ٤ / مراحل دورة حياة تطوير النظم : التخطيط المنهجية - التصميم - البناء

في أغلب الاحيان يفضل اتباع منهجية منظمة في دورة حياة تطوير النظم التقليدية : لتفادي بعض المشاكل بالإضافة الى التنسيق بين مرحلتي التصميم والتطوير

في طريقة النظم يتم تجزئة المشاكل المعقدة الى مجموعة مشاكل اقل تعقيدا يمكن ادارتها وذلك باستعمال طريقة : الهياكل الهرمية

في دورة حياة تطوير النظم السريع يتم : تطوير النظام من طرف المستخدمين

في دورة حياة تطوير النظم السريع يتم : انشاء النماذج والهدف هو عرض وظائف النظام للمستخدمين

الفرق بين نظام الـ ERP والبرمجيات الاخرى:

نظام ERP : يكلف ملايين الدولارات - مصمم لا داراة المهام الحرجة - يستغرق تنفيذه من سنة الى عدة سنوات - يتطلب تغيير معتبر للاستراتيجية الادارة منذ بدايته تنفيذه الى نهاية المطاف - يتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين والذي يقدر بملايين الدولارات

البرمجيات الاخرى : تكلف مئات الألاف من الدولارات - دعم أو تحسين الانتاجية - سريع وآلي التنفيذ - يتطلب بعض التدريب والدعم - يتطلب دعم قليل أو منعدم من طرف الاستشاريين والموردين

خطة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP : ١- تنفيذ شامل : تتضمن تنفيذ كل وظائف النظام وتتطلب مستوى عالي من إعادة هندسة العمليات ٢- تنفيذ متوسط المستوى : يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جدا من إعادة هندسة العمليات ٣- تنفيذ منخفض المستوى (فانيلا Vanilla) : يستعمل الوظائف القياسية ويعتمد على أفضل الممارسات فيما يخص العمليات المبرمجة في النظام ولا يتطلب إعادة هندسة العمليات

تعتمد دورة حياة نظم الـ ERP التقليدية : على انجاز الاطوار الواحد تلو الآخر وتتطلب موافقات عند معالم للانتقال الى الطور الموالي

في دورة حياة نظم الـ ERP السريعة : يقوم الموظفون باتخاذ القرارات اللازمة لدفع المشروع الى الامام

س١/ ليست مرحلة من مراحل دورة حياة تطوير النظم :

- أ- التخطيط المنهجي
 - ب- التصميم
 - ج- الصيانة
 - د- ادخال البيانات
- س٥/ لقد أثبتت دورة حياة تطوير النظم السريعة (Rapid SDLC) فعاليتها في
- أ- النظم التفاعليه
 - ب- النظم المبنية على المعالجة بالدفعه Batch
 - ج- لاشيء مما ذكر
 - د- كل ما ذكر

س٢/ في دورة حياة تطوير النظم السريعة :

- أ- يتم استبدال مرحلة التحليل واتباع المراحل الاخرى
 - ب- يتم استبدال مرحلة التصميم واتباع المراحل الاخرى
 - ج- يتم استبدال مرحلتي التحليل والتصميم واتباع المراحل الاخرى
 - د- لاشيء مما ذكر
- س٦/ في دورة حياة تطوير النظم السريعة يتم:
- أ- تطوير النظام من طرف المستخدمين
 - ب- النظام عن طريق الاستعانة بالمصادر الخارجيه
 - ج- تطوير النظام من طرف المبرمجين
 - د- تطوير النظام من طرف المدربين

س٣/ في دورة حياة الـ Rapid SDLC يتم تطوير النظام :

- أ- من طرف المستخدمين
 - ب- عن طريق الاستعانة بالمصادر الخارجيه
 - ج- من طرف المبرمجين
 - د- من طرف الاستشاريين
- س٧/ النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات
- أ- تكلف الملايين من الدولارات
 - ب- مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجيه
 - ج- يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع

س٤/ لا تعتبر من خطط تنفيذ النظم المتكاملة :

- أ- خطة التنفيذ الشامل
- ب- خطة التنفيذ متوسطة المستوى
- ج- خطة الفانيلا
- د- خطة النظم السريعة

نهاية المحاضرة الرابعة ..

المحاضرة الخامسة ..

م/ مراحل دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية :

١- مرحلة تحديد إطار المشروع و الالتزام به: في هذه المرحلة يتم : ١- دراسة الجدوى و تطوير وتحديد اطار المشروع فيما يخص الموارد والمدة الزمنية ٢- تعريف وتحديد خصائص وميزات تنفيذ نظام ال ERP ٣- تطوير رؤية طويلة المدى فيما يخص النظام الجديد وكذلك تطوير جدول زمني قصير المدى لتنفيذ المشروع بالإضافة الى التزام ودعم الادارة العليا للمشروع ٤- اختيار مورد ومنفذ المشروع

٢- مرحلة تحليل وتصميم النظام : في هذه المرحلة يتم : ١- اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات وكذلك تعيين الاستشاريين ٢- تحليل متطلبات المستخدمين ٣- مطابقة المتطلبات مع النظام وتحديد اوجه الخلاف بين اجراءات العمل BP الحالية وتلك المطبقة بالنظام ٤- تصميم خطة لإدارة التغيير ٥- تحويل البيانات ٦- تحويل النظام ٧- التدريب

٣- مرحلة الاقنتاء والتطوير : في هذه المرحلة يتم : ١- شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين ٢- تنفيذ المهام التي تم تحديدها في مرحلة تحليل أوجه الخلاف بين ما يوفره النظام ومتطلبات الموظفين ٣- يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل ٤- يقوم فريق البيانات بالعمل على ترحيل البيانات من النظام القديم الى النظام الجديد ٥- يجب اعداد النظام مع الاخذ بعين الاعتبار الجانب الامني

٤- مرحلة التنفيذ : في هذه المرحلة يتم : ١- التركيز على تنصيب وتوفير النظام للمستخدمين النهائيين ٢- تحويل النظام ٣- التغذية الراجعة ٥- مرحلة التشغيل : في هذه المرحلة يتم : ١- تسليم النظام أو نقل التكنولوجيا ٢- تدريب مستخدمين جدد على استخدام وحدات النظام الجديد التي يتم تسليمها ٣- إدارة الاصدارات الجديدة للنظام ويتم تنصيب الرقع البرمجية والترقيات ٤- يتم إدارة ومتابعة العقد مع المورد

مراحل تحويل النظام : مرحلية - نموذجية - متوازية - مباشرة
الاطار الفيزيائي : يتم تحديد المواقع و موقعها الجغرافي وعدد المستخدمين في كل موقع

طار اعادة الهندسة عمليات : دراسة إمكانية تحسين إجراءات العمل الحالية أو استبدالها أو التخلص منها كذلك يتم دراسة المستخدمين والاقسام والمواقع التي يتم استهدافها لاطار الفني : دراسة حجم التغييرات التي سطرأ على نظام ال ERP وتحديد الاجراءات التي يتم استعمالها دون ان يطرأ عليها أي تغيير وتحديد الاجراءات التي يتم تخصيصها

طار الموارد : دراسة وتحديد زمن التنفيذ والميزانية التي يجب حشدها للمشروع
اطار التنفيذ : تحديد الوحدات التي يتم تنفيذها وطريقة ربطها بالنظام القديم

دور إدارة التغيير : ١- يفشل النظام في أغلب الحالات التي لا تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الاولى ٢- يجب تكوين رؤية لإدارة التغيير منذ المرحلة الأولى ٣- يعتبر دعم الادارة العليا وكذلك مهارات فريق ادارة التغيير عوامل مهمة جدا في انجاح المشروع

منهجيات تنفيذ نظم ال ERP : ١- الحل الجامع : المراحل : اقتراح القيمة - التحقق الواقعي - طريقة المحاذاة - البعد الخاص بنجاح المشروع - تقديم القيمة ٢- المسار السريع : المراحل : ١- تحديد إطار المشروع والتخطيط : تعريف المشروع وتحديد إطاره تبدأ عملية التخطيط ٢- الرؤية والاستهداف : تحتاج الى التقييم يتم تحديد الرؤية والاهداف

٣- إعادة التصميم : تصميم وتطوير البرمجيات ٤- الاعدادات تطوير النظم التكامل وتخطيط اختبار النظام ٥- الاختبار والتسليم : اختبار التكامل تسليم النظام والاعمال مجالات المسار السريع : ١- ادارة المشروع (تنظيم المشروع ، إدارة المخاطر، التخطيط، التواصل، الميزانية، ضمان الجودة) ٢- معمارية تقنية المعلومات (اختيار المعدات والشبكات، التنصيب، العمليات، التصميم، التطوير) ٣- نراهة النظم والعمليات (الأمن التحكم والتدقيق) ٤- الريادة في التغيير وجاهزية التغيير السياسات وتقييم الاداء ٥- التدريب والتوثيق

منهجية تكامل الاعمال : منهجية ساب السريعة وتتمثل : التحصير للمشروع - مخطط الاعمال - التنفيذ - التحضير النهائي - القيام بالنظام والشروع في الدعم مقارنة دورة حياة تطوير النظم التقليدية والخاصة بنظم ال ERP :

الهدف	دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC	دورة حياة نظم ال ERP
الهدف	تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة	تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة
التحليل	تقييم حاجة المستخدمين من خلال الملاحظة المقابلات مع المستخدمين وذلك لتحديد مواصفات النظام الجديد	يتم التحليل والتقييم من طرف المورد للتغييرات اللازمة التي ستطرأ على إجراءات الاعمال BP
التصميم	تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير	التنصيب والتخصيص لنظام ال ERP وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير
التنفيذ	اقتناء المعدات والبرمجيات وتطوير التطبيقات والتنصيب واختبار النظام وتدريب المستخدمين	القيام بالنظام "Go Live" التحول وتسليم النظام للمستخدمين وتدريب الموظفين والتحول الى البيئية الجديدة
دور الاستشاريين	الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ	ادارة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البدايات الى نهاية المشروع
دور الادارة	اشراف محدود والدعم	الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير
دور المستخدم النهائي	انشاء مجموعة واحدة لتزويد الفريق بالمدخلات خلال مختلف المراحل وخاصة في مرحلة التنفيذ	عدة مجموعات لتزويد الفريق بالمدخلات خلال مختلف المراحل وخاصة في مرحلة التنفيذ
دور العمليات	صيانة وترقية النظام وتقديم الدعم	صيانة وترقية النظام ومراقبة استراتيجيات ادارة التغيير

متطلبات ادارة المشروع : ١- وجود خطة واضحة للمشروع ٢- تطوير سلم الاداري ٣- وجود فريق لادارة المشاريع ٤- وجود فريق فني ووظيفي وفريق ادارة التغيير

س/ ١ / في دورة حياة النظم المتكاملة التقليدية يقوم فريق البيانات :

أ- بالعمل على data migration

ب- بإدخال بيانات الموظفين والماليه والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد

ج- بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل

د- لأشي مما ذكر

س/ ٢ / في تنفيذ نظم ال ERP المنهجية التي تميز بشمولها مخطط الاعمال هي :

أ- منهجية ساب السريعة ASAP

ب- منهجية اوراكل AIM

ج- منهجية مايكروسوفت القياسية

د- منهجية اوراكل OUM

س/ ٣ / طريقة التنفيذ المتوازي لنظم ال ERP

أ- يتم تشغيل النظام الجديد جنباً لجنب مع النظام القديم

ب- لا تتطلب موارد كبيره

ج- لا ينتج عليها القياس للمواطنين

د- لاينتج عليها إحباط للمستخدمين النهائيين

نهاية المحاضرة الخامسة

المحاضرة السادسة ..

٦/م تتمثل نقطة البداية في تقييم محيط المنظمة : ثقافتها ومهارات موظفيها وجاهزيتها فيما يخص تطبيق النظام
يعتبر التقييم الموضوعي والنزيه في بداية المشروع : الحجر الأساسي في عملية التخطيط للمشروع
يقال في أغلب الأحيان أن برمجيات الـERP تمثل المكون : الأقل ثمنا في مشاريع نظم الـERP
مكونات نظم الـERP :

- ١- المعدات : يتطلب نظام الـERP مجموعة من الخوادم ذات المواصفات العالية
 - ٢- الموارد الرئيسية : ١- الخوادم : يجب أن تكون متعددة المعالجة ٢- العملاء : ويتمثلون في الأشخاص الذين يستخدمون النظام
 - ٣- الطرفيات : ويتمثل في خوادم الطباعة والطابعات ومزودات الطاقة ومعدات الشبكات
 - ٣- البرمجيات : عبارة عن مجموعات من التعليمات التي تسمى برامج التي تتحكم في معدات الحاسب لكي تقوم بوظائفها
 - ٤- المكونات الرئيسية : ١- برمجيات النظم: تشمل منصة نظام التشغيل مثل لينكس ، سولا ريس و ويندوز ٢- نظم إدارة قواعد البيانات DBMS : مثل أوراكل و دب ٢ IBM-DB2 و مايكروسوفت سيكال MS-SQL ٣- البرمجيات التطبيقية : مثل برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وكذلك برمجيات الوصول عن بعد و برمجيات مراقبة الحركة في النظام وبرمجيات الحماية من الفيروسات
 - ٥- الموارد البشرية : ١- المستخدمون النهائيون : العملاء - الموردون
 - ٢- الاختصاصيون في تقنية المعلومات: مديري قواعد البيانات - فرق الدعم الفني والمبرمجون - فرق إدارة التغيير - المشرفون على الدورات التدريبية
 - ٦- فريق تنفيذ نظام الـERP: عدة مجموعات من قطاع الاعمال والمجالات الوظيفية وإدارة التغيير والتطوير وترحيل البيانات ودعم النظام
- تعريف تكنولوجيا الخوادم الافتراضية: هي التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية منعزلة عن بعضها البعض على جهاز فيزيائي واحد
النموذجان الاساسيان المستخدمان في التطبيقات الخاصة بالمهام الحرجة : الافتراضية في المعدات - الافتراضية في التوازي
يتوفر لدى شركة مايكروسوفت خياران هما : الخادم الافتراضي لمايكروسوفت - الحاسب الافتراضي الشخصي لمايكروسوفت
موارد نظم ERP :

- ١- شركة مايكروسوفت : لا تقوم باختبار أو دعم برمجياتها عندما يتم تشغيلها مع برمجيات أخرى من موردين غير مايكروسوفت
- ٢- شركة اوراكل : هي التي تتبنى الادارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح
- ٣- شركة ساب SAP : توفر لعملائها مجموعة من الأدوات وبعض التعديلات التي يجب ادخالها على البرمجيات وتقديم الدعم لتمكينهم من تشغيل SAP بطريقة سلسة
فوائد الافتراضية : ١- يسمح ترشيد استعمال المعدات للمنظمة من دمج الخوادم غير المستعملة ٢- يمكن للتموين من المعدات واستعمالها ان يكون أكثر خفة
٣- يمكن للافتراضية تخفيض التكلفة الاجمالية للتملك في مركز البيانات ٤- يمكن من تعزيز استمرارية الاعمال وتوفير الخدمة ٥- تأجيل شراء خوادم جديدة ٦- مساحة أقل لمركز البيانات ٧- تقليص تكاليف الصيانة ٨- تقليص تكاليف الكهرباء والتكليف والكوابل ٩- تكاليف أقل للتعاقي من الكوارث ١٠- تكاليف أقل فيما يخص نشر الخوادم

عوائق الافتراضية : القلق - مخاوف من اختراق الخادم المضيف

- في برمجيات الطرف الثالث تستعمل المكونات البرمجية الإضافية : إما لتشغيل النظام أو لإضافة وظائف جديدة الى النظام
التكامل مع نظم الـERP في برمجيات الطرف الثالث: حيث يعني التكامل المشاركة في البيانات وعناصر البيانات مباشرة مع نظام الـERP دون تكرار البيانات
الشركاء الاستراتيجيون في برمجيات الطرف الثالث : يساعدون في حل المشاكل المتعلقة بالتكامل والواجهة مع برمجيات الطرف الثالث
البرمجيات الوسيطة في برمجيات الطرف الثالث : تساعد في تطوير قوعد بيانات التقارير التي تستعمل وتستخرج وترجم وتحمل الادوات
الدعم في برمجيات الطرف الثالث : ويخص دعم برمجيات الطرف الثالث
متطلبات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات من قواعد البيانات : ١- يجب على مكونات التحديث أو المكونات الخاصة بالمعاملات و المكون الخاص بالتقارير
أن تستجيب في الوقت المناسب ٢- تتطلب نظم الـERP الضخمة نظم قواعد بيانات علائقية متينة ٣- اختيار نظم ادارة قواعد البيانات العلائقية ٤- توظيف وإدارة قواعد البيانات

توفر نظم ادارة قواعد البيانات العلائقية : التطبيقات البرمجية - الاختصاصيين المدربين وذوي المهارات - الوظائف

- وظيفة الحوكمة Governance : يجب ان تعرف وتحدد اللجان وفرق العمل المسؤولة عن مختلف مكونات التنفيذ بالإضافة الى تفاعلها وطريقة اتخاذ القرار
مكونات الحكمة : التطوير الفني - تنصيب المعدات والبرمجيات - المكونات الوظيفية - التواصل وإصدار التقارير - إدارة التغيير - ادارة المشروع - ادارة ميزانية المشروع -
خطوات رفع القضايا

الأدوار والمسئوليات : ١- مالكي المشروع : (عبارة عن المدراء التنفيذيون) ويقومون بتحديد السياسات العامة، الميزانية وإطار المشروع

- ٢- المشرف التنفيذي عن المشروع : يقوم بالإشراف عن المشروع ومتابعة مختلف نشاطات المشروع، يقوم بمعالجة القضايا على مستوى السياسات ويسهر على بقاء المشروع في إطاره المحدد
- ٣- لجنة تسيير المشروع : يقوم بمتابعة الجهود المبذولة في المشروع ويضمن القيادة المناسبة للمشروع
- ٤- وكيل التطبيقات : يعمل مع مالكي الاعمال لتطوير الخطوط العريضة للنظام كما يقوم بتطوير إجماع ومعالجة القضايا المتعلقة بالمجالات الوظيفية والتي يتم رفعها الى لجنة تسيير المشروع
- ٥- رئيس المشروع : يقوم بالإشراف عن نشاطات لجنة التسيير ويتحقق من ان مهامها تتماشى مع ما خطط للمشروع ويتضمن هذا مراقبة الميزانية والموارد وكذلك مخرجات المشروع وإدارة المخاطر والتوقعات
- ٦- مكتب إدارة المشروع : يتكون من المدير التنفيذي للمشروع ومدراء الأعمال و مدراء المشروع الفنيين وشريك التنفيذ ويقوم المكتب بإدارة ومعالجة القضايا اليومية للمشروع
- ٧- فرق المشروع : يقومون بتقديم التوجيهات والمعرفة التطبيقية لنظم الـERP وذلك فيما يخص تصميم اجراءات العمل والتهيئة و التحويل و الاختبار

والتدريب وإصدار التقارير والتنفيذ 8- مدير فريق المشروع : يقوم بالريادة والادارة فيما يخص تنفيذ المشروع حيث يقوم بالتحقق من جودة محتوى المخرجات والالتزام بخطة المشروع و معالم المشروع ويقوم مدير الفريق بتبليغ مدراء الفرق بكل القضايا التي تم رصدها من طرف فرق المشروع

9- الفريق المتعدد المهام : يتكون فريق التكامل من مدراء فرق المشروع المكلفون بمختلف وحدات النظام (يجتمع الفريق كلما اقتضت الحاجة لمناقشة ومعالجة القضايا المتعلقة بما بين وحدات النظام)

يتكون فريق المشروع من : الفريق متعدد الوظائف - فرق المجالات الوظيفية - الفريق المكلف بالبنية التحتية الفنية - فريق التطوير - فريق ادارة التغيير - فريق التحويل - فريق التقارير

يتضمن تنفيذ مشاريع الـERP : مخاطر كبيرة ولكن يمكن إدارة تلك المخاطر باتباع منهجية واضحة لتنفيذ المشروع يتم استخدام نوع الفانيليا في تنفيذ مشروع الـERP : عندما لا ترغب المنظمة في إجراء تغييرات على النظام أو تخصيصه حيث تقوم المنظمة بتغيير اجراءات العمل لكي تتماشى مع تلك الموجودة بالنظام

اسباب اللجوء الى التنفيذ من نوع الفانيليا : 1- الأعمال ذات الطبيعة العامة والاجراءات البسيطة 2- المنظمات التي لا تملك المؤهلات والتجربة في تخصيص النظم 3- المنظمات التي قامت بشراء نظام ERP وتعتمد على التقارير المالية بشكل أساسي 4- كل فروع المنظمة تستخدم نفس النسخة من نظام الـERP 5- تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة تخصيص النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات : يقصد بها تغيير نظام الـERP لكي يتماشى مع اجراءات العمل المطبقة بالمنظمة

فوائد تخصيص النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات : يمكن صيانة نسخة واحدة بسهولة ودعمها - تقييم التغيير التنظيمي بالتزامن مع تغيير النظام لتلبية حاجات المنظمة يساعد في تقليص المخاطر

عواقب تخصيص النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات : يجب تحليل كل تغيير عند ترقية النظام - يتوجب إعادة التنفيذ عند ترقية النظام من طرف المورد مما يتطلب موارد و وقت القضايا المتعلقة بخوادم نظم الـERP : يجب على الخوادم المكونة للبنية التحتية لنظام الـERP أن تنمو مع نمو النظام كما يجب عليها ان تتوفر على طاقات تخزين معتبرة لضمان استرجاع البيانات بسرعة

القضايا المتعلقة بشبكة نظم الـERP : يتطلب قطاع الأعمال شبكة متينة وآمنة القضايا المتعلقة بامن نظم الـERP : يجب تنصيب وتنفيذ عدة مكونات لضمان أمن نظام الـERP - التعافي من الكوارث وضمان استمرارية الاعمال

س 1 / الشركة التي تتبنى الإدارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح هي :

أ- اوراكل

ب- مايكروسوفت

ج- ساب

د- لوسن

س2/ لا تعتبر من فوائد الافتراضية :

أ- الحصول على المزيد من اداء الخادم الفيزيائي

ب- تخفيض التكلفة الاجمالية للملك

ج- تخفيض تكاليف الكهرباء والكوابل

د- استمرارية الاعمال وتوفير الخدمات

س3/ يتمثل المكون الاقل ثمناً في مشاريع الـERP في :

أ- برمجيات الـERP

ب- المعدات

ج- المكونات الرئيسية

د- التدريب والمكونات الغير رئيسية

س4/ يجب على خوادم الـERP أن تكون :

أ- متعددة المعالجة

ب- حواسب عملاقة

ج- ذات ذاكرة رئيسية عدة تيرابايت

د- Real time

س5/ تكنولوجيا الخوادم الافتراضية هي :

أ- التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية ع جهاز فيزيائي واحد

ب- التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية ع جهاز افتراضي واحد

ج- التقنيات التي تمكن من تشغيل خادم فيزيائي ع عدة خوادم افتراضية

د- التقنيات التي تمكن من تشغيل خادم الطباعة الافتراضي ع عدة خوادم فيزيائية

س6/ لا تعتبر من نظم ادارة قواعد البيانات الخاصة بالنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات :

أ- Oracle

ب- DB2

ج- Xcode

د- Ms-Sql

نهاية المحاضرة السادسة ..

المحاضرة السابعة ..

٧/ من أهم عوامل نجاح تنفيذ نظام ERP : اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
خطوات عملية اقتناء نظم الـERP ذات المستوى العالي : ١- البحث عن الموردين وجمع المعلومات حولهم ٢- دراسة عرض النظم المقدمة من طرف الموردين وتقييمها
٣- تقييم حاجة المنظمة ومتطلباتها ٤- اعداد طلب تقديم العروض ٥- إصدار طلب تقديم العروض للمناقصة على الموردين ٦- تحليل العروض والتقييم الوظيفي لها وكذلك التقييم
الفني لها بالإضافة الى العروض المبدئية لنظم الموردين ٧- الدخول في مفاوضات مع الموردين ٨- اقتناء النظم
عند اعداد وتحديد قائمة موردين نظم ERP يجب : ١- استعمال محركات البحث ٢- اشراك رؤساء الاقسام والخبراء ٣- اشراك المستخدمين النهائيين
في عملية اختيار موارد النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسة يمكن الاخذ بعين الاعتبار : ١- منظمات أخرى تستخدم نظام المورد ٢- الموقع المالي للمورد ٣- فلسفة المورد في التنفيذ
والقضايا المتعلقة بالدعم ٤- البيئة التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات اللازمة لدعم النظم ٥- الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحدثة النظام ٦- استراتيجيات الترقية والاصدارات
للمورد ٧- التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية ٨- موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة
قائمة لموردي نظم ERP : ١- ساب : تعتبر الحلول المقدمة مناسبة للقطاع و للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ٢- اوركل / بيبول سوفت: تقدم حلول حسب نوع الشركة الصناعية
٣- لوسن : تقدم حلول حسب المقاس للشركات الصناعية ٤- اس اس أي غلوبل : تزعم تقديم حلول لتحقيق الاهداف الخاصة في وقت قياسي ٥- ابيكو : تركز على حلول المؤسسات
للشركات المتوسطة ٦- انفور : تقدم حلول مرنة ومتكاملة وسهلة الاستخدام ومستعملة من طرف عدد كبير من الشركات الصناعية ٧- Great Plains : تعتبر جزء من مجموعة الحلول
الخاصة بالأعمال لشركة مايكروسوفت حيث يمكن تخصيص حلولها حسب حاجة قطاع الاعمال ٨- Plex Online : تقدم مجموعة شاملة من نظم الـERP ونظم تنفيذ التصنيع ونظم
إدارة سلسلة التموين

يمكن تحديد وتوثيق متطلبات المستخدم والنظام : بتوثيق وظائف النظام القديم او إعادة هندسة اجراءات العمل BPR
يساعد تحديد الوظائف النظامية والمعتمد على اجراءات العمل الموثقة : في اختيار وشراء نظام مبني على حقائق
طلب تقديم العروض : يعتبر مكلفا ويحتاج الى وقت كبير و مورد
يجب على طلب تقديم العروض ان يشمل : ١- نوع نظام الـERP الذي تريده المنظمة ٢- البنية التحتية من المعدات والبرمجيات ٣- متطلبات التدريب ٤- القضايا خاصة في العقد المبرم مع
المورد

تحليل واقصاء الموردين : يحتاج موظفو مكتب الدراسات بتقييم وظائف النظم - يقوم تقنيو المعلومات بتقييم المتطلبات التكنولوجية - يقوم موظفو قسم التعاقد بتقييم العقد وتكلفة
النظام - يجب التركيز على مسألة المطابقة خلال المناقشات والمفاوضات مع الموردين - تطوير وتحليل الكلفة الاجمالية للملك

١/ من اهم عوامل نجاح تنفيذ نظم ERP اختيار المورد الذي :

أ- يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد

ب- يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير

ج- يحقق افضل تكاليف اجمالية لتملك النظام tco

د- يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

س٢/ في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة :

أ- يجب الاستعانة بخدمات الشركات الاستشارية في عملية الاختيار

ب- يجب الابتعاد عن الشركات الاستشارية في عملية الاختيار

ج- يجب الاعتماد فقط على موظفي تقنيات المعلومات داخل المؤسسة

د- لاشي مما ذكر ..

س٣/ لا يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة :

أ- الموقع المالي للمورد

ب- الموقع الجغرافي للمورد في اطار الاستعانة بالموارد الخارجية من دول اخرى

ج- فلسفة المورد في التنفيذ

د- استراتيجيات الترقية للمورد

س٤/ يعتبر طلب تقديم العروض REP :

أ- مكلفا ويحتاج الى وقت كبير

ب- لا يشمل نوع النظم المطلوب

ج- لا يشمل البنية التحتية من المعدات والبرمجيات

د- لا يشمل متطلبات التدريب

س٥/ يجب عند اعداد وتحديد قائمة موردي نظم erp

أ- استعمال محركات البحث

ب- عدم اشراك رؤساء الاقسام في هذه المرحلة

ج- عدم اشراك المستخدمين النهائيين تجنباً لمقاومة التغيير

د- لاشي مما ذكر

نهاية المحاضرة السابعة ..

المحاضرة الثامنة ..

٨/ في عملية تقييم جاهزية الخاصة بالقيام بنظام ERP : ١- يجب إكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها ٢- يجب إشراك أكبر عدد ممكن من فرق المشروع ٣- يجب إشراك المستخدمين النهائيين والمدراء في عملية تقييم الجاهزية يكمن معظم نجاح تنفيذ نظم ERP في : استقرار النظام والدعم في فترة ما بعد الانتاج
في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم ERP: يجب تقييم البنية التحتية والتطوير والتحويل والاختيار والموصلات واصدار التقارير والمستخدمين وتهيئة النظام

في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظم ERP : يجب استعمال بيانات حقيقية - ان يتضمن حوالي ٩٠% مما يتم التعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع - يمكن لطاقتهم التدريب ان يشمل مدربين يعملون لحساب المورد ومدربين من شركات الطرف الثالث - يجب رصد حاجات التدريب مبكرا
تبدأ مرحلة استقرار النظام : عندما تكون البرمجيات في مرحلة الانتاج واكتمال عملية التدريب بالإضافة الى اكتمال تحويل البيانات الضرورية والاساسية
(تحتاج المنظمة من ٦٠ الى ٩٠ يوم لاستقرار النظام)

القضايا التي تظهر خلال عملية استقرار نظم ERP : ١- التخصيص : يزيد التخصيص من تعقيد النظام عندما لا يتم توثيقه ونشره بشكل جيد ٢- من المتوقع ان يرتكب المستخدمون اخطاء اثناء استعمالهم للنظام للمرة الأولى ٣- في التنفيذ المتوازي لنظم ERP يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم مما يتطلب موارد هائلة وينتج عنه التباس واحباط للموظفين في التنفيذ المتوازي : يجب القيام بالتسوية بين النظامين القديم والجديد يتمثل
الهدف الاساسي من دعم النظام فيما بعد الانتاج : في إدارة مختلف عمليات النظام اليومية والتحقق من أن النظام يقوم بتأدية مهامه

يعتبر تنفيذ نظم ERP فاشلا : عندما تكون مرحلة ما بعد الانتاج غير مرضية
وظيفة مخطط إدارة المعرفة : ١- ضمان من اكتساب المعرفة ٢- تقليص كلفة الدعم وذلك لقلّة عدد طلبات الدعم ٣- تسهيل تعلم سريع ٤- تعظيم قدرات النظام ٥- تقليص الوقت الضروري لحل المشاكل ٦- ضمان الاستخدام الامثل للنظام
س١/ ليس من الضروري في عملية تقييم جاهزية النظام تقييم :

- أ- النية التحتية
- ب- عملية التحويل
- ج- عملية اصدار التقارير
- د- المورد

س٢/ في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام الERP :

- أ- لا يجب استعمال بيانات حقيقية
- ب- لا يمكن ان يشمل فريق التدريب مدربين يعملون لصالح المورد
- ج- لا يمكن اللجوء الى مدربين من شركات اخرى
- د- يجب التطرق الى حوالي 90% مما يتم التعرض ليه عند استعمال النظام في الواقع

س٣/ تبدأ مرحلة استقرار النظام :

- أ- قبل اكتمال التدريب
- ب- عندما تكون البرمجيات في مرحلة الانتاج
- ج- قبل اكتمال تحويل البيانات الاساسية
- د- لاشي مما ذكر

س٤/ في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الerp

- أ- يجب اكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطه
- ب- لا يجب إشراك عدد كبير من فرق المشروع وذلك لتفادي اختلاف وجهات النظر والاسراع بتنفيذ المشروع
- ج- لا يجب إشراك المستخدمين النهائيين
- د- لا يجب إشراك المدراء لتفادي الضغط الممارس من طرفهم لإنجاز المشروع

نهاية المحاضرة الثامنة ..

المحاضرة التاسعة ..

٩٠/ يقوم فريق المشروع : ببناء أسس متينة يقوم عليها تنفيذ مشروع ERP الذي يحقق الأهداف الخاصة بالأعمال وذلك في حدود الميزانية ووقت تنفيذ المشروع

يضمن مكتب إدارة المشروع : أن فرق المشروع تعمل بشكل جماعي وتقوم بمعالجة كل القضايا بفعالية وفي الوقت المحدد من القدرات الأساسية التي يجب ان تتوفر في مدير مشروع ERP : معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام - استعمال مهارات عالية في التفاوض - العمل مع فرق المشروع بشكل جيد - استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ

الإدارة التي تركز على الجانب الاستراتيجي : ادارة البرامج

الإدارة التي تركز على الجانب التكتيكي : ادارة المشاريع

يتطلب تنفيذ مشروع ERP مدة زمنية : تتراوح من عدة شهور الى عدة سنوات

مهام خبراء الوحدات في تنفيذ ERP : يقومون بتحليل المتطلبات وتحويلهم الى حلول داخل نظام ERP يساهمون بتوفير القيادة والمعرفة التطبيقية في مجالات تصميم العمليات- تهيئة النظام - اختبار النظام- التدريب على النظام وتنفيذ النظام
مهام خبراء الميدان في تنفيذ ERP : يقومون بتنسيق وتسهيل المواصلات ما بين فريق المشروع والمنظمة - يساهمون بتوفير الريادة والخبرة الوظيفية

لكي يعتبر قيادة المشروع ناجحا : يجب على مكتب ادارة المشروع ان يدير مخاطر تنفيذ المشروع

يحتاج مكتب ادارة المشروع الى مراقبة ومعالجة ما يلي خلال تنفيذ مشروع ERP : اطلاق المشروع وذلك باستقطاب الأشخاص بما يناسب حاجة المشروع - التفاعل ما بين الاهداف والاشخاص في مختلف المجالات الوظيفية والفنية - التزام الادارة العليا طوال مدة المشروع - دوران الاستشاريين والموظفين - اتخاذ القرارات المبنية على التخمين - الموظفين والمستخدمون السليبيون والعدوانيون

عوامل النجاح الأساسية والحاسمة ادارة البرامج والمشاريع : ١- عملية اتخاذ القرار: تسهم في تقليل عدد المشاكل والقضايا المتعلقة بإطار المشروع، الفعالية والانتاجية خلال طور تنفيذ النظام ٢- اطار المشروع: يعرف الاطار ما يجب على المشروع توفيره وتغيير الاطار يعني ان المشروع يواجه صعوبات في تحقيق الاهداف ٣- العمال الجماعي

٤- ادارة التغيير: تعتبر من مهام مدير المشروع ٥- فريق التنفيذ والفريق التنفيذي

هناك ثلاث خيارات في اختيار فريق التنفيذ : ١- من موظفي تقنية المعلومات ٢- من شركات الاستشارة الخارجية ٣- من موظفي المورد

يعتبر دعم الادارة العليا والتزامها ذا اهمية قصوى : خلال كل مراحل المشروع

يتم تغيير الاطار الاصلي للمشروع في حالة : اذا لم تعمل وظيفة معينة بالشكل المطلوب

عند اجراء تغيير على اطار المشروع : يجب توثيق التكاليف ووقت التنفيذ الاضافي

س١/الإدارة التي تركز على الجانب الإستراتيجي :

أ- إدارة المشاريع

ب- إدارة البرامج

ج- إدارة فرق التنفيذ

د- إدارة التغيير

س٢/لا تعتبر من مهام خبراء الوحدات في تنفيذ النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات

أ- تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول

ب- المساهمة في توفير القيادة والمعرفة التطبيقية في تصميم العمليات

ج- تهيئة النظام

د- تسهيل وتنسيق الاتصالات ما بين فرق المشروع والمنظمة

س٣/ تعتبر من مهام خبراء الميدان في تنفيذ النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات

أ- تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول

ب- المساهمة في توفير القيادة والمعرفة التطبيقية في تصميم العمليات

ج- تهيئة النظام

د- تسهيل وتنسيق الاتصالات ما بين فرق المشروع والمنظمة

نهاية المحاضرة التاسعة ..

المحاضرة العاشرة ..

م ١٠/ العوامل التي تعيق تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات : عدم وضوح الرؤية - عدم واقعية الاهداف - عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة تستخدم عملية إعادة هندسة العمليات في : تقييم التغيير التنظيمي للعمليات

يستخدم نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في : تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام الـ ERP خطوات نموذج الـ OPM3 : المعرفة - التقييم - التحسين

يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي : تغيير المهام - تكنولوجيات جديدة - المتعاونون الأساسيون - التحجيم الحقيقي - البرامج الجديدة - الإدارة الشاملة للجودة يخص مفهوم التغيير التنظيمي : التغيير على مستوى كل المنظمة

يعني تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات : اجراء تغييرات على العمليات والاجراءات المتبعة -وظائف المنظمة لضمان الالتزام التنظيمي يجب التركيز على : خطة التواصل - نموذج الاستحقاق التنظيمي OPM3

لإنجاح مشاريع النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات يجب أن يكون هناك : التزاما قويا من طرف الادارة العليا إدارة التغيير : عبارة عن تطوير خطة للتغيير في المنظمة

الهدف الاساسي من إدارة التغيير : تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملين على التغيير وتقليل مخاطر فشل المشروع تكون ادارة التغيير جزءا من : استراتيجية تخطيط التنفيذ

فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3) : تحسين اداء المشاريع - تحسين العائد من الاستثمار - توجيه استراتيجية المنظمة لكي تتماشى مع المشاريع المستدامة - تخفيف وتقليص التكلفة العملية للمشاريع

إعادة هندسة العمليات : عملية تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل انسيابيات اعمال العمليات او اجراءات العمل BP : عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل

مراحل إعادة هندسة العمليات : تحديد الاهداف والرؤية وجرى العمليات التي يجب تقييمها - تعريف العمليات «كما هي» As is - تحديد العمليات المستقبلية - اختبار وتقييم الاجراءات الجديدة - تقييم المشاكل التنظيمية - البرامج التحضيرية

يتضمن البرامج التحضيرية : تنفيذ نظام ERP تم شراؤه - اتمتة الاجراءات الورقية او تلك التي تتسبب في اخطاء - تحسين خدمة العملاء - تبسيط الاجراءات الحالية لتقليص مدة الانجاز - المشاركة في الاسواق الالكترونية - تقليص التكاليف - المساءلة - القيام بالشراء الالكتروني

تقوم فرق الوظائف FM : بتعريف العمليات الحالية من منظار الرؤية والاهداف في العمليات المستقبلية يتم دراسة : الجانب الزمني للعمليات والتغيرات اللازمة لتحقيق الاهداف الاولى

يعتبر القياس والتحقق من صحة العمليات ضروري : لضمان عدم تخطي أي خطوة أو وجود عمليات غير قابلة للتنفيذ تعتبر العمليات Business Processes أصولا Assets في : ادارة العمليات

ادارة العمليات BPM :عبارة تخصص ادارة تساهم في اداء المنظمة وذلك من خلال التميز التشغيلي تستعمل ادارة العمليات طرق وسياسات ومقاييس وممارسات ادارية وبرمجيات : لتعظيم عمليات المنظمة و تحسين اداء الاعمال

إعادة هندسة العمليات : يهدف الى ازالة التدخل البشري وامتته العمليات كلما كان ذلك ممكنا - يركز على أتمته العمليات وتقليص حجم المنظمة ادارة العمليات:تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات- تركز على مبدأ الذي يعتبران التفاعلات والترابط بين الاشخاص والنظام والمعلومات لتأدية أفضل للمهام

تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم : الجانب التشغيلي تعتبر من العمليات التي يجب فصلها عن بعضها البعض في تنفيذ ادارة العمليات : العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة - العمليات التي تعتمد بشكل قوي على النظام

فوائد تطبيق ادارة العمليات : تسهيل التواصل والتنسيق - زيادة فعالية الموظفين - تخفيض التكاليف للمنظمة - رفع من مستوى رضا العملاء س٥/لا يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي

س١/ تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم :

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| أ- الجانب التشغيلي | أ- تغيير المهام |
| ب- الجانب التنفيذي | ب- تكنولوجيات جديدة |
| ج- الجانب الاستراتيجي | ج- التعاونون الأساسيون |
| د- الجانب المعرفي | د- المدراء التنفيذيون |

س٢/ ليس من العوامل التي تعيق تنفيذ النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات ثم تركيبها

- | | |
|--|-------------------------|
| أ- عدم وضوح الرؤية | أ- إعادة هندسة العمليات |
| ب- عدم واقعية الأهداف | ب- تحليل الإجراءات |
| ج- إستبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضي الحاجه لذلك | ج- إدارة العمليات |
| د- عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة | د- لا شيء مما ذكر |

س٣/ يستخدم نموذج الإستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في :

- | | |
|--|--|
| أ- تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام الـ ERP | أ- تحديد الاهداف والرؤية وجرى العمليات التي يجب تقييمها |
| ب- إختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP | ب- تعريف العمليات (كما هي) As is |
| ج- تقييم الشركة المورد له لنظم الـ ERP | ج- تحليل العمليات المستقبلية |
| د- لا شيء مما ذكر | د- برمجة العمليات كما هي ومن ثم تحسينها بواسطة التغذية الراجعة |

س٤/ لا تعتبر من خطوات نموذج الـ OPM3

- | | |
|------------------|---|
| أ- المعرفة | أ- العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة |
| ب- جمع المعلومات | ب- العمليات التي تتطلب نوعا ما من التدخل البشري |
| ج- التقييم | ج- لعمليات التي لا تعتمد بشكل قوي على النظام |
| د- التحسين | د- العمليات التي تحتاج الى التحكم البشري |

نهاية المحاضرة العاشرة ..

المحاضرة الحادية عشر

- ١١/ نتائج الاستعانة بالمصادر الخارجية للمنظمات في: ١- تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات وتكاليف الصيانة ٢- تبسيط و تذييل الصعوبات التقليدية عند التنفيذ ٣- تضادي مشاكل استقطاب الاختصاصيين في تقنية المعلومات
- تتطلب الاستعانة بالمصادر الخارجية: آليات للمراقبة - علاقة مع الشريك المستعان به
- تلجأ المنظمات الى الاستعانة بالمصادر الخارجية: عندما تريد المنظمة الاستعانة بمنظمة أخرى للقيام بعملياتها أو وظائفها
- معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص: ١- وظائف الدعم الفني ٢- تطوير البرمجيات والصيانة في مختلف الميادين
- فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية: ١- سرعة التجاوب مع السوق ٢- اتساع نطاق المهارات ٣- التغذية الراجعة ٤- الجانب الاقتصادي ٥- الخبرة الفنية ٦- أفضل الممارسات ٧- قابلية التوسع ٨- التوجه نحو العمليات
- التوجه نحو العمليات: تضمن للشركة توفير حلول ذات جودة عالية في اقل وقت ممكن
- عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية: ١- نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمة ٢- اصطدام الثقافات ٣- التكاليف المخبأة ٤- اختلاف التوقعات ٥- فقدان الرؤية ٦- الامن والتحكم
- الاتجاهات الحديثة في الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات: ١- تحسين الجودة ٢- تخفيض التكلفة ٣- زيادة السرعة
- المشاكل التي تواجه شركاء الاستعانة بمصادر خارجية من دول أخرى: المشاكل المتعلقة باللغة والثقافة والقيم
- يتم عادة اختيار الشركاء في الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات: من الدول النامية
- في عملية اختيار مورد في الاطار الاستعانة بالمصادر الخارجية يجب الاهتمام: ١- حالة المورد المالية ٢- الشهادات التقنية ٣- الرخص والمؤهلات ٤- الخبرة والتجارب في مشاريع مشابهة
- التحدي الاكبر الذي يواجه الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى في ميدان ال ERP: الثقافة
- من العوامل التي تؤدي الى تأخير مشاريع التي يتم فيها الاستعانة بمصادر خارجية من دول أخرى: ١- تكاليف المواصلات ٢- اختلاف الوقت ٣- اختلاف الثقافة
- يمكن الوصول الى نظام ال ERP في اطار البرمجيات كخدمة SaaS: عن طريق متصفح الويب
- يتميز نموذج البرمجيات كخدمة: ١- بوجود مخاطر قليلة ٢- بوجود نقل للمعرفة الى مستخدمي النظام
- فوائد البرمجيات كخدمة saas: ١- الحوسبة في كل مكان ٢- توحيد التطبيقات ٣- الشفافية في الاجراءات الامنية ٤- الوصول العام بالنسبة للمستخدم ٥- مرونة التطبيقات ٦- اسواق عالمية ٧- موثوقية الويب
- عيوب البرمجيات كخدمة: ١- نقص المرونة للمستخدم ٢- خصوصية المستخدم تكون محدودة ٣- استثمار معتبر من حيث الموارد لتهيئة التطبيقات والدعم المقدم ٤- الانخفاض تكلفة نظم ال ERP
- يعتبر نوعا من انواع مزودي البرمجيات كخدمة: ١- مزود خدمة التطبيقات ٢- البرمجيات حسب الطلب
- من افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية: ١- الحوكمة (Governance) ٢- المسائل ٣- خطة تنصيب الترقية ٤- تقديم النفع (Expediency)
- هناك قوى تهدد الخصوصية في عصر المعلومات: ١- النمو السريع لتقنيات المعلومات ٢- زيادة قيمة المعلومات في عملية اتخاذ القرار
- الخصوصية: عبارة عن حق التحكم في المعلومات التي يجب الاحتفاظ بها والمعلومات التي يمكن لعامة الناس الاطلاع عليها
- يعتبر هو اكبر خطر على الخصوصية في نظم ال ERP: التنقيب عن البيانات
- يتضمن الاخلاقية: الخصوصية - الدقة - الوصول
- نظريات تقنن السلوك الاخلاقي التي يمكن للمنظمات استعمالها في تنفيذ نظم ال ERP: ١- نظرية المساهمين: تحمي مصالح المستثمرين والمالكين للشركة ٢- نظرية اصحاب المصلحة: تحمي مصالح كل من له مصلحة في نجاح المنظمة ٣- نظرية العقد الاجتماعي: تشتمل على حق المجتمع والرفاهية الاجتماعية قبل حقوق المساهمين والمالكين

مبادئ الخصوصية في اطار العولمة التي يمكنها تحسين مناخ الخصوصية العالمي : ١- اشعار المستهلكين قبل جمع البيانات
 ٢- جمع البيانات الخاصة بالمستهلكين الحقيقيين فقط والاحتفاظ بها في وقت الحاجة اليها ٣- اتاحة آليات لوصول
 المستهلكين وتمكينهم من اجراء تعديلات على بياناتهم لتعظيم دقة البيانات ٤- حماية البيانات بجدران النار ٥- اتاحة
 الخيار للمستهلكين لتمكين المسوقين من الاتصال بهم او المشاركة في البيانات مع اطراف اخرى ٦- توفر ضابط للتأكد من
 الامتثال للقوانين الخاصة بمبادئ الخصوصية

س١/ التحدي الاكبر الذي يواجه الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول اخرى
 في ميدان ال- ERP :

أ- الثقافة

ب- اللغة

ج- عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لادارة موارد المؤسسات

د- كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

س٢/ يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق

أ- الإستعانة بالمصادر الخارجية

ب- إدارة العمليات

ج- اعادة هندسة العمليات

د- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لادارة موارد المؤسسات

س٣/ يعتبر تفادي مشاكل تعيين وتوظيف الاختصاصيين في مجال تقنية
 المعلومات من نتائج تطبيق:

أ- الإستعانة بالمصادر الخارجية

ب- إدارة العمليات

ج- اعادة هندسة العمليات

د- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لادارة موارد المؤسسات

س٤/ تتطلب الإستعانة بالمصادر الخارجية

أ- آليات للمراقبة

ب- بناء علاقة مع الشريك المستعان به

ج- كل م ذكر

د- لا شيء مما ذكر

س٥/ معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات
 تخص:

أ- وظائف الدعم الفني

ب- تطوير البرمجيات

ج- الصيانة في مختلف الميادين

د- كل م ذكر

س٦/ لا تعتبر من فوائد الإستعانة بالمصادر الخارجية

أ- سرعة التجاوب مع السوق MARKET AGILITY

ب- اتساع نطاق المهارات

ج- الخبرة الفنيه

د- اختلاف التوقعات

س٧/ لا تعتبر من عوائق الإستعانة بالمصادر الخارجية

أ- نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمه

ب- إصطدام الثقافات

ج- التكاليف المخبأة

د- أفضل الممارسات في ميدان النظم المتكامله لادارة موارد المؤسسات

س٨/ في ميدان ال- ERP يتم عادة الإستعانة بالمصادر الخارجية

أ- من الدول الناميه

ب- من الدول الأوروبية المتقدمه

ج- من اليابان

د- كل ما ذكر

س٩/ لا تعتبر من المشاكل التي تواجه شركاء الإستعانة بمصادر

خارجيه من دول أخرى

أ- المشاكل المتعلقة باللغه

ب- المشاكل المتعلقة بالكفاءة في فهم منهجية تنفيذ نظم ال-

ERP

ج- المشاكل المتعلقة بالثقافه

د- المشاكل المتعلقة بالقيم

س١٠/ من العوامل التي لا تؤدي إلى تأخير المشاريع التي يتم فيها

الأستعانة بمصادر خارجية من دول أخرى

أ- تكاليف المواصلات

ب- اختلاف الوقت

ج- اختلاف الثقافة

د- التكاليف المتعلقة بصرف العملات

س١١/ يمكن الوصول إلى نظام ال-ERP في إطار البرمجيات كخدمة

SaaS

أ- عن طريق متصفح الويب

ب- عن طريق الشبكات الافتراضيه

ت- عن طريق برامج آمنة توفرها شركة البرمجيات كخدمة

ث- لا شيء مما ذكر

س١٢/ يتميز نموذج البرمجيات كخدمة :

أ- بوجود مخاطر قليله

ب- بعدم وجود مخاطر

ج- بوجود مخاطر كبيرة

د- بعدم وجود نقل للمعرفة الى مستخدمي النظام

س١٣/ لا يعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة

أ- الحوسبة في كل مكان

ب- توحيد التطبيقات

ج- الشفافية في الاجراءات الأمنيه

د- الخصوصية بالنسبة للمستخدم

المحاضرة الثانية عشر ...

١٢/ ملاحظة: ١- ادارة سلسلة التموين تغذي المنظمات بالمعلومات الحرجة التي

٢- تحتاج المنظمات الى فهم سلسلة التموين الخاصة بها لبناء استراتيجية تتماشى استراتيجيتها التنافسية مع سلسلة التموين الخاصة بها ٣- تساهم كل وظائف سلسلة التموين في النجاح او الفشل ويجب على كل الوظائف ان تعمل معا لضمان النجاح

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

تعريف سلسلة قيمة الاعمال حسب مايكل بوتر : تتكون من مجموعة من الاجراءات او النشاطات التي تقوم بها المنظمة لكي تضيف قيمة للمنتجات او الخدمات التي توفرها المنظمة والميزة التنافسية

للحصول على التناسب الاستراتيجي : يجب على المنظمة ضمان ان قدرات سلسلتها للتموين تدعم قدرتها على تلبية قطاعات العملاء المستهدفة

مكونات سلسلة التموين : ١- التسهيلات : عبارة عن المواقع في شبكة سلسلة التموين التي يتم تصنيع المنتج فيها وتخزينه

وشحنه ٢- المعلومات : تتكون من البيانات والتحليل الخاصة بالتسهيلات، المخازن، النقل والعملاء داخل سلسلة التموين

٣- المخزون : عبارة عن المواد الخام ، العمل في طريق الانجاز والمواد المصنعة التي تمتلكها الشركة

٤- النقل : يهتم بتحريك ونقل المنتج بين مختلف مراحل سلسلة التموين

انواع التسهيلات الاساسية : ١- مواقع الانتاج (المصانع) ٢- التخزين (المستودعات)

تسعى سياسة ادارة المخزون الناجحة الى : تحقيق التوازن بين التجاوب مع السوق والفعالية

يؤثر نوع النقل الذي تستعمله الشركة على : المخزون ومواقع التسهيلات في سلسلة التموين

اصناف تدفقات سلسلة التموين : ١- تدفق المنتجات : ويشمل حركة المواد من المورد الى العميل وأي ارجاع او خدمة من طرف

العميل ٢- تدفق المعلومات : وينطوي على ارسال الطلبات وتحديث حالات التوصيل الخاصة بالطلبات ٣- تدفق الموارد المالية :

ويشمل القروض وجداول الدفع ومختلف الترتيبات المالية

انواع برمجيات ادارة سلسلة التموين : ١- التطبيقات الخاصة بالتخطيط ٢- التطبيقات الخاصة بالتنفيذ

عمليات سلسلة التموين : ١- المشتريات ٢- الاستعانة بالمصادر الخارجية والشراكات ٣- ادارة تدفق التصنيع

٤- تلبية الطلبات ٥- عمليات ادارة خدمة العملاء ٥- التنبؤات

سلسلة التموين الالكترونية : عبارة عن المزيج الأمثل للتكنولوجيا واجراءات العمل التي تحقق التسليم الامثل للمواد والخدمات والمعلومات من المورد الى المستهلك بطريقة منظمة وفعالة

تهدف ادارة سلسلة التموين الى توفير : مستوى عالي من تخطيط الاعمال ودعم القرار

تكامل المعلومات: تعني المشاركة في المعلومات بين اعضاء سلسلة التموين

تخطيط المزامنة : يعني التصميم والتنفيذ المتزامن لخطط ادخال المنتجات الى السوق والتنبؤ وتجديد المخزون

تنسيق التدفقات : يعني التدفقات المبسطة ونشاطات التدفق الاوتوماتيكية ما بين سلسلة التموين والشركاء

مقارنة ال-ERP وادارة سلسلة التموين

نقطة المقارنة	نظم ERP	ادارة سلسلة التموين
الشمولية	تغطي نطاق واسع من الوظائف	مخصصة لوظائف تخص سلسلة التموين
التعقيد	معقد جدا	اقل تعقيدا نسبيا
التعامل مع القيود	يتم التعامل مع الطلبات والقيود على السعة والمواد بمعزل عن بعضها البعض	يتم التعامل مع القيود كلها في نفس الوقت
الوظائف	اقل ديناميكية نسبيا	اكثر ديناميكية نسبيا
سرعة المعالجة	بطيء نسبيا	اسرع

لا توجد أسئلة آختيار لهذه المحاضرة

نهاية المحاضرة الثانية عشر ..

المحاضرة الثالثة عشر ..

١٣/ يجب ان يكون تنفيذ ادارة علاقات العملاء : موجها ومركزا على العميل

توفير وتقديم الدعم للعملاء من أختصاص : CRM

شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء : في اواخر التسعينات من القرن الماضي

حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان : التسويق الجزئي

أنماط ادارة علاقات العملاء: ١- إدارة سلسلة التموين التشغيلية: توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء

٢- إدارة سلسلة التموين التحليلية: توفر ادوات جمع وتحليل البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية

٣- إدارة سلسلة التموين التعاونية: تتعامل مع نقاط التفاعل ما بين المنظمة و العميل

ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجيية الاعمال: تشجع التركيز على العميل وقطاعات العملاء والتسويق الفردي وتزيد في

مستوى الحفاظ على العملاء

ادارة علاقات العملاء من منظور التكنولوجيا: تعزز العلاقة القريبة مع العميل وتقوم بتحليل معلومات العميل كما تعزز النظرة

المتسقة الى العميل

ادارة علاقات العملاء من منظور العميل: زيادة في فرص التفاعل وولاء العملاء

يجب على الادارة الجيدة لعلاقات العملاء ان تدعم الوظائف التالية: ١- ادراك حاجة العميل والحفاظ عليها، التحفيزات

والسلوكيات خلال مدة العلاقة ٢- تسهيل استخدام تجارب العملاء للاستمرار في تحسين العلاقة ٣- ادراج التسويق والمبيعات

ونشاطات الدعم بالاضافة الى قياس وتقييم عمليات اكتساب المعرفة والمشاركة

تشمل عمليات تسليم ادارة علاقات العملاء CRM على: ١- إدارة الحملة الدعائية: الهدف منها هو جلب عملاء محتملين للمنظمة

٢- إدارة المبيعات: الهدف منها تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين ٣- إدارة الخدمات: يتم توفير الدعم المستمر للعميل و

تقديم المساعدة ٤- إدارة الشكاوى: تهدف الى تحسين رضا المستخدم وذلك بمعالجة الشكاوى والدعم المستمر

تشمل عمليات دعم ادارة علاقات العملاء CRM على: ١- ابحاث السوق: تركز على التصميم المنهجي و جمع البيانات وتحليلها

واصدار التقارير وايجاد نشاطات تخص المبيعات المهمة في المنظمة

٢- إدارة الولاء: يتم توفير العمليات لتعظيم مدة وحدة العلاقات مع العملاء

تشمل عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء CRM على: ١- ادارة القيادة: تركز على تنظيم واعطاء الاولويات للاتصالات مع

العملاء ٢- تنميط العملاء: تركز على تطوير النمط التسويقي لكل عميل

٣- إدارة التغذية الراجعة: يتم توحيد وتحليل المعلومات الخاصة

س٣/ توفير وتقديم الدعم للعملاء من أختصاص

أ- CRM

ب- ERP

ج- SCM

د- لا شيء مما سبق

س٤/ شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات

الخاصة بالعملاء

أ- في اواخر التسعينات من القرن الماضي

ب- في بدايت الستينات من القرن الماضي

ج- في بدايت التسعينات من القرن الماضي

د- في اواخر الستينات من القرن الماضي

س١/ لا يعتبر نمط من أنماط ادارة سلسلة التموين SCM :

أ- إدارة سلسلة التموين التشغيلية

ب- إدارة سلسلة التموين التحليلية

ج- إدارة سلسلة التموين التعاونية

د- إدارة سلسلة التموين التفاعلية

س٢/ يجب أن يكون تنفيذ إداره علاقة العملاء CRM

أ- موجها ومركزا ع العميل

ب- موجها إلى العميل ومركزا ع استراتيجيات التسويق

ج- موجها إلى العميل ومركزا ع إستراتيجيات المنظمه

د- موجها ومركزا ع التكنولوجيا

نهاية المحاضرة الثالثة عشر ..