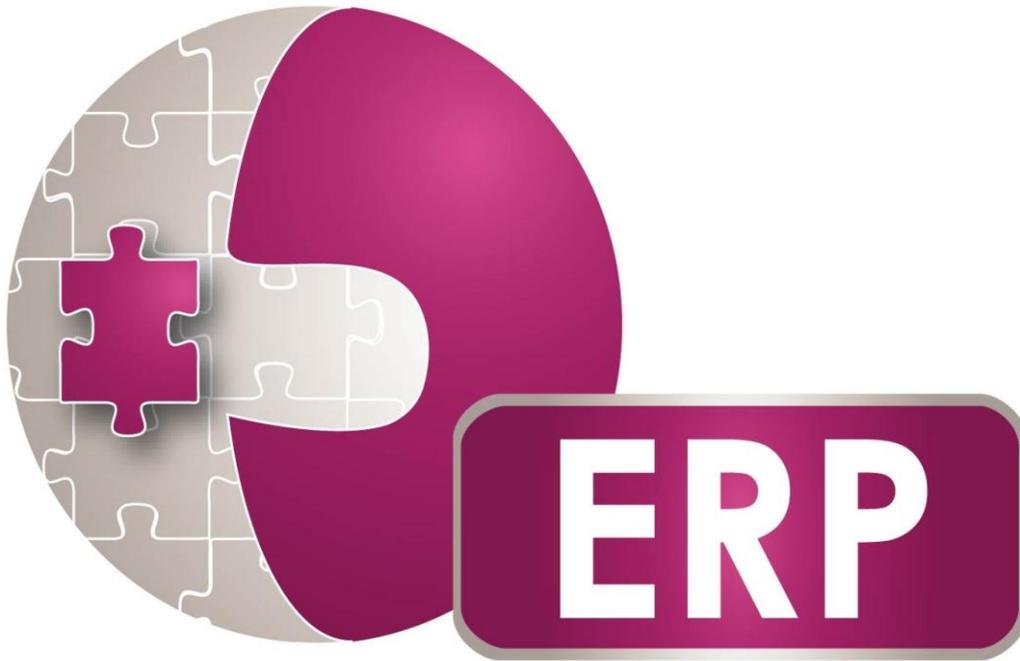


جامعة الملك فيصل .. كلية إدارة الأعمال



النظم المتكاملة للمؤسسات

# Integrated enterprise systems

الدكتور .. أحمد الشريف

أعداد .. نورة القحطاني

الأسئلة تنسيق / أسسوم ..

## تمهيد عن النظم المتكاملة للمؤسسات

- تشير الدراسات الى أنه خلال الفترة الأولى من تاريخ تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات **ERP** لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب على المنظمة **اعتبارها** :
  1. قبل الشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات.
  2. خلال فترة التنفيذ.
  3. خلال فترة ما بعد التنفيذ.

**س / 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

## نظم المؤسسات المستعملة داخل المنظمات.

- لقد اصبحت المنظمات **أكثر تعقيدا** وبالتالي لا يمكن لنظام معلومات واحد تلبية احتياجاتها.
- تعتبر نظم المعلومات عنصرا مهما في المنظمات الناجحة حاليا.
- يمكن تقسيم الإدارة إلى ثلاث مستويات:
  1. المستوى الاستراتيجي.
  2. المستوى الوسطي.
  3. المستوى التشغيلي.

**س / لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي ؟**

- أ- المستوى الاستراتيجي
- ب- المستوى الوسطي
- ج- المستوى التشغيلي
- د- **المستوى المالي**
- توفر نظم المعلومات مستوى عالي من الأتمتة لتدعيم العمليات مثل (المحاسبة و المالية وأدارة المواد البشرية والتسويق والعمليات

## مستودعات المعلومات وتكامل النظم

### **Information Silos and Systems Integration**

- مع مرور الوقت ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات **مختلفة** داخل المنظمة **خليط** من النظم المستقلة غير المتكاملة **تتعارض** مع الانتاجية وتشكل عتبة في وجه تدفق المعلومات.

**س / 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

## نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

### Enterprise Resource Planning Systems

- تعتبر نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات Enterprise Resource Planning Systems أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم مهام (وظائف) المنظمات

س/ أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم وظائف المنظمات ؟

- Enterprise Resource Planning
- Materials Requirements Planning
- Management Information systems
- لأشي مما ذكر

تتميز نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات بتكامل الآتي:

1. مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة functional aspects

2. نظم مورديها وشركائها

س / تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP ؟

- أ- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية في المنظمة
- ب- تكامل نظم مورديها وشركائها
- ج- كل ما ذكر
- د- لا شيء مما ذكر

س/ لا تتميز النظم المتكاملة بتكامل ؟

- أ- مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة
- ب- نظم الموردين للمنظمة
- ج- نظم الشركاء للمنظمة
- د- نظم المنافسين للمنظمة

- الهدف من وراء نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات هو تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آني وبالتالي تعظيم فائدة قيمة المعلومات .
- هناك هدف آخر يتمثل في تكامل مختلف الأقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة أقسام المنظمة.
- تعتبر نظم التخطيط الشامل **بديلا** لمجموعة أو تشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات والمستقلة عن بعضها البعض مثل:

س / يمكن إعتبار النظم المتكاملة ؟

- بديلا لتشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات
- إضافة لخدمة المستوى الاستراتيجي للمنظمة
- برمجيات وسطية بين مختلف النظم الموجودة داخل المنظمة
- لأشي مما ذكر

## مراحل تطور نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

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

س / 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

س/ 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

س / 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

إجراءات العمل ونظم التخطيط الشامل.

■ عند تنفيذ نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات هناك خياران أمام المنظمة :

1. تغيير إجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام.
2. اجراء تغييرات على النظام تخصيص Customization لكي يتطابق مع إجراءات العمل (العمليات) المطبقة في المنظمة .

س/ لا تعتبر من الخيارات المتوفرة للمنظمة عند تنفيذها نظم الـ ERP :

- أ- تغيير إجراءات العمل المطبقة داخل المنظمة لكي تتطابق مع الوظائف المبرمجة بالنظام
- ب- اجراء تغييرات على النظام ( Customization ) لكي يتطابق مع إجراءات العمل المطبقة في المنظمة
- ج- استخدام برمجيات الـ Middleware لتحويل إجراءات العمل من النظام القديم الى النظام الجديد
- د- كل ما ذكر صحيح

## معمارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

▪ تؤثر معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة على:

كلفة النظام 2. كلفة الصيانة 3. كلفة استخدام النظم

س1/ لانتاثر من جراء معمارية نظم الـ ERP التكلفة الخاصة :

- أ- النظام
  - ب- صيانة النظام
  - ج- استخدام النظام
  - د- خصوصية وأمن النظام
- تعتبر المعماريات المرنة (Flexible Architecture) الأفضل حيث تسمح للنظام بالتوسع Scalability حسب احتياجات المنظمة.
- تحدد معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات غالباً من طرف بائع النظام ERP Vendor ولكن معماريات تقنية المعلومات الأخرى تحدها الاستراتيجية التنظيمية للمنظمة و إجراءات العمل المطبقة.
- المعمارية المنطقية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

مثال عن معمارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERB / في حال جامعة كبيرة

المعمارية المنطقية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERB /

1- مستوى العرض المنطقي / العملاء

2- مستوى الأعمال المنطقي / موازنة التحميل و خوادم الطباعة و خوادم التطبيق

3- مستوى البياني / خوادم اعداد التقارير و خوادم الأنتاج و خوادم الديسك دي بي

س / يعتبر خادم الطباعة في المعمارية متعددة المستويات لنظم الـ ERP جزءاً من ؟

- أ- مستوى العرض المنطقي
- ب- مستوى الأعمال المنطقي
- ج- المستوى البياني
- د- مستوى الويب

مقارنة بين نظم الإدارة الإلكترونية ونظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

### E-Business and ERP

نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP	نظم الإدارة الإلكترونية E-Business
تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة للحصول على برمجيات تطبيقية للمؤسسة.	تركز على ربط شركة بشركائها ومساهميها.

تكنولوجيا متكيفة <b>Adaptive technology</b> دمجت تقنيات معالجة البيانات القديمة <b>Data Processing</b> مع مجهودات التكامل داخل المنظمة.	تكنولوجيا كاسحة <b>Disruptive Technology</b> حولت جذريا طريقة اداء الأعمال من حيث البيع والشراء وخدمة العملاء وكذلك العلاقات مع الموردين.
ركزت في البداية على المشاركة في البيانات ، تكامل الانظمة ، إعادة هندسة العمليات <b>Business Process Reengineering</b> وتحسين اتخاذ القرار من خلال الوصول الى البيانات من مصدر واحد.	ركزت في بدايتها على الاتصالات مثل: البريد الالكتروني ، ، الترويج، التسويق ، التعاون <b>Collaboration</b> و التجارة الالكترونية.

س/ النظم التي تركز على ربط المنظمة بشركائها ومساهميها هي ؟

أ- نظم الادارة الالكترونية

ب- نظم الـ ERP

ج- نظم الـ DSS

د- لأشي مما ذكر

**الفوائد النظامية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات**

### System Benefits of an ERP System

1. تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمة حيث أن البيانات تدخل مرة واحدة ويتم استعمالها من طرف كل التطبيقات مما يجعلها أكثر دقة و أحسن جودة.
2. تسهيل الصيانة والدعم حيث يقوم فريق تقنية المعلومات بعمله بشكل مركزي.
3. اتساق **Consistency** واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات مما يسهم في تقليص تدريب المستخدمين وتحسين الانتاجية.
4. تعزيز أمن البيانات والتطبيقات من خلال مراقبة أكبر ومركزية المعدات **Hardware centralization**.

س / ليس من الفوائد النظامية لنظم الـ 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

**حدود ( عيوب ) نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات**

### System Limitations of an ERP System

- 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.
- عملية توحيد المعدات والبرمجيات **Consolidation** والموارد البشرية بطينة وصعبة المنال.
- عملية تحويل و ترحيل البيانات من النظام القديم الى نظام جديد تكون عادة صعبة ومعقدة.
- إعادة تدريب وتأهيل موظفي تقنية المعلومات والمستخدمين النهائيين ينتج عنها مقاومة للتغيير وبالتالي نقص في الانتاجية .
- **لايعتبر من عوائق نظم الـ ERP مقارنة بالنظم الاخرى ؟**

أ- التنفيذ والتخصيص والصيانة

ب- توحيد المعدات والبرمجيات

ج- تحويل و ترحيل البيانات

د- تكامل البيانات والتطبيقات

## الفوائد التجارية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

### Business Benefits of an ERP System

- زيادة في حركية أو تجاوبية Agility المنظمة من حيث سرعة التجاوب مع التغييرات التي تطرأ في محيطها فيما يخص النمو وحصتها السوقية.
- تساعد المشاركة في البيانات على التعاون بين الأقسام أو الوحدات.
- ربط وتبادل المعلومات في الوقت الحقيقي مع شركاء المنظمة في سلسلة التموين يزيد في فاعليتها efficiency.
- خدمة العملاء تكون أفضل بفضل التدفق السريع للمعلومات عبر مختلف الأقسام
- تكون العمليات أكثر فاعلية بفضل إعادة هندستها .

## الحدود التجارية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

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

## تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (إدارة العمليات التجارية)

### ERP Implementation (Business Process Management)

- 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.
- تحسين العمليات **ينتج عنه** :
  1. رضا أكبر للعملاء. 2- تقليص التكلفة
  - 3- إنتاجية أكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الأكبر .

### س9/ لا تتميز إدارة العمليات التجارية BPM بـ ؟

- أ- التركيز على إجراءات العمل
  - ب- التحكم في إجراءات العمل
  - ج- تكوين رؤية واضحة عن إجراءات العمل
  - د- التركيز على جودة ترحيل البيانات
- س / لا يعتبر من نتائج تحسين إجراءات العمل ؟

- أ- رضا أكبر للعملاء
- ب- تقليص الكلفة
- ج- رضا أكبر للموردين
- د- إنتاجية أكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الأكبر

## تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (دورة حياة النظام)

### ERP Implementation (ERP Life Cycle)

- سر نجاح النظم يكمن في اتباع **منهجية واضحة** أثبتت جدارتها وتطبيقها خطوة خطوة بالإضافة الى البدء بتخطيط وفهم دورة حياة نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات .
- هناك **مخاطر** عديدة في تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات يمكن إدارتها بتطوير وتطبيق خطة للمشروع بالتزامن مع تطبيق منهجية واضحة في التنفيذ.
- يجب أن تكون هناك حاجة ماسة لتغيير النظام الحالي الى نظام التخطيط الشامل لموارد المؤسسة ويجب أن تكون هذه الحاجة في خطة التواصل .

س / لا يمكن سر نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في ؟

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

س / لا يمكن ادارة مخاطر تنفيذ نظم الـ 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

### أختيار البرمجيات والباعة

## Software and Vendor Selection

- المحاضرة لآولى .. نظم إدارة المؤسسات..الجزء الثاني
- Enterprise Systems For Management

### أختيار البرمجيات والباعة

- بالنسبة للمنظمات التي ليس لها سابق خبرة وتجربة في توكوير النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات أن تشتري نظام من السوق.
- قبل أختيار شركة توريد وتنفيذ نظام ERP يجب على المنظمة رصد متطلباتها الحالية والمستقبلية من نظم إدارة المؤسسات .
- يجب على المنظمة أن تقوم بدراسة معمقة للبنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات الموجودة في المنظمة من معدات وشبكات وكذلك برمجيات والموارد المتوفرة لتنفيذ النظام الجديد.
- وفي هذا الاطار يجب التأكد **ممايلي:**
- وظائف الأعمال Business Functions الموجودة في النظام الجديد.
- القدرة التكاملية Integration capabilities للنظام المزمع تنفيذة.
- الجدوى المالية للشركة المورددة للنظام Financial Viability وتشمل أقدمية الشركة في توريد النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات.
- سياسات الشركة المورددة فيما يخص التراخيص والترقية Licensing and Upgrade policies
- سياسات الشركة فيما يخص خدمة العملاء والدعم على مدار الساعة.
- متطلبات البنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات . astructure Requirements
- قابيلة التكامل مع برمجيات أخرى
- دعم النظام القديم وأمكانية التكامل معه.
- خدمات الأستشارة والتدريب التي تقدمها الشركة.
- الأهداف والخطط المستقبلية على المدى القصير والبعيد.

س/ لايعتبر من المعايير التي يجب التأكد عليها في إطار اختيار نظم الـ ERP ؟

- أ- وظائف الاعمال الموجودة في النظام الجديد
- ب- القدرات التكاملية للنظام
- ج- الجدوى المالية للشركة المورددة للنظام
- د- تكلفة الرخص

يشتمل مثلث إدارة المشروع على كلاً من : - الوقت 2- الموارد 3- إطار المشروع

س20/لا تعتبر من العناصر الأساسية في مثلث إدارة مشاريع ERP ؟

أ-الوقت

ب-الموارد

ج-إطار المشروع

د-البنية التحتية لتقنيات المعلومات

أصناف عملاء (المستويات السوقية) النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

هناك ثلاثة أصناف من المنظمات حسب حجم المنظمة (عدد المستخدمين) وحجم إيراداتها المالية ونطاقها.

SAMPLE VENDORS		
Tier I	Tier II	Tier III
SAP Oracle Oracle eBusiness Suite Oracle JD Edwards Oracle Peoplesoft Microsoft Dynamics	Epicor Sage Infor IFS QAD Lawson Ross	ABAS Activant Solutions Inc. Baan Bowen and Groves Compiere Exact Netsuite Visibility Blue Cherry Exact HansaWorld Intuitive Syspro
أكثر من 200 مليون دولار متعددة المواقع ممتدة في عدة دول	في حدود 20 مليون دولار مواقع محلية قليلة	أقل من 40 مليون دولار موقع واحد من 5 إلى 30 مستخدم

س / تعتبر المنظمة من الصنف الاول في مجال نظم الـ ERP عندما ؟

أ- تتجاوز إيرادات المنظمة 200 مليون دولار

ب- لا تتجاوز إيرادات المنظمة 20 مليون دولار

ج- تكون للمنظمة مواقع محلية قليلة في دولة واحدة فقط

د- تكون إيرادات المنظمة في حدود 40 مليون دولار

• الشركات الموردة للنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

- 1- شركة ساب SAB / تعتبر اول مورد لنظم ERP وبلغ عدد المستخدمين 12 مليون على مستوى العالم وتغطي منتجاتها احتياجات تقريباً كل احتياجات السوق
- 2- شركة أوراكل بيولسوفت / تعتبر من أقوى الشركات من حيث الحلول المقدمة لمختلف القطاعات الصناعية وفترة الدعم المقدمة للشركات من قبل PEOPLE SOFT التي أشترتها سنة 2004
- 3- شركة أنفور / تعتبر ثالث أكبر مورد لنظم ERP وتختص بالحلول المتكاملة لأدارة سلسلة التموين SCM وأدارة العلاقات مع العملاء CRM وأدارة الموردين SUPPLIER MANAGEMENT
- 4- شركة مايكروسفت داين ميكسن / توفر حلول تكاملية
- 5- شركة لوسن / تعتبر من موردي الحلول حسب مقاس الشركات الصناعية
- 6- شركة أس أس أي غوبل / أشترت شركة BAAN سنة 2004 وتوفر حلول خاصة للعملاء حسب ماتروج له الشركة
- 7- شركة أبيكور / توفر حلول للمؤسسات متوسطة الحجم سوء كانت متكاملة أو شاملة أو جزئية تخدم تطبيقات معينة

س/ لقد تم شراء النظم المتكاملة People soft من طرف شركة ؟

أ- ساب ب- مايكروسوفت ج- أوراكل 3- لوسن

## المحاضرة الثانية .. تكامل النظم.. Systems Integration

### مقدمة

- **تكامل النظم** : تعني تواصل نظم المعلومات (المستقلة عن بعضها البعض) فيما بينها وبإمكانها تبادل المعلومات بشكل سلس
- يعتبر تكامل النظم مسألة أساسية للمنظمات لتلبية متطلباتها الادارية ويجب عليها أن تولي أهمية قصوى لتحقيق التكامل
- تعتبر نظم الـ ERP اهم نوع من نظم المعلومات لإدارة المؤسسات حيث تمكن المنظمات من تحقيق التكامل بين مختلف النظم للحصول على نظام موحد ومتكامل لإدارة قاعدة بيانات

### س /يعني تكامل النظم ؟

- أ- تواصل نظم المعلومات فيما بينها وتمكينها من تبادل المعلومات بسلاسة
- ب- إمكانية 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- لاشيء مما ذكر

### س1/ 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- لاشيء مما ذكر

## مستودعات المعلومات الوظيفية

### Functional Silos

تعتبر المستودعات كوحدات تشغيلية مستقلة ومعزولة عن المحيط **وهناك نوعان** من المستودعات :

- **1- المستودعات الأفقية /** أدى الى عدد من الوظائف **مثل** التحكم ، الإدارة ، الأشراف وتقسيم المنظمات إلى أقسام مثل المحاسبة والموارد البشرية ويعكس تجزئة المهام المعقدة إلى مهام أبسط .

**2- مستودعات المعلومات العمودية Vertical Silos** قامت المنظمات أيضا بتقسيم الأدوار الى مستويات ( من المستوى الاستراتيجي الى المستوى التحكمي الاداري والتشغيلي)

### س / يعتبر نوعا من انواع مستودعات المعلومات الوظيفية ؟

- أ- المستودعات العمودية
- ب- المستودعات التنفيذية
- ج- المستودعات التشغيلية
- د- المستودعات المعرفية

### مراحل تطور نظم المعلومات في المنظمات

1. تعتبر المجالات الوظيفية للمنظمة مثل المبيعات والانتاج وشنون الموظفين ذات أهمية قصوى وذلك لأنها تزود المنظمة بهيكله تمكن من تشغيلها بسلاسة وفاعلية.
2. 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 المعلومات في الوقت الحقيقي.

3. يوحي تطور نظم المعلومات بأن دورها يكمن دوماً في دعم تطور حاجيات المنظمات من المعلومات .

الرسم ترجمة العضو بندر السيف\*

س / تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات ؟

- أ- متكاملة
- ب- غير فعالة
- ج- دقيقة
- د- غير مكلفة

### المستويات الوظيفية لنظم المعلومات

## IS Functionalization

- بالإضافة الى خدمة مختلف المستويات الادارية للمنظمة تدعم نظم المعلومات معظم المجالات الوظيفية في المنظمة مثل الانتاج ، التسويق، المالية وإدارة الموارد البشرية.
- لكل مجال وظيفي حاجته من المعلومات ومتطلباته من التقارير.
- لكل مجال وظيفي في المنظمة مستويات ادارية مختلفة كل منها يتطلب عدة مستويات تحليل وتفصيل معلوماتية .

س/ لأتدعم نظم المعلومات ؟

أ - الانتاج ب - التسويق ج - المالية د - إدارة العمليات

### تكامل النظم

## Systems Integration

هناك جانبين للتكامل :

- الجانب المنطقي **Logical**
- الجانب الفيزيائي **Physical**

### فوائد وحدود النظم المتكاملة

## Steps in Integrating Systems

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

س / لا تعتبر من فوائد التكامل ؟

- أ- زيادة الإيرادات وتحقيق النمو
- ب- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
- ج- تحقيق توحيد قياسي أكبر
- د- العائد من الاستثمار ع مدى قصير

## خطوات تكامل النظم .. Steps in Integrating Systems

يعتبر إرساء الدعم من حيث تكنولوجيا المعلومات ضروريا لمحيط انظام المتكامل وذلك لتفادي مشاكل الدعم والصيانة في النظم المتكاملة	تصنيف الموارد Resource categorization	الخطوة الأولى <input type="checkbox"/>
تطوير سياسة مفردة للدخول على النظام single sign-on policy وذلك لحاجة كل الموظفين والشركاء في الدخول على النظام في أي وقت ومن أي مكان .	الامتثال والمعايير Compliance and standards	الخطوة الثانية <input type="checkbox"/>
تطوير سياسة لدعم النظام القديم .	دعم النظام القديم Legacy systems support	الخطوة الثالثة <input type="checkbox"/>
تعتبر البرمجيات الوسيطة أساسية لتكامل النظم في المدى القصير وذلك في حالة استعمال التطبيقات الحالية من طرف المنظمة .	الأدوات البرمجية الوسيطة Middleware tools	الخطوة الرابعة <input type="checkbox"/>
سياسات الدخول المفرد single sign-on policy بالنسبة للتطبيقات والوصول الى البيانات وذلك لحاجة الموظفين والشركاء الخارجيون في الوصول الى النظام المتكامل في أي وقت ومن أي مكان .	سياسات التوثيق والتفويض Authentication and authorization policies	الخطوة الخامسة <input type="checkbox"/>
يجب أن يكون فريق تقنية المعلومات قادرا على تقديم الدعم لكل التطبيقات والمنصات من خلال مكتب الدعم والمساعدة help desk support	الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات Centralized IT services and support	الخطوة السادسة <input type="checkbox"/>
يعتبر نظام النسخ الاحتياطي والاسترداد أساسيا في حالة عطل النظام والكوارث .	النسخ الاحتياطي، الاسترداد والأمن Back-up, recovery, and security	الخطوة السابعة <input type="checkbox"/>
يجب تطوير المعايير والسياسات الخاصة بالمنظمة عند اقتناء معدات جديدة أو برمجيات جديدة حيث يجب ان تتماشى مع استراتيجية المنظمة فيما يخص تقنية المعلومات .	التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات Hardware and softwa	الخطوة الثامنة <input type="checkbox"/>

س / لاتعتبر من خطوات عملية التكامل؟

- أ- تصنيف الموارد
- ب- الامتثال والمعايير
- ج- تطوير سياسة لدعم النظام القديم
- د- إدارة العمليات

## دور النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات في التكامل الفيزيائي

### ERP's Role in Physical Integration

- ينتج عن التنفيذ الجيد لنظم الـ ERP تحسين الفعالية التشغيلية Operational efficiency مع تحسين اجراءات العمل التي تركز على اهداف المنظمة عوض اهداف مختلف الاقسام .

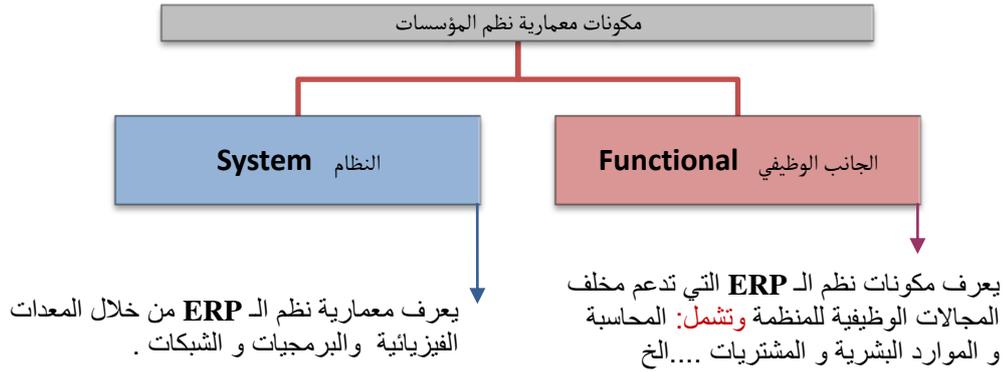
س / لاينتج عن التنفيذ الناجح لنظم الـ ERP ؟

- أ- تحسين الفعالية التشغيلية
- ب- تحسين اجراءات العمل
- ج- التركيز على اهداف المنظمة
- د- التركيز على الاهداف الخاصة لمختلف الاقسام

▪ المحاضرة الثالثة .. معمارية النظم المتكاملة..

▪ Enterprise Systems Architecture

مكونات معمارية نظم المؤسسات؟



س / لايعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم الـ ERP ؟

- أ- المحاسبة
  - ب- الموارد البشرية
  - ج- ادارة المعرفة
  - د- المشتريات
- نظرة عامة عن وحدات النظم المتكاملة .

1. الانتاج
2. المشتريات .
3. إدارة المخزون
4. المبيعات والتسويق :
5. المالية :
6. الموارد البشرية :

7. وحدات أخرى : تحتوي وعلى وحدات غير تقليدية مثل ذكاء الاعمال، الخدمة الذاتية، إدارة المشاريع والتجارة الالكترونية .

س2/ لايعتبر من وحدات نظم الـ ERP ؟

- أ- الانتاج
- ب- المشتريات
- ج- ادارة المخزون
- د- DSS

س /الاتحتوي وحدات النظم المتكاملة على ؟

- أ- وحدة ذكاء الأعمال
- ب- وحدة الخدمة الذاتية
- ج- وحدة ادارة المشاريع
- د- وحدة ادارة الجودة

معماريات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

- تكون المعمارية منظمة على شكل طبقات layers أو مستويات Tiers وذلك للتمكن من ادارة تعقيد النظام من اجل تحقيق المرونة وامكانية توسع النظام Scalability
- تعتبر المعماريات ذات الطبقات الثلاثة Three-layer الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي وتحتوي على:

1. خوادم الويب.

2. خوادم التطبيقات .

3. خوادم قواعد البيانات.

س / من المعماريات الاكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي ؟

- أ- المعماريات ذات الطبقتين
- ب- المعماريات ذات الطبقات الثلاثة
- ج- المعماريات ذات الطبقات الاربعة
- د- لأشي مما ذكر..

س / لا تحتوي المعماريات ذات الطبقات الثلاثة على خوادم ؟

- أ- الويب ← ملاحظة تعتبر طبقة رابعة
- ب- التطبيقات
- ج- قواعد البيانات
- د- الشبكات

± تتمثل فوائد المعماريات ذات الطبقات الثلاثة في:

1. قابلية التوسع والتطور Scalability
2. الموثوقية العالية
3. المرونة
4. سهولة الصيانة

5. اعادة الاستعمال

الامن اما عيوبها فتتمثل في غلاء تكلفتها

## المعمارية الخدماتية التوجه Service Oriented Architectures

تعرف ايضا بالمعماريات الكائنية التوجه لمنصات الويب.

المحاضرة الرابعة .. دورة حياة تطوير النظم

### DEVELOPMENT LIFE CYCLE

#### مقدمة

#### دورة حياة تطوير النظم SDLC

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

س/ليست مرحلة من مراحل دورة حياة تطوير النظم ؟

- أ- التخطيط المنهجي
- ب- التصميم
- ج- الصيانة
- د- ادخال البيانات

#### دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC

#### إنشاء النماذج Prototyping

1. تتخطى هذه الطريقة مرحلتي التحليل والتصميم.
2. تقوم ببناء نموذج من النظام الحالي وتركز على المدخلات والمخرجات.
3. الهدف من وراء هذا هو عرض وظائف النظام للمستخدمين.
4. يتم ادراج وادخال تغييرات طبقا للتغذية الراجعة ومن ثم عرض النظام مرة أخرى على المستخدمين.
5. أثبتت هذه الطريقة جدواها في النظم التفاعلية Interactive وذلك لإمكانية تحويل النموذج Prototype الى نظام فعلي.

#### تطوير النظام من طرف المستخدمين

يدرب المستخدمين على تطوير تطبيقاتهم بأنفسهم .

س / 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- لاشي مما ذكر

س / لقد أثبتت دورة حياة تطوير النظم السريعة (Rapid SDLC) فعاليتها في ؟

- أ- **النظم التفاعليه**  
 ب- النظم المبنيه على المعالجه بالدفعه Batch  
 ج- لاشيء مما ذكر  
 د- كل ما ذكر
- س / في دورة حياة تطوير النظم السريعه يتم؟  
 أ تطوير النظام من طرف المستخدمين  
 ب النظام عن طريق الإستعانه بالمصادر الخارجيه  
 ه- تطوير النظام من طرف المبرمجين  
 تطوير النظام من طرف المدربين

### الفرق بين نظام الـ ERP والبرمجيات الاخرى .

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

س / ان لنظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات ؟

- أ- **تكلف الملايين من الدولارات**  
 ب- مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجيه  
 ج- يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع  
 د- لا تتطلب تغييراً معتبراً لإستراتيجية المنظمة قبل تنفيذها

### خطة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP

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

س / لاتعتبر من خطط تنفيذ النظم المتكاملة ؟

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

الجزء الأخير إعادة الدكتور بالتفصيل في المحاضرة الخامسة. ♥

- المحاضرة الخامسة.. دورة حياة تطوير النظم 2

## DEVELOPMENT LIFE CYCLE

### دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية .

- مرحلة تحديد إطار المشروع و الالتزام بة Scope & Commitment Stage
- مرحلة تحليل وتصميم النظام.
- مرحلة الإقتناء والتطوير .

1. شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين.
  2. يتم في هذه المرحلة تنفيذ المهام التي تم تحديدها في مرحلة تحليل أوجه الخلاف بين ما يوفره النظام ومتطلبات الموظفين.
  3. يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP .
  4. يقوم فريق البيانات Data Team بالعمل على ترحيل البيانات Data Migration من النظام القديم الى النظام الجديد.
  5. يجب اعداد النظام Configuration مع الاخذ بعين الاعتبار الجانب الامني
- دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط مواد المؤسسات التقليدية .

### س / في دورة حياة النظم المتكاملة التقليدية يقوم فريق البيانات؟

- أ- بالعمل على data migration من النظام القديم إلى النظام الجديد
- ب- بادخال بيانات الموظفين والماليه والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد
- ج- بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل
- د- لأشي مما ذكر

### ● مرحلة التنفيذ

1. التركيز على تنصيب وتوفير النظام للمستخدمين النهائيين
  2. تحويل النظام System Conversion ( 4 حالات):
- مرحلية Phased نموذجية Pilot متوازية Parallel مباشرة Big bang
  - مرحلة التشغيل Operation Stage / يعتبر أهم نشاط فيما يخص النظام للدعم الجديد يتم تسليم المظام أو نقل التكنولوجيا

## دور إدارة التغيير

### Role of Change Management

- يفشل النظام في أغلب الحالات التي لا تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الأولى
- يجب تكوين رؤية لإدارة التغيير منذ المرحلة الأولى ومن ثم تتم مراجعتها ومراقبتها وتنفيذها باستمرار
- يتمثل دور المدراء التنفيذيين المستخدمين في العمل مع فريق المشروع وتوجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية ادارة التغيير
- يعتبر دعم الادارة العليا وكذلك مهارات فريق ادارة التغيير عوامل مهمة جدا في انجاح المشروع .

س / عادة ما يفشل تنفيذ النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات بسبب ؟

- أ- عدم تطبيق ادارة التغيير منذ المراحل الاولى
- ب- بعدم تقديم الدعم الكافي من طرف الادارة العليا للمشروع
- ج- كل ما ذكر

د- لا شيء مما ذكر

س / طريقة التنفيذ المتوازي لنظم الـ 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

### منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

● الحل الجامع

● المسار السريع

● منهجية ساب السريعة وتشمل :

1. التحضير للمشروع

2. مخطط الأعمال

3. التنفيذ

4. التحضير النهائي

س / في تنفيذ نظم الـ 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

- المحاضرة السادسة .. استراتيجيات التنفيذ

## IMPLEMENTATION STRATEGIES

### مقدمة

- يقال في أغلب الأحيان أن **برمجيات الـERP** تمثل المكون **الأقل ثمناً** في مشاريع نظم الـERP حيث أن المكونات الأخرى والموارد تكلف أكثر.

س / يتمثل المكون الأقل ثمناً في مشاريع الـERP في ؟

- **برمجيات الـERP**

- المعدات
- المكونات الرئيسية
- التدريب والمكونات الغير رئيسية

### مكونات نظم الـERP

#### ERP Components

##### الأول : المعدات

يتطلب نظام الـERP مجموعة من الخوادم ذات المواصفات العالية للتطوير والاختبار والانتاج .

##### • الموارد الرئيسية Key Resources

1. **الخوادم** : يجب أن تكون متعددة المعالجة Multiprocessor مزودة بعدة جيغابايت من الذاكرة المركزية وعدة تيرابايت من الذاكرة الثانوية.
2. **العملاء** : ويتمثلون في الأشخاص الذين يستخدمون النظام مثل المستخدمون النهائيون End Users وفرق الدعم من تقنية المعلومات والمبرمجون .
3. **الطرفيات** Peripherals: وتتمثل في خوادم الطباعة والطابعات ومزودات الطاقة بالإضافة الى معدات الشبكات .

س / يجب على خوادم الـERP أن تكون ؟

- أ- متعددة المعالجة
- ب- حواسب عملاقة
- ج- ذات ذاكرة رئيسية عدة تيرابايت
- د - Real time

##### الثاني : البرمجيات

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

##### • المكونات الرئيسية Key Components

1. **برمجيات النظم**: وتشمل منصة نظام التشغيل OS Platform مثل لينكس ، سولا ريس و ويندوز.
2. **نظم إدارة قواعد البيانات** DBMS: مثل أوراكل و دب2 IBM-DB2 و مايكروسوفت سيكال MS-SQL .
3. **البرمجيات التطبيقية** : مثل برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وكذلك برمجيات الوصول عن بعد Remote Access Software وكذلك برمجيات مراقبة الحركة في النظام System Traffic Monitoring بالإضافة الى برمجيات الحماية من الفيروسات إلخ..

لا تعتبر من نظم ادارة قواعد البيانات الخاصة بالنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ؟

- أ- Oracle
- ب- DB2
- ج- Xcode
- د- Ms-Sql

الثالث : الموارد البشرية

- يشمل فريق تنفيذ نظام الـ ERP عدة مجموعات من قطاع الاعمال Business والمجالات الوظيفية Functional Areas وإدارة التغيير والتطوير وترحيل البيانات ودعم النظام .

### نظم الـ ERP والأفتراضية. ERP and Virtualization.

- يمكن وصف تكنولوجيا الخوادم الافتراضية virtual machine (VM) server technology بالتقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية منعزلة عن بعضها البعض على جهاز فيزيائي واحد مما يسهم في تعظيم استخدام المعدات
- يمكن تشغيل أي خادم افتراضي تم تنصيبه على الخادم الفيزيائي تحت نظام تشغيل خاص به وبشكل مستقل تماما عن الخوادم الافتراضية الاخرى المنصبة على الخادم الفيزيائي الواحد.
- النموذجان الاساسيان المستخدمان في التطبيقات الخاصة بالمهام الحرجة MissionCritical هما:
  - الافتراضية في المعدات Hardware Virtualization .
  - الافتراضية في التوازي Paravirtualization .

س / 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

### موردو نظم الـ ERP والافتراضية

#### ERP Vendors and Virtualization

- شركة مايكروسوفت: يتوفر لديها خياران هما الخادم الافتراضي لمايكروسفت Microsoft Virtual Server والحاسب الافتراضي الشخصي لمايكروسوفت .

• شركة أوراكل:

مثل شركة مايكروسوفت يتوفر لديها برمجيات أوراكل لإدارة الافتراضية Oracle VM المبنية على تكنولوجيا كزان Xen 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 .

س / الشركة التي تتبى الإدارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح هي ؟

- أ- اوراكل
- ب- مايكروسوفت
- ج- ساب
- د- لوسن

## فوائد الافتراضية

### Benefits of Virtualization

- 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 **TCO Ownership TotalCost** في مركز البيانات **Data Center** باستخدام التوحيد والاندماج **وذلك من خلال :**
  1. تأجيل شراء خوادم جديدة.
  2. مساحة أقل لمركز البيانات.
  3. تقليص تكاليف الصيانة.
  4. تقليص تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل.
  5. تكاليف أقل للتعافي من الكوارث **Recovery Disaster** .
  6. تكاليف أقل فيما يخص نشر الخوادم **Server Deployment** .
- يمكن من تعزيز استمرارية الاعمال وتوفير الخدمة.

س / لا تعتبر من فوائد الافتراضية ؟

- أ- الحصول على المزيد من اداء الخادم الفيزيائي
- ب- تخفيض التكلفة الاجمالية للتملك
- ج- تخفيض تكاليف الكهرباء والكوابل
- د- استمرارية الاعمال وتوفير الخدمة

- المحاضرة **السابعة**.. أختيار البرمجيات والموردين

## SOFTWARE AND VENDOR SELECTION

### مقدمة

- تعتبر عملية اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد أول وأهم عامل في نجاح تنفيذ النظام.
- يجب اعتماد مجموعة خطوات منظمة و واضحة في عملية الاختيار
- يمكن للمنظمة الاستعانة بخدمات شركات الاستشارة والمتخصصة في الميدان في عملية الاختيار.
- تكون الخطوات المتبعة في عملية اختيار المورد مبنية على مدى توافق وتماشي نظام الـERP مع الاجراءات المتبعة بالإضافة الى اداء المورد في السوق .

س / من اهم عوامل نجاح تنفيذ نظم ERP إختيار المورد الذي ؟

- أ- يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
- ب- يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير
- ج- يحقق أفضل تكلفة اجمالية لتملك النظام tco
- د- يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

س / 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 ..

### عملية اقتناء نظم الـERP ذات المستوى العالي البحث عن الموردين Vendor Research

1. تتمثل الخطوة الأولى في تحديد قائمة مختصرة للموردين الذين يمكنهم تلبية متطلبات المنظمة
2. يسمح التحري والبحث فيما يخص كل جوانب نظام المورد في تحديد الكلفة الاجمالية للتملك
3. يعتبر اعداد قائمة مكتملة للموردين باستعمال محركات البحث ذو اهمية قصوى في انجاح تنفيذ النظام
4. يجب اشراك رؤساء الاقسام والخبراء في المجال وجمع ودراسة مدخلاتهم فيما يخص اختيار المورد
5. يساعد اشراء المستخدمين النهائيين في ادارة التغيير وبناء الثقة مستقبلا في عملية التنفيذ.
6. **يمكن** الاخذ بعين الاعتبار ما يلي في عملية اختيار المورد:

منظمات أخرى تستخدم نظام المورد.

الموقع المالي للمورد vendor's financial position.

فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم.

البيئة التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات اللازمة لدعم النظام.

الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحدائق النظام.

استراتيجيات الترقية والاصدارات للمورد.

التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية .

موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة.

س / 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

س / 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- لاشيء مما ذكر

## طلب تقديم العروض Request for Bids (RFB)

- عيوبه يعتبر مكلفا ويحتاج الى وقت كبير للمنظمة و المورد ولكن يمكنه ان يوفر مبالغ معتبرة عندما يكون صحيحا.

### س / يعتبر طلب تقديم العروض REP ؟

- مكلفا ويحتاج الى وقت كبير
- لا يشمل نوع النظام المطلوب
- لايشمل البنية التحتية من المعدات والبرمجيات
- لا يشمل متطلبات التدريب

- المحاضرة الثامنة .. تشغيل النظم ومرحلة ما بعد التنفيذ.  
Operational and Post-implementation

### مقدمة

- في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـ ERP readiness for Go-live **يجب** إكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها مما يسمح لإدارة المشروع بالتركيز ومعالجة أي قضية يمكن أن تكون سببا في تأخير القيام بالنظام.
- يجب إشراك أكبر عدد ممكن من فرق المشروع بالإضافة الى المستخدمين النهائيين والمدراء في عملية تقييم الجاهزية .
- يكمن معظم نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في استقرار النظام والدعم في فترة ما بعد الانتاج.
- يجب على كل الموارد أن تركز على فهم المستخدم النهائي كيفية استخدام النظام كما يجب حل كل المشاكل التي تطرأ في هذه المرحلة بأقصى سرعة ممكنة.
- توفر المراقبة المستمرة لمشاكل التنفيذ أرضية صلبة للانتقال من مرحلة الاستقرار الى الدعم في مرحلة ما بعد الانتاج.
- يجب تكثيف جهود التدريب بالتزامن مع عملية تقييم الجاهزية ويجب أن تستمر خلال مرحلة الاستقرار ومرحلة الدعم فيما بعد الانتاج.

### س / في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـ erp ؟

- 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 اشراك المستخدمين النهائيين
- د- لا يجب اشراك المدراء لتفادي الضغط الممارس من طرفهم لإنجاز المشروع

## تقييم جاهزية القيام بالنظام

### Go-Live Readiness

1. يجب وضع محطة (نقطة تفتيش) Checkpoint للتأكد من جاهزية القيام بالنظام Readiness مما يسمح بالتأكد من أن كل الخطوات قد تم تخطيطها.
  2. يجب تقييم كل من البنية التحتية، التطوير، تهيئة النظام configuration ، 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.
- تقييم جاهزية القيام بالنظام Go-Live Readiness.
5. تكون مراجعة الجاهزية و تقرير عن الوضع الحالي Status Report على شكل جدول يبين حالة كل قطاع باختصار مع ذكر النشاطات التي يجب اكمالها قبل القيام بالنظام.
  6. لتحديد الجاهزية يجب عقد سلسلة من الاجتماعات ومناقشة حالة كل المهام والنشاطات فيما يخص كل القطاعات.
  7. 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.

س / ليس من الضروري في عملية تقييم جاهزية النظام تقييم ؟

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

## التدريب على نظم الـERP ERP Training

1. يجب توفير التدريب لكل موظف يستخدم النظام وذلك باستعمال بيانات حقيقية وأمثلة متنوعة.
2. التدريب الجيد يتضمن حوالي 90% مما يتم التعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع .
3. يمكن لطاقت التدريب ان يشمل مدربين يعملون لحساب المورد ومدربين من شركات الطرف الثالث الذين يتمتعون بتجربة معتبرة في نظام الـERP.
4. يجب رصد حاجات التدريب مبكرا لكي يتم تمويلها من طرف الادارة العليا للمنظمة.

س / في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام الـ ERP ؟

- 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

## عملية استقرار نظم الـ ERP Stabilization

- بعد القيام بالنظام GO-Live تحتاج المنظمة من 60 الى 90 يوم لاستقرار النظام. وتبدأ عملية استقرار النظام عندما تكون البرمجيات في مرحلة الإنتاج وتكتمل عملية التدريب وأكتمال تحويل البيانات الضرورية والأساسية

س / / 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

- المحاضرة التاسعة .. إدارة البرامج والمشاريع

### فريق المشروع

1. تتمثل إدارة البرامج Program management في التنسيق الإداري لعدة مشاريع مرتبطة بعضها ببعض وذلك خلال فترة زمنية محدودة ولتحقيق مجموعة أهداف للأعمال
2. تركز إدارة المشاريع على الجانب التكتيكي بينما تركز إدارة البرامج على الجانب الاستراتيجي

س / الإدارة التي تركز على الجانب الإستراتيجي ؟

- أ- إدارة المشاريع
- ب- إدارة البرامج
- ج- إدارة فرق التنفيذ
- د- إدارة التغيير

## خبراء الميدان وخبراء الوحدات

### Module Experts and Subject Matter Experts

#### خبراء الوحدات

1. يقومون بتحليل المتطلبات Requirements وتحويلهم الى حلول داخل نظام الـ ERP .
2. يساهمون بتوفير القيادة والمعرفة التطبيقية في مجالات تصميم العمليات، تهيئة النظام Configuration ، اختبار النظام، التدريب على النظام وتنفيذ النظام .

#### خبراء الميدان

1. يقومون بتنسيق وتسهيل المواصلات ما بين فريق المشروع والمنظمة.
2. يساهمون بتوفير الريادة والخبرة الوظيفية functional expertis لدعم التنفيذ كل فيما يخصه .

س/ لاتعتبر 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 الإتصالات ما بين فرق المشروع والمنظمة

س/ 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

▪ المحاضرة العاشرة.. إدارة التغيير التنظيمي وإعادة هندسة العمليات

## ORGANIZATIONAL CHANGE AND BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING

### مقدمة

- يمكن ان يعاني تنفيذ نظام الـ ERP من عدة عوائق منذ البداية وذلك لعدم وجود رؤية واضحة أو أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية أو الاثنين مع بعض.
- تستخدم عملية اعادة هندسة العمليات لتقييم التغيير التنظيمي للعمليات الذي تحتاجه المنظمة وبالتالي تبسيط العمليات والاجراءات المتبعة.
- يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام الـ ERP بواسطة نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع Organizational Project Management Maturity Model (OPM3).

س / ليس من العوامل التي تعيق تنفيذ النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات ؟

- أ- عدم وضوح الرؤية
- ب- عدم واقعية الأهداف
- ج- إستبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضي الحاجة لذلك
- د- عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة

س / يستخدم نموذج الإستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في ؟

- أ- تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام الـ ERP
- ب- إختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- ج- تقييم الشركة المورد لنظم الـ ERP
- د- لا شيء مما ذكر

يتضمن نموذج الـ OPM3 ثلاث خطوات

- المعرفة 2. التقييم 3. التحسين

س / لا تعتبر من خطوات نموذج الـ OPM3 ؟

- أ- المعرفة
- ب- جمع المعلومات
- ج- التقييم
- د- التحسين

## أسباب التغيير

- يخص مفهوم التغيير التنظيمي التغيير على مستوى كل المنظمة ويتضمن ما يلي:
- تغيير المهام A change in mission
- تكنولوجيات جديدة
- المدمجون Mergers
- المتعاونون الأساسيون ( المساهمون)
- التحجيم الحقيقي Rightsizing
- البرامج الجديدة مثل الإدارة الشاملة للجودة Total Quality Managemen
- يعني تنفيذ نظم الـ ERP عموماً إجراء تغييرات جذرية على المنظمة بما يشمل إجراء تغييرات جوهرية على العمليات والاجراءات وكذلك وظائف المنظمة.

## س / لا يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي ؟

- أ- تغيير المهام
- ب- تكنولوجيات جديد
- ج- المتعاونون الأساسيون
- د- المدراء التنفيذيون

## إعادة هندسة العمليات

### Business Process Re-engineering

- العمليات أو اجراءات العمل BP عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل business outcome .
- اعادة الهندسة عبارة عن تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل إنسيابيات اعمال business flows

## س / تسمى عملية تفكيك اجراءات العمل الحالية إلى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها ؟

- أ- إعادة هندسة العمليات
- ب- تحليل الإجراءات
- ج - إدارة العمليات
- د لا شيء مما ذكر

## منهجية اعادة هندسة العمليات

- مرحلة التهيئة أو التحضير 2-تعريف العمليات كما هي 3- تقييم المشاكل التنظيمية 4- تحليل العمليات المستقبلية
- 5- اختبار و القياس وتقييم الإجراءات الجديدة 6- البرامج التحضيرية تعبر عن الحاجة لإعادة هندسة العمليات

## س / لاتعتبر من مراحل اعادة هندسة العمليات ؟

- أ- تحديد الأهداف والرؤية وجرى العمليات التي يجب تقييمها
- ب- تعريف العمليات (كما هي) As is
- ج- تحليل العمليات المستقبلية
- د- برمجة العمليات كما هي ومن ثم تحسينها بواسطة التغذية الراجعة

## إدارة العمليات

### Business Process Management

الفرق بين ادارة العمليات و إعادة هندسة العمليات

#### Difference between BPR and BPM

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

### أفضل الممارسات في إدارة العمليات

#### Best Practices of BPM

- تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم الجانب التشغيلي بشكل افضل مما يمكن من ادارتها بفعالية.
- يتطلب التنفيذ الناجح لادارة العمليات فصل ما يلي:
- العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري: وتسمى ايضا بالعمليات المعرفية حيث تعتمد اساسا على الاشخاص في تأدية العمل.
- العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام: وتشمل عدد كبير من المعاملات الاوتوماتكية اليومية التي لا تحتاج الى التحكم البشري.

س / 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
  - لعمليات التي لا تعتمد بشكل قوي على النظام
  - العمليات التي تحتاج الى التحكم البشري
- س / تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم ؟

- الجانب التشغيلي
- الجانب التنفيذي
- الجانب الاستراتيجي
- الجانب المعرفي

المحاضرة الحادي عشرة .. إدارة العولمة ، الاخلاقيات و الامن

### GLOBAL, ETHICS, AND SECURITY MANAGEMENT

#### مقدمة

- تساعد الاستعانة بالمصادر الخارجية المنظمات في:
- 1. تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات software ownership وتكاليف الصيانة.
- 2. تبسيط و تذليل الصعوبات التقليدية عند التنفيذ.
- 3. تفادي مشاكل استقطاب الاختصاصيين في تقنية المعلومات.

تتطلب الاستعانة بالمصادر الخارجية آليات للمراقبة وعلاقة مع الشريك المستعان به.

س /تتطلب الإستعانة بالمصادر الخارجية ؟

- أ- آليات للمراقبة
- ب- بناء علاقة مع الشريك المستعان به
- ج- كل م ذكر
- د- لا شيء مما ذكر

### الاستعانة بالمصادر الخارجية.

معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص وظائف الدعم الفني ، تطوير البرمجيات والصيانة في مختلف الميادين.

س / 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

■ **فوائد** الاستعانة بالمصادر الخارجية.

1. الجانب الاقتصادي 2 سرعة التجاوب مع السوق 3- اتساع نطاق المهارات 4 -الخبرة الفنية.
- 5- التغذية الراجعة 6- قابلية التوسع 7 -التوجه نحو العمليات

س / لاتعتبر من فوائد الإستعانة بالمصادر الخارجيه؟

- أ- سرعة التجاوب مع السوق MARKET AGILITY
- ب- اتساع نطاق المهارات
- ج- خبره الفنيه
- د- اختلاف التوقعات

■ **عوائق** الاستعانة بالمصادر الخارجية

1. نقص الخبرات 2. أختلاف التوقعات 3- اصطدام الثقافات 4 . التكاليف الباطنية (المخبأة )
5. فقدان الرؤية 6. الأمن والتحكم

س / لاتعتبر من عوائق الإستعانة بالمصادر الخارجيه ؟

- أ- نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمه
- ب- اصطدام الثقافات
- ج- التكاليف المخبأة
- د- أفضل الممارسات في ميدان النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات

اختيار مورد نظم الـ **ERP** على المستوى العالمي.

1. عند تقييم شريك يستعان به يجب على فرق المشروع الاهتمام بالحالة المالية للمورد وكذلك الشهادات التقنية والرخص والمؤهلات والخبرة والتجارب في مشاريع مشابهة

2. تعتبر **الثقافة** من اكبر التحديات التي تواجه الشركات المستعان بها من دول أخرى عند الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات ERP .
3. يمكن للعوامل المتعلقة باختلاف الوقت وتكاليف المواصلات واختلاف اللغة والثقافة ان تؤدي الى تأخير مجهودات الشركة المستعان بها.

س / التحدي الاكبر الذي يواجه الاستعانه بالمصادر الخارجية من دول اخرى في ميدان الـ ERP ؟

أ- الثقافة

ب- اللغة

ج- عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لادارة موارد المؤسسات

د- كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

س / يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق ؟

أ- الإستعانه بالمصادر الخارجيه

ب- إدارة العمليات

ج- اعادة هندسة العمليات

د- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

س/ يعتبر تفادي مشاكل تعيين وتوظيف الاختصاصيين في مجال تقنية المعلومات من نتائج تطبيق؟

أ- الإستعانه بالمصادر الخارجية

ب- إدارة العمليات

ج- اعادة هندسة العمليات

د- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لادارة موارد المؤسسات

س/ في ميدان الـ ERP يتم عادة الإستعانه بالمصادر الخارجيه

أ- من الدول الناميه

ب- من الدول الأوروبيه المتقدمه

ج- من اليابان

د- كل ما ذكر

س/ لاتعتبر من المشاكل التي تواجه شركاء الإستعانه بمصادر خارجيه من دول أخرى

أ- المشاكل المتعلقة باللغه

ب- المشاكل المتعلقة بالكفاءة في فهم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP

ج- المشاكل المتعلقة بالثقافه

د- المشاكل المتعلقة بالقيم

س /0 من العوامل التي لا تؤدي إلى تأخير المشاريع التي يتم فيها الأستعانه بمصادر خارجية من دول أخرى

أ- تكاليف المواصلات

ب- أختلاف الوقت

ج- أختلاف الثقافة

د- التكاليف المتعلقة بصرف العملات

س11/يمكن الوصول إلى نظام الـERP 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

س12/ يتميز نموذج البرمجيات كخدمة :

أ- بوجود مخاطر قليله

ب- بعدم وجود مخاطر

ج- بوجود مخاطر كبيره

د- بعدم وجود نقل للمعرفة الى مستخدمى النظام

### س13/ لا يتعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة

- أ- الحوسبة في كل مكان
- ب- توحيد التطبيقات
- ج- الشفافية في الإجراءات الأمنية
- د- الخصوصية بالنسبة للمستخدم

- المحاضرة الثانية عشرة .. إدارة سلسلة التموين
- ملاحظة أرجع لها بالمحتوى وأقرأها قراءة لأن مافي سؤال منها ...
- المحاضرة الثالثة عشرة .. إدارة علاقات العملاء

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

### مقدمة

- الاستراتيجيات الجيدة والمرفقة بمجموعة من المتطلبات الواضحة والمعرفة جيدا بالإضافة الى عوامل النجاح الاساسية والشراكات الجيدة تقود عادة الى نجاح ادارة علاقات العملاء.
- من المهم ان تفهم الشركة ان تنفيذ ادارة علاقات العملاء يجب ان يكون موجها ومركزا على العميل اكثر منه الى التكنولوجيا.
- يجب ان تركز على الاشخاص، العمليات و النظم بدلا عن تطبيقات تقنية المعلومات ضيقة المنظور .

### س/يجب أن يكون تنفيذ إداره علاقة العملاء CRM ؟

- موجها ومركزا ع العميل
- موجها إلى العميل ومركزا ع استراتيجيات التسويق
- موجها إلى العميل ومركزا ع إستراتيجيات المنظمه
- موجها ومركزا ع التكنولوجيا
- 

### تطور ادارة علاقات العملاء

1. من سنة 1980 الى غاية 1990 بدأت الشركات باستعمال تقنية المعلومات لامتة عمليات العملاء باستعمال تطبيقات منفصلة تركز على العملاء.
2. في اواخر التسعينات شرعت المنظمات في عملية تكامل تلك التطبيقات المنفصلة ونتيجة ذلك ما يعرف الان بإدارة علاقات العملاء CRM.

### س /شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء؟

- أ- في اواخر التسعينات من القرن الماضي
- ب- في بداية الستينات من القرن الماضي
- ج- في بداية التسعينات من القرن الماضي
- د- في اواخر الستينات من القرن الماضي

### أنماط ادارة علاقات العملاء

- إدارة سلسلة التموين التشغيلية.
- إدارة سلسلة التموين التحليلية :
- إدارة سلسلة التموين التعاونية:

س / 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

س / توفير وتقديم الدعم للعملاء من أختصاص ؟

أ- CRM

ب- ERP

ج- SCM

د- لا شيء مما سبق

المحاضرة الرابعة عشر مراجعة عامة.

تم بحمد الله وتوفيقه .. أسأل الله التوفيق للجميع .. نورة القحطاني

