

١ - تعتبر من مهام خبراء الميدان في تنفيذ النظم المتكاملة 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 التواصل ما بين فرق المشروع والمنظمة.

٢ - لقد تم شراء مورد نظم الERP people soft من طرف:

- أ - شركة أوراكل في سنة 2004.
- ب - شركة ساب في سنة 2004.
- ج - شركة أوراكل في سنة 2010.
- د - شركة ساب في سنة 2004.

٣ - لإنجاح مشروع الERP يقوم:

- أ - مكتب إدارة المشروع بإدارة مخاطر تنفيذ المشروع.
- ب - يقوم فريق إدارة المخاطر بإدارة تنفيذ المشروع.
- ج - يقوم فريق إدارة التغيير بإدارة تنفيذ المشروع.
- د - تقوم الإدارة التنفيذية للمنظمة بإدارة تنفيذ المشروع.

٤ - لا تعتبر من عوامل النجاح الأساسية لمشاريع الERP:

- أ - قلة التخصصات Customization.
- ب - إطار المشروع.
- ج - العمل الجماعي
- د - عملية اتخاذ القرارات.

٥ - يعتبر التحجيم الحقيقي Rightsizing للمنظمة من الأمور التي يتضمنها:

- أ - التغيير التنظيمي.
- ب - نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع.
- ج - منهجية تنفيذ مشاريع الERP.
- د - التغيير الاستراتيجي.

٦ - في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم الERP:

- أ - لا يجب تقييم البنية التحتية.
- ب - لا يجب تقييم التحول.
- ج - لا يجب تقييم إصدار التقارير.
- د - لا يجب تقييم المورد.

٧ - تعتبر الإدارة الشاملة للجودة من متضمنات:

- أ - التغيير التنظيمي.
- ب - نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع.
- ج - منهجية تنفيذ مشاريع ERB.
- د - إدارة سلسلة التموين.

٨ - لا يعتبر من فوائد تطبيق إدارة العمليات:

- أ - تسهيل التواصل والتنسيق.
- ب - زيادة فعالية الموظفين.
- ج - تخفيف التكاليف للمنظمة.
- د - التقليل من مقاومة التغيير.

٩ - عند الاستعانة بالمصادر الخارجية يمكن عدم اعتبار:

- أ - حالة المورد المالية.
- ب - الشهادات التقنية.
- ج - الرخص والمؤهلات.
- د - الدولة المسجل فيها المورد.

١٠ - شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء:

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

١١ - جانب التكامل الذي يتعلق بتطوير نظم معلومات:

- أ - الجانب المنطقي للتكامل.
- ب - الجانب الفيزيائي للتكامل.
- ج - الجانب التنظيمي للتكامل.
- د - الجانب الاستراتيجي للتكامل.

١٢ - تستخدم عملية BPR في:

- أ - تقييم التغيير الاستراتيجي للعمليات.
- ب - تبسيط العمليات والإجراءات المتبعة.
- ج - تعزيز أمن النظام.
- د - رفع المستوى المعرفي للموظفين.

١٣ لضمان الالتزام التنظيمي لا يجب التركيز على:

أ - خطة التواصل.

ب - OPM3.

ج - نموذج الاستحقاق التنظيمي.

د - نموذج الاستحقاق الاستراتيجي.

١٤ يمكن تقييم مستوى قدرات المنظمة اللازمة لتنفيذ المشاريع من خلال:

أ - خطة المشروع.

ب - مستوى خبرة الاستشاريين.

ج - BPR.

د - OPM3.

١٥ لا تخص معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات على:

أ - وظائف الدعم الفني.

ب - تطوير البرمجيات.

ج - SaaS.

د - الصيانة في مختلف الميادين.

١٦ عندما يكون للمنظمة في مجال الـ ERP مواقع (فروع) محلية قليلة تعتبر من الصنف:

أ - الأول.

ب - الثاني.

ج - الثالث.

د - الرابع.

١٧ عندما تتجاوز إيرادات منظمة في مجال الـ ERP 200 مليون دولار تعتبر من الصنف:

أ - الأول.

ب - الثاني.

ج - الثالث.

د - الرابع.

١٨ لا يمكن تخفيض معظم مخاطر الفشل عند الانتقال إلى نظام الـ ERP وذلك:

أ - إدارة مرحلة ما قبل القيام بالنظام.

ب - بالقيام بتدريب الموظفين.

ج - بتخصيص كل إجراءات العمل.

د - بالتأكد على دعم الإدارة العليا.

١٩ لا يعتبر نمط من أنماط إدارة الـ CRM :

- أ - الإدارة التشغيلية.
- ب - الإدارة التحليلية.
- ج - الإدارة التعاونية.
- د - الإدارة التفاعلية.

٢٠ لا تشمل إدارة علاقات العملاء من منظور إستراتيجية الأعمال:

- أ - الأعمال.
- ب - التكنولوجيا.
- ج - العميل.
- د - المورد.

٢١ الوظائف التي لا تدعمها الإدارة الناجحة لعلاقات العملاء:

- أ - إدراك حاجة العميل والحفاظ عليها.
- ب - التحفيزات والسلوكيات خلال مدة العلاقة.
- ج - تسهيل استخدام تجارب العملاء.
- د - قياس وتقييم كلفة المعاملات.

٢٢ الإدارة التي تهدف إلى تحويل العملاء المحتملين إلى مستهلكين هي:

- أ - الحملة الدعائية.
- ب - المبيعات.
- ج - الخدمات.
- د - الشكاوي.

٢٣ الإدارة التي تقوم بمعالجة الشكاوي بالإضافة إلى تقديم الدعم المستمر هي:

- أ - الحملة الدعائية.
- ب - المبيعات.
- ج - الخدمات.
- د - الشكاوي.

٢٤ الإدارة التي تهدف إلى توفير الدعم المستمر للعميل وتقديم المساعدة له في تشغيل المنتج هي:

- أ - الحملة الدعائية.
- ب - المبيعات.
- ج - الخدمات.
- د - الشكاوي.

٢٥ الإدارة التي تهدف إلى تحسين رضا المستخدم هي:

أ - الحملة الدعائية.

ب - المبيعات.

ج - الخدمات.

د - الشكاوي.

٢٦ الإدارة التي تهدف إلى توفير العمليات لتعظيم مدة وجودة العلاقات مع العملاء هي:

أ - الحملة الدعائية.

ب - المبيعات.

ج - الخدمات.

د - الولاء.

٢٧ لا تشمل عمليات تحليل إدارة علاقات العملاء:

أ - Lead Management.

ب - Customer Profiling.

ج - إدارة التغذية الراجعة.

د - إدارة الحملة الدعائية.

٢٨ لا يجب على المنظمة في إدارة علاقات العملاء أن تركز على:

أ - الأشخاص.

ب - العمليات.

ج - النظم.

د - تطبيقات تقنية المعلومات.

٢٩ لا يعتبر من الأهداف الأساسية للنظم المتكاملة:

أ - تعزيز تدفق المعلومات.

ب - تكامل مختلف الأقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة أقسام المنظمة.

ج - تعزيز الخصوصية وأمن المعلومات.

د - تعظيم فائدة وقيمة المعلومات.

٣٠. تستعمل نظم تخطيط الاحتياجات من المواد:

- أ - منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول- فورتران).
- 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 وإمكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس.

٣١. النظم التي يمكن تكاملها مع تطبيقات الجيل الخامس مثل CRM – SCM هي:

- أ - إدارة ومراقبة المخزون.
- ب - تخطيط الاحتياجات من المواد.
- ج - Materials Requirements Planning II.
- د - ERP II

٣٢. يعتبر خادم التقارير من:

- أ - مستوى العرض المنطقي.
- ب - مستوى الأعمال المنطقي.
- ج - المستوى البياني.
- د - مستوى العرض الفيزيائي.

٣٣. لا تعتبر من عوائق نظم ERP:

- أ - عمليات التنفيذ والتخصيص والصيانة.
- ب - عملية توحيد المعدات والبرمجيات.
- ج - عملية تحويل وترحيل البيانات.
- د - عملية اختيار المورد.

٣٤. في إطار اختيار نظم ERP لا يعتبر من المعايير التي يجب التأكد عليها:

- أ - Business Functions. > تعني وظائف الأعمال.
- ب - Integration capabilities. > تعني القدرة التكاملية.
- ج - Financial Viability. > تعني الجدوى المالية.
- د - License Fees. > تعني كلفة الرخص

٣٥ لا تعتبر من العوامل التي تساعد في استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ:

- أ - الدعم على مدار الساعة لحل أي إشكالية تطرأ على النظام.
- ب - تقديم الدعم فيما يخص تدقيق البيانات والتحقق من جودتها في النظام الجديد.
- ج - إدراج وظائف جديدة في النظام لدعم احتياجات المنظمة المتزايدة .
- د - إجراء تحسينات على إجراءات العمل..

٣٦ يعتبر Auditing Support من الأمور التي تساعد على:

- أ - دعم استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ.
- ب - دعم استقرار النظام خلال قبل مرحلة التنفيذ.
- ج - دعم استقرار النظام خلال مرحلة التنفيذ.
- د - BPM.

٣٧ لا تعتبر من الأمور التي يجب التركيز عليها في إدارة التغيير:

- أ - Communications.
- ب - تحديد التوقعات.
- ج - تدريب الموظفين.
- د - توحيد البيانات.

٣٨ تسمى عملية تغيير بعض إجراءات العمل أو تعديلها لكي تتلاءم مع النظام الجديد:

- أ - BPR.
- ب - BPM.
- ج - ERP.
- د - Change Management.

٣٩ تعتبر شركة ساب في مجال ERP من الصنف:

- أ - الأول.
- ب - الثاني.
- ج - الثالث.
- د - الرابع.

٤٠ تعتبر شركة LAWSON في مجال ERP من الصنف:

- أ - الأول.
- ب - الثاني.
- ج - الثالث.
- د - الرابع.

٤١ تعتبر شركة SYSPRO في مجال ERP من الصنف:

أ - الأول.

ب - الثاني.

ج - الثالث.

د - الرابع.

٤٢ تمييز الشركات من الصنف الثاني في مجال ERP بمواقع محلية قليلة وتكون إيراداتها في

حدود:

أ - 10 مليون دولار.

ب - 20 مليون دولار.

ج - 50 مليون دولار.

د - 200 مليون دولار.

٤٣ تمييز الشركات من الصنف الأول في مجال ERP بمواقع محلية متعددة وتكون إيراداتها:

أ - أكثر من 200 مليون دولار.

ب - أقل من 100 مليون دولار.

ج - في حدود 20 مليون دولار.

د - أقل من 50 مليون دولار.

٤٤ تمييز الشركات من الصنف الثالث في مجال ERP بموقع فريد وتكون إيراداتها:

أ - أكثر من 200 مليون دولار.

ب - أقل من 40 مليون دولار.

ج - أكثر من 50 مليون دولار.

د - أقل من 100 مليون دولار.

٤٥ أول مورد لنظم ERP هو:

أ - ORACLE.

ب - SAP.

ج - LAWSON.

د - MICROSOFT.

٤٦ أقوى الشركات من حيث الحلول المتقدمة لمختلف القطاعات الصناعية بالإضافة لخدمة الدعم

المقدم للعملاء هي:

أ - [ORACLE](#).

ب - [SAP](#).

ج - [LAWSON](#).

د - [MICROSOFT](#).

٤٧ ثالث أكبر مورد لنظم ERP هو:

أ - [LAWSON](#).

ب - [SYSPRO](#).

ج - [INFOR](#).

د - [MICROSOFT](#).

٤٨ الشركة التي توفر حلول خاصة للعملاء في وقت قياسي هي:

أ - [LAWSON](#).

ب - [SSA Global](#).

ج - [INFOR](#).

د - [MICROSOFT](#).

٤٩ المنافسة الشديدة في سوق ERP وعدم استقرار المبيعات دفع موردو نظم ERP تركيز على:

أ - [القيمة المضافة في وظائف النظم](#).

ب - توفير استشاريين.

ج - توفير برامج [Middleware](#).

د - برامج المصدر المفتوح.

٥٠ لا تعتبر من الاتجاهات المستقبلية في مجال نظم ERP:

أ - معمارية البرمجيات المبنية على الخدمات [SOA](#).

ب - [SCM](#).

ج - البرمجيات كخدمة.

د - المصدر المفتوح.

تمنياتي للجميع بالتوفيق أخوكم / أبو عبدالله

كل الشكر والتقدير للمصور المبدع / [alrouqe](#) فمشكور على الجهد الطيب ..