

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.