

## المحاضرة الاولى ( الجزء الأول )

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
- ت- خلال فترة ما بعد تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ث- كل ما ذكر

لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي:

- أ- المستوى الاستراتيجي
- ب- المستوى الوسطي
- ت- المستوى التشغيلي
- ث- المستوى المالي

يمكن تقسيم الإدارة إلى ثلاث مستويات:

- ١- المستوى الاستراتيجي.
- ٢- المستوى الوسطي.
- ٣- المستوى التشغيلي.

لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي:

- أ- المستوى الاستراتيجي
- ب- المستوى الوسطي
- ت- المستوى التشغيلي
- ث- المستوى التطبيقي

لا توفر نظم المعلومات مستوى عالي من الاتمه (Automation) لتدعيم؟

- أ- المحاسبة.
- ب- المالية .
- ت- التسويق.
- ث- التكامل بين مختلف الانظمة.

ينتج من تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة :

- أ- خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة
- ب- نظام واحد متكامل باستعمال البرمجيات الوسطية Middleware
- ت- مجموعة من النظم الغير متكاملة تسهم في تعزيز وتحسين الانتاجية
- ث- مجموعة من النظم تسهم في تعزيز وتحسين تدفق المعلومات

يساعد تكامل الوظائف بين مختلف التطبيقات في :

- أ- التركيز على العملاء و كسب رهان المنافسة
- ب- تعزيز الخصوصية و المحافظة على سرية المعلومات
- ت- الحفاظ على موردي المنظمة
- ث- ادارة التغيير بفاعلية و كفاءة عاليه

أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم وظائف المنظمات:

- أ- Enterprise Resource Planning (ERP)
- ب- Materials Requirements Planning
- ت- Management Information systems
- ث- لا شيء مما ذكر

## تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP :

### تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات :

- ١- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية في المنظمة
- ٢ - تكامل نظم مورديها وشركائها

- أ- بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية في المنظمة
- ب- تكامل نظم مورديها وشركائها
- ت- **كل ما ذكر**
- ث- لا شيء مما ذكر

### لا تتميز النظم المتكاملة بتكامل :

- أ- مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة
- ب- نظم الموردين للمنظمة
- ت- نظم الشركاء للمنظمة
- ث- **نظم المنافسين للمنظمة**

### لا يعتبر من الأهداف الأساسية لنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP:

- أ- تعزيز تدفق المعلومات
- ب- تكامل مختلف الأقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة أقسام المنظمة
- ت- **تعزيز الخصوصية وأمن المعلومات**
- ث- تعظيم فائدة وقيمة المعلومات

### يمكن اعتبار النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات :

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

### أ- بديلا لمجموعة أو لتشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات

- ب- إضافة نوعية لمجموعة النظم الموجودة داخل المنظمات تخدم المستوى الاستراتيجي للمنظمة
- ت- برمجيات وسطية تقوم بتسهيل تدفق وتبادل المعلومات بين مختلف النظم الموجودة داخل المنظمة
- ث- لا شيء مما ذكر

### يمكن اعتبار النظم المتكاملة :

- أ- **بديلا لتشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات**
- ب- إضافة المنظمة المستوى الاستراتيجي للمنظمة
- ت- برمجيات وسطية بين مختلف النظم الموجودة داخل المنظمة
- ث- برمجيات لخدمة المستوى الإداري في المنظمة

### تميزت فترة الستينات من القرن الماضي بظهور:

- أ- **نظم إدارة ومراقبة المخزون**
- ب- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- ت- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ث- نظم التخطيط الشامل المتكامل المتقدمة

### تستعمل نظم إدارة ومراقبة المخزون التي ظهرت في الستينات من القرن الماضي:

- أ- **منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول-فورتران)**
- ب- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعية)
- ت- منصات حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات
- ث- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وإمكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

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

تميزت فترة السبعينات من القرن الماضي بظهور:

- أ- نظم إدارة ومراقبة المخزون
- ب- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- ت- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ث- نظم التخطيط الشاملة المتكاملة المتقدمة

تستعمل نظم تخطيط الاحتياجات من المواد :

- أ- منصات حاسبات كبيره وبرمجيات من الجيل الثالث ( كوبول – فورتران ) السبعينيات
- ب- منصات حاسبات كبيره وبرمجيات من الجيل الرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعيه ) الثمانينيات
- ت- منصات حاسبات كبيره باستخدام معماريه خادم – عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات
- ث- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانيه التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

تميزت فترة التسعينات من القرن الماضي بظهور:

- أ- نظم ادارة ومراقبة المخزون
- ب- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- ت- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ث- نظم التخطيط الشامله المتقدمه

تستعمل نظم التخطيط الشامل المتكاملة ERP المتقدمة :

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

النظم المتكاملة التي تستخدم منصات الويب هي :

- أ- نظم التخطيط الشامل المتكاملة المتقدمة
- ب- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- ت- نظم إدارة ومراقبة المخزون
- ث- النظم التخطيط الشامل المتكاملة الذكية

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

- أ- ادارة ومراقبه المخزون
- ب- تخطيط الاحتياجات من المواد
- ت- **Materals Requirements Planning II**
- ث- **ERP II (المتقدمة)** تنبيه الدكتور يكتب بالرموز فرجاء حفظها

تحتوي النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP على :

- أ- منات العمليات التي تمت برمجتها في النظام والتي تتفق مع الإجراءات المتبعة حاليا في كل المنظمات
- ب- منات العمليات التي تمت برمجتها في النظام والتي يمكن أن تتفق مع الإجراءات المتبعة حاليا في المنظمة
- ت- برمجيات لنحويل اجراءات العمل اوتوماتيكيا من النظام القديم الى النظام الجديد
- ث- عمليات التي تتفق مع كل الإجراءات المتبعة حاليا في المنظمة

يعتبر اجراء تغييرات على نظام ال ERP خياراً مثالياً :

- أ- لكل المنظمات وذلك فيما يخص كل إجراءات العمل
- ب- لبعض المنظمات وذلك فيما يخص كل إجراءات العمل
- ت- لكل المنظمات وذلك فيما يخص بعض إجراءات العمل
- ث- لبعض المنظمات وذلك فيما يخص بعض إجراءات العمل

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

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

هذه هي الخيارات فقط  
ذاكروها من نفس السؤال

## المحاضرة الاولى ( الجزء الثاني )

تعتبر الاجراءات ( Business processes ) من مكونات :

المعدات	الخوادم والطرفيات
المعدات	خوادم وطرفيات
برمجيات	نظم التشغيل وقواعد البيانات
المعلومات	البيانات التنظيمية من المصادر الداخلية والخارجية
الإجراءات	إجراءات العمل أو العمليات والسياسات
الأفراد	المستخدمون النهائيون والاختصاصيون في تقنية المعلومات

أ- مستودعات المعلومات

ب- نظم التشغيل

ت- **نظم الـ ERP**

ث- نماذج الاستحقاق التنظيمي opm3

لا يعتبر من مكونات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات:

أ- المعدات.

ب- البرمجيات.

ت- المعلومات.

ث- **الاستراتيجيات**

لا يعتبر من مكونات نظام الـ ERP :

أ- قواعد البيانات

ب- نظم التشغيل

ت- الاجراءات

ث- **استراتيجيات التنفيذ**

لا تتأثر من جراء معمارية نظم الـ ERP التكلفة الخاصة :

أ- النظام

ب- صيانة النظام

ت- استخدام النظام

ث- **خصوصية وأمن النظام**

لا تتأثر من جراء المعمارية :-

أ- كلفة النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات

ب- كلفة صيانة النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات

ت- كلفة استخدام النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات

ث- **كلفة خصوصية وأمن النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات**

تعتبر من أفضل معماريات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP:

أ- **Flexible Architecture** (المعمارية المرنة)

ب- Non Scalable Architecture

ت- Generic Architecture

ث- كل ما ذكر صحيح

تحدد معمارية النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات غالباً من طرف:

الذي يقوم بتحديد معمارية نظم الـ ERP :

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

أ- **ERP Vendor**

ب- الإدارة العليا للمنظمة.

ت- الإدارة الوسطى للمنظمة.

ث- قسم تقنية المعلومات للمنظمة.

تحدد معمارية النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات غالباً من طرف:

**أ- Vendor**

- ب- الإدارة العليا للمنظمة حسب الميزانية المخصصة للمشروع .
- ت- الإدارة الوسطى للمنظمة حسب الاستراتيجية التنظيمية للمنظمة .
- ث- قسم تقنية المعلومات للمنظمة وفقاً للبنية التحتية لتقنية المعلومات .

لا يعتبر مستوى من مستويات المعمارى متعددة المستويات لنظم الـ ERP:

**المعمارى متعددة المستويات لنظم الـ ERP**

- ١- مستوى العرض المنطقي ( عملاء المستخدم البعيد - تكامل الخدمات - خوادم شبكة تحميل موازنة)
- ٢- مستوى الأعمال المنطقي ( تحميل الموازنة - خادم التطبيقات - خادم الطباعة )
- ٣- المستوى البياني

هذه المعلومات موجودة في الرسمة بالانجليزي وترجمتها لأنه جاب عليها سؤال

- أ- مستوى العرض المنطقي.
- ب- مستوى الأعمال المنطقي.
- ت- المستوى البياني.
- ث- المستوى البرمجي.

يعتبر خادم الطباعة أو **PRINT SERVER** في المعمارى متعددة المستويات لنظم الـ ERP جزءاً من :

- أ- مستوى العرض المنطقي
- ب- مستوى الاعمال المنطقي
- ت- المستوى البياني
- ث- مستوى الويب

يعتبر خادم قواعد البيانات في المعمارى متعددة المستويات لنظم الـ ERP جزءاً من :

- أ- مستوى العرض المنطقي
- ب- مستوى الاعمال المنطقي
- ت- المستوى البياني
- ث- المستوى البرمجي

يعتبر خادم التقرير من :

- أ- مستوى العرض المنطقي
- ب- مستوى الاعمال المنطقي
- ت- المستوى البياني
- ث- مستوى العرض الفيزيائي

نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات	نظم الإدارة الإلكترونية
ERP	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 جذرياً طريقة أداء 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.

النظم التي تركز على ربط المنظمة بشركائها ومساهميها هي :

- أ- نظم الإدارة الإلكترونية
- ب- نظم الـ ERP
- ت- نظم الـ DSS
- ث- لأشي مما ذكر

تعتبر ك **Disruptive Technology**:

- أ- نظم الإدارة الإلكترونية
- ب- نظم الـ ERP
- ت- نظم المعلومات الاستراتيجية
- ث- نظم المعلومات الاداريه

تعتبر ك **Disruptive Technology**:

- أ- نظم الإدارة الإلكترونية
- ب- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ت- نظم الإدارة الإلكترونية والنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ث- نظم المعلومات الإدارية

النظم التي تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة

- أ- نظم الإدارة الإلكترونية
- ب- نظم الـ ERP النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ت- نظم الـ MIS
- ث- نظم المستودعات الداخلية.

أو (( خيارات مختلفة ))

- أ- نظم الإدارة الإلكترونية
- ب- نظم الـ ERP
- ت- نظم الـ DSS
- ث- نظم إدارة سلسلة التوريد

تعتبر ك **Adaptive technology**:

- أ- نظم الإدارة الإلكترونية
- ب- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ت- نظم الـ ESS
- ث- لأشي مما ذكر

ليس من الفوائد النظامية **Benefits System** لنظم الـ ERP :

- أ- تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمة
- ب- تسهيل الصيانه والدعم
- ت- اتساق Consistency واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات
- ث- توحيد المعدات والبرمجيات

الفوائد النظامية **Benefits System** لنظم الـ ERP :-

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

### ليس من الفوائد النظامية لنظم الـ ERP :

- أ- تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمة
- ب- تسهيل الصيانة والدعم
- ت- اتساق واجهات المستخدم عبر مختلف التطبيقات
- ث- سهولة ترحيل البيانات من النظام القديم الى النظام الجديد

### تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص وصيانة نظم الـ ERP :

- أ- أكبر تعقيدا من النظم المستقلة
- ب- أقل تعقيدا من النظم المستقلة المطبقة بالمنظمات الصغيرة والمتوسطة
- ت- في نفس مستوى الصعوبة مثلها مثل النظم المستقلة
- ث- أقل تعقيدا من النظم المستقلة المطبقة بالمنظمات الكبيرة

### لا يعتبر من عوائق نظم الـ ERP مقارنة بالنظم الأخرى :

- أ- التنفيذ والتخصيص والصيانة
- ب- توحيد المعدات والبرمجيات
- ت- تحويل وترحيل البيانات
- ث- تكامل البيانات والتطبيقات

### لا تعتبر من عوائق نظم الـ ERP :

- أ- عمليات التنفيذ والتخصيص والصيانة
- ب- عمبية توحيد المعدات والبرمجيات
- ت- عملية تحويل وترحيل البيانات
- ث- عملية اختيار المورد

### لا تتميز إدارة العمليات التجارية BPM بـ :

- أ- التركيز على إجراءات العمل
- ب- التحكم في إجراءات العمل
- ت- تكوين رؤية واضحة عن إجراءات العمل
- ث- التركيز على جودة ترحيل البيانات

### تتمثل إدارة العمليات التجارية BPM في:

- أ- فهم إجراءات العمل
- ب- التحكم في إجراءات العمل
- ت- كل ما ذكر
- ث- لا شيء مما ذكر

### لا يعتبر من نتائج تحسين إجراءات العمل :

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

#### نتائج تحسين العمليات

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

### عوائق نظم الـ ERP مقارنة بالنظم الأخرى أو حدود النظم

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

### الحدود التجارية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات او العوائق

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

### 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.



لا يكمن سر نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في :

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

يمكن ادارة مخاطر تنفيذ نظم الـ ERP من خلال :

- أ- تطوير وتطبيق خطة للمشروع
- ب- التركيز على امن وخصوصية سلسلة التموين
- ت- لتقليل من إجراء تخصيصات على وحدات النظام
- ث- دارة الميزانية المخصصة للنظام

لا يمكن ادارة مخاطر تنفيذ نظم الـ ERP من خلال :

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

في تنفيذ نظم الـ ERP يمكن الاعتماد على:

- أ- طرق مختصرة وبمبسطة
- ب- منهجية تنفيذ خاصة من عدة مراحل
- ت- منهجية الـ SDLC
- ث- منهجية UML

أو ((بخيارات مختلفة ٩))

- أ- طرق مختصرة وبمبسطة
- ب- منهجية تنفيذ من عدة مراحل
- ت- لطرق التقليدية في تطوير النظم
- ث- الطرق التقليدية تنفيذ النظم

لا يمكن ادارة مخاطر تنفيذ نظم الـ ERP من خلال :

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

في إطار اختيار نظام ERP لا يعتبر من المعايير التي يجب التأكد عليها:

- أ- وظائف الأعمال (Business Functions) الموحدة في النظام
- ب- القدرات التكاملية للنظام
- ت- Financial Viability (الجدوى المالية)
- ث- تكلفة الرخص

ذاكرو الخيارات الصحيحة لأنه الدكتور يغير في الخيار الخاطئ فقط

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

لا يعتبر من المعايير التي يجب التأكيد عليها في إطار اختيار نظم الـ ERP :

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

في إطار اختيار نظم الـ ERP لايعتبر من المعايير التي يجب التأكيد عليها :

- أ- Business Functions تعني وظائف الاعمال
- ب- Integration capabilities تعني القدرة التكاملية
- ت- Financial Viability تعني الجدوى الماليه
- ث- License Fees تعني كلفه الرخص

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 في ما يخص تدقيق البيانات والتحقق من جودتها في النظام الجديد
- ت- إدراج وظائف جديدة في النظام لدعم احتياجات المنظمة المتزايدة
- ث- إجراء تحسينات على إجراءات العمل

يعتبر الـ Auditing Sport من الامور التي تساعد على :

- أ- دعم استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ
- ب- دعم استقرار النظام خلال قبل مرحلة التنفيذ
- ت- دعم استقرار النظام خلال مرحلة التنفيذ
- ث- **BPM**

لا تعتبر من العناصر الأساسية في مثلث إدارة مشاريع الـ ERP .

- أ- البنية التحتية لتقنية المعلومات
- ب- الوقت
- ت- الموارد
- ث- إطار المشروع

ليس من عوامل نجاح مشاريع الـ ERP:

- أ- ريادة قوية تتمتع بها الجهة المشرفة على النظام عند إدارة المشروع.
- ب- خطة واضحة لتنفيذ المشروع.
- ت- متابعة دقيقة لميزانية المشروع.
- ث- الاستعانة بالميرمجين من خارج المنظمة.

ليس من مهام إدارة التغيير:

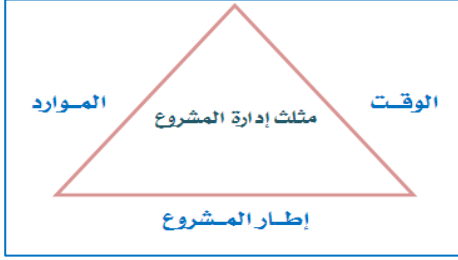
- أ- إدارة التغييرات اللازمة التي تطرأ على طبيعة العمل.
- ب- التواصل وتحديد التوقعات.
- ت- تدريب المستخدمين وتقديم الدعم لهم.
- ث- إدارة التغييرات التي تطرأ على ميزانية المشروع.

تساعد إدارة التغيير في :

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

لانجاح مشروع ERP يجب أن تتمتع إدارة المشروع بـ

١. ريادة قوية Strong Leadership .
٢. خطة واضحة.
٣. متابعة دقيقة لميزانية المشروع.



لا تعتبر من الامور التي يجب التركيز عليها في ادارة التغيير :

- أ- Communications
- ب- تحديد التوقعات
- ت- تدريب الموظفين
- ث- ترحيل البيانات

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

- أ- BPR
- ب- BPM
- ت- ERP
- ث- CHANGE Management

تعتبر شركة ساب في مجال الـ ERP من الصنف :

- أ- الاول
- ب- الثاني
- ت- الثالث
- ث- الرابع

تتميز الشركات من الصنف الاول في مجال الـ ERP بمواقع محلية متعددة وتكون إيراداتها في حدود

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

- أ- أكثر من ٢٠٠ مليون دولار
- ب- أقل من ١٠٠ مليون دولار
- ت- في حدود ٢٠ مليون دولار
- ث- أقل من ٥٠ مليون دولار

تعتبر المنظمة من الصنف الأول في مجال نظم الـ ERP عندما:

- أ- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- ب- تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار
- ت- يكون للمنظمة مواقع قليلة.
- ث- يكون للمنظمة موقع وحيد

أو (( بخيارات مختلفة ))

- أ- تتجاوز إيرادات المنظمة 200 مليون دولار
- ب- تكون إيرادات المنظمة في حدود 20 مليون دولار
- ت- تكون للمنظمة مواقع محلية قليلة في دولة واحدة فقط
- ث- تكون إيرادات المنظمة في حدود 40 مليون دولار

عندما تتجاوز إيرادات منظمة في مجال ERP 200 مليون دولار تعتبر من صنف :

- أ- الاول
- ب- الثاني
- ت- الثالث
- ث- الرابع

تعتبر شركة **LAWSON** في مجال الـ ERP من الصنف :

- أ- الاول
- ب- الثاني
- ت- الثالث
- ث- الرابع

تتميز الشركات من الصنف الثاني في مجال الـ ERP بمواقع محلية قليلة وتكون إيراداتها في حدود

- أ- ١٠ مليون دولار
- ب- ٢٠ مليون دولار
- ت- ٥٠ مليون دولار
- ث- ٢٠٠ مليون دولار

تعتبر المنظمة من الصنف الثاني في مجال نظم الـ ERP:

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

- أ- عندما تتجاوز إيراداتها ٢٠٠ مليون دولار.
- ب- عندما تتجاوز إيراداتها ٢ مليار دولار.
- ت- عندما يكون للمنظمة مواقع محلية قليلة
- ث- لا شيء مما ذكر.

عندما تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار تكون من الصنف:

- أ- الأول.
- ب- الثاني.
- ت- الثالث.
- ث- الرابع.

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

- أ- الاول
- ب- الثاني
- ت- الثالث
- ث- الرابع

تعتبر شركة **SYSPRO** في مجال الـ ERP من الصنف :

- أ- الاول
- ب- الثاني
- ت- الثالث

تعتبر المنظمة من الصنف الثالث في مجال نظم الـ ERP عندما:

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

- أ- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- ب- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليار دولار.
- ت- تكون للمنظمة موقع محليه قليلة
- ث- يكون للمنظمة موقع واحد فقط (وأقل من ٤٠ مليون دولار)

تعتبر المنظمة من الصنف الثالث في مجال نظم الـ ERP عندما:

- أ- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- ب- تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار ومواقع محلية قليلة
- ت- تكون للمنظمة موقع فريد ولا تتجاوز إيراداتها ٤٠ مليون دولار
- ث- تكون إيرادات المنظمة في حدود ١٠ مليون دولار ومواقع محلية كثيرة

تعتبر المنظمة ذات الموقع الوحيد في مجال نظم الـ ERP من الصنف :

- أ- الأول
- ب- الثاني
- ت- الثالث
- ث- الرابع

اول مورد لنظم الـ ERP :

- أ- ORACLE
- ب- SAP
- ت- LAWSON
- ث- MICROSOFT

أقوى الشركات من حيث الحلول المتقدمة لمختلف القطاعات الصناعي بالإضافة لخدمه الدعم المقدم للعملاء هي :

- أ- ORACLE
- ب- SAP
- ت- LAWSON
- ث- MICROSOFT

لقد تم شراء النظم المتكاملة People soft من طرف شركة :

- أ- ساب (تعتبر ساب أول مورد لنظم الـ ERP حيث)
- ب- مايكروسوفت
- ت- أوراكل (أقوى الشركات من حيث الحلول المقدمة لمختلف القطاعات الصناعية)
- ث- لوسن (تعتبر شركة لوسن من موردي الحلول حسب مقياس الشركة الصناعية)

لقد تم شراء موارد نظم الـ ERP people soft من طرف :

- أ- شركة اوراكل في سنة ٢٠٠٤
- ب- شركة ساب في سنة ٢٠١٠
- ت- شركة اوراكل في سنة ٢٠١٠
- ث- شركة ساب في سنة ٢٠٠٤

ثالث اكبر مورد لنظم الـ ERP :

- أ- LAWSON
- ب- SYSPRO
- ت- INFOR
- ث- MICROSOFT

الشركة التي توفر حلول خاصة للعملاء في وقت قياسي هي:

- أ- LAWSON  
ب- **SSA Goble**  
ت- INFOR  
ث- MICROSOFT

المناقسة الشديدة في سوق الـ ERP وعدم استقرار المبيعات دفع موردو نظم الـ ERP تركيز على :

- أ- **القيمة المضافة في وظائف النظم**  
ب- توفير استشاريين  
ت- توفير برامج Middleware  
ث- برامج المصدر المفتوح

لا تعتبر من الاتجاهات المستقبلية في مجال نظم الـ ERP :

- أ- معمارية البرمجيات المبنية على الخدمات SOA  
ب- **SCM**  
ت- البرمجيات كخدمة  
ث- المصدر المفتوح

#### **شركة إنفور Infor:**

تعتبر شركة إنفور ثالث أكبر مورد لنظم الـ ERP وتختص في الحلول المتكاملة لإدارة سلسلة التموين SCM وإدارة العلاقات مع العملاء CRM وإدارة الموردين Supplier Management  
شركة مايكروسوفت داين ميكس **Microsoft Dynamics**:  
كانت تسمى **Microsoft Business Solutions** وتوفر حلول تكاملية تشمل المالية والتجارة الالكترونية بالإضافة إلى إدارة سلسلة التموين وإدارة عمليات الصناعة **Manufacturing** ومحاسبة المشاريع وإدارة العلاقات مع العملاء وإدارة الموارد البشرية.

#### **شركة لوسن Lawson:**

تعتبر شركة لوسن من موردي الحلول حسب مقياس الشركة الصناعية التي تشمل :

١. إدارة أداء المؤسسات والتوزيع
٢. إدارة الموارد البشرية والمالية
٣. إدارة عمليات تجارة التجزئة .. [www.lawson.com](http://www.lawson.com)

#### **شركة أس أس أي غلوبل SSA Globa:**

أشترت **Baan** سنة ٢٠٠٤ وتوفر حلول خاصة للعملاء في وقت قياسي ذات فاعلية قصوى مع مرور الوقت حسب ماتروج له الشركة.

#### **شركة أبيكو Epicor:**

توفر شركة أبيكو حلول للمؤسسات المتوسطة في جميع أنحاء العالم حيث تشمل مختلف الاحتياجات سواء كانت متكاملة وشاملة أو جزئية تخدم تطبيقات معينة.

## المحاضرة الثانية

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 النظم
- ت- النظم التي تحتوي ع محمل الوظائف المطلوبة من طرف كل أقسام المنظمة
- ث- لاشيء مما ذكر

تسعى المؤسسات في الوقت الحالي الى :

- أ- تكامل النظم لتلبية متطلباتها الإدارية
- ب- فصل النظم عن بعضها البعض للتحكم اكثر فيها
- ت- تطوير برمجيات خاصة لانتاج التقارير من مختلف النظم
- ث- لاشيء مما ذكر (أو) تطوير نظم خاصة بكل قسم من اقسام المنظمة

يعتبر نوعاً من أنواع مستودعات المعلومات الوظيفية:

- أ- المستودعات الأفقية
- ب- المستودعات التنفيذية.
- ت- المستودعات التشغيلية. أو الإدارية
- ث- المستودعات المعرفية.

يعتبر نوعاً من أنواع مستودعات المعلومات الوظيفية :

- أ- المستودعات العمودية
- ب- المستودعات التنفيذية
- ت- المستودعات التشغيلية
- ث- المستودعات المعرفية

تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات **Silos Information** :

- أ- متكاملة.
- ب- غير فعالة وغير دقيقة ومكلفة
- ت- فعالة.
- ث- غير مكلفة.

لا تدعم نظم المعلومات:

- أ- الإنتاج
- ب- التسويق
- ت- المالية
- ث- العلاقات العامة

جانب التكامل الذي يتعلق بتطوير نظم معلومات هو:

- أ- الجانب المنطقي للتكامل
- ب- الجانب الفيزيائي للتكامل
- ت- الجانب التنظيمي للتكامل
- ث- لاشيء مما ذكر.

### مستودعات المعلومات الوظيفية

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

#### المستودعات الأفقية

تقسيم المنظمات الى أقسام مثل المحاسبة والموارد البشرية يعكس تجزئة المهام المعقدة الى مهام أبسط حيث تكون إدارتها أسهل

#### مستودعات العمودية

- قامت المنظمات أيضا بتقسيم الأدوار الى مستويات ( من المستوى الاستراتيجي الى المستوى التكتيكي الإداري والتشغيلي)  
- يقوم المدراء التنفيذيون والرؤساء بتطوير استراتيجيات طويلة المدى ويقوم المدراء في الإدارة الوسطى بالتركيز على حل المشاكل التكتيكية وكذلك سياسات المنظمة بينما يركز المدراء في المستوى التشغيلي أي المستوى الأدنى على العمليات اليومية للشركة

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.

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

هناك جانبين للتكامل :

### الجانب المنطقي Logical

- يتعلق بتطوير نظم معلومات التي تمكن المنظمة من المشاركة في البيانات مع أصحاب المصلحة **stakeholders** تكون حسب الحاجة و الترخيص **authorization**  
- تقوم الادارة بتغيير الهياكل التنظيمية وإجراءات العمل وكذلك ادوار ومسؤوليات الموظفين

### جانب التكامل الذي يتعلق بتوفير الترابط بين نظم غير متجانسة:

- أ- الجانب المنطقي للتكامل
- ب- **الجانب الفيزيائي للتكامل**
- ت- الجانب التنظيمي للتكامل
- ث- لا شيء مما ذكر.

### لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الERP:

- أ- تحسين الفعالية التشغيلية
- ب- تحسين إجراءات العمل
- ت- التركيز ع أهداف كامل المنظمة
- ث- **التركيز ع أهداف بعض أقسام المنظم**

### لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الERP:

- أ- Operation Efficiency
- ب- تحسين إجراءات العمل
- ت- تحقيق أهداف المنظمة
- ث- **تحقيق اهداف مختلف الأقسام**

### لا تعتبر من خطوات عملية التكامل:

- أ- تصنيف الموارد
- ب- الامتثال والمعايير
- ت- تطوير سياسة لدعم النظام القديم
- ث- **إدارة العمليات أو التركيز على الاهداف الخاصة لمختلف الأقسام**

### لا تعتبر من فوائد التكامل:

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

### لا تعتبر من فوائد التكامل:

- أ- زيادة الإيرادات وتحقيق النمو
- ب- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
- ت- تحقيق توحيد قياسي أكبر
- ث- **تعزيز أمن المعلومات**

### ليست من ميزات نظم الERP:

- أ- التكامل.
- ب- تعدد الوحدات multi-module
- ت- تطبيق لأفضل الممارسات.
- ث- **دعم كل العمليات المطبقة من طرف المؤسسات وبالتالي لا تحتاج الى تخصيص**

الجانب الثاني للتكامل

الجانب الفيزيائي Physical

- يتعلق بتوفير الترابط **Connectivity** بين نظم غير متجانسة
- Heterogeneous systems**
- تتطلب اعادة هندسة العمليات BPR تغيير عقليات الموظفين في المنظمة حيث تشجعهم على انجاز اعمالهم بطرق جديدة.

باقي خطوات تكامل النظم

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

الحدود ( العيوب )	المضائد
تكاليف عالية جدا في مرحلة بداية النظام	مزيد من الايرادات 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
تقليل الابتكار والاستقلال	تحقيق توحيد قياسي أكبر



ليست من ميزات نظم الـ ERP:

- أ- التكامل.
- ب- تعدد الوحدات **multi-module**
- ت- تطبيق لأفضل الممارسات.
- ث- دعم كل العمليات والاجراءات

## المحاضرة الثالثة

لا يعتبر من الأمور التي يجب التركيز عليها بالإضافة إلى التكامل عند تنفيذ نظم الـ ERP:

بالإضافة إلى التكامل يجب التركيز على :

١. معمارية إجراءات العمل
٢. متطلبات الأعمال
٣. الميزانية
٤. إدارة المشروع
٥. التزام الإدارة العليا للمنظمة
٦. التواصل المستمر مع الموظفين وأخبارهم بالتغييرات المستقبلية

أ- الميزانية.

ب- إدارة المشروع.

ت- التزام الإدارة العليا.

ث- التزام الإدارة التشغيلية.

لا تتطلب نظم الـ ERP من المنظمات التركيز على..

أ- إجراءات العمل Processes Business

ب- المجالات الوظيفية

ت- المستويات الإدارية

ث- الجانب المعرفي

لا يعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم ERP: المجال الذي لايشمله الجانب الوظيفي لنظام الـ ERP:

أ- المحاسبة

ب- الموارد البشرية

ت- إدارة المعرفة

ث- المشتريات

وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

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

لا يعتبر من وحدات (Modules) نظم الـ ERP:

أ- الإنتاج

ب- المشتريات

ت- إدارة المخزون

ث- DSS

لا يعتبر من وحدات نظم الـ ERP:

أ- المبيعات والتسويق

ب- الإنتاج

ت- إدارة المخزون

ث- إدارة الجودة الشاملة

لا تحتوي وحدات النظم المتكاملة ع:

أ- وحدة ذكاء الأعمال

ب- وحدة الخدمة الذاتية

ت- وحدة ادارة المشاريع

ث- وحدة ادارة الجودة

فوائد وحدات النظم المتكاملة ( هذه فقرة ماجات عليها اسئلة حظيتها احتياط )

- ١- توفير دعم مرن للموظفين ٢- الوصول المبسط للمعلومات المهمة
- إدارة الأداء :- ١- توفير معلومات لقياس الاداء في الوقت الحقيقي
- ٢- تمكين الإدارة العليا للوصول لمعلومات تساعد في اتخاذ القرار مثل الاحصائيات وقياس الاداء
- الشنون المالية :- ١- تحقق الامتثال Compliance وقابلية التوقع Predictability لأداء المنظمة.
- ٢- التحكم في الشنون المالية عبر المنظمة. ٣- اتمته المحاسبية و الجانب المالي لسلسلة التموين .
- ٤- الدعم الدقيق للتقارير المالية حسب SOX Act.
- إدارة الموارد البشرية :- ١- أستقطاب الموظفين الكفاء، تطوير الكفاءات والمواهب وتحقيق تماشي الجهود مع اهداف المنظمة.
- ٢- تحقيق فعالية أكبر والامتثال Compliance ومسايرة القوانين المحلية والعالمية باستعمال عمليات موحدة.
- ٣- تمكين المنظمة من انشاء فرق خاصة بالمشاريع وذلك حسب الكفاءة أوالتفرغ كما تمكن من متابعة تقدم المشاريع والتحكم في وقت الانجاز وتحليل النتائج. ٤ - ادارة الاستثمارات في رأس المال البشري وذلك بتحليل نواتج الاعمال وتخطيط القوة العاملة.

تعتبر المعماريات ذات الطبقات الثلاثة **Three-layer** الأكثر شيوعاً واستعمالاً في الوقت الحالي وتحتوي على:

١. خوادم الويب.
٢. خوادم التطبيقات.
٣. خوادم قواعد البيانات.

من معماريات الأكثر شيوعاً واستعمالاً في الوقت الحالي:

- أ- معماريات ذات الطبقتين
- ب- معماريات ذات الطبقات الثلاثة
- ت- معماريات ذات الطبقات الأربعة
- ث- المعماريات ذات الطبقات السبعة أو لا شيء مما ذكر ( خيار مختلف )

أو (( باختيارات مختلفة ))

- أ- المعماريات التفاعلية
- ب- المعماريات ذات الطبقات (المستويات) الثلاثة
- ت- المعماريات الذكية
- ث- المعماريات ذات الطبقتين المستويين

لا تحتوي المعماريات ذات الطبقات الثلاثة على:

- أ- خوادم الويب
- ب- خوادم التطبيقات
- ت- خوادم قواعد البيانات
- ث- خوادم الشبكات

المعماريات التي تشمل خوادم الويب هي :

- أ- المعماريات ذات الثلاثة طبقات (مستويات)
- ب- المعماريات التفاعلية
- ت- المعماريات الذكية
- ث- المعماريات الشبكية

تتمثل فوائد المعماريات ذات الطبقات الثلاثة في:

١. قابلية التوسع والتطور Scalability
  ٢. الموثوقية العالية
  ٣. المرونة
  ٤. سهولة الصيانة
  ٥. إعادة الاستعمال
  ٦. الأمن
- أما عيوبها فتتمثل في غلاء تكلفتها

لا تعتبر من فوائد المعماريات ذات الطبقات (المستويات) الثلاثة:

- أ- الموثوقية.
- ب- المرونة.
- ت- الأمن.
- ث- التكلفة.

## المحاضرة الرابعة

لا يعتبر مرحلة من دورة حياة تطوير النظم:

- أ- التخطيط المنهجي.
- ب- التصميم.
- ت- البناء.
- ث- إدخال البيانات.

ليست مرحلة من مراحل دورة حياة تطوير النظم:

- أ- التخطيط المنهجي
- ب- التصميم
- ت- الصيانة
- ث- إدخال البيانات

ليست مرحلة من مراحل دورة حياة تطوير النظم :

- أ- التخطيط المنهجي
- ب- التصميم
- ت- الصيانة
- ث- Build

في دورة حياة تطوير النظم السريعة :

- أ- يتم استبدال مرحلة التحليل واتباع المراحل الأخرى
- ب- يتم استبدال مرحلة التصميم واتباع المراحل الأخرى
- ت- يتم استبدال مرحلتى التحليل والتصميم واتباع المراحل الأخرى
- ث- لاشي مما ذكر أو (يتم تطوير النظم من طرف المدربين )

يتم استبدال مرحلتى التحليل و التصميم في دوره حياة تطوير النظم بإنشاء النماذج :

- أ- دوره حياه النظم السريعة.
- ب- دوره حياه النظم النموذجية.
- ت- دوره حياه النظم المتقدمة.
- ث- دوره حياه النظم المتكاملة.

لقد أثبتت دورة حياة تطوير النظم السريعة (Rapid SDLC) فعاليتها في:

- أ- النظم التفاعليه
- ب- النظم المبنية على المعالجة بالدفعه Batch
- ت- لاشيء مما ذكر
- ث- كل ما ذكر

في دورة حياة ال- Rapid SDLC يتم تطوير النظم :

- أ- من طرف المستخدمين
- ب- عن طريق الاستعانة بالمصادر الخارجية
- ت- من طرف المبرمجين
- ث- من طرف الاستشاريين

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



دورة حياة تطوير النظم السريعة **Rapid SDLC**

إنشاء النماذج **Prototyping**

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

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

### النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات:

- أ- **تكلف الملايين من الدولارات**
- ب- مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجية
- ت- يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع
- ث- لا تتطلب تغييراً معتبراً لإستراتيجية المنظمة قبل تنفيذها
- ج- تكون في مجملها مفتوحة المصدر

### لا تعتبر خطة من تخطيط الموارد المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات:

- لا تعتبر من خطط تنفيذ النظم المتكاملة :
- أ- خطة التنفيذ الشامل
- ب- خطة التنفيذ متوسطة المستوى
- ت- خطة الفانيليا
- ث- **خطة النظم السريعة**

### في خطة التنفيذ منخفضة المستوى (خطة الفانيليا):

- أ- تستعمل بعض الوظائف القياسية ويتم تخصيص البعض الاخر من الوظائف .
- ب- **تستعمل الوظائف القياسية بأكملها ويتم الاعتماد على أفضل الممارسات**
- ت- يتم الاعتماد على إعادة هندسة العمليات في تخصيص بعض وظائف النظام
- ث- يتم الاعتماد على إعادة هندسة العمليات في تخصيص كل وظائف النظام

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

## المحاضرة الخامسة

في مرحلة تحديد إطار المشروع من دورة حياة نظم ال ERP ؟

دورة حياة النظم ERP التقليدية  
١- مرحلة تحديد إطار المشروع و الالتزام به  
٢- مرحلة تحليل وتصميم النظام.  
٣- مرحلة الإقتناء والتطوير  
٤- مرحلة التنفيذ  
٥- مرحلة التشغيل Operation Stage  
الرجاء الرجوع لشرح المراحل ص ٣٠-٣١  
السؤال اجابته تحت مرحلة تحديد اطار

- أ- يتم تطوير و تحديد اطار المشروع فيما يخص الموارد و المدة الزمنية.  
ب- لا يتم تعريف و تحديد خاصيات و ميزات تنفيذ نظام ال ERP.  
ت- يتم تطوير رؤية قصيرة المدى فيما يخص النظام الجديد.  
ث- لا يتم اختيار مورد النظام.

في دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية يقوم فريق البيانات :

الرجاء الرجوع لشرح المراحل ص ٣٠-٣١  
السؤال اجابته تحت مرحلة الإقتناء والتطوير

- أ- بالعمل على ترحيل البيانات data migration من النظام القديم الى النظام الجديد  
ب- بإدخال بيانات الموظفين والماليه والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد  
ت- بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP  
ث- لا شيء مما ذكر

أو (( خيارات اخرى ٩ ))

- أ- بالعمل على ترحيل البيانات  
ب- بإدخال بيانات الموظفين مباشرة الى النظام الجديد  
ت- بتنفيذ التغييرات الضرورية على كافة اجراءات العمل  
ث- بتنفيذ التغييرات على بعض اجراءات العمل

لا تعتبر من حالات تحول نظم ال ERP (System Conversion):

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

- أ- التحول المرحلي  
ب- التحول النموذجي  
ت- التحول المتوازي  
ث- التحول السريع

عادة ما يفشل تنفيذ النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات بسبب:

- أ- عدم تطبيق ادارة التغيير منذ المراحل الاولى  
ب- عدم تقديم الدعم الكافي من طرف الادارة العليا للمشروع  
ت- كل ما ذكر  
ث- لا شيء مما ذكر

المنهجية التي تشمل تقييم الجاهزية التنظيمية عند تنفيذ نظم ال ERP هي :

منهجيات تنفيذ نظم ال ERP  
١- الحل الجامع Total Solution  
٢- المسار السريع Fast Track  
٣- منهجية ساب السريعة SAP (ASAP)  
٤- منهجية تكامل الاعمال (Accenture)  
الرجاء الرجوع للمنهجيات في المحتوى ص ٣٤-٣٦  
لانه كل منهجية لها مراحل ومجالات

- أ- ASAP  
ب- AIM  
ت- منهجية مايكروسفت القياسية  
ث- OUM

منهجية تنفيذ نظام ال ERP التي تشمل مخطط الاعمال هي :  
في تنفيذ نظم ال ERP المنهجية التي تميز بشمولها مخطط الاعمال هي  
المنهجية التي تشمل مخطط الاعمال في تنفيذ نظم ال ERP هي :

- أ- منهجية ساب السريعة ASAP  
ب- منهجية اوراكل AIM  
ت- منهجية مايكروسفت القياسية  
ث- لا شيء مما ذكر أو اوراكل OUM ( خيار مختلف )

## في دورة حياة نظم الـ ERP:

الرجاء الرجوع لجدول مقارنة دورة حياة تطوير  
النظم التقليدية والخاصة بنظم الـ ERP ص ٣٧

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

## المحاضرة السادسة

المكون الاقل ثمنًا في مشاريع الـ ERP يتشمل في:

- أ- برمجيات الـ ERP
- ب- المعدات
- ت- المكونات الرئيسية
- ث- التدريب والمكونات الأخرى..

ليست من متطلبات نظم الـ ERP:

- أ- خوادم التطوير
- ب- خوادم الاختبار
- ت- خوادم الانتاج
- ث- خوادم الانترنت

يجب على خوادم الـ ERP:

- أ- أن تكون متعددة المعالجة
- ب- أن تكون حواسيب عملاقة Super Computers
- ت- أن تكون سعة ذاكرتها الرئيسية عدة تيرابايت
- ث- أن تشتغل بالوقت الحقيقي Real Time

لا يستخدم كنظام تشغيل لخوادم الـ ERP:

- أ- سولاريس Solaris
- ب- ويندوز Windows
- ت- لينكس Linux
- ث- ماك اواس mac os

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

- أ- Oracle
- ب- DB2
- ت- Xcode
- ث- Ms-Sql

لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم الـ ERP:

- أ- الموظفون.
- ب- عمال المعرفة
- ت- العملاء.
- ث- الموردون.

لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم الـ ERP :

- أ- الموظفون
- ب- العملاء
- ت- مدراء قواعد البيانات أو مدراء التغيير
- ث- الموردون

### مكونات نظم الـ ERP

الاول :- المعدات

الموارد الرئيسية : ١- الخوادم ٢- العملاء ٣- الطرفيات

الثاني :- البرمجيات

المكونات الرئيسية : ١- برمجيات النظم ٢- نظم ادارة قواعد البيانات

٣- البرمجيات التطبيقية:- مثل برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وكذلك برمجيات الوصول عن بعد وكذلك برمجيات مراقبة الحركة في النظام بالإضافة الى برمجيات الحماية من الفيروسات إلخ..

الثالث :- الموارد البشرية

١- المستخدمون النهائيون End Users: وتتمثل هذه الفئة في الموظفين، العملاء، الموردون وآخرون الذين يمكنهم استخدام النظام في المستقبل.

٢- الاختصاصيون في تقنية المعلومات: وتتمثل هذه الفئة في مديري قواعد البيانات DBA وفرق الدعم الفني والمبرمجون وفرق إدارة التغيير والمشرفون على الدورات التدريبية وآخرون من قسم تقنية المعلومات



يعتبر مدير قواعد البيانات من فئة:

- أ- المستخدمين النهائيين.  
 ب- الاختصاصيين في تقنية المعلومات.  
 ت- الاختصاصيين في إدارة التغيير.  
 ث- الاختصاصيين في إدارة العمليات.

تكنولوجيا الخوادم الافتراضية هي:

- أ- التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية على جهاز فيزيائي واحد.  
 ب- التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم فيزيائية على جهاز فيزيائي واحد.  
 ت- التقنيات التي تمكن من شبك عدة خوادم افتراضية بجهاز فيزيائي واحد.  
 ث- التقنيات التي تمكن من شبك عدة خوادم فيزيائية بجهاز فيزيائي واحد.

الشركة التي لا تقوم باختيار أو دعم برمجياتها عند تشغيلها مع برمجيات أخرى من موردين آخرين هي:

- أ- مايكروسوفت.  
 ب- أوراكل.  
 ت- لوسن.  
 ث- ساب لنظام .  
 الشركة التي تتبنى الإدارة الافتراضية  
 برمجيات المصدر المفتوح هي :

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

- أ- اوراكل  
 ب- مايكروسوفت  
 ت- ساب  
 ث- لوسن أو IBM

لا تعتبر من فوائد الافتراضية :

- أ- الحصول على المزيد من اداء الخادم الفيزيائي  
 ب- التكلفة الاجمالية للتملك  
 ت- تكاليف الكهرباء والتكليف والكوابل  
 ث- استمرارية الاعمال وتوفر الخدمة

فوائد لافتراضية

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

## المحاضرة السابعة

من اهم عوامل نجاح تنفيذ نظم ERP :

- اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
- اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير
- اختيار المورد حسب التكلفة الإجمالية لتملك النظام TCO
- اختيار المورد الذي يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

يتطلب التنفيذ الناجح لنظم الـ ERP اختيار المورد الذي :

- يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير
- يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
- يحقق أفضل تكلفة إجمالية لتملك النظام TCO
- يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة :

- يجب الاستعانة بخدمات الشركات الاستشارية في عملية الاختيار
- يجب الابتعاد عن الشركات الاستشارية في عملية الاختيار
- يجب الاعتماد فقط على موظفي تقنيات المعلومات داخل المؤسسة
- لاشي مما ذكر .

أو (( خيارات اخرى ))

- يمكن الاستعانة بخدمات الشركات الاستشارية في عملية الاختيار
- يجب الابتعاد عن الشركات الاستشارية في عملية الاختيار
- يجب الاعتماد فقط على موظفي تقنيات المعلومات داخل المؤسسة
- يجب الاعتماد على ممثلي مختلف اقسام المنظمة

يجب عند اعداد وتحديد قائمة موردي نظم ERP :

- استعمال محركات البحث
- عدم اشراك رؤساء الاقسام في هذه المرحلة
- عدم اشراك المستخدمين النهائيين تجنباً لمقاومة التغيير
- لاشيء مما ذكر

في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسة  
لا يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي :

- الموقع المالي للمورد
- الموقع الجغرافي للمورد في اطار الاستعانة بالموارد الخارجية
- من دول اخرى
- فلسفة المورد في التنفيذ
- استراتيجيات الترقية للمورد

يعتبر طلب تقديم العروض ERP :

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

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

- يجب على طلب تقديم العروض أن يشمل:
- نوع نظام الـ ERP الذي تريده المنظمة.
  - البنية التحتية من المعدات والبرمجيات.
  - متطلبات التدريب.
  - أي قضايا خاصة في العقد المبرم مع المورد.

## المحاضرة الثامنة

في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام ال ERP:

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

في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم ال ERP لا يجب تقييم:

- أ- البنية التحتية.
- ب- System Conversion
- ت- اصدار التقارير.
- ث- الموارد.

في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم ال ERP :

- أ- لا يجب تقييم البنية التحتية
- ب- لا يجب تقييم التحول
- ت- لا يجب تقييم اصدار التقارير
- ث- لا يجب تقييم المورد

ليس من الضروري في عملية تقييم جاهزية النظام تقييم :

- أ- البنية التحتية
- ب- عملية التحويل (System Conversion)
- ت- عملية اصدار التقارير
- ث- المورد او تقييم اداء المورد

أو (( بخيارات مختلفة (٩) ))

- أ- البنية التحتية
- ب- عملية التحويل
- ت- تهيئة النظام
- ث- الميزانية

في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام ال ERP :

- أ- لا يجب استعمال بيانات حقيقية ( يجب استعمال بيانات حقيقية )
- ب- لا يمكن ان يشمل فريق التدريب مدربين يعملون لصالح المورد (يمكن أن يشمل )
- ت- لا يمكن اللجوء الى مدربين من شركات الطرف الثالث (يمكن اللجوء )
- ث- يجب التطرق الى حوالي ٩٠% مما يتم التعرض له عند استعمال النظام في الواقع

أو (( بخيارات مختلفة (٩) ))

- أ- يجب استعمال بيانات افتراضية فقط تفاديا لارتكاب اخطاء من المتدربين
- ب- يجب التطرق الى حوالي ١٠% مما يتعرض اليه عن استعمال النظام في الواقع
- ت- يجب التطرق الى حوالي ٥٠% مما يتعرض اليه عن استعمال النظام في الواقع
- ث- يجب التطرق الى حوالي ٩٠% مما يتعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع

### تبدأ مرحلة استقرار النظام:

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

- أ- قبل اكتمال التدريب
  - ب- عندما ندخل البرمجيات في مرحلة الإنتاج
  - ت- قبل اكتمال تحويل البيانات الأساسية
  - ث- لأشياء مما ذكر.
- أو (بخيارات مختلفة ٩)

- أ- قبل الشروع في مرحلة الإنتاج
- ب- عندما تكون البرمجيات في مرحلة الإنتاج
- ت- قبل عملة تحويل البيانات
- ث- عندما تكون البرمجيات في مرحلة الاختبار

### تحتاج المنظمة بعد القيام بالنظام Go-Live لاستقرار النظام :

- أ- من شهر الى شهرين
- ب- من شهرين الى ٣ اشهر
- ت- من ٤ اشهر الى ٦ اشهر

### طريقة التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP:

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

### يتم القيام بعملية التسوية بين النظامين القديم والجديد:

- أ- في التنفيذ المتوازي.
- ب- في التنفيذ المرحلي.
- ت- في تنفيذ الـ Big bang
- ث- لأشياء مما ذكر.

- بعض القضايا التي تظهر خلال عملية استقرار نظم الـ ERP**
- يزيد التخصيص من تعقيد النظام عندما لا يتم توثيقه ونشره بشكل جيد.
  - ان عدم القدرة على أداء الأنشطة الخاصة بغرض محدد لا ترجع الى عدم قدرة النظام ، ولكن لجهل كيفية أداء تلك النشاطات.
  - من المتوقع ان يرتكب المستخدمون اخطاء اثناء استعمالهم للنظام للمرة الأولى
  - في التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم مما يتطلب موارد هائلة وينتج عنه التباس وإحباط للموظفين.
  - يجب القيام بالتسوية Reconciliation بين النظامين القديم والجديد وذلك للتحقق من المدخلات والمخرجات .

### الدعم في فترة ما بعد الإنتاج

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

### لا يمكن تخفيض معظم مخاطر الفشل عند الانتقال الى نظام الـ ERP وذلك :

- أ- بإدارة مرحلة ما قبل القيام بالنظام
- ب- بالقيام بتدريب الموظفين
- ت- تخصيص كل اجراءات العمل
- ث- بالتاكيد على دعم الادارة العليا

### نقل المعرفة

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

## المحاضرة التاسعة

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

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

- أ- معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام.
- ب- المهارات العالية في التفاوض.
- ت- استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ.
- ث- المشاركة في برمجة ومراجعة النظام عندما تقتضى الحاجة

الإدارة التي تركز على الجانب التكتيكي:

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

- أ- إدارة المشاريع
- ب- إدارة البرامج.
- ت- إدارة فرق التنفيذ.
- ث- إدارة التغيير.

الإدارة التي تركز على الجانب الإستراتيجي:

- أ- إدارة المشاريع
- ب- إدارة البرامج
- ت- إدارة فرق التنفيذ
- ث- إدارة التغيير

يتطلب تنفيذ مشروع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسة مدة زمنية:

- أ- تتراوح ما بين ثلاثة شهور إلى سنة واحدة.
- ب- تتراوح ما بين ستة شهور إلى سنة واحدة
- ت- تتراوح ما بين عدة شهور إلى عدة سنوات.
- ث- تتراوح ما بين ثلاثة شهور إلى ستة شهور

لا تعتبر من مهام خبراء الوحدات في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات:

خبراء الوحدات  
 يقومون بتحليل المتطلبات وتحويلهم الى حلول داخل نظام الـ ERP  
 يساهمون بتوفير القيادة والمعرفة التطبيقية في مجالات تصميم العمليات، تهيئة النظام، اختبار النظام، التدريب على النظام وتنفيذ النظام

- أ- تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول
- ب- المساهمة في توفير القيادة والمعرفة التطبيقية في تصميم العمليات
- ت- تهيئة النظام
- ث- تسهيل وتنسيق الاتصالات ما بين فرق المشروع والمنظمة

تعتبر من مهام خبراء الميدان في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات :

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

- أ- تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول
- ب- المساهمة في توفير القيادة والمعرفة التطبيقية في تصميم العمليات
- ت- تهيئة النظام
- ث- تسهيل وتنسيق التواصل ما بين فرق المشروع والمنظمة

لإنجاح مشروع الـ ERP يقوم :

- أ- مكتب ادارة المشروع بإدارة مخاطر تنفيذ المشروع
- ب- فريق ادارة المخاطر بإدارة تنفيذ المشروع
- ت- فريق ادارة التغيير بإدارة تنفيذ المشروع
- ث- الادارة التنفيذيه للمنظمة بإدارة تنفيذ المشروع

لإنجاح مشاريع النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات يجب أن يكون هناك:

- أ- **التزاماً قوياً من طرف الإدارة العليا.**
- ب- التزاماً قوياً من طرف الإدارة الوسطى.
- ت- التزاماً قوياً من طرف الإدارة التشغيلية.
- ث- التزاماً قوياً ومستمراً من طرف الموظفين في إدارة الجودة.

#### قيادة المشروع

١. لكي يعتبر ناجحاً يجب على مكتب ادارة المشروع ان يدير مخاطر تنفيذ المشروع
٢. يحتاج مكتب ادارة المشروع الى مراقبة ومعالجة ما يلي خلال تنفيذ مشروع الـ ERP
  - اطلاق المشروع وذلك باستقطاب الأشخاص بما يناسب حاجة المشروع.
  - التفاعل ما بين الاهداف و الاشخاص في مختلف المجالات الوظيفية والفنية.
  - التزام الادارة العليا طوال مدة المشروع.
  - دوران الاستشاريين والموظفين .
  - اتخاذ القرارات المبنية على التخمين .
  - الموظفون والمستخدمون السلبيون والعدوانيون

لا تعتبر من عوامل النجاح الاساسيه لمشاريع الـ ERP:

- أ- **قله التخصصات customization**
- ب- اطار المشروع
- ت- العمل الجماعي
- ث- عملية اتخاذ القرارات

#### عوامل النجاح الأساسية والحاسمة

- عملية اتخاذ القرار:-** تسهم عملية اتخاذ القرار الواضحة والمنظمة في تقليل عدد المشاكل والقضايا المتعلقة بإطار المشروع، الفعالية والانتاجية خلال طور تنفيذ النظام.
- إطار المشروع :-** يعرف الإطار ما يجب على المشروع توفيره و تغيير الاطار يعني ان المشروع يواجه صعوبات في تحقيق الاهداف.
- العمال الجماعي:-** يتم تكوين فرق المشروع من موظفي المنظمة بالإضافة الى اشخاص يتم توظيفهم وايضا استشاريين خارجيين ويجب عليهم العمل جماعيا لتحقيق هدف واحد منسود.
- إدارة التغيير:-** تعتبر من مهام مدير المشروع التواصل فيما يخص اهمية المشروع الى كافة المنظمة من اعلاها الى اسفلها وذلك باستخدام التواصل و التدريب.
- فريق التنفيذ والفريق التنفيذي :-** يعتبر دور مدير البرنامج ومدير المشروع حاسما في انجاح المشروع.
- هناك ثلاث خيارات .. في اختيار فريق التنفيذ :
١. من ،، موظفي تقنية المعلومات .
  ٢. من ،، شركات الاستشارة الخارجية .
  ٣. من ،، موظفي المورد.
- يعتبر دعم الادارة العليا والتزامها ذا أهمية قصوى خلال كل مراحل المشروع.

#### إدارة التغييرات التي تطرأ على إطار المشروع

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

## المحاضرة العاشرة

ليس من العوامل التي تعيق تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات:

- أ- عدم وضوح الرؤية
- ب- عدم واقعية الأهداف
- ت- استبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضى الحاجة لذلك
- ث- عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة

تستخدم عملية الـ BPR في :

- أ- تقييم التغيير الاستراتيجي للعمليات
- ب- تبسيط العمليات والإجراءات المتبعة
- ت- تعزيز امن النظام
- ث- رفع المستوى المعرفي للموظفين

يمكن تقييم مستوى قدرات المنظمة اللازمه لتنفيذ المشاريع من خلال :

- أ- خطة المشروع
- ب- مستوى خبرة الاستشاريين
- ت- BPR
- ث- OPM3

يستخدم نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في:

- أ- تقييم مستوى قدرات المنظمة في تنفيذ نظام الـ ERP
- ب- اختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- ت- تقييم الشركة الموردة لنظم الـ ERP
- ث- إحداه التغيير التنظيمي قبل تنفيذ نظم الـ ERP

يستخدم نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في:

- أ- تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام الـ ERP
- ب- اختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- ت- تقييم الشركة المورده لنظم الـ ERP
- ث- لا شيء مما ذكر

لا تعتبر من خطوات نموذج الـ OPM3:

- أ- المعرفة
- ب- جمع المعلومات
- ت- التقييم
- ث- التحسين

يخص مفهوم التغيير التنظيمي:

- أ- التغيير على مستوى تقنية المعلومات.
- ب- التغيير على مستوى الإدارة العليا.
- ت- التغيير على مستوى كل المنظمة.
- ث- التغيير على مستوى الإدارة التشغيلية.

يخص مفهوم التغيير التنظيمي التغيير على مستوى كل المنظمة ويتضمن ما يلي:

١. تغيير المهام **A change in mission**
٢. تكنولوجيات جديدة
٣. المدمجون **Mergers**
٤. المتعاونون الأساسيون (المساهمون)
٥. التحجيم الحقيقي **Rightsizing**
٦. البرامج الجديدة مثل الإدارة الشاملة للجودة **Total Quality Managemen**

✓ يعني تنفيذ نظم الـ ERP عموما اجراء تغييرات جذرية على المنظمة بما يشمل اجراء تغييرات جوهرية على العمليات والاجراءات وكذلك وظائف المنظمة.



تعتبر **change in mission** من متضمنات:

- أ- التغيير التنظيمي.
- ب- نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع.
- ت- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP.
- ث- التغيير الاستراتيجي
- ج- لا شيء مما ذكر.

لا يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي:

- أ- تغيير المهام
- ب- تكنولوجيات جديد
- ت- المتعاونون الأساسيون
- ث- المدرء التنفيذيون

يعتبر التحجيم الحقيقي **Rightsizing** للمنظمة من الأمور التي يتضمنها:

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

يعتبر التحجيم الحقيقي **Rightsizing** للمنظمة من الامور التي يتضمنها :

- أ- التغيير التنظيمي
- ب- نموذج الاستحقاق التنظيمي لاداره المشاريع
- ت- منهجيه تنفيذ مشاريع الـ ERP
- ث- التغيير الاستراتيجي

تعتبر الإدارة الشاملة للجودة من متضمنات:

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

تعتبر الادارة الشاملة للجوده من متضمنات :

- أ- التغيير التنظيمي
- ب- نموذج الاستحقاق التنظيمي لاداره المشاريع
- ت- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP
- ث- ادارة سلسلة التموين

لضمان الالتزام التنظيمي لايجب التركيز على:

- أ- خطة التواصل
- ب- OPM3
- ت- نموذج الاستحقاق التنظيمي
- ث- نموذج الاستحقاق الاستراتيجي

تعتبر ادارة التغيير جزءا من :

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

- أ- استراتيجية تخطيط التنفيذ  
ب- مهام الادارة التنفيذية للمنظمة  
ت- ادارة المعرفة للمنظمة  
ث- ادراة الجودة للمنظمة

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

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

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

أو (( بخيارات مختلفة ٩ ))

- أ- تحسين أداء المشاريع  
ب- تحسين العائد من الاستثمار.  
ت- تخفيف وتقليل التكلفة العملية  
ث- دمج عمليات التحسين

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

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

- أ- إعادة هندسة العمليات  
ب- تحليل الإجراءات  
ت- إدارة العمليات  
ث- تصميم العمليات  
ج- لا شيء مما ذكر

لا تعتبر من مراحل اعادة هندسة العمليات :

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

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

تعتبر إجراءات العمل أصولاً في:

- أ- إعادة هندسة العمليات.  
ب- إدارة العمليات  
ت- إدارة الأصول الثابتة.  
ث- لا شيء مما ذكر.

الذي يهدف الى ازالة التدخل البشري واتمته (مكننة) العمليات الذي يركز علناتمة العمليات و تقليل حجم المنظمة :

ادارة العمليات	إعادة هندسة العمليات
تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلت خطوات.	تهدف الى ازالة التدخل البشري واتمته العمليات كلما كان ذلك ممكنا.
تركز على مبدأ الذي يعتبران التضاعلات والترابط بين الاشخاص والنظام والمعلومات الضرورية لتأديتها أفضل للمهام.	تركز تركزا كبيرا على الاتمته وتقليل حجم المنظمة.

- أ- ادارة العمليات  
ب- إعادة هندسة العمليات  
ت- ادارة الاصول  
ث- منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

تساعد نظم ادارة العمليات المدراء ع فهم:

- أ- الجانب التشغيلي
- ب- الجانب التنفيذي
- ت- الجانب الاستراتيجي
- ث- الجانب المعرفي

تعتبر من العمليات التي يجب فصلها بعضها عن بعض في تنفيذ ادارة العمليات:

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

- أ- العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة
- ب- العمليات التي تتطلب نوعا ما من التدخل البشري
- ت- العمليات التي لا تعتمد بشكل قوي على النظام
- ث- العمليات التي تحتاج الى التحكيم البشري

لا يعتبر من فوائد تطبيق ادارة العمليات :

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

- أ- تسهيل التواصل و التنسيق
- ب- زيادة فعالية الموظفين
- ت- تخفيض التكاليف للمنظمة
- ث- التقليل من مقاومة التغيير

## المحاضرة الحادية عشر

يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق:

- أ- الاستعانة بالمصادر الخارجية
- ب- إدارة العمليات
- ت- اعادة هندسة العمليات
- ث- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لا إدارة موارد المؤسسات

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

- أ- الاستعانة بالمصادر الخارجية
- ب- إدارة العمليات
- ت- اعادة هندسة العمليات
- ث- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

تتطلب الإستعانة بالمصادر الخارجية

- أ- آليات للمراقبة
- ب- بناء علاقة مع الشريك المستعان به
- ت- كل ما ذكر
- ث- لا شيء مما ذكر

معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص:

- أ- وظائف الدعم الفني
- ب- تطوير البرمجيات
- ت- الصيانة في مختلف الميادين
- ث- كل ما ذكر

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

- أ- وظائف الدعم الفني
- ب- تطوير البرمجيات
- ت- Saas
- ث- الصيانة في مختلف الميادين

لا تعتبر من فوائد الإستعانة بالمصادر الخارجية:

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

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

### تعتبر من عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية:

- أ- Market Agility سرعة التجاوب مع السوق
- ب- اتساع نطاق المهارات.
- ت- الخبرة الفنية.
- ث- اختلاف التوقعات.

### لا تعتبر من عوائق الإستعانة بالمصادر الخارجية:

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

في ميدان الـ ERP يتم عادة الإستعانة بالمصادر الخارجيه:  
يتم عادة اختيار الشركاء في الإستعانة بالمصادر الخارجيه من دول  
اخرى في ميدان الـ ERP :

- أ- من الدول النامية
- ب- من الدول الأورويبيه المتقدمه
- ت- من اليابان
- ث- كل ما ذكر

### لا يعتبر من الاتجاهات الحديثة في الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات:

- أ- تحسين الجودة
- ب- تخفيض التكلفة
- ت- زيادة السرعة
- ث- تطبيق منهجيات فعالة في تنفيذ مشاريع تقنية المعلومات

### لا تعتبر من المشاكل التي تواجه شركاء الإستعانة بمصادر خارجيه من دول أخرى:

- أ- المشاكل المتعلقة باللغة
- ب- المشاكل المتعلقة بالكفاءة في فهم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- ت- المشاكل المتعلقة بالثقافة
- ث- المشاكل المتعلقة بالقيم

### في عملية اختيار مورد عند الاستعانة بالمصادر الخارجية يمكن عدم اعتبار:

- أ- حالة المورد المالية.
- ب- الشهادات التقنية.
- ت- الرخص والمؤهلات. (والخبرة والتجارب في مشاريع مشابهة)
- ث- الدولة المسجل فيها المورد

### التحدي الأكبر الذي يواجه الإستعانة بالمصادر الخارجية من دول اخرى في ميدان الـ ERP :

- أ- الثقافة
- ب- اللغة
- ت- عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات
- ث- كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية

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

التحدي الأكبر الذي يواجه الإستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى في ميدان الـ ERP :

- أ- الثقافة واللغة
- ب- التكلفة العالية للتنقل
- ت- عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات
- ث- كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

من العوامل التي لا تؤدي إلى تأخير المشاريع التي يتم فيها الأستعانة بمصادر خارجية من دول أخرى:

- أ- تكاليف المواصلات
- ب- اختلاف الوقت
- ت- اختلاف الثقافة
- ث- التكاليف المتعلقة بصرف العملات

يمكن الوصول إلى نظام الـ ERP في إطار البرمجيات كخدمة SaaS:

- أ- عن طريق متصفح الويب
- ب- عن طريق الشبكات الافتراضية
- ت- عن طريق برامج آمنة توفرها شركة البرمجيات كخدمة
- ث- لا شيء مما ذكر

يتميز نموذج البرمجيات كخدمة SaaS:

- أ- بوجود مخاطر قليلة
- ب- بعدم وجود مخاطر
- ت- بوجود مخاطر كبيرة
- ث- بالتكاليف المخباء
- ج- بعدم وجود نقل للمعرفة إلى مستخدمي النظام

لا يعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة SaaS:

- أ- الحوسبة في كل مكان
- ب- توحيد التطبيقات
- ت- الشفافية في الإجراءات الأمنية
- ث- الخصوصية بالنسبة للمستخدم

من عيوب البرمجيات كخدمة :

- أ- نقص المرونة بالنسبة للمستخدم
- ب- عدم جاهزيتها للاستعمال في وقت قصير
- ت- كثرة عمليات التهيئة من طرف المستخدم.
- ث- زيادة الكلفة

من عيوب البرمجيات كخدمة SaaS :

- أ- نقص المرونة بالنسبة للمستخدم
- ب- عدم توفر البرمجيات عبر الويب.
- ت- كثرة عمليات التهيئة من طرف المستخدم.
- ث- كل ما ذكر صحيح.

### البرمجيات كخدمة SaaS

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

### فوائد البرمجيات كخدمة SaaS

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

### عوائق البرمجيات كخدمة SaaS

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

يعتبر نوعا من انواع مزودي البرمجيات كخدمة SaaS :

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

- أ- مزود خدمة التطبيقات  
ب- الترخيص الغير المحدود للبرمجيات  
ت- كل ما ذكر  
ث- لاشيء مما ذكر

لا يعتبر من افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية:

- أ- الحوكمة Governance  
ب- المسائلة  
ت- تقديم النفعية Expediency  
ث- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

أفضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية .  
- يقوم مدراء الـERP بدعوة ممثل عن الشركة أو فريق عمل لزيارة موقع الشركة الطالبة للخدمة لكي يتمكن مدير المشروع من الاشراف على المشروع شخصيا لضمان تحقيق المقاييس المتفق عليها .  
- انشاء ووضع آلية حوكمة رسمية formal governance process .  
- تعتبر حوكمة مورد النظم عاملا حاسما في نجاح المشروع كما يجب ان يحتوي على علاقات عالمية وعمليات تخص الاستعانة بالمصادر الخارجية ومنهجيات رسمية.  
- خطة تنصيب الترقية Upgrades .  
يجب صيانة الوحدات، حل المشاكل ووضع سياسات لإدارة المنصات عند دخول البرمجيات اطول طور في دورة حياته.  
- المسائلة :  
يجب على فرق تنفيذ المشروع عدم اعتبار الاستعانة بالمصادر الخارجية عندما تكون هناك رغبة في مساءلة اشخاص خارج الشركة او عندما يكون هناك تهرب من المسائلة عند حدوث مشاكل في المشروع.  
- تقديم النفعية Expediency :  
في حالة عدم توفر الموارد يجب اعطاء العمل لشريك مؤهل وجني ثمار الملاحظة التعلم للمرة الأولى .

## المحاضرة الثالثة عشر

يجب أن يكون تنفيذ إداره علاقة العملاء CRM:

- أ- موجها ومركزا على العميل
- ب- موجها إلى العميل ومركزا على استراتيجيات التسويق
- ت- موجها إلى العميل ومركزا على إستراتيجيات المنظمه
- ث- موجها ومركزا على التكنولوجيا

لا يجب على المنظمه في ادارة علاقات العملاء ان تركز على :

- أ- الاشخاص
- ب- العمليات
- ت- النظم
- ث- تطبيقات تقنيه المعلومات

ليست من الأمور التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء:

- أ- استراتيجيه المنظمه
- ب- منهجيه الاعمال
- ت- التكنولوجيا
- ث- العلاقات العامه

توفر وتقديم الدعم للعملاء من اختصاص:

- أ- CRM (Customer Relationship Management) ادارة علاقة العملاء
- ب- ERP
- ت- SCM
- ث- MIS
- ج- لا شيء مما سبق

بدأت الشركات في مكنة ( امتة ) العمليات الخاصه بالعملاء:

- أ- من ١٩٨٠ الى غاية ١٩٩٠
- ب- من ١٩٥٠ الى ١٩٦٠
- ت- من ١٩٩٠ الى ٢٠٠٠
- ث- من ١٩٦٠ الى ١٩٨٠

شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء:

- أ- في اواخر التسعينات من القرن الماضي
- ب- في بداية الستينات من القرن الماضي
- ت- في بداية التسعينات من القرن الماضي
- ث- في اواخر الستينات من القرن الماضي

حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان..

- أ- التسويق الجزئي (Segment marketing)
- ب- التسويق الشامل
- ت- التسويق الفعلي
- ث- لا شيء مما ذكر

ما هي ادارة علاقات العملاء؟

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

تطور ادارة علاقات العملاء

- ١- من سنة ١٩٨٠ الى غاية ١٩٩٠ بدأت الشركات باستعمال تقنية المعلومات لامتة عمليات العملاء باستعمال تطبيقات منفصلة تركز على العملاء.
- ٢- في اواخر التسعينات شرعت المنظمات في عملية تكامل تلك التطبيقات المنفصلة ونتيجة ذلك ما يعرف الان بإدارة علاقات العملاء CRM.
- ٣- لقد بدأ التفكير في إدارة علاقات العملاء تجاوبا مع التغيرات في محيط الاسواق حيث ان مفهوم التسويق الشامل نتج عنه التسويق الجزئي المركز .
- ٤- حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان التسويق الجزئي باستعمال التكنولوجيا الجديدة التي تمكن من جمع بيانات المستهلك.



### إدارة علاقات العملاء في الوقت الحالي..

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

### لا يعتبر نمط من أنماط ادارة سلسلة التموين SCM:

- أ- إدارة سلسلة التموين التشغيلية
- ب- إدارة سلسلة التموين التحليلية
- ت- إدارة سلسلة التموين التعاونية
- ث- إدارة سلسلة التموين التفاعلية

### لا يعتبر نمط من أنماط ادارة :CRM:

- أ- الادارة التشغيلية
- ب- الادارة التحليلية
- ت- الادارة التعاونية
- ث- الادارة التفاعلية

### لا تشمل ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية الاعمال

- أ- الاعمال
- ب- التكنولوجيا
- ت- العميل
- ث- المورد

### الوظائف التي لا تدعمها الادارة الناجحة لعلاقات العملاء

- أ- ادراك حاجة العميل والحفاظ عليها
- ب- التحفيز والسلوكيات خلال مده العلاقه
- ت- تسهيل استخدام تجارب العملاء
- ث- قياس وتقييم كلفه المعاملات

### الاداره التي تهدف الى تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين هي

- أ- الحملة الدعائيه
- ب- المبيعات
- ت- الخدمات
- ث- الشكاوي

### الاداره التي تهدف ال توفير الدعم المستمر للعميل وتقديم المساعده له في تشغيل المنتج هي :

- أ- الحملة الدعائيه
- ب- المبيعات
- ت- الخدمات
- ث- الشكاوي

### الاداره التي تهدف الى تحسين رضا المستخدم هي :

- أ- الحملة الدعائيه
- ب- المبيعات
- ت- الخدمات
- ث- الشكاوي

الإدارة التي تقوم بمعالجة الشكاوي بالإضافة الى تقديم الدعم المستمر هي :

- أ- الحملة الدعائية
- ب- المبيعات
- ت- الخدمات
- ث- الشكاوي

الإدارة التي تهدف الى توفير العمليات لتعظيم مده وجود العلاقات مع العملاء هي :

- أ- الحملة الدعائية
- ب- المبيعات
- ت- الخدمات
- ث- الولاء

لا تشمل عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء:

- أ- Lead mangement
- ب- Customer Profiling
- ت- ادارة التغذية الراجعة
- ث- ادارة الحملة الدعائية

تم بحمد الله الانتهاء من ترتيب الأسئلة وتجميعها حسب المحاضرات مع اضافة ملخص يغنيك عن الرجوع للمحتوى الا في بعض الفقرات التي تم ذكرها

و كل الشكر والتقدير

لأبو رضا و جنون الحياة وياسمين وأحلام اليقظة والندى الخالد و Zainab habib

فإن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان.

مع تمنياتي لكم جميعا بالتوفيق والسداد ودمتم سالمين 😊

جنون إحساس .. ❁