

- (١) لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب على المنظمة اعتبارها
- قبل الشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
  - خلال فترة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
  - خلال فترة مابعد تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
  - كل ما ذكر

المحاضرة الاولى شريحة ٧

٧/١ م

- ❖ قبل الشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- ❖ خلال فترة التنفيذ
- ❖ خلال فترة ما بعد التنفيذ

المحاضرة الاولى شريحة ٨

يمكن تقسيم الإدارة إلى ٣ مستويات:

- (١) المستوى الاستراتيجي
- (٢) المستوى الواسطي
- (٣) المستوى التشغيلي

- (٢) لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي
- المستوى الاستراتيجي.
  - المستوى الواسطي.
  - المستوى التشغيلي.
  - المستوى المالي.

٨/١ م

(٣) ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة

- خليط من النظم المستقلة
  - نظام واحد متكامل باستعمال البرمجيات الواسطية Middleware
  - مجموعة من النظم الغير متكاملة تسهم في تعزيز وتحسين الانتاجية
  - مجموعة من النظم تسهم في تعزيز وتحسين تدفق المعلومات
- مرور الوقت ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات مختلفة داخل المنظمة خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة تتعارض مع الانتاجية وتشكل عقبة في وجه تدفق المعلومات

المحاضرة الاولى شريحة ١٠

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

(٤) اول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم اهم وظائف المنظمه

١١/١ م

Enterprise Resource Plannin .a

المحاضرة الاولى شريحة ١١

✓ تعتبر نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

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

٥) تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP م ١١/١

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

المحاضرة الاولى شريحة ١١

تتميز نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات Enterprise Resource Planning Systems

(١) بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية functional aspects للمنظمة

(٢) نظم مورديها وشركائها

(٣) الهدف من وراء نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات هو تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آني وبالتالي تعظيم فائدة وقيمة المعلومات

٦) يمكن اعتبار النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

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

م ١٣/١

المحاضرة الاولى شريحة ١٣

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

٧) تميزت فترة التسعينات من القرن الماضي بظهور :

- نظم ادارة ومراقبة المخزون ١٩٦٠
- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد ١٩٨٠
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ١٩٩٠
- نظم التخطيط الشامل المتقدمه ٢٠٠٠

م ١٤/١

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

- تغيير اجراءات العمل المطبقة داخل المنظمة لكي تتطابق مع الوظائف المبرمجة بالنظام
- اجراء تغييرات على النظام لكي يتطابق مع اجراءات العمل المطبقة في المنظمة
- استخدام برمجيات الـ Middleware لتحويل اجراءات العمل من النظام القديم إلى النظام الجديد
- كل م ذكر صحيح

م ١٥/١

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

- تغيير اجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام
- اجراء تغييرات على النظام ( تخصيص Customization ) لكي يتطابق مع اجراءات العمل (العمليات) المطبقة في المنظمة

٩) لا تعتبر من العناصر الأساسية في مثلث إدارة مشاريع الـ ERP



- a. الوقت  
b. الموارد  
c. إطار المشروع  
d. البنية التحتية لتقنيات المعلومات

٢ج/١م

١٠) تعتبر المنظمة من الصف الأول في مجال النظم المتكاملة لتحديد مورد المؤسسات عندما

هناك ٣ أصناف من المنظمات حسب حجم المنظمة (عدد المستخدمين) وحجم إيراداتها المالية ونطاقها

Tier I, Tier II, and Tier III ERP Software Vendors

Sample Vendors		
Tier I	Tier II	Tier III
SAP	Epicor	ABAS
Oracle	Sage	Activant Solutions Inc.
Oracle—e-Business Suite	Infor	Bowen and Groves
Oracle—JD Edwards	IFS	Compiere
Oracle—Peoplesoft	QAD	Exact
Microsoft Dynamics	Lawson	NetSuite
	CDC Software	Visibility
		CGS
		Hansa World
		Consona
		Syspro

أقل من \$40M  
موقع واحد من ٥ إلى ٣٠ مستخدم

أكثر من \$200 M  
متعددة المواقع ممثلة في عدة دول

في حدود \$20 M  
مواقع محلية قليلة

٢ج/١م

a) تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار

b) تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليار دولار

c) تكون للمنظمة مواقع (فروع) محلية قليلة

d) لا شيء مما ذكر

١١) يعني تكامل النظم

- a) تواصل نظم المعلومات فيما بينها وتمكينها من تبادل المعلومات بسلاسة ٥/٢م  
b) إمكانية تبادل المعلومات بين النظم بواسطة برمجيات خاصة يتم تشغيلها من طرف مستخدم النظام  
c) النظم التي تحتوي على محمل الوظائف المطلوبة من طرف كل أقسام المنظمة  
d) لا شيء مما ذكر

المحاضرة الثانية شريحة ٥  
تكام النظم تعني تواصل نظم المعلومات (المستقلة عن بعضها البعض) فيما بينها  
وبإمكانها تبادل المعلومات بشكل سلس

يعتبر تكامل النظم مسألة أساسية للمنظمات لتلبية متطلباتها الإدارية ويجب عليها أن تولي أهمية قصوى لتحقيق التكامل  
تعتبر نظم الـ ERP أهم نوع من نظم المعلومات

١٢) تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات Information Silos

- a) متكاملة  
b) دقيقة  
c) غير فعالة ١٢/٢  
d) غير مكلفة

المحاضرة الثانية شريحة ١٢

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

١٣ لا تدعم نظم المعلومات

- (a) الإنتاج  
(b) التسويق  
(c) المالية

(d) العلاقات العامة

المحاضرة الثانية شريحة ١٥

بالإضافة الى خدمة مختلف المستويات الادارية للمنظمة تدعم نظم المعلومات معظم المجالات الوظيفية في المنظمة مثل الإنتاج ، التسويق، المالية وإدارة الموارد البشرية

م ١٥/٢

١٤ لا تعتبر من خطوات عملية التكامل

- (a) تصنيف الموارد  
(b) الإمتثال والمعايير

(c) تطوير سياسة لدعم النظام القديم

(d) إدارة العمليات

المحاضرة الثانية شرايح ٢١+٢١

الخطوة الأولى - تصنيف الموارد \*\*\*\*\* الخطوة الثانية - الامتثال والمعايير

الخطوة الثالثة - دعم النظام القديم \*\*\*\*\* الخطوة الرابعة - الأدوات البرمجية الوسيطة

الخطوة السادسة - لخدمة المركزية والدعم\*\* الخطوة السابعة - النسخ الاحتياطي

الخطوة الثامنة- التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

١٥ لا تعتبر من فوائد التكامل

- (a) زيادة الإيرادات وتحقيق النمو  
(b) تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات  
(c) تحقيق توحيد قياسي أكبر

(d) العائد من الإستثمار على مدى قصير

المحاضرة الثانية شريحة ٢٢ فوائد وحدود النظم المتكاملة

- مزيد من الإيرادات وتحقيق النمو
- تسوية المحيط التنافسي
- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
- تحقيق توحيد قياسي أكبر

م ٢/٢

١٦ لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الERP

(a) تحسين الفعالية التشغيلية

(b) تحسين إجراءات العمل

(c) التركيز على أهداف كامل المنظمة

(d) التركيز على أهداف بعض اقسام المنظمة

المحاضرة الثانية شريحة ٢٢

ينتج عن التنفيذ الجيد لنظم ال ERP

▪ تحسين الفعالية التشغيلية Operational efficiency

▪ تحسين إجراءات العمل التي تركز على اهداف المنظمة عوض اهداف مختلف الاقسام

م ٢٥/٢

١٧ لا يعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم ERP

(a) المحاسبة

(b) الموارد البشرية

(c) المعرفة

(d) المشتريات

المحاضرة الثالثة شريحة ٨ الجانب الوظيفي Functional

يعرف مكونات نظم ال ERP التي تدعم مخلف المجالات الوظيفية للمنظمة وتشمل:

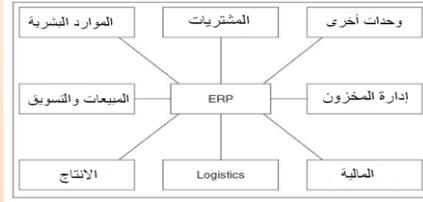
المحاسبة والموارد البشرية والمشتريات الخ.....

م ٨/٣

١٨ لايعتبر من وحدات نظم ERP (Modules)

المحاضرة الثالثة شريحة (١١)

وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات



وحدات أخرى:

- تحتوي وعلى وحدات غير تقليدية

مثل ذكاء الاعمال، الخدمة الذاتية، إدارة المشاريع والتجارة الالكترونية

(a) الإنتاج

(b) المشتريات

(c) إدارة المخزون

(d) DSS

م/١٢-١٣

١٩ لا تحتوي وحدات النظم المتكاملة على

(a) وحدة ذكاء الأعمال

(b) وحدة الخدمة الذاتية

(c) وحدة ادارة المشاريع

(d) وحدة ادارة الجودة

م/١١+١٢+١٣

٢٠ من معماريات الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي

(a) معماريات ذات الطبقتين

(b) معماريات ذات الطبقات الثلاثة

(c) معماريات ذات الطبقات الأربعة

(d) لا شيء مما ذكر

م/١٦/٣

✓ المحاضرة الثالثة شريحة ١٦

تعتبر المعماريات ذات الطبقات الثلاثة - Three-

layer الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي

وتحتوي على:

(١) خوادم الويب

(٢) خوادم التطبيقات

(٣) خوادم قواعد البيانات

٢١ لا تحتوي المعماريات ذات الطبقات الثلاثة على

(a) خوادم الويب

(b) خوادم التطبيقات

(c) خوادم قواعد البيانات

(d) خوادم الشبكات

م/١٦/٣

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

(a) النظم التفاعليه

(b) النظم المبنيه على المعالجه بالدفعه Batch

(c) لاشيء مما ذكر

(d) كل ما ذكر

م/٩/٤

المحاضرة الرابعة شريحة ٩

دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC

أثبتت هذه الطريقة جدواها في النظم التفاعلية Interactive

وذلك لإمكانية تحويل النموذج Prototype الى نظام فعلى

٢٣) في دورة حياة تطوير النظم السريعة يتم

- (a) تطوير النظام من طرف المستخدمين  
(b) تطوير النظام عن طريق الإستعانة بالمصادر الخارجيه  
(c) تطوير النظام من طرف المبرمجين  
(d) تطوير النظام من طرف المدربين م ١١/٤

المحاضرة الرابعة شريحة ١١

دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC

✓ تطوير النظام من طرف المستخدمين: يدرّب المستخدمين على تطوير تطبيقاتهم بأنفسهم

٢٤) النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات

- (a) تكلف الملايين من الدولارات  
(b) مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجيه  
(c) يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع  
(d) لا تتطلب تغييراً معتبراً لإستراتيجية المنظمة قبل تنفيذها م ١٢/٤

المحاضرة الرابعة شريحة ١٢

- (١) يكلف ملايين الدولارات  
(٢) مصمم لإدارة المهام الحرجة  
(٣) يستغرق تنفيذه من سنة الى عدة سنوات  
(٤) يتطلب تغيير معتبر للإستراتيجية الادارة منذ بداية تنفيذه الى نهاية المطاف وذلك لنجاح المشروع  
ويخص التغيير اجراءات العمل،  
(٥) يتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين والذي يقدر بملايين الدولارات

٢٥) لا تعتبر خطة من تخطيط الموارد المتكامله لإدارة موارد المؤسسات :

- (a) خطة التنفيذ الشامل  
(b) خطة التنفيذ متوسطة المستوى  
(c) خطة الفانيلات  
(d) خطة النظم السريعة م ١٣/٤

المحاضرة الرابعة شريحة ١٣

- (١) تنفيذ شامل Comprehensive : تتضمن تنفيذ كل وظائف النظام بالإضافة الى الوحدات البرمجية Software Modules الخاصة بالقطاع الصناعي  
(٢) تنفيذ متوسط المستوى : يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جدا من إعادة هندسة العمليات BPR  
(٣) تنفيذ منخفض المستوى (فانيلات Vanilla) : يستعمل الوظائف القياسية ويعتمد على أفضل الممارسات فيما يخص العمليات المبرمجة في النظام لا يتطلب إعادة هندسة العمليات

٢٦ عادة ما يفشل تنفيذ النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات بسبب :

- (a) عدم تطبيق ادارة التغيير منذ المراحل الاولى  
 (b) عدم تقديم الدعم الكافي من طرف الادارة العليا للمشروع  
 (c) كل ما ذكر  
 (d) لا شيء مما ذكر

٢٥/٤ م

المحاضرة الرابعة شريحة ٢٥

- ✓ يفشل النظام في أغلب الحالات التي لا تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الاولى  
 ✓ يجب تكوين رؤية لإدارة التغيير منذ المرحلة الأولى ومن ثم تتم مراجعتها ومراقبتها وتنفيذها باستمرار  
 ✓ يتمثل دور المدراء التنفيذيون 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

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

- (a) العمل على ترحيل البيانات data migration من النظام القديم الى النظام الجديد م ١٩/٤  
 (b) بإدخال بيانات الموظفين والماليه والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد  
 (c) بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP  
 (d) لا شيء مما ذكر

المحاضرة الرابعة شريحة ١٩

- يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP  
 - يقوم فريق البيانات Data Team بالعمل على ترحيل البيانات Data Migration من النظام القديم الى النظام الجديد

٢٨ منهجية تنفيذ نظام الـ ERP التي تشمل مخطط الاعمال هي :

- (a) منهجية ساب السريعة ASAP م ٢٩/٤  
 (b) منهجية اوراكل AIM  
 (c) منهجية مايكروسوفت القياسية  
 (d) لا شيء مما ذكر

المحاضرة الرابعة شريحة ٢٩ منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

- (١) منهجية ساب السريعة (ASAP) التحضير للمشروع حيث تشمل (أ) التخطيط وتقييم الجاهزية التنظيمية (ب) ومخطط الأعمال.... (ج) التنفيذ يتم الشروع في خطوات اعدادات النظام وذلك حسب مخطط الاعمال لنظام R3  
 (٢) منهجية تكامل الاعمال (Accenture)  
 مرحلة التخطيط وتساعد في تعريف وتحديد الاستراتيجيات المناسبة وكذلك الاتجاهات لتحقيق الميزات التنافسية للمنظمة وبناء نموذج القيمة للمساهمين

٢٩) المكون الأقل ثمنا في مشاريع الـ ERP يتمثل في :

المحاضرة السادسة شريحة ٥

✓ يعتبر التقييم الموضوعي والنزيه في بداية المشروع الحجر الأساسي في عملية التخطيط للمشروع

✓ يقال في أغلب الأحيان أن برمجيات الـ ERP تمثل المكون الأقل ثمنا في مشاريع نظم الـ ERP حيث أن المكونات الأخرى والموارد تكلف أكثر

(a) برمجيات الـ ERP

(b) المعدات

(c) المكونات الرئيسية

(d) التدريب والمكونات الأخرى ..

٣٠) يجب على خوادم الـ ERP

(a) أن تكون متعددة المعالجة م ٦/٦

(b) أن تكون حواسب عملاقة

(c) أن تكون سعة ذاكرتها الرئيسية عدة تيرابايت

(d) أن تشتغل بالوقت الحقيقي Real Time

المحاضرة السادسة شريحة ٦

□ الخوادم : يجب أن تكون متعددة المعالجة مزودة بعدة

جيجابايت من الذاكرة المركزية

□ عدة تيرابايت من الذاكرة الثانوية

٣١) تكنولوجيا الخوادم الافتراضية هي

(a) التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية ع جهاز فيزيائي واحد

(b) التقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية ع جهاز افتراضي واحد

(c) التقنيات التي تمكن من تشغيل خادم فيزيائي ع عدة خوادم افتراضية

(d) التقنيات التي تمكن من تشغيل خادم الطباعة الافتراضي ع عدة خوادم فيزيائية

م ١١/٦

المحاضرة السادسة شريحة ١١

يمكن وصف تكنولوجيا الخوادم الافتراضية VM بالتقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية منعزلة عن بعضها البعض على جهاز فيزيائي واحد مما يسهم في تعظيم استخدام المعدات

٣٢) الشركة التي تتبى الإدارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح هي

(a) أوراكل م ١٢/٦

(b) مايكروسوفت

(c) ساب

(d) لوسن

المحاضرة السادسة شريحة ١٢

(١) شركة مايكروسوفت: يتوفر لديها خياران هما الخادم الافتراضي والحاسب الافتراضي الشخصي

(٢) شركة أوراكل: كزان Xen ذات المصدر المفتوح والمدعومة من طرف نظم التشغيل لينكس

وويندوز

٣٣ لا تعتبر من فوائد الافتراضية

(a) الحصول على المزيد من اداء الخادم الفيزيائي وذلك بإنشاء عدد كبير من الآلات الافتراضية

١٣/٦م

(b) التكلفة الاجمالية للتملك

(c) تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل

(d) استمرارية الاعمال وتوفر الخدمة

المحاضرة السادسة شريحة ١٣

- ١- يسمح ترشيد استعمال المعدات للمنظمة من دمج الخوادم غير المستعملة تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل
- ٢- يمكن للتموين من المعدات واستعمالها يكون أكثر خفة
- ٣- يمكن للافتراضية تخفيض التكلفة الاجمالية للتملك في مركز البيانات باستخدام التوحيد والاندماج
- ٤- يمكن من تعزيز استمرارية الاعمال وتوفر الخدمة تساهم في خفض التكاليف عموماً

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

Oracle (a)

Xcode (b)

DB2 (c)

Ms-Sql (d)

٣٥ من اهم عوامل نجاح تنفيذ نظم ERP

(a) اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد م٤/٧

(b) اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير

(c) اختيار المورد حسب التكلفة الإجمالية لتملك النظام tco ( لا يمكن )

(d) اختيار المورد الذي يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

المحاضرة السابعة شريحة ٤

✓ 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

٣٦) يجب عند اعداد وتحديد قائمة موردي نظم ERP

- (a) استعمال محركات البحث م٦/٧
- (b) عدم اشراك رؤساء الاقسام في هذه المرحلة
- (c) عدم اشراك المستخدمين النهائيين تجنباً لمقاومة التغيير
- (d) لاشيء مما ذكر

المحاضرة السابعة شريحة ٦

- ✓ تتمثل الخطوة الأولى في تحديد قائمة مختصرة للموردين
- ✓ يسمح التحري والبحث فيما يخص كل جوانب نظام المورد في تحديد الكلفة الاجمالية للتملك
- ✓ يعتبر اعداد قائمة مكتملة للموردين باستعمال محركات البحث ذو اهمية قصوى في انجاح تنفيذ النظام
- ✓ يجب اشراك رؤساء الاقسام والخبراء في المجال وجمع ودراسة مدخلاتهم فيما يخص اختيار المورد
- ✓ يساعد اشراك المستخدمين النهائيين في ادارة التغيير وبناء الثقة مستقبلاً

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

- (a) الموقع المالي للمورد
- (b) الموقع الجغرافي للمورد في اطار الاستعانة بالموارد الخارجية من دول اخرى م٧/٧
- (c) فلسفة المورد في التنفيذ
- (d) استراتيجيات الترقية للمورد

المحاضرة السابعة شريحة ٧

- ✓ منظمات أخرى تستخدم نظام المورد
- ✓ الموقع المالي للمورد
- ✓ فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم
- ✓ البيئة 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 بالتنوير والصيانة

٣٨ يعتبر طلب تقديم العروض ERP

(a) مكلفا ويحتاج الى وقت كبير م ١١/٧

(b) لا يشمل نوع النظام المطلوب

(c) لايشمل البنية التحتية من المعدات والبرمجيات

(d) لا يشمل متطلبات التدريب

المحاضرة السابعة شريحة ١١

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

يجب على طلب تقديم العروض ان يشمل:

(١) نوع نظام الـERP الذي تريده المنظمة

(٢) البنية التحتية من المعدات والبرمجيات

(٣) متطلبات التدريب

(٤) أى قضايا خاصة فى العقد المبرم مع المورد

٣٩ فى عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـERP

(a) يجب اكمال كل المهام والنشاطات التى تم تخطيطها م ٥/٨

(b) لا يجب إشراك عدد كبير من فرق المشروع وذلك لتفادي اختلاف وجهات النظر والاسراع بتنفيذ المشروع

(c) لا يجب إشراك المستخدمين النهائيين

(d) لا يجب إشراك المدراء لتفادي الضغط الممارس من طرفهم لإنجاز المشروع

المحاضرة الثامنة شريحة ٥

فى عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـERP readiness for Go-live يجب اكمال كل المهام والنشاطات التى تم تخطيطها مما يسمح لإدارة المشروع بالتركيز ومعالجة أى قضية يمكن أن تكون سببا فى تأخير القيام بالنظام

✓ يجب إشراك أكبر عدد ممكن من فرق المشروع بالإضافة الى المستخدمين النهائيين والمدراء فى عملية تقييم الجاهزية

✓ يمكن معظم نجاح تنفيذ نظم الـERP فى استقرار النظام والدعم فى فترة ما بعد الانتاج

٤٠) تبدأ مرحلة استقرار النظام

المحاضرة الثامنة شريحة ٥

يمكن معظم نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في استقرار النظام والدعم في فترة ما بعد الإنتاج

- (a) قبل إكمال التدريب (( وبعده ))  
 (b) عندما ندخل البرمجيات في مرحلة الإنتاج (( بعد واثناء الإنتاج ))  
 (c) قبل إكمال تحويل البيانات الأساسية (( وبعده ))  
 (d) لاشيء مما ذكر م ٥/٨

- ✓ 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 الإنتاج
- ✓ يجب تكثيف جهود التدريب بالتزامن مع عملية تقييم الجاهزية ويجب أن تستمر خلال مرحلة الاستقرار ومرحلة الدعم فيما بعد الإنتاج
- ✓ تبدأ عملية استقرار (توظيف) النظام عندما تكون البرمجيات في مرحلة الإنتاج واكمال عملية التدريب بالإضافة الى اكمال تحويل البيانات الضرورية والاساسية
- ✓ بعد القيام بالنظام GO-Live تحتاج المنظمة من ٦٠ الى ٩٠ يوم لاستقرار النظام

المحاضرة الثامنة شريحة ١٠

التدريب الجيد يتضمن حوالي ٩٠% مما يتم التعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع

٤١) في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام الـ ERP

- (a) لا يجب استعمال بيانات حقيقية  
 (b) لا يمكن ان يشمل فريق التدريب مدربين يعملون لصالح المورد  
 (c) لا يمكن اللجوء الى مدربين من شركات الطرف الثالث

(d) يجب التطرق الى حوالي ٩٠% مما يتم التعرض له عند استعمال النظام في الواقع م ١٠/٨

- ✓ يجب توفير التدريب لكل موظف يستخدم النظام وذلك باستعمال بيانات حقيقية وأمثلة متنوعة
- ✓ التدريب الجيد يتضمن حوالي ٩٠% مما يتم التعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع
- ✓ يمكن لطاقم التدريب ان يشمل مدربين يعملون لحساب المورد ومدربين من شركات الطرف الثالث الذين يتمتعون بتجربة معتبرة في نظام الـ ERP
- ✓ يجب رصد حاجات التدريب مبكرا لكي يتم تمويلها من طرف الادارة العليا للمنظمة

٤٢) طريقة التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP

المحاضرة الثامنة شريحة ١٢

في التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP

(a) يتم تشغيل النظام الجديد جنباً لجنب مع النظام القديم

(b) لا تتطلب موارد كبيره

(c) لا ينتج عليها التباس للمواطنين

(d) لاينتج عليها إحباط للمستخدمين النهائيين م ١٢/٨

يزيد التخصيص Customization 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 اداء تلك النشاطات

من المتوقع ان يرتكب المستخدمون اخطاء اثناء استعمالهم النظام للمرة الأولى

في التنفيذ المتوازي لنظم ال-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

(٤٣) الإدارة التي تركز على الجانب الإستراتيجي

(a) إدارة المشاريع م ٦/٩

(b) إدارة البرامج

(c) إدارة فرق التنفيذ

(d) إدارة التغيير

من شرحه في المحاضرة التاسعة

✓ تركز إدارة المشاريع على الجانب التكتيكي بينما تركز  
إدارة البرامج على الجانب الاستراتيجي

(٤٤) لا تعتبر من مهام خبراء الوحدات في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

(a) تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول

(b) المساهمة في توفير القيادة والمعرفة التطبيقية في تصميم العمليات

(c) تهيئة النظام

(d) تسهيل وتنسيق الاتصالات مابين فرق المشروع والمنظمة ((خبراء الميدان)) م ٨/٩

(٤٥) تعتبر من مهام خبراء الميدان في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

(a) تحليل المتطلبات وتحويلها إلى حلول ((خبراء الوحدة))

(b) المساهمة في توفير القيادة والمعرفة التطبيقية في تصميم العمليات ((خبراء الوحدة))

(c) تهيئة النظام خبراء الوحدة

(d) تسهيل وتنسيق الاتصالات مابين فرق المشروع والمنظمة ((خبراء الميدان))

خبراء الوحدات ١ يقومون بتحليل المتطلبات وتحويلهم الى حلول داخل نظام ال-ERP يساهمون بتوفير القيادة والمعرفة التطبيقية في مجالات  
تصميم العمليات، تهيئة النظام Configuration ، اختبار النظام، التدريب على النظام وتنفيذ النظام

خبراء الميدان: يقومون بتنسيق وتسهيل المواصلات ما بين فريق المشروع والمنظمة يساهمون بتوفير الريادة والخبرة الوظيفية لدعم التنفيذ  
كل فيما يخصه

٤٦) ليس من العوامل التي تعيق تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسة

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٥ يمكن ان يعاني تنفيذ نظام ال-ERP من عدة عوائق منذ البداية وذلك لعدم وجود رؤية واضحة أو أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية أو الاثنين مع بعض

- (a) عدم وضوح الرؤية  
(b) بعدم واقعية الأهداف  
(c) إستبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضى الحاجة لذلك  
(d) عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة

عوائق ل-ERP وذلك لعدم وجود رؤية واضحة أو أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية أو الاثنين مع بعض

تستخدم عملية إعادة هندسة العمليات لتقييم التغيير التنظيمي للعمليات الذي تحتاجه المنظمة وبالتالي تبسيط العمليات والاجراءات المتبعة

يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام ال-ERP بواسطة نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع

٤٧) يستخدم نموذج الإستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٥ يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام ال-ERP بواسطة نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع

- (a) تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام ال-ERP  
(b) إختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم ال-ERP  
(c) تقييم الشركة المورد لنظم ال-ERP  
(d) لا شيء مما ذكر

٤٨) لا تعتبر من خطوات نموذج ال-OPM3

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٦ يتضمن نموذج ال-OPM3 ثلاث خطوات المعرفة التقييم التحسين

- (a) المعرفة  
(b) جمع المعلومات م ٦/١٠  
(c) التقييم  
(d) التحسين

٤٩ لا يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي

- (a) تغيير المهام  
(b) تكنولوجيات جديدة  
(c) المتعاونون الأساسيون  
(d) **المدراء التنفيذيون**

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٧

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

- ١- تغيير المهام  
٢- تكنولوجيات جديدة  
٣- المدمجون  
٤- المتعاونون الأساسيون  
٥- التحجيم الحقيقي  
٦- البرامج الجديدة مثل الادارة الشاملة للجودة

٥٠ تسمى عملية تفكيك إجراءات العمل الحالية إلى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها

- (a) **إعادة هندسة العمليات**  
(b) تحليل الإجراءات  
(c) إدارة العمليات  
(d) لا شيء مما ذكر

من المحاضرة ١٠ الشريحة ١٣

إعادة الهندسة عبارة عن تفكيك إجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل انسيابيات اعمال

٥١ لا تعتبر من مراحل إعادة هندسة العمليات

- (a) تحديد الاهداف والرؤية وجرد العمليات التي يجب تقييمها  
(b) تعريف العمليات «كما هي» As is  
(c) تحديد العمليات المستقبلية  
(d) **برمجة العمليات كما هي ومن ثم تحسينها بواسطة التغذية الراجعة**

من المحاضرة ١٠ الشريحة ١٤  
إعادة هندسة العمليات مرحلة التهيئة  
او 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 مبنين على  
اساس الاهداف والرؤية

٥٢ تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم

- (a) **الجانب التشغيلي**  
(b) الجانب التنفيذي  
(c) الجانب الإستراتيجي  
(d) الجانب المعرفي

من المحاضرة ١٠ الشريحة (١٨ + ٢٠) ادارة العمليات BPM عبارة عن:

تخصص ادارة يعتبر العمليات كأصول Assets تساهم في اداء المنظمة وذلك من خلال التميز التشغيلي

تستعمل ادارة العمليات طرق وسياسات ومقاييس وممارسات ادارية وبرمجيات لتعظيم عمليات المنظمة وبالتالي تحسين اداء الاعمال من حيث الاهداف والغايات

تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم الجانب التشغيلي بشكل افضل مما يمكن من ادارتها بفعالية

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

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٢٠  
يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة العمليات فصل ما يلي:

العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري : وتسمى ايضا بالعمليات المعرفية حيث تعتمد اساسا على الاشخاص في تأدية العمل

والعمليات التي تعتمد بكثافة على النظام : تشمل عدد كبير من المعاملات الاوتوماتكية اليومية التي لا تحتاج الى التحكيم البشري

- (a) العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة  
(b) العمليات التي تتطلب نوعا ما من التدخل البشري  
(c) العمليات التي لا تعتمد بشكل قوي على النظام  
(d) العمليات التي تحتاج الى التحكيم البشري

٥٤) لا يعتبر من فوائد تطبيق ادارة العمليات

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٢٣  
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

- (a) تسهيل التواصل والتنسيق  
(b) زيادة فعالية الموظفين  
(c) تخفيض التكاليف للمنظمة  
(d) التقليل من مقاومة التغيير

٥٥) يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق

(a) الإستعانة بالمصادر الخارجية

(b) إدارة العمليات

(c) اعادة هندسة العمليات

(d) منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

من المحاضرة ١١ الشريحة ٥

تساعد الاستعانة بالمصادر الخارجية المنظمات في:

(١) تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات وتكاليف الصيانة

(٢) تبسيط و تذليل الصعوبات التقليدية عند التنفيذ

(٣) تفادي مشاكل استقطاب الاختصاصيين في تقنية المعلومات

- ٥٦ يعتبر تفادي مشاكل تعيين وتوظيف الإختصاصيين في مجال تقنية المعلومات من نتائج تطبيق
- الإستعانة بالمصادر الخارجية
  - إدارة العمليات
  - اعادة هندسة العمليات
  - منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لادارة موارد المؤسسات

من المحاضرة ١١ الشريحة ٥

- ١ يجب ان تتوفر لدى الشركات التي تفكر في الاستعانة بالمصادر الخارجية على استراتيجية مناسبة لها
- ٢ تتطلب الاستعانة بالمصادر الخارجية آليات للمراقبة وعلاقة مع الشريك المستعان به
- ٣ تشكل مسألة أمن المعلومات هاجسا أثناء وبعد تنفيذ نظم الـ ERP

- ٥٧ تتطلب الإستعانه بالمصادر الخارجية
- آليات للمراقبة
  - بناء علاقة مع الشريك المستعان به
  - كل ما ذكر
  - لا شيء مما ذكر

٥٨ معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص:

من المحاضرة ١١ الشريحة ٦

- معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص
- وظائف ١ - الدعم الفني ٢ - تطوير البرمجيات ٣ - الصيانة في مختلف الميادين

- وظائف الدعم الفني
- تطوير البرمجيات
- الصيانة في مختلف الميادين
- كل ما ذكر

٥٩) لا تعتبر من فوائد الإستعانة بالمصادر الخارجية

(a) سرعة التجاوب مع السوق MARKET AGILITY

(b) اتساع نطاق المهارات

(c) خبره الفنيه

(d) اختلاف التوقعات

من المحاضرة ١١ الشريحة ٨-٩ (فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية)

(١) الجانب الاقتصادي : تستطيع المنظمة حل كل المشاكل المتعلقة بالتطبيقات البرمجية بأقل كلفة ممكنة

(٢) سرعة التجاوب مع السوق Market Agility : توفر الحلول في زمن أقل

(٣) اتساع نطاق المهارات توفر طريقة سريعة للحصول على المهارات والخبرات المتقدمة

(٤) الخبرة الفنية : تمكن من توفير احدث 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 Process-Oriented : تضمن للشركة توفير حلول ذات جودة عالية في أقل وقت ممكن

من المحاضرة ١١ الشريحة (١٠+١١)

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 (المخباة) : يمكن ان

تكون مفاجأة مثل تكاليف السفر وما

شابهها

(٥) فقدان الرؤية : مثل التغذية الراجعة من

العملاء زيادة عن قدرات الشركة في حل

المشاكل وكذلك توليد الافكار الجديدة

٦٠) لا تعتبر من عوائق الإستعانة بالمصادر الخارجية

(a) نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمه

(b) اصطدام الثقافات

(c) التكاليف المخباة

(d) أفضل الممارسات في ميدان النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات

٦١) لا تعتبر من عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية

(a) نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمة

(b) الأمن والتحكم

(c) التكاليف المخباة

(d) الحصول على أفضل الممارسات في ميدان النظم المتكاملة لإدارة

موارد المؤسسات

٦٢ في ميدان الـ ERP يتم عادة الإستعانة بالمصادر الخارجية

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٢

الإستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى يتم عادة اختيار الشركاء في الإستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى من الدول النامية وذلك بسبب الكلفة المنخفضة

- (a) من الدول النامية  
(b) من الدول الأوروبية المتقدمه  
(c) من اليابان  
(d) كل ما ذكر

٦٣ لا يعتبر من الاتجاهات الحديثة في الإستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٢

آخر الاتجاهات في الإستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص

- ١- تحسين الجودة  
٢- تخفيض التكلفة  
٣- زيادة السرعة

- (a) تحسين الجودة  
(b) تخفيض التكلفة  
(c) زيادة السرعة  
(d) تطبيق منهجيات فعالة في تنفيذ مشاريع تقنية المعلومات

٦٤ لا تعتبر من المشاكل التي تواجه شركاء الإستعانة بمصادر خارجية من دول أخرى

- (a) المشاكل المتعلقة باللغة  
(b) المشاكل المتعلقة بالكفاءة في فهم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP  
(c) المشاكل المتعلقة بالثقافة  
(d) المشاكل المتعلقة بالقيم

من المحاضرة ١١ الشريحة (١٢+١٤)

يواجه الشركاء من دول أخرى بعض المشاكل المتعلقة (١) باللغة (٢) الثقافة (٣) القيم مما يعقد تنفيذ مشاريع الـ ERP ويزيد في التحديات وتعتبر الثقافة من اكبر التحديات التي تواجه الشركات المستعان بها من دول أخرى عند الإستعانة بمصادر خارجية في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات ERP

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

- (a) الثقافة  
(b) اللغة

- (c) عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات  
(d) كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

٦٦ من العوامل التي لا تؤدي إلى تأخير المشاريع التي يتم فيها الإستعانة بمصادر خارجية من دول أخرى

- (a) تكاليف المواصلات  
(b) اختلاف الوقت  
(c) اختلاف الثقافة

- (d) التكاليف المتعلقة بصرف العملات او (الصيانة)

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٤

يمكن للعوامل المتعلقة باختلاف الوقت وتكاليف المواصلات واختلاف اللغة والثقافة ان تؤدي الى تأخير جهودات الشركة المستعان بها

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

- (a) عن طريق متصفح الويب  
(b) عن طريق الشبكات الافتراضية  
(c) عن طريق برامج آمنة توفرها شركة البرمجيات كخدمة  
(d) لا شيء مما ذكر

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٥

يمكن الوصول للبرمجيات عن طريق متصفح الويب من طرف أي قطاع من السوق بما يشمل الخواص في المنزل والشركات المتوسطة والكبيرة

٦٨ يتميز نموذج البرمجيات كخدمة الـ SaaS

- (a) بوجود مخاطر قليلة  
(b) بعدم وجود مخاطر  
(c) بوجود مخاطر كبيرة  
(d) بعدم وجود نقل للمعرفة الى مستخدمي النظام

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٥

يحمل نموذج الـ SaaS مخاطر قليلة فيما يخص التنفيذ وكذلك احسن نقل للمعرفة من الشركات المتكاملة الى مستخدمي النظام

٦٩ لا يتعب من فوائد البرمجيات كخدمة الـ SaaS

- (a) الحوسبة في كل مكان  
(b) توحيد التطبيقات  
(c) الشفافية في الاجراءات الامنيه  
(d) الخصوصية بالنسبة للمستخدم

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٦

فوائد البرمجيات كخدمة SaaS

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

٧٠ لا يعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة الـ SaaS

- (a) الحوسبة في كل مكان  
(b) توحيد التطبيقات  
(c) الشفافية في الاجراءات الأمنية  
(d) **توفير البرمجيات عبر الويب وبالتالي تعرضها للقراصنة**

٧١ من عيوب البرمجيات كخدمة الـ SaaS

- (a) نقص المرونة للمستخدم  
(b) توفير البرمجيات عبر الويب وتعرضها للاختراق  
(c) كثرة عمليات التهيئة من طرف المستخدم  
(d) كل ما ذكر

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٢ ((عوانق البرمجيات كخدمة SaaS))

- (١) خصوصية المستخدم تكون محدودة  
(٢) نقص المرونة المسموح بها للمستخدم  
(٣) استثمار 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

٧٢ لا يعتبر من افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية

- (a) الحوكمة Governance  
(b) المسائلة  
(c) تقديم النفعية Expediency  
(d) منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

من المحاضرة ١١ الشريحة ٢٠+١٩ افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية

- (١) يقوم مدراء الـ ERP بدعوة ممثل عن الشركة او فريق عمل لزيارة موقع الشركة الطالبة للخدمة لكي يتمكن مدير المشروع من الاشراف على المشروع شخصيا لضمان تحقيق المقاييس المتفق عليها  
(٢) انشاء ووضع آلية حوكمة رسمية: **تعتبر حوكمة مورد النظم عاملا حاسما في نجاح المشروع**  
(٣) خطة تنصيب الترقيات Upgrades  
(٤) 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  
(٥) تقديم النفعية Expediency  
- **في حالة عدم توفر الموارد يجب اعطاء العمل لشريك مؤهل**  
(٦) وجني ثمار الملاحظة التعلم للمرة الأولى

(٧٣) يعتبر نوعا من انواع مزودي البرمجيات كخدمة

(a) مزود خدمة التطبيقات

(b) الترخيص الغير المحدود للبرمجيات

(c) كل ما ذكر

(d) لا شيء مما ذكر

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٨

انواع 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

(٧٤) يجب أن يكون تنفيذ إداره علاقة العملاء CRM

(a) موجها ومركزا على العميل

(b) موجها إلى العميل ومركزا ع أستراتيجيات التسويق

(c) موجها إلى العميل ومركزا ع إستراتيجيات المنظمه

(d) موجها ومركزا ع التكنولوجيا

من المحاضرة ١٣ الشريحة ٤

✓ من المهم ان تفهم الشركة ان تنفيذ ادارة علاقات العملاء يجب ان يكون موجها ومركزا على العميل اكثر منه الى التكنولوجيا

(٧٥) توفير وتقديم الدعم للعملاء من أختصاص

(a) CRM

(b) ERP

(c) SCM

(d) لا شيء مما سبق

من المحاضرة ١٣ الشريحة ٥

توفر ادارة علاقات العملاء CRM الدعم للعميل الذي يواجه وظيفة من الوظائف مثل التسويق والمبيعات وخدمة العملاء والتي لا توجد عادة في نظم ERP العملاء CRM

(٧٦) شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء

(a) في اواخر التسعينات من القرن الماضي

(b) في بداية الستينات من القرن الماضي

(c) في بداية التسعينات من القرن الماضي

(d) في اواخر الستينات من القرن الماضي

من المحاضرة ١٣ الشريحة ٦

في اواخر التسعينات شرعت المنظمات في عملية تكامل تلك التطبيقات المنفصلة ونتيجة ذلك ما يعرف الان بإدارة علاقات العملاء CRM

(٧٧) لا يعتبر نمط من أنماط ادارة سلسلة التموين SCM

من المحاضرة ١٤ الشريحة ١٠٢ انماط ادارة سلسلة التموين

- (a) إدارة سلسلة التموين التشغيلية  
(b) إدارة سلسلة التموين التحليلية  
(c) إدارة سلسلة التموين التعاونية  
(d) إدارة سلسلة التموين التفاعلية

(١) ادارة سلسلة التموين التشغيلية: توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء

(٢) ادارة سلسلة التموين التحليلية: توفر ادوات جمع وتحليل البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية وذلك للمساعدة لإنشاء علاقات افضل وتجارب مع العملاء والمستخدمين النهائيين

(٣) ادارة سلسلة التموين التعاونية: تتعامل مع نقط التفاعل ما بين المنظمة و العميل