

- (١) لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب على المنظمة اعتبارها
- a. قبل الشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- b. خلال فترة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- c. خلال فترة مابعد تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- d. كل ما ذكر م ٧/١

المحاضرة الاولى شريحة ٧

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

- (٢) لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي
- a. المستوى الاستراتيجي.
- b. المستوى الوسطي.
- c. المستوى التشغيلي.
- d. المستوى المالي. م ٨/١

المحاضرة الاولى شريحة ٨

يمكن تقسيم الإدارة إلى ٣ مستويات:

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

- (٣) ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة
- a. خليط من النظم المستقلة م ١٠/١

- b. نظام واحد متكامل باستعمال البرمجيات الوسطية Middleware
- c. مجموعة من النظم الغير متكاملة تسهم في تعزيز وتحسين الانتاجية
- d. 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 المنظمة
- a. Enterprise Resource Plannin م ١١/١

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 ع النظام (Customization) 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 :

١. تغيير اجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام
٢. اجراء تغييرات على النظام (تخصيص Customization) لكي يتطابق مع إجراءات 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

م/٢ ج

١٠) تعتبر المنظمة من النصف 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

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

في حدود \$20 M
مواقع محلية قليلة

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

م/٢ ج

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
- 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

م/٢ هـ

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

يعتبر تكامل النظم مسألة أساسية للمنظمات لتلبية متطلباتها 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
- d) غير مكلفة

١٢/٢

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 ع 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 ٢٢/٢

١٦) لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الـ ERP

- (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 الـ 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 الـ ERP التي تدعم خلف المجالات الوظيفية للمنظمة وتشمل:

المحاسبة والموارد البشرية والمشتريات الخ.....

م ٨/٣

١٨ لا يعتبر من وحدات نظم ERP (Modules)

المحاضرة الثالثة شريحة (١١)
وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات



م/١٢-١٣

DSS (d)

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

✓ 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

- (a) معماريات ذات الطبقتين
- (b) معماريات ذات الطبقات الثلاثة
- (c) معماريات ذات الطبقات الأربعة
- (d) لا شيء مما ذكر

م/١٦/٣

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 السريعه (Rapid SDLC) فعاليتها في

- (a) النظم التفاعليه
- (b) النظم المبنيه على المعالجه بالدفعه Batch
- (c) لاشيء مما ذكر
- (d) كل ما ذكر

المحاضرة الرابعة شريحة ٩

دورة حياة تطوير النظم السريعه Rapid SDLC

م/٩/٤

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 الخارجية
- (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 المستخدمون على تطوير تطبيقاتهم بأنفسهم

(٢٤) النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

- (a) تكلف الملايين من الدولارات
- (b) مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجية
- (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 إلى عدة سنوات
- (٤) يتطلب تغيير معتبر للإستراتيجية الإدارية منذ بداية تنفيذه إلى نهاية المطاف وذلك لنجاح المشروع
- ويخص التغيير إجراءات العمل،
- (٥) يتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين والذي يقدر بملايين الدولارات

(٢٥) لا تعتبر خطة من تخطيط الموارد المتكاملة 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 إلى الوحدات البرمجية Software Modules الخاصة بالقطاع الصناعي
- (٢) تنفيذ متوسط المستوى : يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جداً 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 إدارة التغيير منذ المراحل الأولى
- (b) عدم تقديم الدعم الكافي من طرف الإدارة العليا للمشروع
- (c) كل ما ذكر م ١٧/٤-١٨
- (d) لا شيء مما ذكر

(٢٧) في دورة حياة النظم المتكاملة 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 التخطيط وتقييم الجاهزية التنظيمية ومخطط الأعمال.... والتنفيذ يتم المشروع 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 الاقل ثمنا في مشاريع الـ ERP يتشكل في :

- (a) برمجيات الـ ERP م ٥/٦
- (b) المعدات
- (c) المكونات الرئيسية
- (d) التدريب والمكونات الاخرى ..

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

المحاضرة السادسة شريحة ٦

□ الخوادم : يجب أن تكون متعددة المعالجة

Multiprocessor مزودة بعدة جيغابايت من الذاكرة

٣٠) يجب على خوادم الـ ERP

- (a) أن تكون متعددة المعالجة م ٦/٦
(b) أن تكون حواسيب عملاقة
(c) أن تكون سعة ذاكرتها الرئيسية عدة تيرابايت
(d) أن تشتغل بالوقت الحقيقي Real Time

٣١) تكنولوجيا الخوادم الافتراضية هي

م ١١/٦

- (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

المحاضرة السادسة شريحة ١١

يمكن وصف تكنولوجيا الخوادم الافتراضية virtual machine (VM) server technology بالتقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية منعزلة عن بعضها البعض على جهاز فيزيائي واحد مما يساهم 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 م ١٣/٦

(b) التكلفة الاجمالية للتملك

(c) تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل

(d) استمرارية الاعمال وتوفير 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 وتوفير الخدمة

(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 مستقبلا

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 م ٧/٧

(c) فلسفة المورد في التنفيذ

(d) استراتيجيات الترقية للمورد

المحاضرة السابعة شريحة ٧

✓ منظمات أخرى تستخدم نظام المورد

✓ الموقع المالي للمورد vendor's financial position

✓ فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم

✓ البيئة التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات اللازمة لدعم النظام

✓ الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحداثة النظام

✓ استراتيجيات الترقية والاصدارات للمورد

✓ التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية

✓ موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة

٣٨) يعتبر طلب تقديم العروض ERP

(a) مكلفا ويحتاج الى وقت كبير م ١١/٧

(b) لا يشمل نوع النظام المطلوب

(c) لا يشمل 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 الـ ERP الذي تريده المنظمة

(٢) البنية التحتية من المعدات والبرمجيات

(٣) متطلبات التدريب

(٤) أي قضايا خاصة في العقد المبرم مع المورد

(٣٩) في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـ ERP

- (a) يجب إكمال كل المهام والنشاطات التي 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 هـ

في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـ ERP readiness for Go-live يجب إكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها مما يسمح لإدارة المشروع بالتركيز ومعالجة أي قضية يمكن أن تكون سببا في تأخير القيام بالنظام

(٤٠) تبدأ مرحلة إستقرار النظام

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

المحاضرة الثامنة شريحة هـ

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

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 حقيقة
- (b) لا يمكن ان يشمل فريق التدريب مدربين يعملون لصالح المورد
- (c) لا يمكن اللجوء الى مدربين من شركات الظرف الثالث
- (d) يجب التطرق الى حوالي ٩٠% مما يتم التعرض له عند استعمال النظام في الواقع م/١٠/٨

المحاضرة الثامنة شريحة ١٢

في التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم مما يتطلب موارد هائلة وينتج عنه التباس وإحباط للموظفين

(٤٢) طريقة التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP

- أ يتم تشغيل النظام الجديد جنباً لجنب مع النظام القديم
- ب- لا تتطلب موارد كبيرة
- ج- لا ينتج عليها التباس للمواطنين
- د- لا ينتج عليها إحباط للمستخدمين النهائيين م/١٢/٨

٤٣ (الإدارة التي تركز على الجانب الاستراتيجي

من شرحه في المحاضرة التاسعة

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

(a) إدارة المشاريع م ٦/٩

(b) إدارة البرامج

(c) إدارة فرق التنفيذ

(d) إدارة التغيير

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 ما بين 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 ما بين فرق المشروع والمنظمة ((خبراء الميدان))

خبراء الوحدات يقومون بتحليل المتطلبات وتحويلهم الى حلول داخل نظام الـ 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 المؤسسات

(a) عدم وضوح الرؤية

(b) بعدم واقعية الأهداف

(c) إستبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضى الحاجة لذلك

(d) عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٥

يمكن ان يعاني تنفيذ نظام الـ ERP من عدة عوائق منذ البداية وذلك لعدم وجود رؤية واضحة أو أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية أو الاثنين مع بعض

٤٧ (يستخدم نموذج الإستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٥

(a) تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام الـ ERP

(b) إختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP

(c) تقييم الشركة المورد لنظم الـ ERP

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

(d) لا شيء مما ذكر

٤٨ () لا تعتبر من خطوات نموذج الـ OPM3

(a) المعرفة

(b) جمع المعلومات م ٦/١٠

(c) التقييم

(d) التحسين

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٦

يتضمن نموذج الـ OPM3 ثلاث خطوات

المعرفة التقييم 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 إلى 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 مبنيان على

اساس الاهداف والرؤية

٥٢) تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم

(a) الجانب التشغيلي

(b) الجانب التنفيذي

(c) الجانب الإستراتيجي

(d) الجانب المعرفي

ادارة العمليات BPM عبارة عن:

من المحاضرة ١٠ الشريحة (١٨ + ٢٠)

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

التميز التشغيلي

تستعمل ادارة العمليات طرق وسياسات ومقاييس وممارسات ادارية وبرمجيات لتعزيز

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

(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

يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٢٠

العمليات فصل ما يلي:

العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري : وتسمى ايضا

بالعمليات المعرفية حيث تعتمد اساسا على الاشخاص في

تأدية العمل

العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام : تشمل عدد كبير من

المعاملات الاوتوماتكية اليومية التي لا تحتاج الى التحكيم

البشري

٥٤) لا يعتبر من فوائد تطبيق ادارة العمليات

(a) تسهيل التواصل والتنسيق

(b) زيادة فعالية الموظفين

(c) تخفيض التكاليف للمنظمة

(d) التقليل من مقاومة التغيير

فوائد تطبيق ادارة العمليات

من المحاضرة ١٠ الشريحة ٢٣

تساعد في تسهيل التواصل والتنسيق مما ينتج عنه انتاجية اكبر

تزيد من فعالية الموظفين وذلك بإزالة 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

إدارة العمليات

✓ ينتج عن تحسين انسياب العمل منتجات وخدمات ذات جودة افضل مما يرفع

من مستوى رضا العملاء

٥٥ يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق

(a) الإستعانة بالمصادر الخارجية

(b) إدارة العمليات

(c) إعادة 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 الاختصاصيين في

مجال تقنية المعلومات من نتائج تطبيق

(a) الإستعانة بالمصادر الخارجية

(b) إدارة العمليات

(c) إعادة هندسة العمليات

(d) منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة 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 الإستعانة بالمصادر الخارجية

(a) آليات للمراقبة

(b) بناء علاقة مع الشريك المستعان به

(c) كل م ذكر

(d) لا شيء مما ذكر

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

(a) وظائف الدعم الفني

(b) تطوير البرمجيات

(c) الصيانة في مختلف الميادين

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

(d) 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 أحدث تكنولوجيات 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 (المخباءة) : 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 المنظمة

(b) اصطدام الثقافات

(c) التكاليف المخباءة

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

(٦١) لا تعتبر من عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية

(a) نقص الخبرات في فهم تطبيقات المنظمة

(b) الأمن والتحكم

(c) التكاليف المخباءة

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

(٦٢) في ميدان الـ ERP يتم عادة الإستعانة بالمصادر الخارجية

(a) من الدول النامية

(b) من الدول الأوروبية المتقدمة

(c) من اليابان

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٢

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

(d) كل ما ذكر

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

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٢

آخر الاتجاهات في الاستعانة 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 خارجيه 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 أكبر التحديات التي تواجه الشركات المستعان بها من دول أخرى عند الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات ERP

٦٥ التحدي الأكبر الذي يواجه الاستعانة 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 الاستعانة 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 مجهودات 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 إلى مستخدمي النظام

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٥

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

(٦٩) لا يعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة الـ SaaS

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

من المحاضرة ١١ الشريحة ١٦

فوائد البرمجيات كخدمة SaaS

- (١) الوصول العام : منحى تعليمي 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 الإجراءات 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 للقرصية

(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 ((عوائق 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 الترقية 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 استراتيجيات 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

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

من المحاضرة ١٤ الشريحة ١٠٢ انماط ادارة سلسلة التموين

- (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