

السؤال الاول: ما هو erp ؟

هي أنظمة مصممة لكي تغطي احتياجات كافة اجزاء اي منظمة ، فبدلاً من أن يكون لك نظام مالي من شركة ونظام مخازن من شركة اخرى ونظام موارد بشرية من شركة ثالثة ، توفر لك أنظمة erp نظام واحد متكامل يشمل كل هذه الأنظمة موفراً ميزة التكامل البيئي فيما بينهم .(integration) من أمثلة أنظمة erp نظام sap ونظام pepole soft و microsoft erp – great plains و اخرها نظام اوراقل الذي يعتبر الاكثر انتشارا في مصر ويطلق عليه e-business suite).

باختصار شديد النظام هذا

عبارة عن نظام او برنامج يتركب في القاعدة المركزية للشركات الكبيرة ويكون عبارة عن برامج او برمجيات خاصة بكل قسم "قسم المحاسبة - قسم الموارد البشرية - الإدارة العامة - السكرتارية ... الخ"

وتكون عملية التواصل بين كل اقسام الشركة ببسر وسهولة وبسرعة توفير للوقت والجهد وطبعاً يتم شراء هذا النظام من شركات خاصة وغالي الثمن وتركيبه غير سهل

وايضاً صعب انك تدمجه بالانظمة القديمة اللي عندك !
بأختصار اكثر واللي فهمته يعني تدرج كل الاقسام تحت هذا النظام بدل ماتكون متفرقة

لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماماً حجم المشاكل التي يجب ع المنظمة اعتبارها ؟ 3 اعتبارات

1- قبل الشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

2- خلال فترة التنفيذ

3- خلال فترة ما بعد التنفيذ

ملاحظه هالسؤال تكرر بالاعوام الماضية والمقصود انهم عندما قرروا يغيرون النظام ماحطوا

ببالهم ولا أدركوا

ايش اللي بيصير وقت التنفيذ وخلالله ومابعدة 🤔

أتمنى وصلت الفكرة

***تختلف** النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات **عن** النظم التقليدية
***لا توجد** طريقة مختصرة ومبسطة تمكن من تنفيذ النظم المتكاملة

يمكن تقسيم الادارة في الوقت الحالي الى 3 مستويات :

1-المستوى الاستراتيجي

2-المستوى الوسطي

3-المستوى التشغيلي

***ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة**

يجب على المنظمات ان تكون :

1-مرنة وذات حركية

2-مما يتوجب على انظمة المعلومات المطبقة بها تكون ذات بيانات وتطبيقات متكاملة وموارد

عبر المنظمه

3-ان تركز على العملاء لكي تتنافس بشكل فعال وتربح رهان المنافسة

اول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم اهم وظائف المنظمات :

erp) enterprise resource planning) >>>>نظم

التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات بـ:

1-بتكامل مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة

2-بتكامل نظم مورديها وشركائها

الاهداف الاساسية لنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات :

1-تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آني

2-تكامل مختلف الاقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة اقسام المنظمة

3-تعظيم فائده وقيمة المعلومات

تعتبر نظم التخطيط الشامل بديلا لمجموعة او تشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات والمستقلة عن بعضها البعض مثل النظم المحاسبية ونظام ادارة الموارد البشرية ونظم تخطيط الموارد ونظم المعالجة المعاملات)

مراحل تطور نظم التخطيط الشامل لمراد المؤسسات (حفظ الجدول) مهم جدا جدا

1960م	ادارة ومراقبة المخزون	الجيل الثالث
1970م	تخطيط الاحتياجات من المواد	*****
1980م	تخطيط الاحتياجات من المواد	الجيل الرابع
1990م	نظم التخطيط الشامل المتكاملة لمراد المؤسسات per	باستخدام معمارية خادم + برمجيات الجيل الرابع
2000م	نظم التخطيط الشامل المتكاملة لمراد المؤسسات per2	الجيل الخامس

هذا الجدوول مهمم جدا وبيجب اسئلة عليا مهممة لذلك احفظوه 🍷

مثلا هذا سؤال جاء في الاعوام الماضية

س اتميزت فترة التسعينات من القرن الماضي بظهور:

نظم ادارة ومراقبة المخزون

نظم تخطيط الاحتياجات من المواد

نظم المتكاملة لتخطيط الموارد المؤسسات >>صححه

نظم التخطيط الشمل المتكامل المتقدم

***** **

****تحتوي برمجيات النظم التخطيطي الشامل المتكاملة على**

مئات العمليات (اجراءات العمل) التي تمت برمجتها في النظام والتي تتفق مع الاجراءات المتبعة

حاليا في المنظمة او يمكن ان تختلف تماما معها

عند تنفيذ نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات هناك خياران:

1- تغيير اجراءات العمل كي تتطابق مع وظائف النظام وتسمى vanilla فانيلا

2- اجراء تغييرات على النظام تخصيص customization لكي يتطابق مع اجراءات العمل المطبقة في المنظمة

****شرح بسيط مني 😊 اذا بينفذون يعني بيدخلون نظام التخطيط الشامل المتكامل ففيه خياران**

يأنهم يغيرون اجراءات العمل والعمليات حتى تتطابق مع النظام أو انهم يغيرون على نفس النظام حتى يتطابق مع اجراءات العمل ا تمنى وصلت لكم

مكونات نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات

1-معدات _____ خوادم وطرقيات

2-برمجيات _____ نظم التشغيل وقواعد البيانات

3-المعلومات _____ ا لبيانات التنظيمية من المصادر الداخلية والخارجية

4-الاجراءات _____ اجراءات العمل والعمليات والسياسات

5-لافراد _____ المستخدمين النهائيون والاختصاصيون في تقنية المعلومات

مثال على ذلك من سؤال الاعوام الماضية

س\لايعتبر من مكونات النظم المتكاملة لتخطيط الموارد المؤسسات :

1-المعدات

2-البرمجيات

3-المعلومات

4-الاستراتيجيات >>>هذه الاجابة



سؤال بطريقة مغايرة

س لا يعتبر من مكونات نظام ال : erp

1-قواعد البيانات

2-نظم التشغيل

3-لاجراءات

4-الاستراتيجيات التنفيذ >>>هذه الاجابة

(الجدول مهم)

تؤثر معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة على :3 مؤثرات

1-كلفة النظام

2-كلفة الصيانة

3-كلفة استخدام النظام

شرحي البسيط المعمارية يعني تقصد مثل طريقة بناء بنايه تتكون من خطوات الى اكتمال المبنى ..ولها تاثيرات كلفة النظام بتكون غالية او اقل ايضا الصيانة كلفتها اي تكلفتها المترتبة على ذلك وايضا كلفة اللي بيستخدمون النظام كم يكون



مههههه جدا

*المعماريات المرنة (flexible architectur) تعتبر من افضل المعماريات النظم المتكاملة

*حدد معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات غالبا من طرف بائع النظام (erp vendor)

لكن معماريات تقنية المعلومات الاخرى تحدها الاستراتيجية التنظيمية للمنظمة واجراءات العمل المطبقة .

معمارية متعددة المستويات لنظم ال : erp

1-مستوى العرض المنطقي) عملاء المستخدم البعيد -تكامل الخدمات -خوادم شبكة تحميل موازنة)

2-مستوى الاعمال المنطقي(تحميل موازنة -خادم التطبيقات -خادم الطباعة)

3-المستوى البياني

احفظوها غير موجودة بالمحتوى هذا شرحها في الرسمة بالانجليزي

س/ النظم التي تركز على ربط المنظمة بشركائها ومساهميها هي:

أ- نظم الادارة الالكترونية >>> >>> الاجابة الصحيحة

ب- نظم ال-erp

ج- نظم ال-dss

د- لأشي مما ذكر

الجدوول مهم الذي نفرق بين الادارة الالكترونية ونظم التخطيط الشامل للمؤسسات حتى تستطيعون الاجابة

الفوائد النظامية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات :

تكامل البيانات والتطبيقات عبر كل اقسام المنظمة حيث ان البيانات تدخل مره واحد) وهذا مهم جداً لتفادي التناقض مابين البيانات او اعادة ادخال البيانات من عدة مصادر (ويتم استعمالها من طرف كل التطبيقات مما يجعلها اكثر دقة واحسن جوده .. ص7

حدود نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات :

1-تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص وصيانته النظم << اكبر تعقيدا

2-عملية توحيد المعدات والبرمجيات << بطيئة وصعبة المنال

3-عملية تحويل وترحيل البيانات من نظام قديم الى نظام جديد << صعبة ومعقدة

4-اعادة تدريب وتأهيل موظفي تقنية المعلومات والمستخدمين النهائيين ينتج عنه << مقاومة للتغيير وبالتالي نقص في الانتاجية

تتمثل ادارة العمليات التجارية الناجحة bpm في:

*فهم والتحكم في اجراءات العمل وتكوين رؤية واضحة عنها

*تتمتع ادارة العمليات التجارية بمنهجية يجب تطبيقها

تحسين العمليات ينتج عنه:

1-رضاء اكبر للعملاء

2-تقليص لكلفة

3-نتاجية اكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الاكبر

شرح نجاح تنفيذ نظم ال: erp

1-اتباع منهجية واضحة اثبتت جدارتها

2-فهم دورة حياة النظم

3-التخطيط لدورة حياة النظم

هناك مخاطر عديدة في تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات يمكن ادارتها بـ:

1-تطوير خطة المشروع

2-تطبيق خطة المشروع

3-تطبيق منهجية واضحة في التنفيذ

فية شي بنبهكم عليه المحاضره الاولى من اطول المحاضرات 🙄

اولا 🙄 لا تعتمدون على الحفظ أبدا فقط لازم تفهمون المقصود افتحوا المحاضره المسجله وامشوا مع الدكتور وقدامكم المحتوى وسجلوا اللي يقول عنة ويوضحه وشوي شوي راح تتضح لكم ايش المقصود وايضا

ملف أم جهاد الله يسعد قلبها حددت كل الجزئيات اللي تكلم عنها الدكتور بجانب اسئلة الاختبار الله يوفقها

شيئ مهم وقفوا عند السؤال وافهموا كل كلمة بتلاقون أنفسكم عارفين الاجابة والله يوفقكم ويوفقني معكم 🍓



ومايمنع تتطلعون على هذا الرابط للجميله جنون الحياة للي مايعرف كيف يبدأ ❤️

حاييس و متجنن مع النظم المتكامله وما عرفت تذاكرها؟! تفضل عندي نصيحه للفائده لكم||

ساعتعتبر نظم الإدارة الإلكترونية:

1 تكنولوجيا متكيفة.

2 تكنولوجيا كاسحة.

3 تكنولوجيا مرنة.

4 -لا شيء مما ذكر

لذلك ارجعوا للجدول المقارنة بين نظم الادارة الالكترونية ونظم التخطيط الشامل ص 6

*نظم الادارة الالكترونية (e-business حفظ)

1-اتركز على ربط شركة بشركائها ومساهميها

2-تكنولوجيا كاسحة disruptive technology يعني تحول جذريا في طريقة العمل

3-ركزت في بدايتها ع الاتصالات مثل البريد الالكتروني ،الترويج ،التسويق ،التعاون

collaboration

، والتجارة الالكترونية

نقطة مهمة في

جدول

الفرق بين إدارة العمليات و إعادة هندسة العمليات محاضرة 10 ص 58 مهمه

إدارة العمليات :

- 1-تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات .
- 2-تركز على مبدأ يعتبر أن التفاعلات والترابط بين الأشخاص والنظام والمعلومات الضرورية لتأدية مهام أفضل.

إعادة هندسة العمليات :

- 1-تهدف الى إزالة التدخل البشري وأتمتة العمليات كلما كان ذلك ممكناً .
- 2-تركز تركيزاً كبيراً على الأتمتة وتقليص حجم المنظمة .

س|الذي يركز على أتمتة العمليات وتقليص حجم المنظمة :

1-إدارة العمليات

2-إعادة هندسة العمليات >>>الجواب الصحيح

3-إدارة الاصول

4-منهجيات تنفيذ نظم الerp

س|تستعمل النظم المبنية على تكنولوجيا الويب :

1 معماريات مركزية .

2 معماريات موزعة >>>. اجابة صحيحة

3 معماريات لا مركزية .

1 4 و 2 معاً .

تكامل النظم : هي تواصل نظم المعلومات فيما بينها وتمكينها تبادل المعلومات بشكل سلس

يعتبر تكامل النظم مسألة أساسية للمنظمات وقد يجيئها بصيغه ثانية (المؤسسات) كما في الاختبارات الماضية ؟؟ لتلبية متطلباتها الادارية ويجب عليها ان توليها اهمية قصوى لتحقيق التكامل...

مستودعات المعلومات الوظيفية توضيح بسيط يقصد هنا اللي سبقت نظم التكامل واختصرتها انا ب (fs) بدل حفظها كامله

**تعتبر وحدات تشغيلية مستقلة ومعزولة عن المحيط >>توضيح بسيط من اسمها



مستودعات زي اللي ببيوتنا تكون منعزلة 🤖

وهناك نوعان من المستودعات:

1-المستودعات الافقية(HS)

2-المستودعات العمودية(VS)

اختصرت مصطلحاتها حتى تحفظ بسهولة

سؤال تكرر ايضا بالاختبارات من محاضره 2

*تعتبر نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات >> غير فعالة وغير دقيقة ومكلفة
...توضيح يقصد هنا القديم اللي قبل نظم التكامل للمؤسسات

لماذا؟؟؟

لأنه ينجم عنها اختناقات في انسياب المعلومات Bottlenecks لكل المستخدمين

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

جاء بالاختبار

محاضره 2

تستعمل النظم المبنية على تكنولوجيا الويب :

*معماريات موزعه

*وتسمح بالمشاركة في التطبيقات والبيانات بين العميل والخوادم

: هناك جانبين للتكامل

♣ Logicalالجانب المنطقي

- يتعلق بتطوير نظم معلومات تمكن المنظمة من المشاركة في البيانات مع اصحاب المصلحة
- تكون حسب الحاجة والترخيص
- تقوم الادارة بتغيير الهياكل التنظيمية واجراءات العمل وكذلك ادوار ومسؤوليات الموظفين

المنظمة او المؤسسه تقوم بتطوير نظم المعلومات عند اصحاب المصالح اللي هي توضيح مني الشركات

ف على كذا دايركت الادارة بتغير كل شي في الشركة

Physical الجانب الفيزيائي ♣

- **شرحها >>** يتعلق بتوفير الروابط بين نظم غير متجانسة [*] **يربطون** بين نظام الرواتب والمخازن والمحاسبه **دكتور مثل** وهكذا
- تتطلب اعادة هندسة العمليات تغيير عقليات الموظفين في المنظمة حيث تشجعهم على انجاز اعمالهم بطرق جديدة هذا التغيير لازم يتغير تفكير الموظفين **يعني بعد >>** بتشجيعهم على انجاز عملهم بطرق افضل وحديثة

.....
هنا مثلاً سؤال من الاعوام الماضية

1/ يعتبر نوعاً من أنواع مستودعات المعلومات الوظيفية:

-المستودعات الأفقية .

-المستودعات التنفيذية.

-المستودعات التشغيلية.

-المستودعات المعرفية.

>>>> لأننا كما ذكرنا ان المستودعات المعلومات الوظيفية نوعين افقيه وعمودية

.....
سؤال آخر على من الاعوام الماضية

2/ تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات:

-متكاملة.

-غير دقيقة.

-فعالة.

-غير مكلفة.

توضيح بسيط مني 😊 زي ماقلنا نظم المعلومات ظهرت قبل نظم المتكاملة فشئ

طبيعي تكون غير فعالة ومكلفة وغير دقيقة

أتمنى وصلت لكم انتم بس أقرأو السؤال جيد وافهموه بتعرفون الحل

.....
3/ جانب التكامل الذي يتعلق بتطوير نظم معلومات هو:

-الجانب المنطقي.

-الجانب الفيزيائي.

-الجانب التنظيمي.

-لا شيء مما ذكر.

طبعا عندنا جانبين 2 فقط هم * الجانب المنطقي وعلى طول اربطوه بكلمة تطوير
*والجانب الفيزيائي أربطوه بكلمة توفير ترابط

من الاسئلة الاعوام الماضية

/س ليست من ميزات نظم ال:ERP

-التكامل.

-تعدد الوحداتmulti-module

-تطبيق لأفضل الممارسات.

-أنها لا تحتاج إلى تخصيص .

ركزوا بالسؤال قال ليست يعني وحده منهم خطأ

من محاضرة 2 ص 20

و هذا مميزات نظم تخطيط موارد المؤسسات و ERP

*نظم متكاملة

*برمجيات ذات وحدات متعددة

*تعتبر برمجيات تجارية لتسهيل جمع وتكامل المعلومات بمختلف المجالات

*توحيد وتعزيز اجراءات العمل بتطبيق افضل الممارسات في القطاع الصناعي

6/ لا تدعم نظم المعلومات:

-الإنتاج

-التسويق

-المالية

-العلاقات العامة

ايضا ركزوا هنا قال لاتدعم يعني فيه وحده خاطئة.....

زي ماشرحنا تدعم نظم المعلومات معظم المجالات الوظيفية في المنظمة مثل

(الانتاج -التسويق -المالية -ادارة الموارد البشرية)

لا تعتبر من خطوات عملية التكامل 7/

- تصنيف الموارد

- الإمتثال والمعايير

- تطوير سياسة لدعم النظام القديم

- إدارة العمليات

يعني وحده منهم خاطئة لا تعتبر ايضا هنا قال

: اللي نعرفه أن خطوات تكامل النظام عددها 8

- 1- تصنيف الموارد
- 2- الامتثال والمعايير
- 3- دعم النظام القديم
- 4- الادوات البرمجية الوسطية
- 5- سياسات التوثيق والتفويض
- 6- الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات
- 7- النسخ الاحتياطي، الاسترداد والامن
- 8- التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات

- لا تعتبر من فوائد التكامل /8
- زيادة الإيرادات وتحقيق النمو
 - تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
 - تحقيق توحيد قياسي أكبر
 - العائد من الإستثمار ع مدى قصير

يعني فيه وحده منهم خطأ لاتعتبر ايضا هنا قال

الفوائد والحدود المذكوره بهالجدول ص 18 فميزوا بينهم

الفوائد	الحدود
زيادة من الإيرادات وتحقيق النمو Increased Revenue and Growth	تكاليف عالية جدا في مرحلة بداية النظام
تسوية المحيط التنافسي Leveling the Competitive Environ	ضراحيات بين مختلف الاقسام وذلك بسبب المشاركة في المعلومات
تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات Enhanced Information Visibility	تطبيق العائد من الاستثمار على المدى الطويل
تحقيق توحيد قياسي أكبر Increased Standardization	تقليص الابتكار والاستقلال

سؤال من الاسئلة الماضية للاختبارات

س/ لاينتج عن التنفيذ الناجح لنظام ال:erp

-تحسين الفعالية التشغيلية

-تحسين إجراءات العمل

- التركيز ع أهداف كامل المنظمة
- التركيز ع أهداف بعض اقسام المنظمة

توضيح بس فهم السؤال هو نص الاجابة دامه قال تنفيذ ناجح يعني كل شي يكون كامل وهكذا

وركزوا ايضا قال لا ينتج يعني وحده منهم خطأ

ينتج عن التنفيذ الجيد الناجح لنظام erp

*تحسين الفعالية التشغيلية

*تحسين إجراءات العمل

*التركيز على اهداف كامل المنظمة

يستند erp على تجميع المعلومات والعمليات للمنظمة في نظام واحد يحتوي على العديد من الانظمة والاجهزة وكل ذلك للتجميع في قاعدة بيانات واحدة. واهداف erp بالاساس تشير الى كيف لمنشأة كبيرة يمكنها التخطيط لاستخدام مواردها الكبيرة احسن استخدام. وكان في الماضي تطبق انظمه ال-erp في الشركات الصناعية الكبيرة لكن الاستخدام انتشر واصبح متاح اليوم لجميع انواع واحجام الشركات

يعني بأختصار

تجميع للمعلومات والعمليات >>>>> بنظام واحد >>>>> في قاعدة بيانات واحده بدل لا يكون مقسم وفي اماكن مختلفة

المحاضرة الثالثة

من الاعوام الماضية سـؤال

س / لا يعتبر من الأمور التي يجب التركيز عليها عند تنفيذ نظم ال-erp

-الميزانية.

-إدارة المشروع.

-التزام الإدارة العليا.

-التزام الادارة التشغيلية .

طيب هذا قد ياتي لكن بتغير الخيارات وهذا ماقالة الدكتور يقول نفس الاسئلة لكن اختلاف الاجابات 🤔

الامور التي يجب التركيز عليها بالاضافة الى التكامل :6 يعني افهموها واحفظوها 😊

1-معمارية اجراءات العمل

2-متطلبات الاعمال

3-الميزانية

4-ادارة المشروع

5-التزام الادارة العليا للمنظمة

6-التواصل المستمر مع الموظفين واخبارهم بالتغييرات المستقبلية

شرحي للنقاط ال6

يعني لو عندك شركة ايش بتعمل وتركز على ايش في البداية معمارية يعني بناءة من تصميم وغيره ثم ايش نحتاج من متطلبات ثم كم الميزانية اللي بتكلفنا ثم كيف بيتم ادارة المشروع ثم يكون التزام الادارة العليا التزام واقعي وبقناعة للمنظمة وهي احد عوامل النجاح ثم يتواصلون باستمرار مع الموظفين ويخبرونهم بالتغيرات في المستقبل

هــذا سؤال من الاعوام ماضية وعلى كذا خلاص انتم حفظتم ال6 نقاط
س/ لإنجاح مشاريع النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات يجب أن يكون هناك:

-التزاماً قوياً من طرف الإدارة العليا.

-التزاماً قوياً من طرف الإدارة الوسطى.

-التزاماً قوياً من طرف الإدارة التشغيلية.

-التزاماً قوياً ومستمراً من طرف الموظفين في إدارة الجودة.

مكونات معمارية نظم المؤسسات : 2

هي

1-الجانب الوظيفي >>>يعرف مكونات نظم ال erp تدعم المجالات الوظيفية

للمنظمة تشمل المحاسبة ،الموارد البشرية والمشترياتالخ

2-النظام >>>يعرف معمارية نظم ال erp من خلال معدات الفيزيائية ،البرمجيات الشبكية

وهنا سؤال على هذه الجزئية جاء من الاعوام الماضية 😊 ركزوا قال لايعتبر

لايعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم: ERP

1-المحاسبة

2-الموارد البشرية

3-ادارة المعرفة

4-المشتريات

وحدات النظم المتكاملة 7 حفظ:

1-الانتاج

- 2-المشتريات
- 3-ادارة المخزون
- 4-المبيعات والتسويق
- 5-المالية
- 6-الموارد البشرية
- 7-وحدات اخرى غير تقليدية **مثل** ذكاء الاعمال ،الخدمة الذاتية ،ادارة المشاريع ،التجارة الالكترونية)

سؤال على هذه الجزئية من الاعوام الماضية

سالاتحتوي على وحدات النظم المتكاملة:

- وحدة ذكاء الاعمال
- وحدة الخدمة الذاتية
- وحدة ادارة المشاريع
- وحدة ادارة الجودة

ركزوا جابها من وحدات اخرى سؤال دقيق

.....
عتبر المعماريات ذات الطبقات الثلاثة الاكثر **شيوعا** استعمالا في الوقت الحالي **وتحتوي** على

3 وهي:

- 1-خوادم الويب
- 2-خوادم التطبيقات
- 3-خوادم قواعد البيانات

تتمثل فوائد المعماريات ذات الطبقات الثلاثة في 6 وهي:

- 1-قابلية التوسع والتطور
- 2-الموثوقية العالية
- 3-المرونة
- 4-سهولة الصيانة
- 5-اعادة الاستعمال
- 6-الامن

عيوبها: غلاء تكلفتها

سؤال على هذه الجزئية من اسئلة الاعوام الماضية
س / لا تعتبر من فوائد المعماريات ذات المستويات الثلاثة:
-الموثوقية.

-المرونة.

-الأمن.

-التكلفة.

سؤال ايضا آخر 🤔

س/ لا تحتوي المعماريات ذات الطبقات الثلاثة على

-خوادم الويب

-خوادم التطبيقات

-خوادم قواعد البيانات

-خوادم الشبكات

المحاضرة الرابعة

تحتوي دورة حياة تطوير النظم عملية تخطيط منهجية >>>> تتبعها

عملية التصميم >>> عملية بناء build نظام المعلومات للمنظمة

ايضا ذكر بالرسمه (التحقيق >> التحليل >> التصميم >> التطبيق >> الصيانه)

سؤال عليا من الاعوام الماضية 🤔

1/ لا يعتبر مرحلة من دورة حياة تطوير النظم:

-التخطيط المنهجي.

-التصميم.

-البناء.

-إدخال البيانات.

دورة حياة تطوير النظم السريعه RAPID SDLC من خلال:

****انشاء النماذج**

1-تتخطى هذه الطريقة مرحلتي التحليل والتصميم

2-تقوم ببناء نموذج من النظام الحالي وتركز على المدخلات والمخرجات

3-الهدف من وراء هذا عرض وظائف النظام للمستخدمين

4-يتم ادراج وادخال التغذية الراجعة ومن ثم عرض النظام مرة اخرى على المستخدمين

5-اثبتت هذه الطريقة جدواها في النظم التفاعلية لأمكانية تحويل النموذج الى نظام فعلي

****تطوير النظام من طرف المستخدمين**

سؤال من الاختبارات الماضية ع هذه الجزئية

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

-النظم التفاعليه

-النظم المبنيه على المعالجه بالدفعه Batch

-لاشيء مما ذكر

-كل ماذكر

ايضا سؤال على هذه الجزئية

/4في دورة حياة تطوير النظم السريعة يتم:

-تطوير النظام من طرف المستخدمين

-تطوير النظام عن طريق الإستعانه بالمصادر الخارجيه

-تطوير النظام من طرف المبرمجين

-تطوير النظام من طرف المدربين

س/ في دورة حياة تطوير النظم السريعة:

-يتم استبدال مرحلة التحليل واتباع المراحل الأخرى

-يتم استبدال مرحلة التصميم واتباع المراحل الأخرى

-يتم استبدال مرحلتي التحليل والتصميم واتباع المراحل الأخرى

-لاشيء مما ذكر

ندكم هذا الجدول لازم تفرقون وتحفظونه جيد الفرق بين نظام ال ERP والبرمجيات الاخرى.

نظم ال ERP	حزم البرمجيات لأخرى
يكلف ملايين الدولارات	تكلف مئات الآلاف من الدولارات
مصمم لإدارة المهام العرجة	دعم أو تحسين الانتاجية
يمتغرق تنفيذ من سنة الى عدة سنوات	سريع والتي التنفيذ
يتطلب تغيير مخطط للاستراتيجية الإدارة منذ بداية تنفيذه الى نهاية المطاف وذلك لنجاح المشروع ويخص التغيير اجراءات العمل،	يتطلب بعض التدريب والدعم
يتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين والذي يقدر بملايين الدولارات	يتطلب دعم قليل أو متعهم من طرف الاستشاريين والموردين

سؤال عليها من الاعوام الماضية

س/ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

-تكلف الملايين من الدولارات

-مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجية

-يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع

-لا تتطلب تغييراً معتبراً لإستراتيجية المنظمة قبل تنفيذها

هناك 3 خطط لتنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ال: erp

1-تنفيذ شامل ويتضمن

*تنفيذ كل وظائف النظام بالإضافة الى الوحدات البرمجية

*يتطلب مستوى عالي من اعادة هندسة العمليات bpr

2-تنفيذ متوسط المستوى

يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جدا من اعادة هندسة العمليات

3-تنفيذ منخفض المستوى (الفانيليا)

*يستعمل في الوظائف القياسية ويعتمد على افضل الممارسات فيما يختص العمليات المبرمجة

*لايتطلب اعادة هندسة العمليات

على ضوء ماذكرت هذا سؤال من الاعوام الماضية

س/ لاتعتبر خطة من تخطيط الموارد المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات:

-خطة التنفيذ الشامل

-خطة التنفيذ متوسطة المستوى

-خطة الفانيليا

-خطة النظم السريعة

سؤال ايضا من الاعوام الماضية

س/في خطة التنفيذ منخفضة المستوى (خطة الفانيليا)

-تستعمل بعض الوظائف القياسية ويتم تخصيص البعض الآخر من الوظائف
-تستعمل الوظائف القياسية بأكملها ويتم الاعتماد على أفضل الممارسات
-يتم الاعتماد على إعادة هندسة العمليات في تخصيص بعض وظائف النظام

المحاضرة الخامسة

فية شي بوضحه وذكره الدكتور 🤖
دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية >>> اللي هي يكون فيها تدخل بشري

لكن النظم المتكاملة للمؤسسات بدون تدخل بشري متطووره وهذه ذكرها الدكتور
بالمباشرات للتفريق
يعني تجري مجرى الدم زي المؤسسات تجري البيانات والمعلومات دون تدخل وبسلاسة من
شرح الدكتور 🤖🤖 اتمنى وصلت لكم المعلومه

طبيب بعطيكم شرح بسيط لهالباب الخامس

انتم تفكرون بتسوون شركه مثلا اول شي بتسونه أيش
1-نخطط وندرس وكم الزمن اللي بيستغرقه ويتم فيه البحث عن اللي بيسوي المشروع
2-يجي دور دراسة من وين نجلب الاستشاريين وكم العدد والخبراء ونحلل طلبات اللي
بيشتغلون
3-ثم نبدأ باسراء المؤسسه ونطورها
4-ثم يبدأ هنا مرحلة تنفيذ كل اللي قبل من اقتراحات وتصاميم ودراسة للمؤسسه
5-ثم يبدأ مرحلة الشغل للمؤسسة والانطلاق
هذا شرح بالعامي حتى تتضح الفكرة

اما بالشرح الموجود بالمحتوى 🤖 اتيكيت ومنمق 🏠

- 1-مرحلة تحديد اطار المشروع والالتزام به
- 2-مرحلة تحليل وتصميم النظام
- 3-مرحلة الاقتناء والتطوير
- 4-مرحلة التنفيذ
- 5-مرحلة التشغيل

سؤال من الاعوام الماضية

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

-بالعمل على ترحيل البيانات data migration من النظام القديم الى النظام الجديد

-بإدخال بيانات الموظفين والمالية والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد

-بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP

-لا شيء مما ذكر

الاجابة من المحتوى ص 30

3- مرحلة الاقتناء والتطوير. شرح بسيط) يعني بنروح نختار اللي نبي ونشترية ثم نطور

عليه ونغير حتى يتناسب مع النظام (🏠)

1. شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين.

2. يتم في هذه المرحلة تنفيذ المهام التي تم تحديدها في مرحلة تحليل أوجه الخلاف بين ما يوفره النظام ومتطلبات الموظفين.

3. يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP.

4. يقوم فريق البيانات Data Team بالعمل على ترحيل البيانات Data Migration من النظام القديم الى النظام الجديد.

5. يجب اعداد النظام Configuration مع الاخذ بعين الاعتبار الجانب الامني دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية.

هنا سؤال من الاعوام الماضية أيضا

س/الاتعتبر من حالات تحول نظم ال: erp

-التحول المرحلي

-التحول النموذجي

-التحول المتوازي

-التحول السريع

هنا نرجع للمراحل المذكوره وتحت المرحلة الرابعة: التنفيذ ما قبل الاخيرة

•مرحلة التنفيذ

1. التركيز على تنصيب وتوفير النظام للمستخدمين النهائيين) يعني الافتتاح او التجهيز)

2. تحويل النظام 4) System Conversion حالات:

•مرحلة Phased نموذجية Pilot متوازية Parallel مباشرة Big bang

رحلة مابعد التنفيذ هي) هنا نقطة مهمهمه واحفظوها)

5- مرحلة التشغيل / Operation Stage يعتبر أهم نشاط فيما يخص النظام للدعم الجديد حيث يتم تسليم النظام أو نقل التكنولوجيا

سؤال من الاعوام الماضية

س/ عادة ما يفشل تنفيذ النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات بسبب:

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

التوضيح للأجابة من دور إدارة التغيير ص 31) يقصد يعني يبدأ تغيير على النظام أيش اللي بيصير من هذا التغيير اذا كان غير مدروس من قبل والمشاكل بتواجههم)

Role of Change Management

- ♣ 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 التنفيذيين 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.

منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP ص 32- 33 (يقصد الحلول اللي عملوها وبينفذونها في نظام

erp)

•الحل الجامع

•المسار السريع

•منهجية ساب السريعة وتشمل:

1.التحضير للمشروع

2.مخطط الأعمال

3.التنفيذ

4.التحضير النهائي

5.القيام بالنظام والشروع في الدعم

منهجية تكامل الأعمال

1/ مرحلة التخطيط

2/ مرحلة تسليم النظام

3/ مرحلة الإدارة

4/ مرحلة التشغيل

سؤال على ذلك من الاعوام الماضية

س/ منهجية تنفيذ نظام الـ ERP التي تشمل مخطط الاعمال هي :

-منهجية ساب السريعة ASAP

-منهجية اوراكل AIM

-منهجية مايكروسوفت القياسية

-لا شيء مما ذكر

وعندكم مقارنة في جدول بين دورة حياة تطوير النظم التقليدية ودورة حياة النظم الـ ERP
بصفحة 34 مهمم

المحاضرة السادسة

(استراتيجيات التنفيذ)

اهم النقاط التي جت عليها اسئلة

❖ يقال في أغلب الأحيان أن برمجيات الـ ERP تمثل المكون الأقل ثمنًا في مشاريع نظم الـ ERP حيث أن المكونات الأخرى والموارد تكلف أكثر.

****مكونات نظم الـ ERP** شرح بسيط مني للتوضيح
التي هي إيش يتكون منه أو إيش يشمل هذا النظام يعني بسوي مشروع إيش التي لازم أوفره معدات وأرض وأجهزة وخبراء وهكذا)

ERP Components

الاول :المعدات

يتطلب نظام الـ ERP مجموعة من الخوادم ذات المواصفات العالية للتطوير والاختبار والانتاج.

الموارد الرئيسية Key Resources

1. الخوادم: يجب أن تكون متعددة المعالجة Multiprocessor مزودة بعدة جيغابايت من الذاكرة المركزية وعدة تيرابايت من الذاكرة الثانوية.

2. العملاء : ويتمثلون في الأشخاص الذين يستخدمون النظام مثل المستخدمون

النهائيون End Users وفرق الدعم من تقنية المعلومات والمبرمجون.

3. الطرفيات Peripherals: وتتمثل في خوادم الطباعة والطابعات ومزودات الطاقة بالإضافة إلى معدات الشبكات.

الثاني : البرمجيات

عبارة عن مجموعات من التعليمات التي تسمى برامج التي تتحكم في معدات الحاسب لكي تقوم بوظائفها.

•المكونات الرئيسيةKey Components

1.برمجيات النظم :وتشمل منصة نظام التشغيل OS Platform مثل لينكس ، سولا ريس و ويندوز.

2.نظم إدارة قواعد البيانات :DBMS مثل أوراكل و دب2 IBM-DB2 و مايكروسوفت سيكال.MS-SQL

3.البرمجيات التطبيقية : مثل برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وكذلك برمجيات الوصول عن بعد Remote Access Software وكذلك برمجيات مراقبة الحركة في النظام System Traffic Monitoring بالإضافة الى برمجيات الحماية من الفيروسات إلخ ..

الثالث : الموارد البشرية

-المستخدمون النهائيون End Users:وتتمثل هذه الفئة في الموظفين، العملاء، الموردون وآخرون الذين يمكنهم استخدام النظام في المستقبل.
-الاختصاصيون في تقنية المعلومات :وتتمثل هذه الفئة في مديري قواعد البياناتDBA وفرق الدعم الفني والمبرمجون وفرق إدارة التغيير والمشرفون على الدورات التدريبية وآخرون من قسم تقنية المعلومات.

طيب هذا الاسئلة من الاعوام الماضية ع هالجزئية 🤔

س/ لا يستخدم كنظام تشغيل لخوادم ال:ERP

- سولاريس.
- ويندوز.
- لينكس.
- ماك اواس.

--
ايضا سؤال 🤔

س/ المكون الاقل ثمننا في مشاريع ال ERP يتتمثل في:

- برمجيات ال ERP
- المعدات
- المكونات الرئيسية
- التدريب والمكونات الاخرى..

أيضا سؤال 🤔

س/ يجب ع خوادم الERP

- أن تكون متعددة المعالجة
- أن تكون حواسيب عملاقة
- أن تكون سعة ذاكرتها الرئيسية عدة تيرابايت
- أن تستغل بالوقت الحقيقي Real Time

: س/ الشركة التي تتبنى الإدارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح هي

- **أوراكل**
- مايكروسوفت
- ساب
- لوسن

: erp\ لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم ال

- الموظفون
- **عمال المعرفة**
- العملاء
- الموردون

(شرح للسؤال قال مستخدم نهائي يعني اللي يتعامل مع البضاعة الموظف والعميل والمورد)

س/ الشركة التي لا تقوم باختيار او دعم برمجياتها عند تشغيلها مع برمجيات اخرى من

: موردين اخرين هي

- **مايكروسوفت**
- اوراكل
- لوسن
- ساب

س/ عادة ما يفشل تنفيذ النظام المتكامل لتخطيط موارد المؤسسات بسبب :

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

التوضيح للأجابة من دور إدارة التغيير ص 31) يقصد يعني يبدأ تغيير على النظام

أيش اللي بيصير من هذا التغيير اذا كان غير مدروس من قبل والمشاكل بتواجههم)

role of change management

• 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 التنفيذيين المستخدمين في العمل مع فريق المشروع وتوجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية إدارة التغيير
● يعتبر دعم الإدارة العليا وكذلك مهارات فريق إدارة التغيير عوامل مهمة جدا في نجاح المشروع.

نقاط مهمه ذكرها الدكتور في المسجله 6

- 1- إدارة التغيير ضرورية ومهمه جدا ويجب ان تفعل وتشغل قبل الشروع في تنفيذ النظام ص 37
 - 2- النموذجان الاساسيان المستخدمان في التطبيقات الخاصة بالمهام الحرجة هما:
 - * الافتراضية في المعدات
 - * الافتراضية في التوازي
- يقصد المهام الحرجة كما شرح في المسجلة الدكتور مثل الصناعات الكبيره مثل مصنع الغاز لاتتحمل عطل ولا تأخير في الاستجابة)

المحاضرة السابعة

اسئلته جايبها من المقدمة أختيار البرمجيات والموردين

- س / 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

سؤال آخر

- س/ في عملية اختيار موردين المنظمة 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
 - لا شيء مما ذكر..

النقاط المهمة التي اغلب 😊 وسجلتها بنقاط (حفظ)

تقوم عملية اختيار المورد:
*بتحقق حاجة المنظمة ع المدى البعيد
*تعتبر أول واهم عامل في نجاح تنفيذ المنظمة
*يجب اعتماد مجموعة خطوات منظمة وواضحة في عملية الاختيار
*يمكن الاستعانة بخدمات الاستشارة والمتخصصة في الميدان
*الخطوات المتبعه في اختيار الموارد مبنية على مدى توافق وتماشي نظام ال erp مع الاجراءات المتبعه
بالاضافة الى اداء المورد في السوق

سؤال من الاختبارات الماضية 🤖

س/ يعتبر طلب تقديم العروض: rfب 46

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

اذا >>>>>>>> طلب تقديم العروض يشمل: (حفظ)

- *نوع نظام erp اللي تريدة منظمة
- *البنية التحتية من المعدات والبرمجيات
- *متطلبات التدريب
- *اي قضايا خاص في العقد المبرم مع المورد

س/ يجب عند اعداد وتحديد قائمة موردي نظم: erp 45

-استعمال محركات البحث

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

طيب من نفس الجزئية اللي جاب السؤال وهو قال ركزوا بالجزئيات اللي جت منها الاسئلة
قد ياتينا منها ف افهموها واحفظوا

البحث عن الموردين Vendor Research

(.شرح توضيحي مني أنا ببحث عن موردين ايش الخيارات اللي على اساسها اختار الموردين
1. تتمثل الخطوة الأولى في تحديد قائمة مختصرة للموردين الذين يمكنهم تلبية متطلبات

المنظمة

2.يسمح التحري والبحث فيما يخص كل جوانب نظام المورد في تحديد الكلفة الاجمالية

للتملك

3. يعتبر اعداد قائمة مكتملة للموردين باستعمال **محركات البحث** ذو اهمية قصوى في انجاح

تنفيذ النظام

4. يجب اشراك رؤساء الاقسام والخبراء في المجال وجمع ودراسة مدخلاتهم فيما يخص

اختيار المورد

5.يساعد اشراك المستخدمين النهائيين في ادارة التغيير وبناء الثقة مستقبلا في عملية

التنفيذ

[]

مهمه جدا فرکز زوا

وبعد لاحظت خطأ غير مقصود بملخص نوره القحطاني ص 45

تحت البحث عن الموردين الفقرة 5 يساعد **اشراك** المستخدمين فعلوها والتي بالملخص

مکتوب اشراء

سؤال مهم من الاعوام الماضية قد يكرره ويغير في الاختيارات

س/ 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

يمكن الاخذ بعين الاعتبار مايلي في عملية اختيار الموارد: (8 حفظ) توضيح مني بسيط لها يعني

إذا بتختار الموارد لازم تراعي الاعتبارات اللي عندك على موجبها تختار الموارد من ناحية ان

فيه منظمات تستخدم نظام الموارد وموقعها المالي ممتاز وبنيتهما تحتية متوفرة ومكتمة وفلسفتها

واضحة وهكذا) وهي كالآتي:

1-منظمات اخرى تستخدم نظام المورد

2- الموقع المالي للمورد

3- فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم

4- البنية التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات

5-الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحداثة النظام

6-التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية

7- موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة

المحاضرة الثامنة

تشغيل النظم ومرحلة مابعد التنفيذ

أهم النقاط التي ركز عليها بالمباشرة كالآتي ص48:

1- عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام ال erp

***يجب اكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها**

*يمكن معظم نجاح تنفيذ نظم ال erp في استقرار النظام والدعم في فترة ما بعد الانتاج

***يجب على كل الموارد ان تركز على فهم المستخدم النهائي**

*توفر المراقبة المستمرة للانتقال من مرحلة الاستقرار الى الدعم في مرحلة ما بعد الانتاج

يجب تكثيف جهود التدريب بالتزامن مع عملية التقييم

****مرحلة تقييم جاهزية القيام بالنظام >>>>>>>> اهم مراحل بدونها صعب قيام التنظيم ركز**

عليها بالمباشره 4

بأعطيك مثال بسيط وشرح مبسط مثلا انت امتلكت مشروع وبتفتحه بعد شهر مثلا

لازم قبلها تسوي تقييم تتأكد وتشيك من جاهزيته تتأكد من البنية التحتية المعدات والمواصلات

والمستخدمين

ثم توثق مراجعتك وتقييمك وتبلغها للفرق القائمة بالمشروع ايضا يكون عندك جدول فيه كل

قطاع مع نشاطة اللي يجب ان يكون كامل قبل قيام او الشروع في المشروع ،ايضا يعمل

اجتماعات ویتناقش مع كل قطاع وانشطتهم ،هذه بأختصار وبسهوله ص 48 و 49 بس نفهم

ایش المقصود صدقوونی بتمشی امورکم

مرحلة التدريب على نظم ال) erpركز عليها بالمباشرة 4)

1-تدريب على بيانات حقيقة وامثلة متنوعة

2-التدريب الجيد يتضمن حوالي/ 90 بالمائة ممايتعرض الية عند استعمال النظام في الواقع

3- يمكن لطاقم التدريب ان يشمل مدربين يعملون لحساب المورد ومدربين من شركات طرف

الثالث ويتمتعون بتجربة معتبرة

4- يجب رصد حاجات التدريب مبكرا لكي يتم تمويلها من طرف الادارة العليا

بأشرحها لكم بطريقة مبسطة جدا بدون تعقيد

مثلا عندي موظفين في الشركة واحتاج منهم ان يتدربون على انظمة الشركة

ایش بسوی بوفر لهم بیانات حقیقیة مش خیالیة یعنی یتدربون علیها لانها بتكون نفس اللى

بتواجههم في المنظمة

المعلومات التي يتدربون عليها تكون 90 بالمئة نفس التي يتواجههم في المنظمة والتي يتولى

تدريبهم يعملون لحساب الشركة أو مدربين من من شركات اخرى لهم تجربة سابقة

وشى مهم على الادارة العليا تووفر احتياجات التدريب من اجهزة ومكان ووسائل اللي

يحتاجونها للتدريب >>> اتمنى وصلت المعلومه لكم

مرحلة عملية استقرار النظام >>> ركز عليها بالمشاوره 4

1-تبدأ عندما تكون:

*البرمجيات في مرحلة الانتاج

*واكتمال عملية التدريب

*اكتمال تحويل البيانات الضرورية

2-بعد القيام بالنظام go-live اللي هو تقييم جاهزية النظام يحتاج الى 60-90

يوم حتى يستقر النظام

وقد يأتي بالاختبار من 2 شهور الى 3 شهور فركزوا

3-يجب على موظفي تقنية المعلومات >>> مراقبة البنية التحتية واخذ نسخ احتياطية

4-يجب على الخبراء ان يكونوا مستعدين لمساعدة الموظفين

بعد ان يستقر النظام ويبدأ في الشغل تظهر هنالك

بعض القضايا التي تظهر خلال عملية استقرار نظم ال : ERP يعني العوائق

1-يزيد التخصيص من تعقيد النظام عندا لا يتم توثيقة بشكل جيد >>> شرحي المبسط مثلا

بعض المعلومات والتزام باللوائح في دوائر حكومية تكون غير دقيقة ولا يتم توثيقها بشكل جيد تكون ناقصة وغير واضحة فيجب تكون واضحة مكتمله))

2-عدم اداء الأنشطة الخاصة بغرض محدد لا يرجع الى عدم قدرة النظام لكن لجهل كيفية اداء تلك النشاطات

>>>> شرح مبسط مني بعض الموظفين ما استطاعوا اداء شغلهم صح والتعامل مع النظام وذلك بسبب الجهل في طريقة تعاملهم مع النظام

3-من المتوقع ان يرتكب المستخدمون اخطاء اثناء استعمالهم للنظام المره الاولى >>> شرح بسيط مني

النظام جديد عليهم فشيئ طبيعي بتكون فيه اخطاء واشياء مضحكة كما قال الدكتور 😊 :

4-في التنفيذ المتوازي لنظم ال ERP يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم

مما يتطلب موارد هائلة وينتج التباس واحباط للموظفين >>>> شرح مبسط مني ايش يقصد تنفيذ متوازي يعني استعمال النظام الحالي والقديم سويا فينتج عنه جهد واحباط

5-يجب نقوم بالتسوية بين النظامين القديم والجديد وذلك لتحقق من المدخلات والمخرجات

>>>> شرح مبسط مني يعني نعمل مقارنة بين نتائج النظام القديم والنظام الحالي وعليه نشوف نسبة المدخلات والمخرجات

*الدعم في فترة مابعد الانتاج : اهم ماركز عليها في المباشرة 4

*أنه يتمثل الهدف الاساسي من دعم النظام فيما بعد الانتاج وان النظام يقوم بتادية مهمة على احسن وجه

**يعتبر تنفيذ نظم ال erp فاشلا عندما تكون مرحلة مابعد الانتاج غير مرضية

وهذه أهم الاسئلة على الباب الثامن

س/1 يتم القيام بعملية التسوية بين النظامين القديم والجديد:

-في التنفيذ المتوازي .
-في التنفيذ المرحلي.
-في تنفيذ الـ Big bang
-لا شيء مما ذكر.

س2 في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم الـ ERP لا يجب تقييم:
-البنية التحتية.
- System Conversion
-إصدار التقارير.
-الموارد.

س3 في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـ erp
-يجب اكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها
-لا يجب إشراك عدد كبير من فرق المشروع وذلك لتفادي اختلاف وجهات النظر والاسراع بتنفيذ المشروع
-لا يجب اشراك المستخدمين النهائيين
-لا يجب اشراك المدراء لتفادي الضغط الممارس من طرفهم لإنجاز المشروع

[س4 في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام الـ erp
-لا يجب استعمال بيانات حقيقة
-لا يمكن ان يشمل فريق التدريب مدربين يعملون لصالح المورد
-لا يمكن اللجوء الى مدربين من شركات الطرف الثالث
-يجب التطرق الى حوالي 90% مما يتم التعرض له عند استعمال النظام في الواقع

س5/ تبدأ مرحلة إستقرار النظام:
-قبل إكمال التدريب
-عندما ندخل البرمجيات في مرحلة الإنتاج
-قبل إكمال تحويل البيانات الأساسية
-لا شيء مما ذكر

س6/ ليس من الضروري في عملية تقييم جاهزية النظام تقييم:
-البنية التحتية
-عملية التحويل

-عملية اصدار التقارير

-المورد

ERP 

المحاضره التاسعه

(ادارة البرامج والمشاريع)

أهم النقاط فيها

1-يقوم فريق المشروع ببناء اسس متينة يقوم عليها تنفيذ المشروع في حدود الوقت والميزانية

2-يضمن مكتب المشروع ان فرق المشروع تعمل بشكل جماعي وتقوم بمعالجة كل

القضايا بفعالية ووقت

محدد

عوامل مثلث إدارة المشروع 3 كما هي :بالرسمه ص 52

1- الوقت

2-الموارد او التكلفة

3-المجال او الاطار



يجب على مدير المشروع ان يكون قادر على) : ركز عليها الدكتور)

1-معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل المنظمة

2-استعمال مهارات عالية في التفاوض

3-العمل مع فريق المشروع بشكل جيد

4- استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ

توضيح مني بسيط يعني أيش اللي لازم يتمتع به ويتصف به مدير المشروع حتى ينجح المشروع

أهــــــــــــــــم النقاط المهمة ايضا:

- 1- تتمثل ادارة البرامج في **التنسيق** الاداري لعدة مشاريع
- 2- تركز ادارة المشاريع على الجانب **التكتيكي**
- 3- تركز ادارة البرامج على الجانب **الاستراتيجي**
- 4- يمثل دور مدير البرامج في **ضمان سير** كل المشاريع في **نفس الاتجاه** لتحقيق الاهداف
- 5- يتطلب تنفيذ مشروع ال erp عدة **فرق مختلفة** خلال فترات تتراوح من **عدة شهور الى عدة سنوات**

الخبراء نوعين:

- 1- **خبراء الوحدات) :** توضيح مني يعني خبراء داخل المنظمة)
 - * تحليل المتطلبات وتحويلهم الى حلول داخل نظام ال erp
 - * يساهمون بتوفير القيادة و المعرفة التطبيقية في تصميم العمليات

- 2- **خبراء الميدان) :** يعني من اسمه خبراء خارج المنظمة)
 - * تسهيل وتنسيق المواصلات مابين فرق المشروع والمنظمة
 - * يساهمون بتوفير الريادة والخبرة الوظيفية

نقاط هامة

- 1- **يجب** على مكتب ادارة المشروع ان يدير **مخاطر** تنفيذ المشروع
 - 2- **يحتاج** مكتب ادارة المشروع **مراقبة ومعالجة** مايلي خلال تنفيذ المشروع:
 - * **مراقبة** اطلاق المشروع وذلك باستقطاب الاشخاص بمايناسب حاجة المشروع
 - * **مراقبة** التفاعل مابين الاهداف والاشخاص في مختلف المجالات
 - * **مراقبة** التزام الادارة العليا طول مدة المشروع
 - * **معالجة** دوران الاستشاريين والموظفين (يعني تغير فيما بينهم)
 - * **معالجة** اتخاذ القرارات المبنية على التخمين
 - * **معالجة** الموظفون السلبيون والعدوانيون
- تنبيه في المحتوى لقيتها مبهمممة يعني ماهي مكتوب قبلها مراقبة او معالجة حتى تتضح للقارئ

عوامل النجاح الاساسية والحاسمة (5) وركز في المباشرة عليها أتوقع بتجي)

- 1-عملية اتخاذ القرار تسهم عملية القرار الواضح في تقليل عدد المشاكل والقضايا متعلقة باطار المشروع)
- 2-اطار المشروع يعني مايجب على المشروع توفيره داخل هذا الاطار واذا خرج عنه دليل انه يواجه صعوبات)
- 3-العمل الجماعي تكوين فرق المشروع من موظفين المنظمة او اشخاص يتم توظيفهم وايضا استشاريين خارجيين ويجب عليهم العمل الجماعي لتحقيق الاهداف)
- 4-ادارة التغيير تعتبر من مهام مدير المشروع التواصل فيما يخص اهمية المشروع الى كافة المنظمة من اعلاها الى اسفلها بأستخدام التواصل والتدريب)
- 5-فريق التنفيذ والفريق التنفيذي يعتبر دور مدير البرنامج ومدير المشروع حاسما في انجاح المشروع)

هناك ثلاث خيارات >>>في اختيار فريق التنفيذ:

- 1-من ،،،،، موظفي تقنية المعلومات
- 2-من ،،،،، شركات الاستشارات الخارجية
- 3-من ،،،،، موظفي المورد

نقطة أخيره مهمه جدا

*يعتبر دعم الادارة العليا والتزامها ذات اهمية قصوى خلال كل مراحل المشروع >>>ركزوا عليها الله يحفظكم



اهم الاسئلة على هذا الباب التاسع من الاعوام الماضية

- س1/ لا تعتبر من القدرات الأساسية التي يجب أن تتوفر في مدير مشروع ال:erp-معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام.-المهارات العالية في التفاوض.-استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ.-المشاركة في برمجة ومراجعة النظام عندما تقتضي الحاجة

س2/ الإدارة التي تركز على الجانب التكتيكي:

- إدارة المشاريع .
- إدارة البرامج.
- إدارة فرق التنفيذ.
- إدارة التغيير.

س3/ يتطلب تنفيذ مشروع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسة مدة زمنية:

- تتراوح ما بين ثلاثة شهور إلى سنة واحدة.
- تتراوح ما بين ستة شهور إلى سنة واحدة
- تتراوح ما بين عدة شهور إلى عدة سنوات.
- تتراوح ما بين ثلاثة شهور إلى ستة شهور.

س4/ الإدارة التي تركز على الجانب الإستراتيجي

- إدارة المشاريع
- إدارة البرامج
- إدارة فرق التنفيذ
- إدارة التغيير

س5/ لاتعتبر من مهام خبراء الوحدات في تنفيذ النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات؛

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

س6/ تعتبر من مهام خبراء الميدان في تنفيذ النظم المتكامله لتخطيط موارد المؤسسات:

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

المحاضرة العاشرة إدارة التغيير التنظيمي واعادة هندسة العمليات

اهم النقاط ذكرها الدكتور بالمباشره 4

1-يمكن أن يعاني تنفيذ نظام ال erp من عدة عوائق وذلك

لـعدم وجود رؤية واضحة او الاهداف غير مرجوة غير واقعية وقد تكون الاثنين مع بعض

2-تستخدم لتقييم التغيير التنظيمي للعمليات الذي تحتاجه المنظمة وتبسيط العمليات والاجراءات المتبعه هو

عملية اعادة هندسة العمليات

3- يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام الerp بواسطة

نموذج الاستحقاق التنظيمي للادارة المشاريع (opm3)

يتضمن نموذج ال (OPM3) وهي 3 خطوات:

1- المعرفة 2- التقييم 3- التحسين

اسباب التغيير)يعني ليش بيون يغيرون في النظام (6 اسباب

1- تغيير المهام >>>> شرح بسيط للتوضيح مثلا الادرة تطمح ادخال opm3 في النظام

2- تكنولوجيا جديدة >>>> شرح للتبسيط بيون يدخلون تكنولوجيا متطورة

3- المدمجون >>> شرح مبسط تدمج مع شركة ثانية

4- التحجيم الحقيقي >>>> شرح مبسط اي تقليص حجم المؤسسة لزيادة الربحية

5- المتعاونون الاساسيون (المساهمون)

6- ادخال البرامج الجديدة مثل الادارة الشاملة للجودة

.....

لالتزام التنظيمي) شرح له مبسط اي تلتزم المنظمة في التنفيذ للمشروع اي اصبح التزام عليها)

*يتطلب التنفيذ الناجح لنظم ال >>> erp التزاما قويا وثابتا وعزيمة راسخة لتنفيذ المشروع

من طرف >>>> الادارة العليا او من طرف الموظفين ذوي النفوذ

*يجب على الادارة العليا ان تكون:

-عزيمتها ثابتة في انجاح المشروع

-وحل كل المشاكل التي تنجم خلال التنفيذ

*يجب التركيز على المجالين التاليين لضمان الالتزام التنظيمي:

-خطة تواصل واضحة

-نموذج الاستحقاق التنظيمي للادارة المشاريع

ادارة التغيير عبارة عن): شرح فقط مني للتبسيط يعني المؤسسة حاطين لهم ادارته تغيير مسئلة
عن تطوير في المنظمة)

تطوير خطة للتغير في المنظمة

الهدف منها:

تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملين و تقليل مخاطر الفشل

يجب أن تكون إدارة التغيير >> جزء من استراتيجية تخطيط التنفيذ الناجح لمشروع ال erp

من فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع: (opm3) مهمه أحفظوها جت بالاسئلة

🙄 **الاعوام الماضية**

-يساعد في التعرف على المشاريع الحقيقية وتقديمها

-تحسين أداء المشاريع.

-تحسين العائد من الاستثمار.

-توجيه استراتيجية المنظمة لكي تتماشى مع المشاريع المستدامة..

-تساعد في تخفيف وتقليص التكلفة العلمية

نقاط مهمه

* عادة هندسة العمليات أختصارها bpr >>>>

*ادارة العمليات اختصارها bpm >>>>>

***تعتبر إجراءات العمل أصولاً في >>>ادارة العمليات**

*يخص مفهوم التغيير التنظيمي >>> التغيير على مستوى كل المنظمة

***تعتبر الإدارة الشاملة للجودة من متضمنات >>>التغيير التنظيمي**

*تسمى عملية تفكيك اجراءات العمل الحالية إلى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها >>إعادة

هندسة العمليات

*تساعد نظم ادارة العمليات المدراء ع فهم >>>> الجانب التشغيلي

تعريفها وهو مهم >>>> اعادة هندسة العمليات

ومن ثم تركيبها **نشاطات منفصلة** اجراءات العمل الحالية الى **تفكيك** عبارة عن: **اعادة هندسة**

على شكل انسيابيات اعمال

علاقة من المهام ذات **مجموعة** عبارة عن: العمليات او اجراءات العمل

تهدف الى تحقيق نتيجة عمل منطقية

****مقاومة التغيير تكــــون: كبيره وتتطلب مستوى عالي من ادارة التغيير**
(يعني بتوضيح مني بسيط اذا عملوا اعادة هندسة العمليات على المنظمة بيصير هناك مقاومة للتغيير من الموظفين ككبيره لان بتختلف عليهم التطويرات)

منهجية اعادة هندسة العمليات : يعني كيف راح تكون او مراحلها مثلا المعلمه عندها ماده راح تعمل لها منهجية وخطة على مدار السنه ..اسفه ع الشطحة لكن للتوضيح فقط وتصل معلومه)

1-مرحلة التهيئة او التحضير : يتم فيها) تحديد الاهداف والرؤية -تعريف الفرق -جرد العمليات التي يجب تقييمها)

2-تعريف العمليات كما هي as is وتقييم المشاكل التنظيمية

3-تحليل العمليات المستقبلية على اساس افضل الممارسات

4-اختبار وتقييم الاجراءات الجديدة ويكون مبني على اساس الاهداف والرؤية

5-البرامج التحضيرية تعبر عن الحاجة لاعادة الهندسة العمليات

ادارة العمليات : bpm عبارة عن

***تخصص ادراة >> يعتبر العمليات كأصول >> تساهم في اداء المنظمة وذلك من خلال >> التميز الشغلي**

***تستعمل ادارة العمليات >> طرق و سياسات و مقاييس و ممارسات**

ادارية و برمجيات لــــ)تعظيم عمليات المنظمة وتحسين اداء الاعمال من حيث الاهداف والغايات)

الفرق بين هندسة العمليات وادارة العمليات

ادارة العمليات	اعادة هندسة العمليات
تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات .	تهدف: *الى ازالة التدخل البشري وأتمتة العمليات كلما كان ذلك ممكن
تركز : على المبدأ الذي يعتبر أن التفاعلات و الترابط بين الأشخاص والنظام والمعلومات ضرورية	تركز : تركيزاً كبيراً على الأتمتة وتقليص حجم المنظمة

افضل الممارسات في ادارة العمليات

****تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم الجانب التشغيلي بشكل افضل ممايمكن من ادارتها بفعالية**

****يتطلب التنفيذ الناجح لادارة العمليات فصل مايلي:**

1*العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري: تسمى بالعمليات المعرفية وتعتمد اساسا على

الأشخاص

2*العمليات التي تتطلب بكثافة على النظام مثل كومبيوتر: تشمل عدد كبير من المعاملات الاتوماتيكية اليومية لاحتاج الى التحكم البشري

فوائد تطبيق ادارة العمليات: يعني ايش بيستفدون من تطبيق نظام ادارة العمليات (جت بالاسئلة الاعوام

- 1-تسهيل التواصل والتنسيق مما ينتج عنه >>>>انتاجية اكبر
- 2-زيادة فعالية الموظفين وذلك >>بالازالة العوائق
- 3-تساهم برمجيات ادارة الاعمال في >>>>تخفيض التكاليف للمنظمة
- 4-انه يفضل الموظفون العمل في >>>>معماريات اجراءات العمل
- 5-ينتج عن الانسياب في العمل >>>>منتجات وخدمات ذات جودة مما>>>>يرفع مستوى رضا العملاء

المحاضرة 11

ادارة العولمة ،اخلاقيات العمل

بحط النقاط اللي ركز فيها في المباشره 4

*تساعد الاستعانة بالمصادر الخارجية المنظمات في 3:

_تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات وتكاليف الصيانة

_تبسيط وتذليل الصعوبات التقليدية عند التنفيذ

_تفادي مشاكل الاستقطاب الاختصاصيين في تقنية المعلومات

*يجب ان تتوفر لدى الشركات اللتي تستعين بالمصادر الخارجية على>>> استراتيحية مناسبة لها

*تتطلب الاستعانة بالمصادر الخارجية>>>اليات مراقبة و علاقة مع الشريك المستعان به

*تشكل هاجسا اثناء وبعد تنفيذ نظم erp هي>>>>>مسالة أمن المعلومات

الاستعانة بالمصادر الخارجية:

يعني متى تستعين المنظمات بالمصادر الخارجي ؟؟؟؟؟

*عندما تريد المنظمة الاستعانة بمنظمة اخرى للقيام بعملياتها ووظائفها

بعد الاستعانة بمنظمة اخرى>>>تبرم المنظمه عقد استعانة بمصادر خارجية وينص هذا العقد على

توفير خدمات لشركة المستعان بها مقابل مبلغ مالي وفي مدة زمنية محددة
(شرح توضيحي يعني المنظمة بتعطي المصدر الخارجي اللي استعانوا به قروش 🏠 مقابل الخدمات يعملونها)

*معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان >> تقنية
المعلومات >>> تخص >> وظائف الدعم الفني، تطوير البرمجيات، الصيانة)

فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية (توضيح مني بسيط ايش هي الفوائد اللي بنستفيد من الاستعانة)

- 1- الجانب الاقتصادي (حل المشكلات مشاكل التطبيقات برمجية بأقل كلفة)
 - 2- سرعة التجاوب مع السوق (توفر حلول في زمن اقل)
 - 3- اتساع نطاق المهارات (توفر طريقة سريعة في الحصول على المهارات والخبرات)
 - 4- الخبرة الفنية (توفر احدث التكنولوجيا للموظفين وعملاء)
 - 5- التغذية الراجعة (توفر وجهة نظر خارجية اثناء التنفيذ والصيانة)
 - 6- قابلية التوسع (تتيح للمنظمات توسيع خدماتها)
 - 7- التوجه نحو العمليات (توفر للشركة حلول ذات جودة عالية في اقل وقت)
- عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية (توضيح بسيط يعني المشاكل اللي بنواجهها مثل ما الها فوائد هناك ايضاً عوائق)

- 1- نقص الخبرات (فقر للخبرات)
- 2- اختلاف التوقعات (سوء فهم بين منظمات)
- 3- اصطدام الثقافات (يكون هناك فرق شاسعاً بين ثقافة الشركة والمستعان بها)
- 4- التكاليف الباطنية (المخبة) (قد تكون هناك تكاليف مفاجئة مثل تكاليف السفر وماشابهها)
- 5- فقدان الرؤية (فقدان للمعرفة بالنسبة للمؤسسة مثل التغذية الراجعة من العملاء)
- 6- الأمن والتحكم (تفرض الاستعانة بالمصادر الخارجية على الشركات الطالبة للاستعانة افشاء اسرارها التجارية وهذا خطر خصوصاً في المجال التنافسي)

طيب شي مهمم فرقوه بينهم

الاستعانة بالمصادر الخارجية (يعني من خارج الشركة نستعين بشركة ثانية لكن بنفس البلد)
و الاستعانة بالمصادر خارجية من دول اخرى (الاستعانة من خارج الووطن من دول اخرى وبس)

**الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى:

- يتم عادة اختيار الشركاء في الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى من الدول النامية وذلك بسبب الكلفة المنخفضة.
- آخر الاتجاهات في الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص تحسين الجودة، تخفيض التكلفة وزيادة السرعة.
- يواجه الشركاء من دول اخرى بعض المشاكل المتعلقة باللغة والثقافة والقيم مما يعقد تنفيذ مشاريع الـ erp ويزيد في التحديات.

اختيار مورد نظم erp على المستوى العالمي

(يعني مثلا الشركة بتستقدم من الدول الخارجية موظفين لكن هي حاطة ملاحظات على هذا الموظف تبغى موظفين متمرسين من ناحية شهادته وخبرته وتجاربه وايش المؤهلات يتصف



بها ... عسى وصلت المعلووووومة الكم)

1. عند تقييم شريك يستعان به يجب على فرق المشروع الاهتمام بالحالة المالية للمورد وكذلك الشهادات التقنية والرخص والمؤهلات والخبرة والتجارب في مشاريع مشابهة
2. تعتبر الثقافة من اكبر التحديات التي توجه الشركات المستعان بها من دول أخرى عند الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات. erp
3. يمكن للعوامل المتعلقة باختلاف الوقت وتكاليف المواصلات واختلاف اللغة والثقافة ان تؤدي الى تأخير مجهودات الشركة المستعان بها.

البرمجيات كخدمة SaaS

1. يمكن الوصول للبرمجيات عن طريق متصفح الويب من طرف أي قطاع من السوق بما يشمل الخواص في المنزل والشركات المتوسطة والكبيرة.
2. يحمل نموذج SaaS مخاطر قليلة فيما يخص التنفيذ وكذلك احسن نقل للمعرفة من الشركات المتكاملة Integrators الى مستخدمي النظام.

(توضيح ايش هو ؟؟؟؟ هو برنامج تستاجره الشركة وتعمل على تنفيذه في نظامها ويتم الوصول له من الويب وتعتبر مخاطرة قليلة لكن احسن نقل للمعرفة للـ

يستخدمون النظام)

فوائد البرمجيات كخدمة SaaS

1. الوصول العام
2. الحوسبة في كل مكان Ubiquitous
3. تطبيقات موحدة Standardized
4. تطبيقات مرنة Parameterized
5. أسواق عالمية
6. موثوقية الويب
7. الشفافية في الاجراءات الامنية والثقة

(توضيح مبسط جدا يعني ايش مميزات هذا البرنامج ؟؟؟ انه الكل يستطيع الوصول له وسهل التعامل معه وموحدة تطبيقاته مرنة في التعامل وان الاسواق العالمية اللي هي التطبيقات المستضافة العالمية في هذا الموقع تستطيع وصول له اضرب مثال لذلك تطبيق نمشي(👤)

عوائق البرمجيات كخدمة SaaS

1. خصوصية المستخدم تكون محدودة.
2. نقص المرونة المسموح بها للمستخدم.
3. استثمار معتبر من حيث الموارد لتهيئة التطبيقات والدعم المقدم.

4. يمكن ان تخفض تكلفة نظم الـ ERP في السنوات القليلة القادمة لتصبح اقل من المتوفرة على كخدمة SaaS.

(شرح مبسط ان خدمة SAAS فيه لها مشاكل زي ما ألقا فوائدا من حيث الخصوصية خصوصية المستخدم محدودة وانه ممكن تنقص المرونة مستقبلا وانه ليست اساسية بل معتبره من الشركة وانه بتنخفض خدمات المنظمات مستقبلا لتصبح بحجم اقل من خدمة

SAA

*انواع مزودي البرمجيات كخدمة : SaaS نوعين هناك >>> ج عليه سؤال بالاختبارات الماضية

1- مزود خدمة التطبيقات يتم شراء البرمجية من طرف العميل

2- البرمجيات حسب الطلب يعني توفير نسخة واحدة من البرمجيات

فضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية : باختصار شديد وللعلم جا عليها

سؤال

1- قيام مدراء الـ erp بدعوة ممثل الشركة او فريق عمل لزيارة موقع الشركة الطالبة للخدمة (لضمان تحقيق المقاييس المتفق عليها)

2- انشاء ووضع الية حوكمة رسمية

3- تعتبر حوكمة مورد النظم عاملا حاسما في نجاح المشروع

4- خطة تنصيب الترقية

5- المسائلة

6- تقديم النفعية

نقطة مهمة

الخصوصية: عبارة عن حق التحكم في المعلومات التي يجب الاحتفاظ بها والمعلومات التي يمكن لعامة الناس الاطلاع عليها.

نقاط مهمة

يعتبر التنقيب عن البيانات أكبر خطر على الخصوصية في نظام الـ erp

*تعتبر القرصنة وعمليات الاختراق الاخرى من الانشغالات والتحديات التي تواجه المنظمات

*يجب وضع آليات لأمن المعلومات والتحكم فيها عند تنفيذ نظم الـ erp

erp نظم اقانون اخلاقيات الـ

هناك ثلاث نظريات تقنن السلوك الاخلاقي ويمكن تستعملها المنظمات في تنفيذ نظم

erp :

1- نظرية المساهمين (مصالح المستثمرين والمالكين للشركة)

- 2- نظرية أصحاب المصلحة ،المساهمون (مصلحة كل من له مصلحة في نجاح المنظمة) مثل (العملاء ،الموظفون ، المالكون)
- 3- نظرية العقد الاجتماعي (حق المجتمع والرفاهية)

نقطة اخيرة ومهمه في هذه المحاضره 11

الحوسبة الخضراء:

برنامج يخص فعالية الاستهلاك للطاقة من طرف المعدات التي تستخدم في منصات الerp

المحاضرة الثانية عشرة

لم يتناول في الاعوام الماضية اي سؤال عليها 😊 ليش 😞

لكن بنحط بعض النقاط المهمة 🗒

*الادارة الجيدة لسلسلة التموين يمكنها ان تلعب دور محوري لكل المنظمة و يمكن للمنظمة ان توفر ملايين من الدولارات من تكاليف تلبية الطلبات

*ادارة سلسلة التموين تغذي المنظمات بالمعلومات الحرجة التي تحتاجها

تعريف ادارة سلسلة التموين:

عبارة عن شبكة الخدمات و المواد و تدفق المعلومات التي كل منها يربط علاقة المنظمة بالعملاء

نموذج مايكل بوتر:

تتكون سلسلة قيمة الاعمال من مجموعة من الاجراءات او النشاطات تقوم بها المنظمة لكي تضيف قيمة للمنتجات او الخدمات بالاضافة العالمية التنافسية

*مكونات سلسلة التموين : 4

- 1-التسهيلات
- 2-المعلومات
- 3-المخزون
- 4-النقل

****تدفقات سلسلة التموين ... هناك ... 3 اصناف:**

1- تدفق المنتجات

2- تدفق المعلومات

3- تدفق الموارد المالية

لبرمجيات والتكنولوجيا:

هناك نوعان من برمجيات ادارة سلسلة التموين:

1- التطبيقات الخاصة **بالتخطيط** (خوارزميات متقدمة)

2- التطبيقات الخاصة **بالتنفيذ** (الفيزيائية)

🤔 **للاهمية الدكتور عند الطلبة تكلم عنها**

: سلسلة التموين و الادارة الالكترونية

داخل كل المنظمة **دور محوري** وتلعب **مبنية على الويب** عبارة عن ادارة سلسلة التموين تكون

العمل التي واجهات **للتكنولوجيا** الامثل **المزيج** سلسلة التموين **الالكترونية** عبارة عن *
بطريقة منظمة و فعالة تحقق التسليم الامثل للموارد والخدمات والمعلومات

: ادارة سلسلة التموين و نظم ال-erp

ERP تركز نظم ((على معالجة العمليات المتكاملة))

وتهدف ادارة سلسلة التموين الى توفير مستوى عالي من تخطيط ودعم

نقطة أخيرة ذكرها بمباشرة الطلبة 🤔

****يعتبر تكامل نظم ال erp وسلسلة التموين مهمة صعبة>> لاختلاف البرمجيات والمعدات للاعضاء**

(ادارة علاقات العملاء)

اهم النقاط على ذلك وركز عليها الدكتور بالمباشرة 4 فركزوا فيها

♣ **الاستراتيجيات الجيدة والمرفقة** بمجموعة من المتطلبات الواضحة و المعرفة

جيدا **بالإضافة** الى عوامل النجاح الاساسية

و الشراكات الجيدة تقود عادة الى **نجاح** ادارة علاقات العملاء.

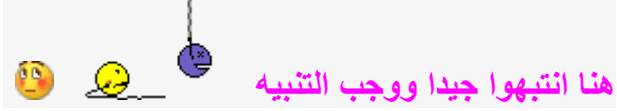
♣ **من المهم ان تفهم الشركة ان تنفيذ** ادارة علاقات العملاء **يجب ان يكون موجها** ومركزا على العميل اكثر منه الى التكنولوجيا.

♣ **يجب ان تركز على الاشخاص، العمليات و النظم بدلا عن** تطبيقات تقنية المعلومات ضيقة

المنظور.

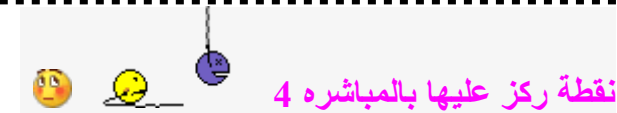
***يجب على ادارة علاقة العملاء ان تجمع بين) استراتيجية المنظمة و منهجية الاعمال و التكنولوجيا (ذلك لتحقيق مجموعة من الاهداف**

***لايمكن لاي اعمال ان تنجح بدون فهم العملاء وبدون وجود علاقة معهم.**



****بدأت الشركات في اتمتة العمليات الخاصة بالعملاء من سنة 1980 الى غاية 1990**

****شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء في) اواخر التسعينات من القرن الماضي)**



****لكي تضمن الشركات نجاحها في هذا المحيط التنافسي يجب عليها) تسليم منتجات ذات جودة عالية و فريدة بالاضافة الى توفير الدينامكية للعميل)**

أنت في اختبارات سابقة و اشار عنها بالمباشرة

***أنماط ادارة علاقات العملاء**

-إدارة سلسلة التموين التشغيلية).توفر الدعم ماقبل ومابعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء)

-إدارة سلسلة التموين التحليلية): توفر ادوات جمع وتحليل البيانات التي تم جمعها في فترة التشغيلية)

-إدارة سلسلة التموين التعاونية): تتعامل مع نقط التفاعل مابين المنظمة والعميل)



****حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان التسويق الجزئي بالاستعمال التكنولوجيات الجديدة**

عمليات علاقات العملاء:

يجب على الإدارة الجيدة لعلاقات العملاء ان تدعم الوظائف التالية:

1. ادراك حاجة العميل والحفاظ عليها،
2. تسهيل استخدام تجارب العملاء للاستمرار في تحسين العلاقة.
3. ادراج التسويق والمبيعات ونشاطات الدعم

**عمليات تسليم ادارة علاقات العملاء:

- 1- ادارة الحملة الدعائية
- 2- ادارة المبيعات
- 3- ادارة الخدمات
- 4- ادارة الشكاوي

**عمليات دعم ادارة علاقات العملاء CRM

- 1- أبحاث السوق
- 2- إدارة الولاء

**عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء CRM

- 1- إدارة القيادة Lead Management
- 2- تنميط العملاء Customer Profiling
- 3- إدارة التغذية الراجعة

لا تنسونا من دعائكم لنا بالتوفيق وللأخت المبدعة صاحبة الجهد : نورة المتفائلة

أبو عبد العزيز العولقي

