

المحاضرة الاولى الجزء الأول

/ لا يعتبر من مستويات الادارة في الوقت الحالي:

- المستوى الاستراتيجي
- المستوى الوسيط
- المستوى التشغيلي
- المستوى المالي

لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب ع المنظمة اعتبارها:

- قبل المشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- خلال فترة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- خلال فترة ما بعد تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- كل ما ذكر

ينتج من تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة :

- خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة
- نظام واحد متكامل باستعمال البرمجيات الوسيطة Middleware
- مجموعة من النظم الغير متكاملة تسهم في تعزيز وتحسين الانتاجية
- مجموعة من النظم تسهم في تعزيز وتحسين تدفق المعلومات

يساعد تكامل الوظائف بين مختلف التطبيقات في :

- التركيز على العملاء و كسب رهان المنافسة
- تعزيز الخصوصية و المحافظة على سرية المعلومات
- الحفاظ على موردي المنظمة
- ادارة التغيير بفاعلية و كفاءة عالية

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

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

تتميز النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP :

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

لا تتميز النظم المتكاملة بتكامل :

- مختلف الجوانب الوظيفية للمنظمة
- نظم الموردين للمنظمة
- نظم الشركاء للمنظمة
- نظم المنافسين للمنظمة

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

- تعزيز تدفق المعلومات
- تكامل مختلف الأقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة أقسام المنظمة
- تعزيز الخصوصية وأمن المعلومات.
- تعظيم فائدة وقيمة المعلومات

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 شي مما ذكر

تميزت فترة التسعينات من القرن الماضي بظهور:

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

تميزت فترة الستينات من القرن الماضي بظهور:

- نظم إدارة ومراقبة المخزون
- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- نظم التخطيط الشامل المتكامل

تميزت فترة السبعينات من القرن الماضي بظهور:

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

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

- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث(كوبول-فورتران)
- منصات حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الرابع
- منصات حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات
- منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وإمكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس

تستعمل نظم التخطيط الشامل المتكاملة ERP المتقدمة :

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

النظم المتكاملة التي تستخدم منصات الويب هي :

- نظم التخطيط الشامل المتكاملة المتقدمة
- نظم تخطيط الاحتياجات من المواد
- نظم إدارة ومراقبة المخزون
- النظم التخطيط الشامل المتكاملة الذكية

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٣٧-١

تحتوي النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات الـ ERP على :

- منات العمليات التي تمت برمجتها في النظم والتي تتفق مع كافة الإجراءات المتبعة حاليا في كل المنظمات
- منات العمليات التي تمت برمجتها في النظم والتي يمكن أن تتفق مع بعض الإجراءات المتبعة حاليا في المنظمة
- برمجيات لتحويل إجراءات العمل أوتوماتيكيا من النظام القديم إلى النظام الجدي
- كافة العمليات التي تتفق مع الإجراءات المتبعة حاليا في كل المنظمات

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

- تغيير إجراءات العمل المطبقة داخل المنظمة لكي تتطابق مع الوظائف المبرمجة بالنظام
- إجراء تغييرات ع النظام (Customization) لكي يتطابق مع إجراءات العمل المطبقة في المنظمة
- استخدام برمجيات الـ Middleware لتحويل إجراءات العمل من النظام القديم إلى النظام الجديد
- كل م ذكر صحيح

لا يعتبر من مكونات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات:

- المعدات.
- البرمجيات.
- المعلومات.
- الاستراتيجيات

لا يعتبر من مكونات نظام الـ ERP :

- قواعد البيانات
- نظم التشغيل
- الإجراءات
- استراتيجيات التنفيذ

تعتبر الإجراءات (Business processes) من مكونات :

- مستودعات المعلومات
- نظم التشغيل
- نظم الـ ERP
- نماذج الاستحقاق التنظيمي opm3

لا تتأثر من جراء معمارية نظم الـ ERP التكلفة الخاصة :

- النظام
- صيانة النظام
- استخدام النظام
- خصوصية وآمن النظام

لا تتأثر من جراء المعمارية :-

- كلفة النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات
- كلفة صيانة النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات
- كلفة استخدام النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات
- كلفة خصوصية وآمن النظام المتكامل لتخطيط المؤسسات

تعتبر من أفضل معماريات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP:

- Flexible Architecture
- Non Scalable Architecture
- Generic Architecture
- كل ما ذكر صحيح

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

تحدد معمارية النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات غالباً من طرف:
الذي يقوم بتحديد معمارية نظم الـ ERP :

ERP Vendor

- الإدارة العليا للمنظمة.
- الإدارة الوسطى للمنظمة.
- قسم تقنية المعلومات للمنظمة.

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

- مستوى العرض المنطقي.
- مستوى الأعمال المنطقي.
- المستوى البياني.
- المستوى البرمجي.

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

- مستوى العرض المنطقي
- مستوى الاعمال المنطقي
- المستوى البياني
- مستوى الويب

يعتبر خادم التقرير من :

- مستوى العرض المنطقي
- مستوى الاعمال المنطقي
- المستوى البياني
- مستوى العرض الفيزيائي

تعتبر Adaptive technology كـ

- نظم الادارة الإلكترونية
- النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- نظم الـ ESS
- لاشيء مما ذكر

تعتبر Disruptive Technology كـ

- نظم الإدارة الإلكترونية
- نظم الـ ERP
- نظم المعلومات الاستراتيجية
- نظم المعلومات الاداريه

النظم التي تركز على ربط المنظمة بشركائها ومساهميها هي :

- نظم الادارة الالكترونية
- نظم الـ ERP
- نظم الـ DSS
- لاشيء مما ذكر

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

- النظم التي تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة
- نظم الادارة الالكترونية
- نظم الـ ERP النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات.
- نظم الـ MIS
- نظم المستودعات الداخلية. أو بخيارات مختلفة ٩

- نظم الادارة الالكترونية
- نظم الـ ERP
- نظم الـ DSS
- نظم إدارة سلسلة التوريد

ليس من الفوائد النظامية Benefits System لنظم الـ ERP :

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

ليس من الفوائد النظامية لنظم الـ ERP :

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

تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص وصيانة نظم الـ ERP :

- اكبر تعقيدا من النظم المستقلة
- أقل تعقيدا من النظم المستقلة المطبقة بالمنظمات الصغيرة والمتوسطة
- في نفس مستوى الصعوبة مثلها مثل النظم المستقلة
- أقل تعقيدا من النظم المستقلة المطبقة بالمنظمات الكبيرة

لا يعتبر من عوائق نظم الـ ERP مقارنة بالنظم الاخرى :

- التنفيذ والتخصيص والصيانة
- توحيد المعدات والبرمجيات
- تحويل وترحيل البيانات
- تكامل البيانات والتطبيقات

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

Communications -

- تحديد التوقعات
- تدريب الموظفين
- ترحيل البيانات

لا تعتبر من عوائق نظم الـ ERP :

- عمليات التنفيذ والتخصيص والصيانه
- عميية توحيد المعدات والبرمجيات
- عملية تحويل وترحيل البيانات
- عملية اختيار المورد

لا تتميز إدارة العمليات التجارية BPM بـ :

- التركيز على إجراءات العمل
- التحكم في إجراءات العمل
- تكوين رؤية واضحة عن إجراءات العمل
- التركيز على جودة ترحيل البيانات

تتمثل إدارة العمليات التجارية BPM في:

- فهم إجراءات العمل
- التحكم في إجراءات العمل
- كل ما ذكر
- لا شيء مما ذكر

لا يعتبر من نتائج تحسين إجراءات العمل :

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

لا يمكن إدارة مخاطر تنفيذ نظم الـ ERP من خلال :

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

يمكن إدارة مخاطر تنفيذ نظم الـ ERP من خلال :

- تطوير وتطبيق خطة للمشروع
- التركيز على امن وخصوصية سلسلة التموين
- النقل من إجراءات تخصصات على وحدات النظام
- إدارة الميزانية المخصصة للنظام

لا يكمن سر نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في :

- اتباع منهجية واضحة أثبتت جدارتها
- فهم دورة حياة النظام
- التخطيط لدورة حياة النظام
- عدم إجراء تخصصات على النظام

في تنفيذ نظم الـ ERP يمكن الاعتماد على:

- طرق مختصرة ومبسطة.
- منهجية تنفيذ خاصة من عدة مراحل.
- منهجية الـ SDLC
- منهجية UML أو **ب** خيارات مختلفة

- طرق مختصرة ومبسطة.
- منهجية تنفيذ من عدة مراحل.
- الطرق التقليدية في تطوير النظم
- الطرق التقليدية تنفيذ النظم

■ اختبار ٣٤-١ ■ اختبار ٣٤-٢ ■ اختبار ٣٥-١ ■ اختبار ٣٥-٢ ■ اختبار ٣٦-١ ■ اختبار ٣٦-٢ ■ اختبار ٣٧-٢ ■ اختبار ٣٨-١ ■ اختبار ٣٨-٢ ■ اختبار ٧-١

يعتبر إجراء تغييرات على نظام ال ERP خياراً مثالياً :

- لكل المنظمات وذلك فيما يخص كل إجراءات العمل
- لبعض المنظمات وذلك فيما يخص كل إجراءات العمل
- لكل المنظمات وذلك فيما يخص بعض إجراءات العمل
- لبعض المنظمات وذلك فيما يخص بعض إجراءات العمل

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

- المحاسبة.
- المالية .
- التسويق.
- التكامل بين مختلف الانظمة.

المحاضرة الأولى الجزء الثاني

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

- وظائف الأعمال (Business Functions) الموحدة في النظام
- القدرات التكاملية للنظام
- Financial Viability
- تكلفة الرخص

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

- وظائف الاعمال الموجودة في النظام الجديد
- القدرات التكاملية للنظام
- الجدوى المالية للشركة للمورد للنظام
- تكلفة الرخص

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

- Business Functions
- Integration capabilities
- Financial Viability
- License Fees

لا تعتبر من العوامل التي تساعد في استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ:

- الدعم على مدار الساعة لحل أي إشكالية تطرأ على النظام
- تقديم الدعم في ما يخص تدقيق البيانات والتحقق من جودتها في النظام الجديد
- إدراج وظائف جديدة في النظام لدعم احتياجات المنظمة المتزايدة
- إجراء تحسينات على إجراءات العمل

لاعتبر من العناصر الأساسية في مثلث إدارة مشاريع الـ ERP .

- البنية التحتية لتقنية المعلومات
- الوقت
- الموارد
- إطار المشروع

ليس من عوامل نجاح مشاريع الـ ERP:

- ريادة قوية تتمتع بها الجهة المشرفة على النظام عند إدارة المشروع.
- خطة واضحة لتنفيذ المشروع.
- متابعة دقيقة لميزانية المشروع.
- الاستعانة بالمبرمجين من خارج المنظمة.

ليس من مهام إدارة التغيير:

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

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

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

- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- تكون إيرادات المنظمة في حدود ٢٠ مليون دولار
- يكون للمنظمة مواقع قليلة.
- يكون للمنظمة موقع وحيد أو بخيارات مختلفة
- تتجاوز إيرادات المنظمة 200 مليون دولار
- تكون إيرادات المنظمة في حدود 20 مليون دولار
- تكون للمنظمة مواقع محلية قليلة في دولة واحدة فقط
- تكون إيرادات المنظمة في حدود 40 مليون دولار

تعتبر المنظمة من الصنف الثاني في مجال نظم الـ ERP:

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

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

- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليون دولار.
- تتجاوز إيرادات المنظمة ٢٠٠ مليار دولار.
- تكون للمنظمة موقع محلي قليلة
- يكون للمنظمة موقع واحد فقط (وأقل من ٤٠ مليون دولار)

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

- ١٠ مليون دولار
- ٢٠ مليون دولار
- ٥٠ مليون دولار
- ٢٠٠ مليون دولار

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

- الأول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

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

- الأول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

■ اختبار ٣٤-١ ■ اختبار ٣٤-٢ ■ اختبار ٣٥-١ ■ اختبار ٣٥-٢ ■ اختبار ٣٦-١ ■ اختبار ٣٦-٢ ■ اختبار ٣٧-٢ ■ اختبار ٣٨-١ ■ اختبار ٣٨-٢

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

- الأول.
- الثاني.
- الثالث.
- الرابع.

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

- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

لقد تم شراء النظم المتكاملة People soft من طرف شركة :

- ساب
- مايكروسوفت
- أوراكل
- لوسن

اول مورد لنظم الـ ERP :

- ORACLE
- SAP
- LAWSON
- MICROSOFT

اقوى الشركات من حيث الحلول المتقدمة لمختلف القطاعات الصناعية بالإضافة لخدمه الدعم المقدم للعملاء هي :

- ORACLE
- SAP
- LAWSON
- MICROSOFT

ثالث اكبر مورد لنظم الـ ERP :

- LAWSON
- SYSPRO
- INFOR
- MICROSOFT

الشركة التي توفر حلول خاصه للعملاء في وقت قياسي هي:

- LAWSON
- SSA Globle
- INFOR
- MICROSOFT
-

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

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

- القيمة المضافة في وظائف النظم
- توفير استشاريين
- توفير برامج Middleware
- برامج المصدر المفتوح

لا تعتبر من الاتجاهات المستقبلية في مجال نظم الـ ERP :

- معمارية البرمجيات المبنية على الخدمات SOA
- SCM
- البرمجيات كخدمة
- المصدر المفتوح

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

- شركة اوراكل في سنة ٢٠٠٤
- شركة ساب في سنة ٢٠١٠
- شركة اوراكل في سنة ٢٠١٠
- شركة ساب في سنة ٢٠٠٤

تستعمل نظم تخطيط الاحتياجات من المواد :

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

النظم التي يمكن تكاملها مع تطبيقات الجيل الخامس مثل CRM – SCM هي : تنبيه الدكتور يكتب بالرموز فرجاء حفظها

- ادارة ومراقبه المخزون
- تخطيط الاحتياجات من المواد
- Materals Requirements Planning II
- ERP II (المتقدمة)

تعتبر شركة ساب في مجال الـ ERP من الصنف :

- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

تعتبر شركة LAWSON في مجال الـ ERP من الصنف :

- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

■ اختبار ٣٤-١ ■ اختبار ٣٤-٢ ■ اختبار ٣٥-١ ■ اختبار ٣٥-٢ ■ اختبار ٣٦-١ ■ اختبار ٣٦-٢ ■ اختبار ٣٧-٢ ■ اختبار ٣٨-١ ■ اختبار ٣٨-٢ ■ اختبار ٧-١

تعتبر شركة SYSPRO في مجال الـ ERP من الصنف :

- الاول
- الثاني
- الثالث
- الرابع

يعتبر الـ Auditing Spport من الامور التي تساعد على :

- دعم استقرار النظام خلال مرحله ما بعد التنفيذ
- دعم استقرار النظام خلال قبل مرحله التنفيذ
- دعم استقرار النظام خلال مرحله التنفيذ

BPM -

المحاضرة الثانية

يعني تكامل النظم :

- تواصل نظم المعلومات فيما بينها وتمكينها من تبادل المعلومات بسلاسة
- إمكانية تبادل المعلومات بين النظم بواسطة برمجيات خاصة يتم تشغيلها من طرف مستخدم النظام
- النظم التي تحتوي ع محمل الوظائف المطلوبة من طرف كل أقسام المنظمة
- لاشيء مما ذكر

تسعى المؤسسات في الوقت الحالي الى :

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

يعتبر نوعاً من أنواع مستودعات المعلومات الوظيفية:

- المستودعات الأفقية.
- المستودعات التنفيذية.
- المستودعات التشغيلية. أو الإدارية
- المستودعات المعرفية.

يعتبر نوعاً من أنواع مستودعات المعلومات الوظيفية :

- المستودعات العمودية
- المستودعات التنفيذية
- المستودعات التشغيلية
- المستودعات المعرفية

تكون نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات Silos Information :

- متكاملة.
- غير فعالة وغير دقيقة ومكلفة
- فعالة.
- غير مكلفة.

لا تدعم نظم المعلومات:

- الإنتاج
- التسويق
- المالية
- العلاقات العامة

جانب التكامل الذي يتعلق بتطوير نظم معلومات هو:

- الجانب المنطقي للتكامل
- الجانب الفيزيائي للتكامل
- الجانب التنظيمي للتكامل
- لاشيء مما ذكر.

جانب التكامل الذي يتعلّق بتوفير الترابط بين نظم غير متجانسة:

- الجانب المنطقي للتكامل
- الجانب الفيزيائي للتكامل
- الجانب التنظيمي للتكامل
- لا شيء مما ذكر.

لا تعتبر من فوائد التكامل:

- زيادة الإيرادات وتحقيق النمو
- تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات
- تحقيق توحيد قياسي أكبر

لا تعتبر من خطوات عملية التكامل:

- تصنيف الموارد
- الامتثال والمعايير
- تطوير سياسة لدعم النظام القديم
- إدارة العمليات أو التركيز على الاهداف الخاصة لمختلف الاقسام

ليست من ميزات نظم الـ ERP:

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

لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الـ ERP:

- تحسين الفعالية التشغيلية
- تحسين إجراءات العمل
- التركيز ع أهداف كامل المنظمة
- التركيز ع أهداف بعض أقسام المنظمة

لا ينتج عن التنفيذ الناجح لنظام الـ ERP:

Operation Efficiency

- تحسين إجراءات العمل
- تحقيق أهداف المنظمة
- تحقيق اهداف مختلف الاقسام

المحاضرة الثالثة

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

- الميزانية.
- إدارة المشروع.
- التزام الإدارة العليا.
- التزام الادارة التشغيلية.

لا تتطلب نظم الـ ERP من المنظمات التركيز على..

- إجراءات العمل Business Processes
- المجالات الوظيفية
- المستويات الإدارية
- الجانب المعرفي

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.

لا يعتبر من المجالات الوظيفية التي تدعمها مكونات نظم ERP:-

المجال الذي لايشمله الجانب الوظيفي لنظام الـ ERP:-

- المحاسبة
- الموارد البشرية
- المشتريات

لا يعتبر من وحدات (Modules) نظم الـ ERP:

- الإنتاج
- المشتريات
- إدارة المخزون
- DSS

لا يعتبر من وحدات نظم الـ ERP:

- المبيعات والتسويق
- الإنتاج
- ادارة المخزون
- ادارة الجودة الشاملة

لا تحتوي وحدات النظم المتكاملة ع:

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

لا تحتوي المعماريات ذات الطبقات الثلاثة على:

- خوادم الويب
- خوادم التطبيقات
- خوادم قواعد البيانات
- خوادم الشبكات

المعماريات التي تشمل خوادم الويب هي :
المعماريات ذات الثلاثة طبقات (مستويات)
المعماريات التفاعلية
المعماريات الذكية
المعماريات الشبكية

من معماريات الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي:

- معماريات ذات الطبقتين
- معماريات ذات الطبقات الثلاثة
- معماريات ذات الطبقات الأربعة
- لا شيء مما ذكر

نفس السؤال باختيارات مختلفة

- المعماريات التفاعلية
- المعماريات ذات الطبقات (المستويات) الثلاثة
- المعماريات الذكية
- المعماريات ذات الطبقتين المستويين

لا تعتبر من فوائد المعماريات ذات المستويات الثلاثة:

- الموثوقية.
- المرونة.
- الأمن.
- التكلفة.

المحاضرة الرابعة

لا يعتبر مرحلة من دورة حياة تطوير النظم:

- التخطيط المنهجي.
- التصميم.
- البناء.
- إدخال البيانات.

ليست مرحلة من مراحل دورة حياة تطوير النظم :

- التخطيط المنهجي
- التصميم
- الصيانة
- Build-**

ليست مرحله من مراحل دورة حياة تطوير النظم:

- التخطيط المنهجي
- التصميم
- الصيانة
- إدخال البيانات

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

- النظم التفاعلية
- النظم المبنية على المعالجة بالدفعة Batch
- لاشيء مما ذكر
- كل ما ذكر

في دورة حياة الـ Rapid SDLC يتم تطوير النظام :

- من طرف المستخدمين
- عن طريق الاستعانة بالمصادر الخارجية
- من طرف المبرمجين
- من طرف الاستشاريين

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
- لاشي مما ذكر أو (يتم تطوير النظام من طرف المدربين)

يتم استبدال مرحلتي التحليل و التصميم في دوره حياة تطوير النظم بأثناء النماذج :

- دوره حياه النظم السريعة.
- دوره حياه النظم النموذجية.
- دوره حياه النظم المتقدمة.
- دوره حياه النظم المتكاملة.

النظم المتكامله لإدارة موارد المؤسسات:

- تكلف الملايين من الدولارات
- مصممه خصيصاً لدعم وتحسين الإنتاجيه
- يكون تنفيذها بشكل آلي وسريع
- لا تتطلب تغييراً معتبراً لإستراتيجية المنظمة قبل تنفيذها

لا تعتبر خطة من تخطيط الموارد المتكاملة لإدارة

موارد المؤسسات:

- خطة التنفيذ الشامل
- خطة التنفيذ متوسطة المستوى
- خطة الفانيلا
- خطة النظم السريعه

في خطة التنفيذ منخفضة المستوى (خطة الفانيلا):

- 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
- يتم الاعتماد على إعادة هندسة العمليات في تخصيص كل وظائف النظام

المحاضرة الخامسة

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 والماليه والمشتريات مباشرة الى النظام الجديد
- بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP
- لا شيء مما ذكر أو ؟
- بالعمل على ترحيل البيانات
- بإدخال بيانات الموظفين مباشرة الى النظام الجديد
- بتنفيذ التغييرات الضرورية على كافة اجراءات العمل
- بتنفيذ التغييرات على بعض اجراءات العمل

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

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

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

منهجية تنفيذ نظام ال ERP التي تشمل مخطط الاعمال هي :

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

- منهجية ساب السريعه ASAP
- منهجية اوراكل AIM
- منهجية مايكروسوفت القياسية
- لا شيء مما ذكر أو OUM (خيار مختلف)

في دورة حياة نظم ال ERP:

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

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

- التحول المرحلي
- التحول النموذجي
- التحول المتوازي
- التحول السريع

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

- ASAP
- AIM
- منهجية مايكروسفت القياسية
- OUM

المحاضرة السادسة

المكون الاقل ثمنا في مشاريع الـ ERP يتشمل في:

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

ليست من متطلبات نظم الـ ERP:

- خوادم التطوير
- خوادم الاختبار
- خوادم الانتاج
- خوادم الانترنت

يجب على خوادم الـ ERP:

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

لا يستخدم كنظام تشغيل لخوادم الـ ERP:

- سولاريس.
- ويندوز.
- لينكس.
- ماك اواس. mac os

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

- Oracle
- DB2
- Xcode
- Ms-Sql

تكنولوجيا الخوادم الافتراضية هي:

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

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

يعتبر مدير قواعد البيانات من فئة:

- المستخدمين النهائيين.
- الاختصاصيين في تقنية المعلومات.
- الاختصاصيين في إدارة التغيير.
- الاختصاصيين في إدارة العمليات.

لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم الـ ERP:

- الموظفون.
- عمال المعرفة
- العملاء.
- الموردون.

لا يعتبر من المستخدمين النهائيين لنظم الـ ERP :

- الموظفون
- العملاء
- مدراء قواعد البيانات أو مدراء التغيير
- الموردون

لا تعتبر من فوائد الافتراضية :

- الحصول على المزيد من اداء الخادم الفيزيائي
- التكلفة الاجمالية للتملك
- تكاليف الكهرباء والتكييف والكوابل
- استمرارية الاعمال وتوفر الخدمة

الشركة التي تتبنى الإدارة الافتراضية على برمجيات المصدر المفتوح هي :

- اوراكل
- مايكروسوفت
- ساب
- لوسن أو IBM

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

- ميكروسوفت.
- أوراكل.
- لوسن.
- ساب.

المحاضرة السابعة

من اهم عوامل نجاح تنفيذ نظم ERP :

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

يتطلب التنفيذ الناجح لنظم الـ ERP اختيار المورد الذي :

- أ- يحقق حاجة المنظمة على المدى القصير
- ب- يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد
- ج- يحقق أفضل تكلفة اجمالية لتملك النظام TCO
- د- يركز على تدريب الموظفين داخل وخارج المؤسسة

في عملية اختيار مورد النظم المتكاملة :

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

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

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

يجب عند اعداد وتحديد قائمة موردي نظم ERP :

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

يعتبر طلب تقديم العروض ERP :

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

المحاضرة الثامنة

في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام ال 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

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

- البنية التحتية.
- System Conversion
- اصدار التقارير.
- الموارد.

في عملية تقييم الجاهزية في تنفيذ نظم ال ERP:

- لا يجب تقييم البنية التحتية
- لا يجب تقييم التحول
- لا يجب تقييم اصدار التقارير
- لا يجب تقييم المورد

ليس من الضروري في عملية تقييم جاهزية النظام تقييم:

- البنية التحتية
- عملية التحويل (System Conversion)
- عملية اصدار التقارير
- المورد او تقييم اداء المورد أو بخيارات مختلفة

- البنية التحتية
- عملية التحويل
- تهيئة النظام
- الميزانية

في عملية تدريب الموظفين على استخدام نظام ال ERP :

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

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

تبدأ مرحلة استقرار النظام:

- قبل اكمال التدريب
- عندما ندخل البرمجيات في مرحلة الإنتاج
- قبل إكمال تحويل البيانات الأساسية
- لأشياء مما ذكر. أو بخيارات مختلفة

- قبل الشروع في مرحلة الانتاج
- عندما تكون البرمجيات في مرحلة الانتاج
- قبل عملة تحويل البيانات
- عندما تكون البرمجيات في مرحلة الاختبار

طريقة التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP:

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

يتم القيام بعملية التسوية بين النظامين القديم والجديد:

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

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

- بإدارة مرحلة ما قبل القيام بالنظام
- بالقيام بتدريب الموظفين
- تخصيص كل اجراءات العمل
- بالتأكد على دعم الادارة العليا

المحاضرة التاسعة

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

- معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام.
- المهارات العالية في التفاوض.
- استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ.
- المشاركة في برمجة ومراجعة النظام عندما تقتضي الحاجة

الإدارة التي تركز على الجانب الإستراتيجي:

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

الإدارة التي تركز على الجانب التكتيكي:

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

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 سنة شهور.

لا تعتبر 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

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 التواصل ما بين فرق المشروع والمنظمة

لانجاح مشروع الـ ERP يقوم :

- مكتب ادارة المشروع بإدارة مخاطر تنفيذ المشروع
- فريق ادارة المخاطر بإدارة تنفيذ المشروع
- فريق ادارة التغيير بإدارة تنفيذ المشروع
- الادارة التنفيذية للمنظمة بإدارة تنفيذ المشروع

لا تعتبر من عوامل النجاح الاساسيه لمشاريع الـ ERP:

- قلة التخصصات customization

- اطار المشروع

- العمل الجماعي

- عملية اتخاذ القرارات

المحاضرة العاشرة

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

- عدم وضوح الرؤية
- عدم واقعية الأهداف
- استبدال أعضاء فرق المشروع عندما تقتضي الحاجة لذلك
- عدم وجود منهجية تنفيذ واضحة

يستخدم نموذج الاستحقاق التنظيمي لإدارة المشاريع في:

- تقييم مستوى قدرات المنظمة لتنفيذ نظام الـ ERP
- اختيار وتقييم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- تقييم الشركة المورد لنظم الـ ERP
- لا شيء مما ذكر

لا تعتبر من خطوات نموذج الـ OPM3:

- المعرفة
- جمع المعلومات
- التقييم
- التحسين

لا يتضمن مفهوم التغيير التنظيمي:

- تغيير المهام
- تكنولوجيات جديده
- المتعاونون الأساسيون
- المدراء التنفيذيون

يخص مفهوم التغيير التنظيمي:

- التغيير على مستوى تقنية المعلومات.
- التغيير على مستوى الإدارة العليا.
- التغيير على مستوى كل المنظمة.
- التغيير على مستوى الإدارة التشغيلية.

تعتبر الإدارة الشاملة للجودة من متضمنات:

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

يعتبر التحجيم الحقيقي Rightsizing للمنظمة من الأمور التي يتضمنها:

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

يعتبر التحجيم الحقيقي Rightsizing للمنظمة من الأمور التي يتضمنها : مشابه للسؤال السابق باختلاف اختيار فقط

- التغيير التنظيمي
- نموذج الاستحقاق التنظيمي لاداره المشاريع
- منهجيه تنفيذ مشاريع الـ ERP
- التغيير الاستراتيجي

تعتبر change in mission من متضمنات:

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

تعتبر ادارة التغيير جزءا من :

- استراتيجيه تخطيط التنفيذ
- مهام الادارة التنفيذية للمنظمة
- ادارة المعرفة للمنظمة
- ادراة الجودة للمنظمة

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

- تحسين أداء المشاريع.
- تحسين العائد من الاستثمار.
- توجيه استراتيجية المنظمة لكي تتماشى مع المشاريع المستدامة..
- تقييم منهجية تنفيذ المشاريع. أو بخيارات مختلفة ٩

- تحسين أداء المشاريع
- تحسين العائد من الاستثمار.
- تخفيف وتقليص التكلفة العملية
- دمج عمليات التحسين

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

- إعادة هندسة العمليات
- تحليل الإجراءات
- إدارة العمليات
- لا شيء مما ذكر

تسمى عملية تغيير بعض إجراءات العمل أو تعديلها لكي تتلائم مع النظام الجديد :

- BPR -
- BPM -
- ERP -

CHANGE Management -

لا تعتبر من مراحل إعادة هندسة العمليات :

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

تعتبر إجراءات العمل أصولاً في:

- إعادة هندسة العمليات.
- إدارة العمليات
- إدارة الأصول الثابتة.
- لا شيء مما ذكر.

الذي يهدف الى ازالة التدخل البشري واتمته (مكنة) العمليات

الذي يركز على اتمته العمليات و تقليص حجم المنظمة :

- أ- ادارة العمليات
- ب- إعادة هندسة العمليات
- ج- ادارة الاصول
- د- منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

تساعد نظم ادارة العمليات المدراء ع فهم:

- الجانب التشغيلي
- الجانب التنفيذي
- الجانب الاستراتيجي
- الجانب المعرفي

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

- العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة
- العمليات التي تتطلب نوعا ما من التدخل البشري
- العمليات التي لا تعتمد بشكل قوي على النظام
- العمليات التي تحتاج الى التحكم البشري

لا يعتبر من فوائد تطبيق ادارة العمليات :

- تسهيل التواصل و التنسيق
- زيادة فعالية الموظفين
- تخفيض التكاليف للمنظمة
- التقليل من مقاومة التغيير

تعتبر الادارة الشاملة للجوده من متضمنات :

- التغيير التنظيمي
- نموذج الاستحقاق التنظيمي للاداره المشاريع
- منهجية تنفيذ مشاريع الـ ERP
- ادارة سلسلة التموين

لضمان الالتزام التنظيمي لايجب التركيز على:

- خطة التواصل
- OPM3
- نموذج الاستحقاق التنظيمي
- نموذج الاستحقاق الاستراتيجي

يمكن تقييم مستوى قدرات المنظمه اللازمه لتنفيذ المشاريع من خلال :

- خطة المشروع
- مستوى خبرة الاستشاريين
- BPR
- OPM3

تستخدم عملية الـ BPR في :

- أ/ تقييم التغيير الاستراتيجي للعمليات
- ب/ تبسيط العمليات والاجراءات المتبعه
- ج/ تعزيز امن النظام
- د/ رفع المستوى المعرفي للموظفين

المحاضرة الحادية عشر

يعتبر تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات من نتائج تطبيق:

- الإستعانه بالمصادر الخارجيه
- إدارة العمليات
- اعادة هندسة العمليات
- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لا إدارة موارد المؤسسات

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

- الاستعانة بالمصادر الخارجية
- إدارة العمليات
- اعادة هندسة العمليات
- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

تتطلب الإستعانة بالمصادر الخارجية

- آليات للمراقبة
- بناء علاقة مع الشريك المستعان به
- كل ما ذكر
- لا شيء مما ذكر

معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص:

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

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

- وظائف الدعم الفني
- تطوير البرمجيات
- Saas
- الصيانة في مختلف الميادين

لا تعتبر من فوائد الإستعانة بالمصادر الخارجيه:

- سرعة التجاوب مع السوق MARKET AGILITY
- اتساع نطاق المهارات
- الخيره الفنيه
- اختلاف التوقعات

لا تعتبر من عوائق الإستعانة بالمصادر الخارجيه:

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

تعتبر من عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية:

- Market Agility سرعة التجاوب مع السوق
- اتساع نطاق المهارات.
- الخبرة الفنية.
- اختلاف التوقعات.

في ميدان الـ ERP يتم عادة الإستعانة بالمصادر الخارجيه:

- من الدول النامية
- من الدول الأوروبيه المتقدمه
- من اليابان
- كل ما ذكر

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

لا يعتبر من الاتجاهات الحديثة في الاستعانة بمصادر خارجية

في ميدان تقنية المعلومات:

- تحسين الجودة
- تخفيض التكلفة
- زيادة السرعة
- تطبيق منهجيات فعالة في تنفيذ مشاريع تقنية المعلومات

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

- المشاكل المتعلقة باللغة
- المشاكل المتعلقة بالكفاءة في فهم منهجية تنفيذ نظم الـ ERP
- المشاكل المتعلقة بالثقافة
- المشاكل المتعلقة بالقيم

في عملية اختبار مورد عند الاستعانة بالمصادر الخارجية يمكن عدم اعتبار:

- حالة المورد المالية.
- الشهادات التقنية.
- الرخص والمؤهلات.
- الدولة المسجل فيها المورد

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

- الثقافة
- اللغة
- عدم فهم منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات
- كفاءة الشركة في فهم النظم المطبقة بالمنظمة

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

- تكاليف المواصلات
- اختلاف الوقت
- اختلاف الثقافة
- التكاليف المتعلقة بصرف العملات

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

- عن طريق متصفح الويب
- عن طريق الشبكات الافتراضيه
- عن طريق برامج آمنة توفرها شركة البرمجيات كخدمة
- لا شيء مما ذكر

يتميز نموذج البرمجيات كخدمة SaaS:

- بوجود مخاطر قليلة
- بعدم وجود مخاطر
- بوجود مخاطر كبيرة
- بعدم وجود نقل للمعرفة الى مستخدمي النظام

لا يعتبر من فوائد البرمجيات كخدمة SaaS:

- الحوسبة في كل مكان
- توحيد التطبيقات
- الشفافية في الاجراءات الأمنية
- الخصوصية بالنسبة للمستخدم

- اختبار ٣٤-١
- اختبار ٣٤-٢
- اختبار ٣٥-١
- اختبار ٣٥-٢
- اختبار ٣٦-١
- اختبار ٣٦-٢
- اختبار ٣٧-٢
- اختبار ٣٨-١
- اختبار ٣٨-٢
- اختبار ٧-١

من عيوب البرمجيات كخدمة Saas :

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

يعتبر نوعا من انواع مزودي البرمجيات كخدمة Saas :

- مزود خدمة التطبيقات
- الترخيص الغير المحدود للبرمجيات
- كل ما ذكر
- لاشيء مما ذكر

لا يعتبر من افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية:

- الحوكمة Governance
- المسانلة
- تقديم النفعية Expediency
- منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات

المحاضرة الثالثة عشر

يجب أن يكون تنفيذ إداره علاقة العملاء CRM:

- موجهها ومركزا على العميل
- موجهها إلى العميل ومركزا ع أستراتيجيات التسويق
- موجهها إلى العميل ومركزا ع إستراتيجيات المنظمه
- موجهها ومركزا ع التكنولوجيا

ليست من الأمور التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء:

- استراتيجيه المنظمه
- منهجيه الاعمال
- التكنولوجيا
- العلاقات العامه

توفير وتقديم الدعم للعملاء من اختصاص:

- CRM
- ERP
- SCM
- لاشيء مما سبق

شرعت المنظمات في عملية تكامل التطبيقات الخاصة بالعملاء:

- في اواخر التسعينات من القرن الماضي
- في بداية الستينات من القرن الماضي
- في بداية التسعينات من القرن الماضي
- في اواخر الستينات من القرن الماضي

بدأت الشركات في اتمتة العمليات الخاصه بالعملاء:

- من ١٩٨٠ الى غاية ١٩٩٠
- من ١٩٥٠ الى ١٩٦٠
- من ١٩٩٠ الى ٢٠٠٠
- ١٩٦٠ الى ١٩٨٠

حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان..

- التسويق الجزئي (Segment marketing)
- التسويق الشامل
- التسويق الفعلي
- لاشيء مما ذكر

لا يعتبر نمط من أنماط ادارة سلسلة التموين SCM:

- إدارة سلسلة التموين التشغيلية
- إدارة سلسلة التموين التحليلية
- إدارة سلسلة التموين التعاونية
- إدارة سلسلة التموين التفاعلية

لا يعتبر نمط من أنماط ادارة :CRM:

- الادارة التشغيلية
- الادارة التحليلية
- الادارة التعاونية
- الادارة التفاعلية

لا تشمل ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية الاعمال

- الاعمال
- التكنولوجيا
- العميل
- المورد

الوظائف التي لا تدعمها الادارة الناجحة لعلاقات العملاء

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

الاداره التي تهدف الى تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين هي

- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوي

الادارة التي تقوم بمعالجة الشكاوي بالاضافه الى تقديم الدعم المستمر هي :

- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوي

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

- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوي

■ اختبار ٣٤-١ ■ اختبار ٣٤-٢ ■ اختبار ٣٥-١ ■ اختبار ٣٥-٢ ■ اختبار ٣٦-١ ■ اختبار ٣٦-٢ ■ اختبار ٣٧-٢ ■ اختبار ٣٨-١ ■ اختبار ٣٨-٢ ■ اختبار ٧-١

الاداره التي تهدف الى تحسين رضا المستخدم هي :

- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الشكاوي

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

- الحمله الدعائيه
- المبيعات
- الخدمات
- الولاء

لا تشمل عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء:

- Lead mangement
- Customer Profiling
- ادارة التغذية الراجعه
- ادارة الحمله الدعائيه

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

- الاشخاص
- العمليات
- النظم
- تطبيقات تقنيه المعلومات

