



امتحان الدورة العادية للسادسي الخامس في مقياس الإدارة الرقمية

- السؤال الأول (ن) 7.....

-أ-فرق بين المصطلحات التالية: (4,5ن)

- الرقمنة ، الاتمنة ، التحول الرقمي.

-الفيروسات، ديدان الحاسوب.

-امن المعلومات، الامن السيبراني .

-هجمات التصيد الاحتيالي، هجمات حجب الخدمة.

ب- اكمل الجدول الموالي (2,5ن)

The term in English	المصطلح باللغة العربية
	التحول الرقمي
	الرقمنة
Digitalization	الامن السيبراني الحوسبة السحابية
Deep learning	الذكاء الاصطناعي
Internet of Things	هجمات التصيد الاحتيالي
Firewalls	

السؤال الثاني : اكمل الفراغات (5ن)

- يتمثل دور خدمات التخزين السحابي في مثل
- نظام (WordPress) هو نظام لإدارة و إنشاء وادارتها بسهولة، ويسمح للمستخدمين بإنشاء أنواع مختلفة من
- أنظمة برامج الارشفة الالكترونية (EDMS) هي أنظمة مصممة
- المستودع الرقمي (DSpace) هو لإدارة يقدم مجموعة خدمات مثل
- Salesforce : هي منصة توفر مجموعة شاملة من
- HubSpot CRM: منصة تجمع بين أدوات التسويق و تستخد المنصة لتنفيذ

-السؤال الثالث.....(8ن)

مؤسسة ناشئة لتوسيط المنتجات المحلية، واجهت مشاكل في سرعة التوصيل، أخطاء في الطلبات، ضعف في تحليل البيانات، بعدها قررت المؤسسة إطلاق منصة رقمية من أجل تحسين سرعة التوصيل، تقليل أخطاء الطلبات و تطوير نظام تحليل بيانات الزبائن من أجل تحسين تجربة العميل و رفع رضاه.

من خلال ما سبق اجب عن ما يلي:

أ- ما هي مراحل إدارة هذا المشروع (المنصة الرقمية)؟

ب- في رأيك ما هي المنهجية المناسبة لإدارة مشروع المنصة الرقمية؟ علل اجابتك؟

ت- بالاعتماد على مراحل تحليل البيانات، كيف توظف المؤسسة التحليل البياني للقضاء على مشكلة التوصيل؟

ث- اذكر بعض الأدوات الرقمية التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها؟

بالتوفيق

د. لخضر دلال

التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية للسادسي الخامس في مقياس الإدارة الرقمية

الجواب على السؤال الأول: أ- فرق بين المصطلحات التالية : (4.5 ن)

الاتمة : هي عملية استخدام التكنولوجيا والأنظمة الآلية لتنفيذ المهام والعمليات المتكررة التي كانت تتم يدويا في السابق و ذلك بهدف تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية، بشكل أبسط/ هي استخدام التكنولوجيا لتنفيذ مهام محددة بشكل تلقائي دون تدخل بشري مباشر مثل أتمته سير العمل: تشمل توجيه الفواتير للمراجعة والمراجعة، ومعالجة طلبات القروض، وإدارة طلبات التنفيذ.

الرقمنة : هي عملية تحويل المعلومات من شكلها الورقي أو التناضري إلى شكل رقمي. بعبارة أخرى، تتمثل الرقمنة في نقل المحتوى التقليدي إلى صيغ إلكترونية قابلة للمعالجة بواسطة الأجهزة والبرمجيات.

التحول الرقمي: هو توظيف التقنيات الحديثة لرفع كفاءة المنظمة أو زيادة الإنتاج أو بناء نماذج أعمال جديدة Model Business New او خلق فرص وبديل آخر وهي تضع في المقام الأول تجربة العميل /.../. التحول الرقمي هو المفهوم الأوسع الذي يشير إلى استخدام التقنيات الرقمية بشكل عام في مختلف مجالات الأعمال المتاحة وبالتالي التغيير بشكل جزئي من أداء الأعمال وتقديم أعمال أكثر قيمة للعملاء.

الدیدان: نوع من البرامج الخبيثة، تنتشر تلقائيا عبر الشبكات دون تدخل المستخدم مثل دیدان الانترنت.....

الفيروسات : نوع من البرامج الخبيثة ، و هو برنامج تخريب يتم برمجته بحيث يحدث خلا في خصائص الملفات التي يستهدفها و الفيروس لا يدخل الجهاز تلقائيا مثل الدیدان و انما يتطلب اجراء من المستخدم كان تحمل برنامج معين .

أمن المعلومات يشمل حماية البيانات بكل أشكالها (رقمية أو مادية) من خلال ضمان السرية، السلامة، والتوافر، بينما **الأمن السيبراني** يركز تحديداً على حماية الشبكات والأنظمة الرقمية بأنواعها ومكوناتها من أجهزة وبرمجيات ضد الهجمات الإلكترونية. يعتبر الأمن السيبراني جزءاً من أمن المعلومات الأوسع، لكنه أكثر تخصصاً في مواجهة التهديدات الرقمية مثل الاختراقات.

هجمات التصيد هي محاولات خداعية لإقناع الأفراد أو المنظمات بالكشف عن معلومات حساسة مثل كلمات المرور أو بيانات البطاقات الائتمانية عبر رسائل بريد إلكتروني أو موقع مزيفة تبدو شرعية. مثل إرسال بريد الكتروني و كانه من مؤسسة رسمية يطلب من المستخدم ادخال اسم المستخدم و كلمة المرور ...اما **هجمات حجب الخدمة** تهدف إلى إغراق الخادم أو الشبكة بحركة مرور ضخمة ومزيفة لتعطيل الخدمة عن المستخدمين ، مما يمنع الوصول إلى الموقع أو التطبيق .

ب – اكمال جدول المصطلحات (5, 2 ن)

المصطلح باللغة العربية	The term in English
التحول الرقمي	Digital Transformation
الرقمنة	Digitization
الاتسعة	Digitalization
الامن السيبراني	Cyber Security
الحوسبة السحابية	Cloud Storage
التعلم العميق	Deep learning
الذكاء الاصطناعي	Artificial Intelligence
انترنت الأشياء	Internet of Things
هجمات التصيد الاحتيالي	Phishing Attack
الجدران النارية	Firewalls

- الجواب على السؤال الثاني : اكمل الفراغات (5ن)

يتمثل دور خدمات التخزين السحابي في حفظ الملفات و الوثائق في بيئة رقمية آمنة مثل

 Google Cloude

نظام (WordPress) هو نظام مجاني و مفتوح المصدر لإدارة المحتوى يستخدم لإنشاء الموقع الإلكتروني وادارتها بسهولة، ويسمح للمستخدمين بإنشاء انواع مختلفة من الموقع مثل المدونات و المتاجر الإلكترونية و الموقع التعريفية .

 أنظمة برامج الارشيف الإلكترونية (EDMS): هي أنظمة مصممة و متخصصة لانتقاط و تخزين و نتظام و استرجاع و إدارة جميع أنواع الوثائق و الملفات الورقية المحولة الى وثائق رقمية داخل المؤسسة .

 -المستودع الرقمي (DSpace) هو حزمة برمجية لإدارة المستودعات الرقمية مفتوحة المصدر تحديدا تستخدم لإنشاء مستودعات الوصول الحر لنشر المحتوى الرقمي الأكاديمي او المؤسسي يقدم مجموعة خدمات مثل نظام إدارة الأرشيف الرقمي ، مع التركيز على التخزين على المدى الطويل و الاتاحة و حفظ المحتوى الرقمي .

 : هي منصة إدارة علاقات عملاء سحابية توفر مجموعة شاملة من الأدوات للمبيعات والخدمات والتسويق التحليلات .

 : منصة رقمية شاملة لإدارة علاقات العملاء تجمع بين أدوات التسويق و المبيعات و خدمة العملاء و إدارة المحتوى تستخدم المنصة لتنفيذ التسويق الإلكتروني ، إدارة الحملات ، إدارة العملاء المحتملين ، تتبع المبيعات

الإجابة على السؤال الثالث: (8 ن)

أ- مراحل إدارة مشروع المنصة الرقمية: يمكن إدارة مشروع المنصة الرقمية وفق مراحل إدارة المشاريع المتعارف عليها:

مرحلة البدء (Initiation) يتم فيها :

- ✓ تحديد المشكلة الأساسية (بطء التوصيل، أخطاء الطلبات، ضعف تحليل البيانات)
- ✓ تحديد أهداف المشروع، مثل: تحسين سرعة التوصيل، تقليل نسبة الأخطاء
- ✓ تطوير تجربة العميل ورفع مستوى رضاه و تحديد أصحاب المصلحة (الإدارة، الزبائن، فرق التوصيل، المطوروون).

في هذه المرحلة، يتم اتخاذ القرار الرسمي بإطلاق مشروع المنصة الرقمية.

- مرحلة التخطيط (Planning)

- ✓ تحديد متطلبات المنصة (تتبع الطلبات، إدارة التوصيل، تحليل بيانات العملاء).
- ✓ وضع جدول زمني وميزانية.
- ✓ تحديد الموارد البشرية والتقنية.
- ✓ تحليل المخاطر المحتملة ووضع خطط للتعامل معها.
- ✓ اختيار المنهجية المناسبة لإدارة المشروع (المنصة الرقمية)

- مرحلة التنفيذ (Execution)

- ✓ تصميم وتطوير المنصة الرقمية.
- ✓ بناء نظام إدارة الطلبات والتوصيل.
- ✓ تطوير نظام تحليل بيانات العملاء.
- ✓ تدريب الموظفين والمندوبيين على استخدام المنصة.

و هنا يتحول المشروع من مخطط إلى واقع عملي.

- مرحلة المراقبة والتحكم (Monitoring & Controlling)

- ✓ متابعة مؤشرات أداء المنصة (سرعة التوصيل، نسبة الأخطاء، رضا العملاء).
- ✓ مقارنة النتائج مع الأهداف المحددة في الخطة مع تصحيح الانحرافات .
- ✓ إجراء التحسينات اللازمة أثناء التنفيذ.

هذه المرحلة تضمن أن المشروع يسير في الاتجاه الصحي

- مرحلة الإغلاق (Closing) : يتم فيها :

- ✓ إطلاق المنصة بشكل رسمي.
 - ✓ تقييم نتائج المشروع ومدى تحقيق الأهداف.
 - ✓ توثيق الدروس المستفادة.
 - ✓ الانتقال إلى مرحلة التشغيل المستمر
- بـ. المنهجية المناسبة لإدارة مشروع المنصة الرقمية.

المنهجية المناسبة هي المنهجية الرشيقه (Agile) لأنها مرنّة وتكرارية، مثالية لمؤسسات ناشئة تواجهه تغييرات سريعة في احتياجات العملاء مثل تحسين التوصيل. تسمح بتقسيم المشروع إلى مراحل قصيرة (Sprints) (4-2 أسابيع)، مع تعليقات مستمرة من العملاء لتنقيل أخطاء الطلبات، بخلاف منهجية الشلال Waterfall التقليدية التي تكون جامدة وغير مناسبة للبيئات الديناميكية.

- توظيف التحليل البياني للقضاء على مشكلة التوصيل (وفق مراحل تحليل البيانات)

- اول مرحلة هي مرحلة السؤال لماذا هناك بطء في خدمة التوصيل و أخطاء في الطلبات و ضعف في تحليل البيانات .

- جمع البيانات و تجهيزها : يتم في هذه المرحلة جمع بيانات كل من

✓ بيانات الطلبات (الوقت، الموقع، نوع المنتج).

✓ بيانات التوصيل (المدة، المسار، المندوب).

✓ بيانات عن العملاء (التفضيلات ، الشكاوى)

- تنظيف البيانات: و يتم في هذه المرحلة فرز البيانات عن طريق :

✓ إزالة البيانات المكررة أو غير الصحيحة الشاذة

✓ توحيد الصيغ الزمنية والمكانية.

✓ الأخطاء الاملائية .

- تحليل البيانات و تفسيرها

✓ تحديد المناطق التي تعاني من تأخير التوصيل.

✓ تحليل أداء مندوبي التوصيل.

✓ اكتشاف أوقات الذروة و تحديد أفضل المسارات للتوصيل.

✓ توزيع الطلبات بشكل أكثر كفاءة.

✓ التنبؤ بأوقات التأخير قبل حدوثها.

-المشاركة : يتم هنا مشاركة النتائج مع صاحب المؤسسة عن طريق عمل تقرير يحوي على رسومات و جداول بيانية .

اتخاذ القرار والتنفيذ : يتم اصدار تعليمات بمجموعة من القرارات مثلا :

✓ تحسين جدولة الطلبات.

✓ زيادة عدد المندوبين في المناطق المزدحمة.

✓ تحسين سرعة التوصيل وتنقيل الأخطاء.

- بعض الأدوات الرقمية التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها

• أدوات تحليل البيانات Tableau ، Power BI ، أدوات إدارة المشاريع ، Asana ، Trello ،CRM ، أنظمة نحسين تجربة العميل