

السؤال الأول (05 ن): اعط المصطلح المناسب لكل تعريف فيمايلي:

- ذكاء الأعمال " عملية تجمع البيانات من داخل وخارج المنظمات وتدمجها من أجل توليد المعلومات ذات الصلة بعملية صنع القرار". 1ن
- ETL " العمليات التي تقوم باستخراج البيانات، وتحويلها إلى تنسيق مناسب، وتحميلها إلى مستودع البيانات ". 1ن
- التنقيب في البيانات "البحث عن العلاقات والأنماط الموجودة في قواعد البيانات الكبيرة". 1ن
- مخطط الانتشار SCATTER PLOT " مخطط بياني يُستخدم لإظهار العلاقة بين متغيرين أو ثلاثة متغيرات ". 1ن
- معالجة اللغة الطبيعية "NLP" عبارة عن تقنية تعلم الآلة تمكن أجهزة الحاسوب من تفسير اللغة البشرية ومعالجتها ". 1ن

السؤال الثاني (05 ن): أجب بصحيح أو خطأ وصحح العبارات الخاطئة ؟

- توفر تقنيات ذكاء الأعمال BI عرضا تاريخيا وتنبؤا للعمليات المؤسسية المختلفة 1ن

صحيح.....

- من التحديات في بناء مستودعات البيانات يجب الحصول على البيانات من مجموعة متنوعة من الأنظمة غير المتوافقة. 1ن

صحيح.....

- يدعم نظام ذكاء الأعمال BI الوصول إلى جميع أشكال المعلومات المخزنة فقط في مستودع البيانات. 1ن

خطأ (وأي بيانات خارجية).....

- لا يمثل الوقت أو الزمن عنصرا مهما في بناء مستودعات البيانات في كل الأحوال. 1ن

خطأ (يمثل).....

- البرامج الاحصائية تمثل أحد أدوات التنقيب في البيانات. 1ن

خطأ (تحليل البيانات).....

السؤال الثالث (03 ن): اشرح الشكل مبرزا آلية عمله.

يمثل الشكل مخطط النجمة Star Schema 1ن

يتكون المخطط من جدول الحقيقة (Fact Table) وهو الجدول المركزي في المخطط ويحتوي على: 1ن

المقاييس (Metrics) أو القيم القابلة للقياس، مثل: إجمالي المبيعات، عدد الطلبات، الأرباح.

مفاتيح أجنبية (Foreign Keys) تشير إلى الجداول المحيطة (جداول الأبعاد).

جداول الأبعاد (Dimension Tables): هي الجداول المحيطة بجدول الحقيقة تحتوي على 1ن

معلومات وصفية تساعد في تصنيف وتحليل البيانات. مثل:

جدول "المنتجات" فيه اسم المنتج، التصنيف، العلامة التجارية،

جدول "العملاء" فيه اسم العميل، المدينة، العمر.



السؤال الرابع (07 ن): اقرأ دراسة الحالة التالية بعناية ثم أجب عن الأسئلة المطروحة بدقة واختصار:

تعتبر شركة "الجزائرية للمنسوجات" من الشركات الرائدة في صناعة النسيج في الجزائر. تواجه الشركة تحديات متزايدة نتيجة للمنافسة الشديدة من الشركات المحلية والأجنبية، بالإضافة إلى التغيرات السريعة في أذواق المستهلكين. تسعى إدارة الشركة إلى تحسين قدرتها التنافسية وزيادة حصتها السوقية من خلال الاستفادة من أدوات ومفاهيم ذكاء الأعمال.

الأسئلة:

- كيف يمكن لشركة "الجزائرية للمنسوجات" تطبيق ذكاء الأعمال لفهم أعمق لاحتياجات ورغبات عملائها؟ اذكر ثلاثة أمثلة محددة.
- اقترح ثلاثة مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) يمكن أن تساعد إدارة الشركة في قياس مدى فعاليتها لتحقيق أهدافها التنافسية.
- ما هي التحديات المحتملة التي قد تواجه شركة "الجزائرية للمنسوجات" عند تطبيقها لأنظمة ذكاء الأعمال؟ وكيف يمكن التغلب على بعض هذه التحديات؟

1. تطبيق ذكاء الأعمال لفهم العملاء 3ن

- تحليل بيانات المبيعات: تحليل تاريخ المبيعات لتحديد المنتجات الأكثر مبيعاً، وال شرائح العملاء الأكثر ربحية، وأنماط الشراء الموسمية.
- تحليل بيانات تفاعلات العملاء: تحليل بيانات خدمة العملاء (مثل سجلات المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني) ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي لفهم شكاوى العملاء واقتراحاتهم ومشاعرهم تجاه العلامة التجارية والمنتجات.
- تجزئة العملاء: استخدام تقنيات تحليل البيانات لجميع العملاء ذوي الخصائص المتشابهة (مثل العمر، الموقع الجغرافي، سلوك الشراء) في شرائح مختلفة. يمكن بعد ذلك استهداف كل شريحة بعروض تسويقية مخصصة.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لشركة "الجزائرية للمنسوجات" (هناك مؤشرات عديدة يكفي ذكر 03 مؤشرات فقط): 3ن

- الحصة السوقية: تقيس النسبة المئوية لمبيعات الشركة من إجمالي مبيعات السوق في قطاع النسيج. يمكن تتبع هذه النسبة بمرور الوقت ومقارنتها بحصة المنافسين لتقييم الوضع التنافسي.
- رضا العملاء: يقيس مدى رضا العملاء عن منتجات وخدمات الشركة. يمكن جمعه من خلال استطلاعات الرأي بعد الشراء أو بعد تقديم خدمة العملاء. يساعد تتبع هذا المؤشر في تحديد مجالات التحسين لزيادة ولاء العملاء.
- دوران المخزون: يقيس عدد المرات التي يتم فيها بيع المخزون واستبداله خلال فترة زمنية معينة. ارتفاع هذا المعدل يشير إلى كفاءة إدارة المخزون وانخفاض تكاليف التخزين. يمكن تتبعه شهرياً أو ربع سنوي ومقارنته بمعايير الصناعة.

3. التحديات المحتملة والتغلب عليها: 1ن

- نقص البنية التحتية التكنولوجية: قد تحتاج الشركة إلى استثمارات كبيرة في الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال. يمكن التغلب على ذلك من خلال التخطيط الدقيق والاستثمار التدريجي.
- مقاومة التغيير من الموظفين: قد يتردد بعض الموظفين في تبني طرق عمل جديدة أو استخدام أدوات تحليل البيانات. يمكن التغلب على ذلك من خلال توفير التدريب المناسب، وإبراز فوائد ذكاء الأعمال في تحسين عملهم، وإشراكهم في عملية التغيير.
- جودة البيانات: قد تواجه الشركة مشكلات في دقة واكتمال وتناسق البيانات. يمكن التغلب على ذلك من خلال تطبيق إجراءات صارمة لإدارة البيانات، وتنظيف البيانات بانتظام، وتكامل الأنظمة المختلفة لضمان تدفق البيانات بشكل صحيح.

بالتوفيق