

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: یک ۱

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۳۱۸۳۵۰

۱- کدام گزینه زیر به همه متدلوژیها، فناوری ها، و قابلیت‌های تجارت الکترونیک که توسط شرکتها برای مدیریت روابط مشتری استفاده می شود، اشاره دارد؟

۱. value chain . ۲. CRM . ۳. supply chain . ۴. SCM

۲- از ۱۹۹۵ تا کنون، داده های مربوط به کدام یک از گزینه های زیر بیشترین تاثیر را در بازاریابی داشته اند؟

۱. بخش بندی بازار  
۲. یافتن بازار هدف  
۳. حفظ مشتریان ارزشمند  
۴. تجزیه و تحلیل روند

۳- کدام یک از تکنیک های زیر، جزء بهینه سازی مشتریان (The Customer Optimizer) می باشد؟

۱. Response Segmentation, Strategic Management

۲. Strategic Management, Contact Management

۳. Strategic Management, Analytical Segmentation

۴. Contact Management, Response Segmentation

۴- Data Mining چیست؟

۱. یک ویژگی خاصی از اطلاعات موجود
۲. اصطلاح رایج برای نمایش اطلاعات چند بعدی
۳. استخراج اطلاعات از مخازن بزرگ داده ها برای فرموله کردن ابتکارها
۴. استفاده از انواع تکنیک ها به منظور کشف الگوها و روابط موجود در داده های عظیم در جهت پیش بینی رفتار آتی آن ها و تصمیم گیری دقیق در مورد داده ها

۵- کدام یک از موارد زیر، جزء مراحل Data Mining می باشد؟

۱. Data Warehousing, Data Collection  
۲. Assumption, Data Cleaning  
۳. Presentation, Data Warehousing  
۴. Data Cleaning, Presentation

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

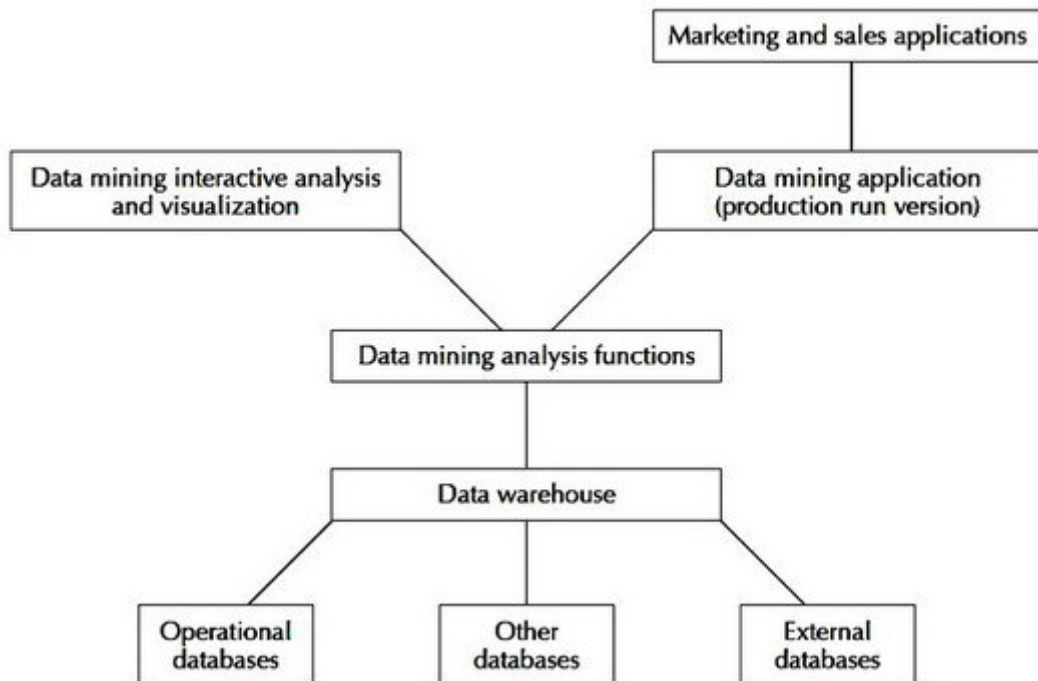
زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۲۱۸۳۵۰

۶- شکل زیر، بیانگر ارتباط بین کدام موارد زیر می باشد؟



۲. Marketing & CRM

۱. Data Mining & Data Warehouse

۴. Internal & External Databases

۳. Marketing & Sales

۷- کدام گزینه جزء عوامل تاثیرگذار بر طرق به اشتراک گذاری دانش مشتری توسط شرکتها محسوب می شود؟

۲. حجم داده ها

۱. استراتژی بازاریابی شرکت

۴. فرآیند به اشتراک گذاری

۳. مدیریت عالی شرکت

۸- کدام نوع از اطلاعات مشتریان، امکان به اشتراک گذاری با شریک تجاری را دارد؟

۱. درآمد و سود ناشی از مشتریان، شیوه های پرداخت تامین کنندگان

۲. رفتار خرید مشتریان (What, Where, How Often, etc)، رفتار فروش تامین کنندگان

۳. شیوه های پرداخت آن لاین و کارت اعتباری، رفتار خرید مشتریان و فروش تامین کنندگان

۴. درآمد و سود ناشی از مشتریان، رفتار خرید مشتریان، شیوه های پرداخت

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۲۱۸۳۵۰

۹- کدام دو طبقه زیر، نزدیک ترین ارتباط معنایی را با یکدیگر دارند؟

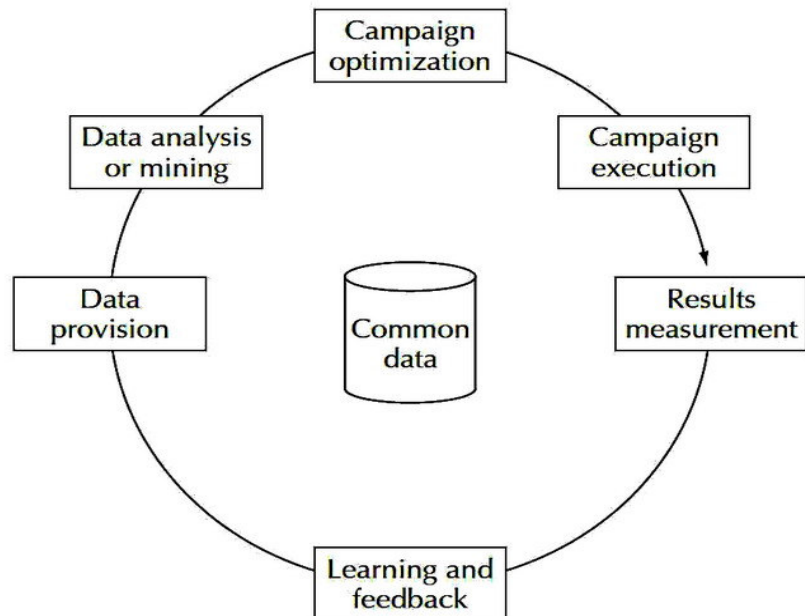
۱. Global Customer Management & Wireless Customer Management

۲. Smart Cards & Tele Communications

۳. CRM Ecosystem & Full Cycle System

۴. Intergrating Customer Management System & Customer Value Management(CVM)

۱۰- تصویر زیر، نمایانگر کدام چرخه می باشد؟



۱. چرخه عمر اطلاعات

۲. چرخه عمر محصول

۳. چرخه آموزش و توسعه

۴. چرخه Data Mining

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

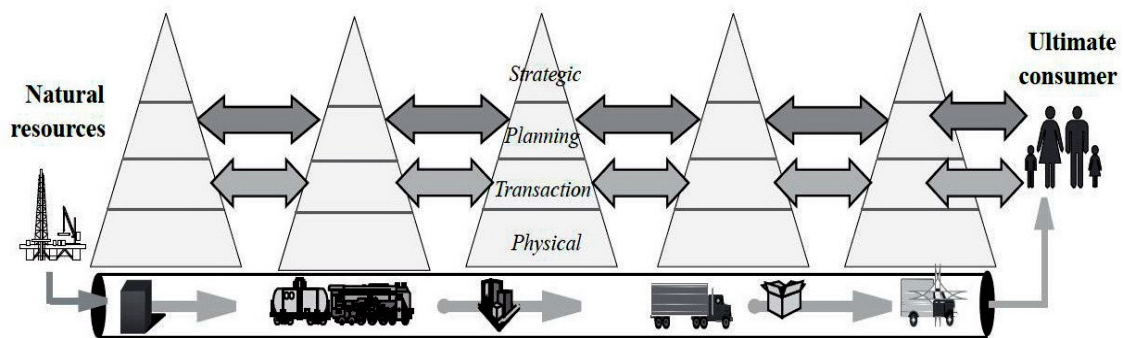
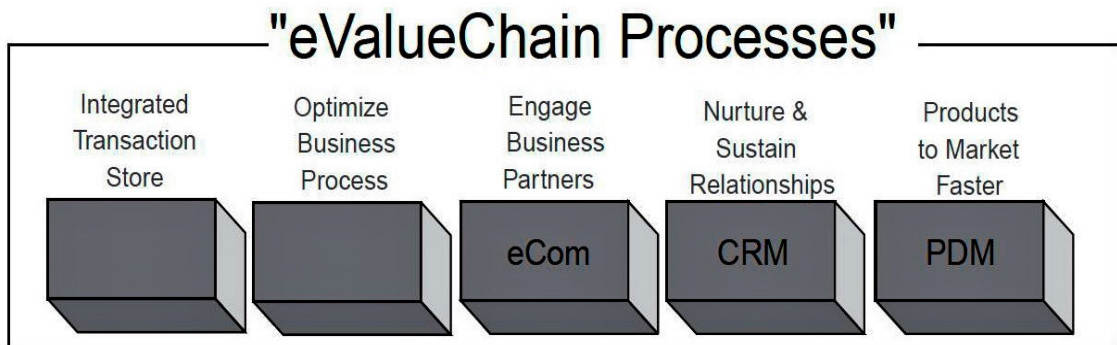
زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۳۱۸۳۵۰

۱۱- در تصویر زیر، دو مکعب خالی (به ترتیب از چپ به راست) نمایانگر کدام بخش از فرآیند فوق می باشد؟



Refinery - BP .۲

ERP-SCM .۱

ITS - OBP .۴

Planning - Process .۳

۱۲- از کاربردهای کارتهای هوشمند برای مدیریت مشتری کدام گزینه است؟

۰۲ شناسایی صحیح مشتری بمنظور اهداف بازاریابی

۰۱ جذب مشتریان

۰۴ دسترسی به اطلاعات شخصی مشتری

۰۳ سودآوری بیشتر مشتری

۱۳- کدام گزینه، از مدل های مدیریت مشتریان می باشد؟

۰۲ Modern CRM, Top Vanilla

۰۱ Top Vanilla, Transparent Marketing

۰۴ Transparent Marketing, Modern CRM

۰۳ Modern ERP, Spot - Selling

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۳۱۸۳۵۰

۱۴- کدام گزینه جزء مهارت های کلیدی مورد نیاز در مدیریت مشتریان می باشد؟

۱. Systematic Skills , Fundamental Marketing Skills

۲. Systematic Skills, Data and Database Skills

۳. Fundamental Marketing Skills, Systematic Skills

۴. Data and Database Skills, Personal Skills

۱۵- منظور از B2C چیست؟

۱. تجارت الکترونیکی دولت با بنگاه

۲. تجارت الکترونیکی دولت با مشتریان

۳. تجارت الکترونیکی بنگاه با بنگاه

۴. تجارت الکترونیکی بنگاه با مشتریان

۱۶- کدام یک از گزینه های زیر، جزء پنج عامل مهم در موفقیت اجرای CRM می باشد؟

۱. Customer Management Models, Customer Management Strategy

۲. Customer Management Processes, Customer Management Models

۳. Customer Management Strategy, Customer Management Processes

۴. Customer Management Processes , People

۱۷- کدام تغییرات زیر کاملا در روند اجرای CRM طی دو دهه اخیر، تاثیر گذار بوده است؟

۱. تعدد کانال های توزیع، تخصصی شدن بازار هدف

۲. افزایش نقش زنان، افزایش نقش کودکان

۳. بحران ترکیدن حساب (دات کام ها)، حادثه یازدهم سپتامبر

۴. افزایش نقش زنان، بحران دات کام ها

۱۸- کدام گزینه زیر از ابزارهای تخصصی CRM در خطوط هوایی می باشد؟

۱. FFPs

۲. IFE

۳. E-Com

۴. E-Flight

۱۹- کدام گزینه از زمینه های مربوط به صنعت گردشگری است که باید بدان توجه شود؟

۱. Price versus Wants

۲. Regionalization

۳. Stable scene

۴. Internet in flight

۲۰- کدام گزینه جزء نقاط قوت کنترل ترافیک در صنعت هواپیمایی گردشگری محسوب می شود؟

۱. کنترل بهتر نقدبنگی

۲. پس انداز هزینه ها

۳. ایمنی

۴. هزینه های پایین

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۲۱۸۳۵۰

۲۱- در خطوط هوایی بین المللی، کدام عامل بر روی رضایت تاجرین کثیر السفر (Business Flyer) بیشترین تاثیر را خواهد گذاشت؟

۱. Guaranteed Booking

۲. Safe, fast baggage handling

۳. Cheap Fares

۴. Special Offer

۲۲- راه اندازی کدام دسته از ابزارها نقشی کلیدی در افزایش رضایت مشتریان در صنعت اتومبیل سازی ایفا خواهد کرد؟

۱. ابزارهای مخابراتی و ارتباطی، مرکز اورژانس

۲. راه اندازی سیستم های مرکز تماس (Call Center)، ارتباطات از راه دور

۳. رسانه های جدید، رسانه های سنتی

۴. ابزارهای مخابراتی و ارتباطی، راه اندازی سیستم های مرکز تماس (Call Center) و رسانه های جدید

۲۳- CRM به سازمان ها کمک می کند، تا چه اقداماتی صورت دهند؟

۱. محصولات بهتری به تامین کنندگان بدهند

۲. مرکز تماس با کیفیت و بازده مناسبی راه اندازی کنند

۳. به واحد تولید به منظور ارتباط بهتر با تامین کنندگان و مشتریان کمک می کند

۴. هزینه ها را متناسب با میزان تقاضا تنظیم کنند

۲۴- کدام عامل، در آینده نقش پر رنگی را در اجرای CRM ایفا خواهد کرد؟

۱. دریافت بیشترین ارزش از یک شرکت و پرداخت کمترین ارزش به آن از طرف مشتری

۲. دریافت کمترین ارزش از یک شرکت و پرداخت بیشترین ارزش به آن از طرف مشتری

۳. با توجه به تغییرات سریع محیط، قابل پیش بینی نمی باشد

۴. توجه به سایر تغییرات محیطی

۲۵- مدیریت مشتری با درک کدام فاکتورها شروع می گردد؟

۱. ارزش، رفتار، بازخورد ۲. نگرش، ادراک، رفتار ۳. ارزش، نگرش، ادراک ۴. ارزش، رفتار، نگرش

### سوالات تشریحی

۱.۴۰ نمره

۱- حرف R در کلمه CRM شامل ده مرحله کلی می باشد. مراحل آن را فقط نام ببرید.

۱.۴۰ نمره

۲- ۵ عامل کلیدی برای موفقیت در CRM را تبیین کنید.

۱.۴۰ نمره

۳- دلیل اینکه چرا CRM یک اکوسیستم است را مفصلاً شرح دهید.

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۵ تشریحی: ۴۵

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت روابط مشتری

رشته تحصیلی/کد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک) ۱۳۱۸۳۵۰

۴- اهداف و الزامات ترفیع محصول را تبیین نمایید.

۱.۴۰ نمره

۵- ارتباط بین CRM و Marketing را مختصراً شرح دهید.

۱.۴۰ نمره