

## Pytania z egzaminu

1. Ostatnią z fal innowacyjności IT wg. (Primozie et al., 1991) jest:
  - a) Redukcja kosztów
  - b) Dotarcie do klienta**
  - c) Wzbogacenie produktów i usług,
  - d) Wsparcie dla podejmowania decyzji
2. Jak nazywa się organizacja która zdefiniowała standard MRP II?
  - a) COPICS
  - b) APICS**
  - c) SAP
  - d) BAAN
3. Era informacji w USA rozpoczęła się:
  - a) Wraz z pojawienie się Internetu
  - b) Pod koniec lat 50tych ubiegłego stulecia
  - c) Wraz z pojawienie się rewolucji mikrokomputerowej
  - d) Żadne z powyższych**
4. Jako atrybut informacji standard COBIT nie definiuje
  - a) Confidentiality (Poufności)
  - b) Compliance (Zgodności)
  - c) Reliability (Rzetelności),
  - d) Universality (Uniwersalności),**
5. Podejście infologiczne w teorii informacji charakteryzowane jest wzorcem:
  - a)  $I(UB) = H(U) - H(U/B)$  (ilościowe)
  - b)  $I = i(D,S,t)$**
6. Jedną z podstawowych cech systemu jest:
  - a) Minizm
  - b) Pluralizm
  - c) Synergia**
  - d) Komunikacja
7. Która z poniższych dziedzin/dyscyplin stanowi dziedzinę referencyjną SIŻ:
  - a) Informatyka**
  - b) Psychologia
  - c) Socjologia
  - d) Wszystkie powyższe
8. Który z niżej wymienionych naukowców wskazywał na brak zasadności stosowania ogólnej teorii systemów w SIŻ:
  - a) Checkland**
  - b) Winner
  - c) Bertalanffy
  - d) Hartley

9. Pierwszym modelem organizacyjnym uwzględniającym rolę technologii w określeniu rozwoju organizacyjnego firmy był:
- a) **MIT**
  - b) Model 5 sił Portera
  - c) Model 7S
  - d) COBIT
10. Który z niżej wymienionych motywów relacji w marketingu relacyjnym charakteryzuje się najwyższymi kosztami zmiany?
- a) Materialny
  - b) Techniczno – profesjonalny
  - c) Idealistyczny
  - d) **Żaden z wymienionych**
11. Które z poniższych działań o charakterze innowacyjnym według Laudon i Laudon (2003) ma najniższą wartość dodaną?
- a) Racjonalizacja
  - b) **Automatyzacja**
  - c) Reinżynieria
  - d) Zmiana paradygmatu
12. Do której ze szkół planowania strategicznego należy model 5 sił Portera?
- a) Planistycznej
  - b) Ewolucyjnej
  - c) **Pozycyjnej**
  - d) Zasobów i kompetencji
13. Którą z poniższych metod planowania IS używa się przede wszystkim w warstwie technologicznej systemów?
- a) **Metodę faz rozwoju**
  - b) Model pięciu sił
  - c) Analizę łańcucha wartości
  - d) Zrównoważoną kartę wyników
14. Która z niżej wymienionych funkcji działu IT/IS jest osadzona na najniższym szczeblu zarządzania organizacją?
- a) Analiza, projektowanie i implementacja systemów informacyjnych
  - b) Identyfikowanie okazji do wdrożenia nowych systemów
  - c) Planowanie systemów informacyjnych
  - d) **Zarządzanie centrami danych, sieciami i systemami zdalnymi**
15. Które z poniższych pojęć ma charakter metodologiczny:
- a) **Transdyscyplinarność**
  - b) Multidyscyplinarność
  - c) Interdyscyplinarność
  - d) Pluridyscyplinarność
16. W którym z rodzajów produktów wykorzystanie metodyki MRP II zwykle przynosi największe korzyści:

- a) Engineer-to-order
  - b) Make-to-order
  - c) Assembly-to-order
  - d) Make-to-stock**
17. Jaki był podstawowy mechanizm integracji w systemie DNS (Delta)
- a) ERP
  - b) Baza danych
  - c) Warstwa pośrednia**
  - d) Żaden z powyższych
18. Systemy klasy MRP II najlepiej sprawdzają się w firmach:
- a) Innowacyjnych
  - b) Produkcyjnych**
  - c) Handlowych
  - d) Technologicznych
19. Który z poniższych elementów nie jest obszarem IT Governance?
- a) Pryncypia IT
  - b) Architektura IT
  - c) Praktyki IT**
  - d) Wymagania aplikacyjne
20. Który z poniższych modeli najpełniej definiuje model audytu IT?
- a) COBIT**
  - b) ITIL
  - c) CMMI
  - d) ISO 27002
21. Firmy stosujące zasady IT governance zwykle uzyskują zwrot z inwestycji większy o:
- a) 30%
  - b) 40%**
  - c) 50%
  - d) 60%
22. Wydatki na IT w firmach amerykańskich wynoszą około:
- a) 20%
  - b) 30%
  - c) 40%
  - d) 50%**
23. Który z niżej wymienionych atrybutów nie jest charakterystyczny dla marketingu relacyjnego:
- a) Identyfikator**
  - b) Indywidualny
  - c) Interakcyjny
  - d) Identyfikujący
24. Najważniejszym celem SI jest:
- a) Uzyskanie trwałej przewagi konkurencyjnej**
  - b) Dostarczenie kierownictwu informacji

- c) Polepszenie organizacji firmy
  - d) Zintegrowanie przedsiębiorstwa
25. Nagrodę nobla w dziedzinie ekonomii za wykazanie, że podstęp cywilizacyjny jest wynikiem postępu organizacyjnego, otrzymali:
- a) **North i Fogel**
26. Która z definicji najpełniej charakteryzuje system informacyjny: SI to całość złożona z:
- a) Danych, metod, procedur, użytkowników, systemów, oprogramowania,
  - b) Metod, sprzętu, organizacji, ludzi, procedur,
  - c) **Danych, metod, sprzętu, organizacji, ludzi**
  - d) Żadne z powyższych
27. Jedną z podstawowych cech systemu jest:
- a) Holizm
  - b) Synergia
  - c) Teleologia
  - d) **Wszystkie**
28. Która z niżej wymienionych organizacji zdefiniowała standard systemu ERP
- a) APICS
  - b) SAP
  - c) Gaertner
  - d) **Żadna**
29. Który ze składników kosztowych wdrożenia systemów klasy ERP jest drugi pod względem wielkości:
- a) **Doradztwo**
  - b) Oprogramowanie
  - c) Sprzęt
  - d) Szkolenie
30. Który z niżej wymienionych trendów powoduje migrację funkcji ze szczebla operacyjnego działu IT
- a) Systemy rozproszone
  - b) **Outsourcing**
  - c) Analiza systemowa osadzona w procesach biznesowych
  - d) Dostępność pakietów oprogramowania
31. Czwartą z fal innowacyjności IT wg (Primozie et al. 1991) jest:
- a) Redukcja kosztów
  - b) Dotarcie do klienta
  - c) Wzbogacenie produktów i usług
  - d) **Wsparcie decyzji strategicznych**
32. Badania dotyczące wdrożeń systemów ERP wskazują na fakt, że:
- a) **Przeciętna funkcjonalność wdrożonych systemów wynosi ok. 40%**
  - b) Projekty przerwane stanowią 1/3 wszystkich projektów
  - c) Tylko co 5 projekt został zrealizowany w zakładanym budżecie i czasie
  - d) Wszystkie powyższe

33. Która z poniższych cech nie określa ZSI?
- a) Wielodostępność
  - b) Skalowalność
  - c) Dziedzinowość**
  - d) Otwartość
34. Organizacja jest systemem:
- a) Sztucznym
  - b) Probabilistycznym
  - c) Otwartym
  - d) Wszystkie**
35. Który z poniższych terminów jest kluczowy dla marketingu relacyjnego?
- a) Iteracja
  - b) Inercja
  - c) Informacja
  - d) Interakcja**
36. Która z wymienionych funkcji działu IT ma największy wymiar strategiczny?
- a) Nadzór nad działaniem IT
  - b) Utrzymanie i rozwój systemów
  - c) Definiowanie infrastruktury systemowej
  - d) Identyfikacja wymagań biznesowych**
37. Która z niżej wymienionych perspektyw należy do zrównoważonej karty wyników
- a) Perspektywa strategii
  - b) Perspektywa klienta**
  - c) Perspektywa produktu
  - d) Żadna
38. Który z poniższych wariantów nie określa modelu integracji SI
- a) ERP
  - b) Bazodanowy
  - c) Transakcyjny
  - d) Middleware**
39. Który z niżej wymienionych standardów w sposób najbardziej szczegółowy definiuje zagadnienia dostarczania/wsparcia IT
- a) COBIT
  - b) ITIL**
  - c) CMMI
  - d) ISO/IEC 27002
40. Przedstawicielem podejścia systemowego w biocybernetyce był:
- a) Shannon
  - b) Wiener**
  - c) Simon
  - d) Bertalanffy

41. Podstawowa zagadnienie stanowiąca różnicę pomiędzy podejście ilościowym a jakościowym informacji jest:
- a) **Kontekst**
  - b) Dane
  - c) Kodowanie
  - d) Żadne
42. Który z niżej wymienionych czynników utrudnia planowanie IT/IS?
- a) Finansowanie infrastruktury
  - b) Gwałtowne zmiany technologiczne
  - c) Zapewnienie zgodności celów biznesowych z systemowymi
  - d) **Wszystkie**
43. Które z poniższych stwierdzeń nie należy do założeń tradycyjnego planowania strategicznego
- a) Przyszłość jest przewidywalna
  - b) **Mamy zbyt mało czasu**
  - c) IT/IS wspiera i podąża za biznesem
  - d) Naczelne kierownictwo wie najlepiej czego firma potrzebuje
44. Który z niżej wymienionych obszarów IT Governance dotyczy określenia wymagań standaryzacji?
- a) Infrastruktura IT
  - b) **Architektura IT**
  - c) Wymagania aplikacyjne
  - d) Pryncypia IT
45. Która z poniższych kategorii systemów należy do typologii zaproponowanej przez P. Checklanda?
- a) Systemy społeczne
  - b) Systemy działalności gospodarczej
  - c) **Systemy działalności ludzkiej**
  - d) Żadne
46. Podejście ilościowe teorii informacji jest związane z nazwiskiem:
- a) Langeforsa
  - b) **Shannona**
  - c) Ackoffa
  - d) Eliota
47. Metoda Stages of Growth (fazy rozwoju) oparta jest na:
- a) **4-ro fazowym modelu Nolana i Gibsona**
  - b) 6-cio fazowym modelu Nolana
  - c) Modelu 5-ciu sił portera
  - d) Modelu MIT
48. Według M. Portera istnieje(a):
- a) **3 podstawowe strategie rynkowe**
  - b) 4 podstawowe strategie rynkowe
  - c) 5 podstawowych strategii rynkowych
  - d) 6 podstawowych strategii rynkowych
49. W SIZ teoria pełni rolę:

- a) Centralną
  - b) Peryferyjną**
  - c) Spajającą
  - d) Interdyscyplinarną
50. Twórcą podejścia systemowego jest:
- a) Wiener
  - b) Bertalanfy**
  - c) Shannon
  - d) Simon
51. Jakim akronimem należy kojarzyć miękkie podejście systemowe:
- a) SSMCHK
  - b) CATWOE**
  - c) CHECKL
  - d) CATSSN
52. Jak nazywała się firma znana ze niepowodzenia wdrożenia systemu ERP
- a) Compaq
  - b) FoxMayerDrugs**
  - c) OwnersCorning
  - d) Digital Equipment
53. Metoda VVC oprta jest na modelu:
- a) Portera**
  - b) Nolana-Gibsona
  - c) MIT
  - d) 7s
54. Proces modelu COBIT o nazwie „managequality” należy do obszaru:
- a) AI
  - b) DS.
  - c) ME
  - d) PO**
55. Który z niżej wymienionych elementów nie wchodzi w skład modelu MIT
- a) Strategia
  - b) Struktura
  - c) Zarządzanie
  - d) Systemy**
56. Które z niżej wymienionych zadań należy do zagadnień szczebla taktycznego działu IT/IS
- a) Wprowadzenie innowacyjności
  - b) Zarządzanie zmianą**
  - c) Zapewnienie infrastruktury
  - d) Zarządzanie centrami danych
57. Który z zasobów informacyjnych COBIT jest w szczególny sposób uwzględniony w definicji IT governance zaproponowanej przez P. Weilla i J. Ross?
- a) Aplikacje

- b) Informacja
- c) Infrastruktura
- d) Ludzie**

1. Które z poniższych pojęć posiada ... nieredukowalności:
  - a) Transdyscyplinarność
  - b) Multidyscyplinarność
  - c) Interdyscyplinarność**
  - d) Pluridyscyplinarność
2. Ostatnią z fal innowacyjności IT według (Primožic, 1991) jest:
  - a) Redukcja kosztów
  - b) dotarcie do klienta**
  - c) wzbogacenie produktów i usług
  - d) wsparcie dla podejmowania decyzji
3. Jak się nazywa organizacja, która zdefiniowała standard MRP II:
  - a) COPICS
  - b) APICS**
  - c) SAP
  - d) BAAN
4. Era informacji w USA rozpoczęła się:
  - a) wraz z pojawieniem się Internetu
  - b) pod koniec lat 40-tych ubiegłego stulecia
  - c) wraz z pojawieniem się rewolucji mikrokomputerowej
  - d) żadne z powyższych**
5. Które z poniższych stwierdzeń nie należy do założeń tradycyjnego modelu planowania strategicznego:
  - a) przyszłość nie jest przewidywalna**
  - b) mamy wystarczająco dużo czasu
  - c) IT/IS wspiera i podąża za biznesem
  - d) naczelné kierownictwo wie najlepiej czego firma potrzebuje
6. W którym z rodzajów produktów wykorzystanie metodyki MRP II może przynieść największe wymierne korzyści:
  - a) engineer-to-order
  - b) make-to-order
  - c) assembly-to-order
  - d) make-to-stock**
7. Nagrodę Nobla w dziedzinie ekonomii za wykazanie, że postęp cywilizacyjny jest wynikiem postępu ... otrzymali:
  - a) Wiener i Bertalanffy
  - b) Bertalanffy i North
  - c) North i Fogel**
  - d) Fogel i Checkland
8. Badania dotyczące wdrożeń systemów ERP wskazują na fakt, że:
  - a) przeciętna funkcjonalność wdrożonych systemów wynosi ok. 60%
  - b) projekty przerwane stanowią prawie 1/3 wszystkich projektów
  - c) tylko co 10 projekt został zrealizowany w zakładanym budżecie i czasie**
  - d) wszystkie powyższe
9. Pierwszym modelem organizacyjnym uwzględniającym rolę technologii w określaniu rozwoju organizacyjnego firmy był:
  - a) model MIT 90**
  - b) model 5 sił Portera
  - c) model 7s
  - d) COBIT



10. Który z niżej wymienionych naukowców wskazywał na brak zasadności stosowania ogólnej teorii systemów w SZ:
- a) Checkland
  - b) Wiener
  - c) **Bertalanffy**
  - d) Hartley
11. Podejście infologiczne w teorii informacji charakteryzowane jest wzorem
- a)  $I(UB)-H(U)=H(U/B)$
  - b)  $I-H(U)=D(S,t)$
  - c)  **$I=i(D,s,t)$**
  - d)  $I(UB)=-\ln(H(U/B))$
12. Która z poniższych dziedzin/dyscyplin stanowi dziedzinę referencyjną SZ:
- a) Informatyka
  - b) badania operacyjne
  - c) socjologia
  - d) **wszystkie powyższe**
13. Do której ze szkół planowania strategicznego należy model pięci sił Portera
- a) planistycznej
  - b) ewolucyjnej
  - c) **pozycyjnej**
  - d) zasobów i kompetencji
14. Organizacja jest systemem:
- a) **sztucznym**
  - b) deterministycznym
  - c) statycznym
  - d) wszystkie powyższe
15. Którą z poniższych metod planowania IS używa się przede wszystkim w warstwie technologicznej systemów:
- a) **metodę faz rozwoju**
  - b) model pięciu sił
  - c) analizę łańcucha wartości
  - d) zrównoważoną kartę wyników
16. Jedną z podstawowych (obok teleologii) cech systemu jest:
- a) monizm
  - b) pluralizm
  - c) **holizm**
  - d) komunikacja
17. Która z poniższych cech nie określa ZSI:
- a) wielodostępność
  - b) skalowalność
  - c) **dziedzinowość**
  - d) otwartość
18. Jaki był podstawowy mechanizm integracji w systemie DNS (Delta Airlines):
- a) ERP
  - b) baza danych
  - c) **warstwa pośrednia**
  - d) żaden z powyższych
19. Który ze składników kosztowych wdrożenia systemów klasy ERP jest najwyższy:
- a) doradztwo
  - b) **oprogramowanie**
  - c) sprzęt
  - d) szkolenie

20. Systemy klasy MRP II najlepiej sprawdzają się w firmach:
- a) innowacyjnych
  - b) produkcyjnych**
  - c) handlowych
  - d) technologicznych
21. Który z niżej wymienionych atrybutów nie jest charakterystyczny dla marketingu relacyjnego
- a) identyczny**
  - b) indywidualny
  - c) interakcyjny
  - d) identyfikujący
22. Najważniejszym celem SI jest:
- a) uzyskanie trwałej przewagi konkurencyjnej**
  - b) dostarczenie kierownictwu informacji
  - c) polepszenie organizacji firmy
  - d) zintegrowanie przedsiębiorstwa
23. Która z definicji najlepiej charakteryzuje system informacyjny: SI to całość złożona z:
- a) danych, metod, procedur, użytkowników, systemów, oprogramowania
  - b) metod, sprzętu, organizacji, ludzi, procedur
  - c) danych, metod, sprzętu, organizacji, ludzi**
  - d) żadne z reszty wymienionych
24. Standard COBIT definiuje m.in. następujące kryterium informacyjne:
- a) usability (użyteczność)
  - b) applicability (stosowalność)
  - c) universality (uniwersalność)
  - d) compliance (zgodność)**
25. Która z niżej wymienionych perspektyw nie należy do zrównoważonej karty wyników:
- a) perspektywa finansowa
  - b) perspektywa klienta
  - c) perspektywa produktu**
  - d) perspektywa wzrostu
26. Który z poniższych terminów jest kluczowy dla marketingu relacyjnego:
- a) iteracja
  - b) inercja
  - c) informacja
  - d) interakcja**
27. Który z niżej wymienionych elementów stanowi wyróżnik systemu złożonego:
- a) oprogramowanie
  - b) artefakt?
  - c) człowiek**
  - d) synergia
28. Firma, której podstawą działania jest filozofia CRM realizuje (?):
- a) eCRM
  - b) ECRM**
  - c) FRM
  - d) SRM
29. Która z poniższych kategorii systemów nie należy do typologii zaproponowanej przez P. Checklanda:
- a) systemy naturalne
  - b) artefakty
  - c) systemy działalności gospodarczej**
  - d) systemy działalności ludzkiej
30. Podejście ilościowe teorii informacji jest związane z nazwiskiem:

- a) Langeforsa
- b) Shannona**
- c) Ackoffa
- d) Eliota

1. System informowania kierownictwa wspomagają rozwiązanie problemu szczebla:

- a. Operacyjnego**
- b. Taktycznego
- c. Strategicznego
- d. Wiedzy

3. Modułem wchodzącym w skład systemu klasy MRP II, a nie wchodzącym w skład MRP jest:

- a. Moduł BOM
- b. Moduł HR**
- c. Żaden z resztywymienionych
- d. Moduł SCM

6. Model Nolana ma na celu określenie

- a. Stopnia dojrzałości w stosowaniu IT**
- b. Stopnia zorganizowania prac projektowych w przedsiębiorstwie
- c. Struktury organizacji
- d. Strategii IT/IS organizacji

7. Model CMM ma na celu określenie:

- a. Strategii IT/IS organizacji
- b. Stopnia zorganizowania prac projektowych w przedsiębiorstwie**
- c. Poziomu zastosowań IT/IS w organizacji
- d. Struktury organizacji

8. Obecnie obserwuje się powstawanie nowego szczebla zarządzania w strukturach organizacji jest nim:

- a. Szczebel kierowniczy
- b. Szczebel operacyjny
- c. Szczebel wiedzy**
- d. Szczebel strategiczny

9. Które z wymienionych zdań NIE opisuje modelu CMM:

- a. Opracowany przez SEI
- b. Dotyczy dojrzałości w organizacji pracy w firmach programistycznych
- c. Zawiera 5 faz
- d. Zawiera 6 faz**

10. Która z niżej wymienionych fal innowacyjności miała charakter zwiększenia efektywności kosztowej:

- a. Wsparcie podejmowania decyzji strategicznych
- b. Wzbogacenie produktów i usług
- c. **Żadna z reszty wymienionych**
- d. Dotarcie do konsumenta

11. Która z niżej wymienionych funkcji działu IT/IS jest w najmniejszym stopniu podatna na outsourcing?

- a. Nadzór nad infrastrukturą IT
- b. Utrzymanie i rozwój systemów
- c. Definiowanie i rozwój architektury systemowej
- d. **Identyfikacja wymagań biznesowych**

12. Który termin określa systemy informatyczne wspomagające kooperację pomiędzy partnerami biznesowymi:

- a. SCM
- b. **CRM**
- c. MRP II
- d. ERP

13. Której z poniższych cech informacji nie definiuje standard COBIT:

- a. **Complexity (złożoność)**
- b. Effectiveness (skuteczność)
- c. Confidentiality (poufność)
- d. Reliability (rzetelność)

14. Jedną z podstawowych cech systemu jest:

- a. Komunikacja
- b. **Synergia**
- c. Konwergencja
- d. Proporcja

15. Twórcą podejścia systemowego był:

- a. Simon
- b. Langefors
- c. **Bertalanffy**
- d. Shannon

16. Organizacja jest systemem

- a. Deterministycznym
- b. Prostym
- c. Zamkniętym

**d. Sztucznym**

17. Która z definicji najlepiej charakteryzuje system informacyjny: SI to całość złożona z:

- a. Danych, metod, sprzętu, organizacji, ludzi**
- b. Danych, metod, procedur, użytkowników, systemów, oprogramowania
- c. Metod, sprzętu, organizacji, ludzi, procedur
- d. Żadnej z resztywymienionych

19. W którym z rodzajów produktów wykorzystanie metodyki MRP II może przynieść największe wymierne korzyści?

- a. Engineer-to-order
- b. Make-to-order
- c. Assembly-to-order
- d. Make-to-stock**

20. Systemy przetwarzania transakcji (TPS) dotyczą problemów szczebla:

- a. Operacyjnego?**
- b. Wiedzy
- c. Strategicznego
- d. Kierowniczego

Podejście infologiczne w teorii informacji charakteryzowane jest wzorem:

$$I=i(D,S,t)$$

Podejście ilościowe teorii informacji jest związane z nazwiskiem:

Shannona

Informacja jest:

Danymi zrozumiałymi

Jednym z błędów N. Carra w artykule "IT się nie liczy" było skupienie rozważań do warstwy/warstw: Sprzętowej

Według raportu Gartnera, projekty o charakterze innowacyjnym, stanowią:

2% wydatków na IT

Które z poniższych działań o charakterze innowacyjnym według Laudon i Laudon ma najniższą wartość odaną?

Automatyzacja

Który z niżej wymienionych systemów był źródłem trwałej przewagi konkurencyjnej dla firmy, która go wdrożyła?

CMA

Co było najważniejszym błędem w definicji i realizacji systemu CRM w Passangerze?

Brak wkomponowania systemu w strategię firmy

Który z motywów konsumenckich ma najmniej trwały charakter według Renarta i Cabre?  
Extrinsinc

Które z poniższych stwierdzeń jest związane z drugim etapem formułowania strategii CRM według Renarta i Cabre?

Zdefiniuj strategię relacji

Które z poniższych zdań nie jest błędnym założeniem dotyczącym implementacji systemów informacyjnych zarządzania sformułowanym przez R. Ackoffa?  
Menedżer cierpi na nadmiar informacji

Systemy informacyjne zarządzania, o których pisał R. Ackoff dotyczyły przede wszystkim szczebla:  
Operacyjnego

Drugim etapem metodyki projektowania SI zaproponowanym przez R. Ackoffa jest:  
Analiza wymagań informacyjnych

Które z poniższych stwierdzeń opisuje powszechnie popełniany błąd związany z tworzeniem systemów CRM?  
Zakładanie chęci kooperacji ze strony klienta

Jak brzmiał cel strategiczny firmy Passanger?  
Zwiększenie udziału w szafach klientów

Co było najważniejszym błędem w definicji i realizacji systemu CRM w Passangerze?  
Brak wkomponowania systemu w strategię firmy

Który z motywów konsumenckich ma najtrwalszy charakter według Renarta i Cabre?  
Transcendent

Który z poniższych stwierdzeń jest związane z drugim etapem formułowania strategii CRM według Renarta i Cabre?  
Zdefiniuj strategię relacji

Które z poniższych stwierdzeń nie opisuje powszechnie popełnianego błędu związanego z tworzeniem systemów klasy CRM?  
Skoncentrowanie się na określeniu rodzaju relacji z klientem

Tezę N. Carra, którą prezentuje w artykule "IT się nie liczy", jest:  
Dostępność IT nie ma znaczenia strategicznego

Według raportu Gartnera, projekty o charakterze innowacyjnym, stanowią:  
2% wydatków na IT

Wydatki na IT w firmach amerykańskich wynoszą:  
50% wydatków korporacyjnych

Które z poniższych działań o charakterze innowacyjnym według Laudon i Laudon (2003) ma najniższą wartość dodaną?  
Automatyzacja

Który z motywów konsumenckich ma najmniej trwały charakter według Renarta i Cabre?  
Extrinsic

Który z poniższych stwierdzeń jest związane z pierwszym etapem formułowania strategii CRM według Renarta i Cabre?

Określ misję firmy

Które z poniższych działań o charakterze innowacyjnym według Laudon i Laudon (2003) ma najwyższą wartość dodaną?

Zmiana paradygmatu

Które z poniższych stwierdzeń opisuje powszechnie popełniany błąd związany z tworzeniem systemów klasy CRM?

Częsta komunikacja z klientem

Prawo Moore'a najbardziej obecnie widać w:

Zwiększaniu przepustowości łączy internetowych

Który z niżej wymienionych SI o znaczeniu strategicznym charakteryzuje się najmniej elastyczną architekturą:

ASAP

Utrzymanie istniejącej infrastruktury IT pochłania według badań Gartner Group pochłania:

85% wydatków na IT

Który z poniższych postulatów należy do sformułowanych przez N. Carra w artykule "IT się nie liczy"?

Wszystkie pozostałe

Która z poniższych zasad nie należy do zaproponowanych przez Narayanana zasad innowacyjności?

Organizacje są systemami otwartymi

System klasy CRM jest częścią składową:

ERP II

Który z poniższych typów relacji opiera się na technicznej formie kooperacji według Renarta i Cabre?

Intrinsic