

إعداد الأستاذ / عمار تيم



0
7
8
8
3
2
2
5
0
7

الاستاذ عمار تيم



شبكة الانترنت : هي مجموعة شبكات الحاسوب المتصلة مع بعضها البعض من خلال وسائل اتصالات تسمح لمستخدميها بالانتقال من شبكة الى شبكة بطريقة سلسلة .

مميزات شبكة الانترنت ؟ الانفتاح ، انعدام السيطرة المركزية .

من اهم المخاطر التي تهدد المعلومات المتناقلة عبر الانترنت ؟

1. الاعتراض من قبل جهات غير شرعية او من قبل المتلصقين .
2. التغيير او للاستعمال غير القانوني .

انواع (امثلة) الجرائم الالكترونية ؟ أ. سرعة ارقام بطاقات الائتمان لاستخدامها في شراء المنتجات عبر الانترنت .

- ب. سرقة كلمات المرور الخاصة بالدخول الى مواقع معينة
- ج. عمليات السطو لسرقة الاجهزة ومعدات الشبكات مباشرة .
- د . عمليات الاختراق سواء من داخل الشبكة او خارجها .

اثار او نتائج عمليات الاختراق ؟ 1. التجسس على الاسرار الشخصية والابتزاز 2. نشر الفيروسات المختلفة .

- الفيروسات من اكثر الاخطار التي تتعرض لها انظمة الحاسوب على الانترنت .
- النظام الداخلي اكثر عرضة للخطر من النظام الخارجي .

انواع التهديدات او المخاطر الاكثر شيوعاً في انظمة الشبكات المتصلة بالانترنت ؟

- أ. الفيروسات التقليدية والبرامج الخبيثة
- ب. الاختراق
- ج. احتيال البطاقات الائتمانية
- د. انتحال الشخصية
- هـ. حجب الخدمة
- و. التنصت
- ز . الوصول غير المخول من قبل الداخلين .

انواع الفيروسات التقليدية والبرامج الخبيثة ؟ 1. الفيروسات الدودة (برامج استهلاك الذاكرة) 3. احصنة طروادة .

الفيروسات : هي برامج أعدهاغ اشخاص بهدف التخريب وشطب البيانات من ذاكرة الحاسوب وهي مبرمجة بحيث تعمل من خلال برنامج اخر ولها القدرة على نسخ ذاتها .

أذكر طرق انتشار او الاصابة للفيروسات ؟ البريد الالكتروني ، البرامج التي يتم تحميلها من الانترنت مثل فيروس تشرنوبل .

الدودة (برامج استهلاك الذاكرة) : هو برنامج يقوم بتكرار نفسه وينتقل من خلال الشبكات ويعمل بصورة مستقلة دون الحاجة الى برنامج يرتبط به وليس لبرنامج الدودة بشكل معين .

علل / يطلق على الدودة ببرامج استهلاك الذاكرة ؟ نفس التعريف .

طرق الانتشار او الاصابة للدودة ؟ على شكل برامج للتسليبة او رسائل الكترونية .

امثلة على برامج الدودة : Melissa Blaster ، Worm .

احصنة طروادة : هي برامج تبدو ظاهرياً مفيدة إلا انها تقوم بأعمال إضافية غير مشروعة ك حذف الملفات والتجسس وتعد من اكثر البرامج الضارة الموجودة على شبكة الانترنت .

طرق الانتشار او الاصابة عن طريق احصنة طروادة ؟ الالعاب ، الرسائل الالكترونية ، البطاقات الالكترونية ، بعض البرامج المجانية مجهزة المصدر

الاختراق : هو قيام اشخاص من غير المخولين بالدخول الى النظام عن طريق بعض الثغرات في اساليب الحماية بهدف الاطلاع على المعلومات او تخريبها .

انواع الاختراق : خارجي ، داخلي .

اهداف الاختراق : الاطلاع على المعلومات ، تخريب المعلومات .

احتيال البطاقات الائتمانية : هي عملية سرقة معلومات البطاقات الائتمانية والوصول الى الملفات التي تحتوي معلومات بطاقة الائتمان على خادمت المواقع التجارية .

انتحال الشخصية : هي الاساءة بالتكرار كشخص آخر او باستعمال عناوين البريد الالكتروني المزيفة .

حجب الخدمة : هي إغراق لصوص الكمبيوتر موقع الويب بالمرور عديم الفائدة مما يؤدي لتعطيل الشبكة وحجب الخدمة عن المستخدمين .

التنصت : هي مراقبة حركة المعلومات على الشبكة من خلال برنامج لسرقة المعلومات من اي مكان على الشبكة .

علل / تعد انظمة المعلومات عرضة وبشكل اكبر للاعتراض من قبل المستخدمين الداخليين لأنظمة المعلومات ؟ لانهم في مأمن من اساليب الحماية الخارجية كحواجز العبور وأساليب التشفير وبالتالي يكون بمقدورهم الدخول الى انظمة المعلومات بدرجة اكبر من المستخدمين الخارجيين .

المتسللين : هم الاشخاص من غير المخولين يقومون بالدخول الى النظام بهدف الاطلاع على المعلومات فقط .

المخربين : هم الاشخاص من غير المخولين يقومون بالدخول الى النظام بهدف التخريب .

علل / من الواجب حماية الشبكات والمعلومات المتناقلة عبر هذه الشبكات ؟ 1. بسبب طبيعة المعلومات المخزنة على شبكة الانترنت او التي ترسل عبر الانترنت من حيث قيمتها واهميتها التجارية والمالية خاصة عمليات الدفع مقابل مشتريات التسوق الالكتروني والقانوني .

2. المحافظة عليها من العبث وسوء الاستعمال

3. منع الخسائر المالية التي قد تتعرض لها الشركات والمؤسسات .

4. تجنب وضع الشركات في موقف تجاري او قانوني حرج .

ما علاقة حماية الشبكات والمعلومات المتناقلة عبرها بإزدهار التجارة الالكترونية ؟ ان وجود حماية للمتعاملين بالتجارة الالكترونية على الانترنت من عوامل تشجيع الشركات والعملاء والزبائن على استخدام الانترنت للتجارة الالكترونية .

متطلبات حماية الشبكات المتصلة بالانترنت لضمان السلامة والسرية وتوفير المعلومات في نظام خادم الويب والانظمة المتصلة به ؟

أ.حماية خادم الويب والبيانات المخزنة فيه

ب. حماية البيانات المتراسلة بين خادم الويب والمستخدم

ج. حماية حاسوب المستخدم والاجهزة المستخدمة للاتصال بالانترنت

وضح آلية عمل حماية خادم الويب والبيانات المخزنة فيه ؟ يستمر خادم الويب في عمله ولا يتمكن من الوصول الى البيانات على خادم الويب إلا الاشخاص المخولين ولا يتمكن من تغيير البيانات عليه إلا الاشخاص الذين لديهم صلاحيات لذلك .

وضح آلية عمل حماية البيانات المتراسلة بين خادم الويب والمستخدم لا يمكن اعتراض او قراءة او تعديل البيانات المرسله من المستخدم (الرقم السري ، البيانات المالية) الى خادم الويب وبالعكس .

وضح آلية عمل حماية حاسوب المستخدم والاجهزة المستخدمة للاتصال بالانترنت ؟ يتطلب أمن خادمت الويب ضمان حماية حاسوب المستخدم من الفيروسات والحماية لمعلوماتهم الشخصية .

اهم المتطلبات اللازمة لحماية شبكة خادم الويب والبيانات المخزنة عليه ؟ 1. التحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون الدخول الى تلك الشبكات . 2. التحقق من شرعية استخدامهم للشبكة ووصولهم الى المعلومات التي لديهم تخويل باستخدامها والوصول إليها فقط .

3. الحماية من التهديدات الطبيعية مثل الحريق والزلازل والدخول غير الشرعي للنظام وسرقة الممتلكات .

4. الحماية من الفيروسات والبرامج الضارة بأنظمة المعلومات .

ما هي الاساليب المستخدمة بالتحقق من هوية المستخدمين ؟

1. كلمة السر
2. البطاقة الذكية
3. البصمات العضوية .

كلمة السر : هي مجموعة من الحروف والارقام يتم طباعتها عند الدخول للنظام وتظهر كنجوم بالنسبة للشخص .

البطاقة الذكية : هي بطاقة تحتوي على معالج دقيق لديه القدرة على معالجة البيانات وتغييرها ولزيادة الحماية باستخدام البطاقة الذكية تستخدم معها كلمة السر .

البصمات العضوية : هو نظام يهتم بالتحقق من شخصية الفرد استناداً الى الخصائص الفسيولوجية والسلوكية له مثل بصمة الاصابع وبصمة قزحية العين او تمييز الصوت .

وضح مبدأ العمل بنظام البصمة العضوية (بصمة الاصبع) ؟

أ. تسجيل البصمة في قاعدة بيانات النظام
ب. التحقق من مطابقة البصمة لما هو مخزن فعلاً في قاعدة البيانات .

- كلمة السر يمكن سرقتها .
- البطاقة الذكية يمكن تعطيلها وتلفها .
- البصمة العضوية يمكن تعطل الجهاز وبالتالي انقطاع الخدمة

حواجز العبور : هو برنامج او جهاز يسمح بمرور الرسائل الخاصة بالمستخدمين الخارجيين الى شبكة المؤسسة المحلية او مواقعها على الانترنت فقط إذا توافرت فيهم خصائص معينة في تسمح للمستخدمين الداخليين وموظفي الشركة بالعبور الى شبكة الانترنت من خلال الحاجز بسهولة .

علل / يتم توصيل حاجز العبور عادةً في المنطقة الفاصلة بين شبكة الانترنت وشبكة حاسوب الشركة الخاصة ؟ يعد حاجز العبور الممر الوحيد للدخول والخروج بين الشبكة المحلية للشركة وشبكة الانترنت .

موجه حزم المسارات (Router) : هو جهاز بحجم الطابعة ترتبط به الشبكات المحلية وواسعة المجال بحيث يعمل على تحديد مصدر البيانات المرسله وتوجيهها عبر احدى بواباته الى الطرف المستقبل اعتماداً على مجموعة من القواعد .

وضح طريقة عمل حواجز العبور ؟ تقوم على تصفية حزم البيانات القادمة من خارج شبكة الانترنت الى الشبكة الداخلية (انترانت) بناءً على مجموعة من القواعد التي يزودها بها مدير النظام التي يتم بموجبها السماح او الرفض لحزم البيانات من الدخول لشبكة المؤسسة الداخلية .

يتكون نظام الحاسوب من : اجهزة ، معدات ، برامج .

اذكر القواعد المستخدمة في حواجز العبور لتصفية حزم البيانات مع الشرح؟

1. **عنوان مصدر حزمة البيانات الخارجية :** حيث يتم السماح لبعض العناوين من الدخول الى شبكة المؤسسة والرفض لعناوين اخرى .
2. **وجهة حزمة البيانات الخارجية :** حيث يتحقق حاجز العبور فيما إذا كان بمقدور حزمة البيانات الوصول الى التطبيق الذي يطلبه مصدرها أم لا .
3. **نوع البروتوكول المستخدم في حزمة البيانات الواردة :** إذ ان لكل تطبيق متوافر على الشبكة بروتوكولاً يمكن الحزمة من الوصول إليه ، ومن اشهر البروتوكولات المستخدمة (TCP ، UDP)

اذكر ثلاث من الخدمات التي يرفرها خادم الشبكة الداخلية من خلال المنافذ المتوافرة في حواجز العبور ؟ أ . ارسال الرسائل واستقبالها .
ب. تحميل الملفات فقط FTP . ج. تحميل الملفات وتنزيلها HTTP

يقوم حاجز العبور بالتحقق فيما إذا كان بمقدور حزمة البيانات الوصول للتطبيق الذي يتطلبه مصدرها وإذا كان التحقق إيجابياً يقوم بفتح البوابة الخاصة لتلك الخدمة أمام البيانات الواردة خارج الشركة .

انواع حواجز العبور ؟ 1. موجه المسارات وتصفية الحزم .
2. برنامج حاسوب وسيط .

الوظائف التي يقوم بها موجه المسارات وتصفية الحزم؟ أ. تصفية حزمة البيانات الواردة الى شبكة المؤسسة الداخلية ب. تحديد المسار الذي سيتم توجيه الحزمة له فيما لو سمح لها بعبور الحاجز ج. يوفر موجه المسارات حماية بسيطة للمؤسسة ولكنها رخيصة ولا تعيق اداء الشبكة

برنامج حاسوب وسيط : هو برنامج حاسوب يعمل على جهاز مضيف يسمى **بوابة تطبيقات** يركب بين شبكة الشركة والانترنت ويعمل كوسيط بين المستخدمين الداخليين والخارجيين للشبكة .

اهم وظائف برنامج الحاسوب الوسيط ؟ أ. يوفر حماية عالية للشبكة من المتسللين . ب. يتحكم بشكل اساسي بحركة الوثائق والملفات من الشبكة وإليها . ج. يمكن أن يؤثر على اداء الشبكة .

تستند حواجز العبور الى القواعد المحددة لها ولذلك إذا لم يتم اختيار القواعد بصورة جيدة فلن تؤدي حواجز العبور الى حماية مناسبة .

اذكر ثلاثة من محددات او سلبيات حواجز العبور ؟ 1. لا تمنع الفيروسات ولذلك يجب استعمال برامج ضد الفيروسات .
2. لا تستطيع منع المستخدم الداخلي من تحميل البرامج على الحواسيب الشخصية في الشبكة وتشغيلها .
3. لا تستطيع الحماية بناءً على محتوى حزم التطبيقات .

اهم السياسات او القضايا الادارية التي يجب الاهتمام بها عند تصميم وتركيب حواجز العبور ؟ أ. تحديد سياسات عمل حاجز العبور من حيث أسس قبول تقديم خدمات للمستخدمين او رفضها بأجر او مجاناً .
ب. تحديد مهام حاجز العبور والخدمات التي يسمح بها او يرفضها .
ج. تحديد اي انواع الحواجز المناسبة لاستخدامات الشركة .
د . تحديد فيما اذا كان سيتم شراء الحاجز او سيتم بناؤه برمجياً بالشركة

علل / يجب أن يتوخى مديرو الشبكات الحذر في اختيار الحاجز المناسب؟ لأنه يتوافر انواع ومواصفات متعددة لحواجز العبور في السوق .

علل / لقد اصبحت حماية البيانات / المعلومات المترسلة على شبكة الانترنت من القضايا المهمة ؟ أ. بسبب استخدام الانترنت للتجارة .
ب. لتبادل المعلومات المالية والتجارية القانونية والتي تتصف بالخصوصية والسرية . ج. لان المعلومات بحاجة الى ان تصل سليمة من الطرف المرسل الى الطرف المستقبل دون التعرض للتغيير او التشويه او العبث او السرقة .

انواع البيانات/ المعلومات الموجودة على الانترنت المتبادلة عبر شبكة الانترنت ؟ بيانات/معلومات (عامة ، خاصة ، مملوكة ، سرية)

علل / لا تحتاج المعلومات العامة الى الحماية او السرية ؟ لانها متاحة للجميع .

علل / تحتاج المعلومات العامة الى الحماية من التغيير او التشويه او العبث ؟ لانها تصبح بلا قيمة او قد تنقل رسالة خاطئة عن المؤسسة التي أرسلتها .

مثال على بيانات / معلومات عامة : تعليمات إصدار بطاقة الاحول المدنية ، الاخبار اليومية على شبكة الانترنت .

تعد بيانات / معلومات مملوكة ملكية خاصة للجهة المالكة لها ولكنها ليست سرية إنما لا يحق لأحد نسخها او تغييرها او إعادة استخدامها لغاية غير التي تحددها الجهة المالكة دون أخذ موافقتها ويجب حماية هذه المعلومات لضمان عدم استغلالها او نسخها بطريقة غير شرعية .

مثال على بيانات / معلومات مملوكة : رسالة الدكتوراة ، السيرة الذاتية ، مؤلفات وزارة التربية والتعليم .

بيانات / معلومات خاصة هي بيانات / معلومات ذات طبيعة خاصة وشخصية من حيث المحتوى وليس الوجود ويجب حمايتها من وصول جهات غير مخولة او مسموح لها الوصول إليها .

مثال على بيانات / معلومات خاصة : المعلومات المرضية ، طلبات الشراء الخاصة بالمؤسسة ، رسالة الدكتوراة ، السيرة الذاتية .

بيانات / معلومات سرية وهي بيانات / معلومات وجودها ومحتواها من اسرار المؤسسة يجب حمايتها دائماً وحصر الوصول إليها وتوثيق عمليات الوصول إليها ورصد محاولات الوصول إليها .

مثال على بيانات / معلومات سرية : ارقام حسابات العملاء في البنك ، الملفات الشخصية في المؤسسة ، اسماء المواقع العسكرية .

علل / يجب حماية المعلومات المتراسلة عبر الانترنت ؟ حتى تتكون لدى مستخدم الانترنت الثقة باستخدامه للاتصال وتبادل المعلومات وإنجاز عمليات التبادل التجاري والمالي والقانوني .

متطلبات حماية المعلومات المتراسلة عبر الانترنت مع التعريف ؟

1. سرية التراسل : هي عدم الاطلاع على البيانات او المعلومات المتراسلة عبر الانترنت من قبل طرف ثالث (غير المرسل والمستقبل) غير مخول ولا يحق له الاطلاع او اعتراض هذه المعلومات .
2. موثوقية التراسل : هي ان يكون لدى كل من طرفي تبادل البيانات القدرة على التحقق من هوية الطرف الاخر والتعريف بنفسه .
3. سلامة التراسل - وحدة البيانات : هي عملية حماية البيانات ضد التغيير او التعويض عنها ببيانات اخرى .
4. عدم القدرة على الانكار : هي عدم قدرة الشخص الذي يقوم بالطلب إلكترونياً او الشخص الذي قام بإرسال رسالة إلكترونية في ظروف اتصال آمنة .

التشفير : هو وسيلة لتغيير محتوى الرسالة المتراسلة عبر شبكة عامة كالانترنت باستخدام رموز تشفير او مفتاح ترميز سري مما يجعل عملية فهم الرسالة غير ممكنة من قبل المتطفلين الذين يعترضونها خلال مرورها في قنوات الاتصال على شبكات الحاسوب .

طرق او مثال على اساليب التشفير المستخدمة : يوليوس قيصر .

يتضمن التشفير عمليتين : التشفير ، فك التشفير

يعتبر التشفير ترميز النص بطريقة غير مفهومة بناءً على خوارزمية معينة عند الطرف المرسل .

فك التشفير : هي اعادة النص الى وضعه الاصلي باستخدام مفتاح او خوارزمية معينة عند الطرف المستقبل .

يعتمد اسلوب يوليوس قيصر على نوعين من التشفير ، اذكرهما مع الشرح ؟ أ. التبدل : هي اعادة ترتيب الحروف في النص الاصلي لإنتاج النص المشفر .

ب. التعويض : هي عملية تغيير الحروف في النص الاصلي .

لـ تشفير النص (فهم افهمها يا فاهيم ☺) :-

- نحسب عدد الحروف مع حساب الفراغات ايضاً .
 - إذا كان عدد الصفوف معروفة نقسم مجموع 1 (النقطة السابقة) على عدد الصفوف لاحتساب عدد الاعمدة .
 - إذا كان عدد الاعمدة معروفة نقسم مجموع 1 (النقطة السابقة) على عدد الاعمدة لاحتساب عدد الصفوف .
 - نرسم الجدول وتكون فراغتها حسب الاعداد المستخرجة اعلاه ، ويتم كتابة الحروف بشكل عمودي بحيث يوضع بدل الفراغ
 - قراءة وكتابة النص المشفر بطريقة افقية .
- # الرجوع للمثال صفحة 177 من الكتاب .

لـ فك تشفير النص (فهم افهمها يا فاهيم ☺) :-

- نحسب عدد الحروف مع حساب الفراغات ايضاً .
 - إذا كان عدد الصفوف معروفة نقسم مجموع 1 (النقطة السابقة) على عدد الصفوف لاحتساب عدد الاعمدة .
 - إذا كان عدد الاعمدة معروفة نقسم مجموع 1 (النقطة السابقة) على عدد الاعمدة لاحتساب عدد الصفوف .
 - نرسم الجدول وتكون فراغتها حسب الاعداد المستخرجة اعلاه ، ويتم كتابة الحروف بشكل افقي بحيث يوضع بدل الفراغ
 - قراءة وكتابة النص المشفر بطريقة عمودية .
- # الرجوع للمثال صفحة 178 من الكتاب .

لـ التعويض (فهم افهمها يا فاهيم ☺) :-

- دائماً يكون بالجدول عدد الصفوف اثنان الصف الاول (قبل التشفير) والصف الثاني (بعد التشفير) و في حالة تم طلب كتابة النص بعد التشفير نأخذ ما عكسه وهو قبل التشفير والعكس صحيح .
- # الرجوع للمثال صفحة 179 من الكتاب .

هنالك مجموعة من القضايا الواجب الانتباه لها عند تصميم التشفير وتقنياته وتطبيقه وإدارته في التجارة الإلكترونية ، اذكرها ؟ أ. التشفير بالاجهزة ام البرمجيات . ب. إدارة مفاتيح التشفير

ج. مراعاة قوانين التصدير والتبادل التجاري

د . قضايا تجارية هـ . قضايا قانونية .

علل / ان ادارة مفاتيح التشفير والمحافظة عليها من القضايا المهمة في التجارة الالكترونية ؟ لوجود احتمالية للوصول الى هذه المفاتيح من قبل اطراف غير مخولة او احتمالية تغييرها .

علل / تتحكم الحكومة الامريكية بعملية تصدير اجهزة التشفير وانظمتها ؟ لانها تعد من الاسرار العسكرية ومتطلبات الامن القومي .

تسمح القوانين الامريكية باستخدام التشفير في ثلاث حالات ، اذكرها ؟ 1. اذا كانت المعلومات المراد تشفيرها مالية بين بنوك معروفة . 2. اذا كانت المعلومات معروفة المحتوى وذات طول محدد . 3. اذا توافرت ادلة تفيد بأن التشفير لا يمكن استخدامه بسهولة لاغراض اخرى .

تقف ثلاث عقبات امام استخدام التشفير في التجارة الالكترونية ، اذكرها ؟ أ. ان نجاح التشفير يعتمد على ان كل المتعاملين في السوق الالكتروني يستخدمون تكنولوجيا التشفير نفسها . ب. ان عملية توزيع المفاتيح تتطلب جهداً كبيراً مما يحد من انتشارها بين المتعاملين .

ج. صعوبة استخدام طرق التشفير وبرمجياته من قبل المستخدم العادي

علل / يجب وضع معايير قياسية لتقنيات التشفير بين مجموعة من المتعاملين في السوق الالكتروني ؟ الجواب في السؤال السابق نقطة أ .

علل / تعتبر القضايا القانونية من القضايا الواجب الانتباه لها عند تصميم التشفير ؟ لانها تعتمد تقنيات التشفير على وجود وثائق يستطيع عدد قليل من الموظفين فك شيفرتها مما قد يوجد مشكلة اذا ترك بعض هؤلاء الموظفين العمل ورفضوا التعاون على فك شيفرتها بالاضافة الى القيمة القانونية للوثائق في المحاكم عند حدوث خلافات عليها .

تهدف القوانين الوطنية والدولية على السواء الى حماية التجارة الالكترونية من عدة نواحي ، اذكرها ؟ أ. الخصوصية ب. الملكية الفكرية . ج. منع جرائم الحاسوب .

الخصوصية من اهم ما يجب حمايته في التجارة الالكترونية ، حيث انها محمية في معظم القوانين سواء الاردنية او المعاهدات الدولية . # لا يوجد حماية خاصة للخصوصية في المعاملات الالكترونية وان كان هناك بعض الاسرار التي يعد إفشاؤها جريمة عبر الانترنت . # تمنع جميع القوانين الاردنية الاعتياد على الملكية الفكرية وحقوق النشر ، كما ان امر كشف الاعتياد على الملكية الفكرية والاسماء التجارية بصورة إلكترونية أمر بالغ الصعوبة .

مثال على هيئات دولية تقوم بحل النزاعات الناشئة عن الملكية الفكرية بوسائل إلكترونية تمتاز بالسرعة : WIPO ، المنظمة الدولية لحقوق الملكية الفكرية .

عالج القانون الاردني جرائم الحاسوب بصورة عامة في قانون المعاملات الإلكترونية .

اهم ما عالجها القانون الاردني بخصوص منع جرائم الحاسوب ؟

1. الجريمة : ينشئ شهادة توثيق (شهادة رقمية) لغرض الاحتيال او لغرض غير مشروع ، العقوبة / الحبس او الغرامة او كلتا العقوبتين .
2. الجريمة : تقديم معلومات غير صحيحة لجهة توثيق المستندات الإلكترونية لغاية إصدار شهادة توثيق أو إلغائها ، العقوبة / الحبس او الغرامة او كلتا العقوبتين .
3. الجريمة : تقديم معلومات غير صحيحة أو أفشت اسرار احد عملائها قبل توثيق المستندات الإلكترونية ، العقوبة / الغرامة .
4. الجريمة : ارتكاب فعلاً مجرماً في القانون مثل الاحتيال باستخدام الوسائل الإلكترونية ، العقوبة / الحبس والغرامة او بالعقوبة الأشد إن كان التجريم في القوانين الأخرى يضع عقوبة أشد .

حماية المشتري وامان عمليات الدفع الإلكتروني وسريتها من واجب المؤسسة المالية التي تمارس اعمال التحويل والدفع الإلكتروني.

علل / على المشتري تبليغ المؤسسة المالية بإمكانية معرفة الغير لرقم بطاقة الدفع الإلكتروني الخاصة به ؟ لإعفائه من مسؤولية استخدام حسابه بصورة غير مشروعة ونقل بقية المسؤولية الى المؤسسة المالية ما لم يثبت ان اهمال المشتري هو السبب في استخدام حسابه بصورة غير مشروعة .

رسالة إلكترونية من عنوان المرسل فتعد الرسالة صحيحة وملزمة للمرسل باستثناء إحدى الحالتين ، أذكرهما ؟ أ. إذا ثبت انه لم يرسلها او يعلم بإرسالها وذلك بتبليغ المرسل إليه ذلك .
ب. إذا كان واضحاً للمرسل إليه انه لم يقم بإرسالها .

لا يمكن اجراء بعض العقود والمعاملات إلكترونياً ويشترط تسجيلها لدى الدوائر الخاصة بها ، أذكر امثلة على ذلك ؟ بيع الأراضي والسيارات، الدعاوى القضائية ، بيع الأوراق المالية ، الوصية، الوقف .

يعترف القانون الاردني بالرسائل المتبادلة المقصود بها انشاء التزامات متبادلة ولا يمكن إجراء بعض العقود والمعاملات إلكترونياً وفقاً للقانون الاردني .

السجلات الإلكترونية كالرسائل الواردة لها حجية الوثائق الورقية بشرط توافر عدة شروط ، أذكرها ؟ 1. ان تكون المعلومات الموجودة في السجل قابلة للحفظ والتخزين والاسترجاع . 2. إمكانية احتفاظ السجل بالمعلومات المخزنة فيه بشكل دقيق وإمكانية إثبات دقة المعلومات . 3. إمكانية إثبات هوية منشيء الرسالة الإلكترونية ومستلمها وتواريخ الاستلام والتسليم .

يمكن ان تكون شروط حجية الوثائق الإلكترونية باستخدام انظمة الحماية والتشفير ، اما اذا كانت المعلومات المرسله ثانوية ولا يقصد بها انعقاد العقد فيمكن اثباتها دون توافر الشروط .

ان المعلومات المشفرة المرسله للغير لا يمكن اعتبارها وثيقة بحد ذاتها ما لم يرسل المفتاح العام لفك التشفير للمرسل إليه .

لم تحدد القوانين الاردنية ضريبة معينة على المعاملات الإلكترونية ولذلك يرجع بشأن هذا الموضوع الى القوانين المتعلقة بضريبة المبيعات المفروضة على الاستيراد والبيع والضرائب الأخرى .

ماهي القواعد اللازمة لضمان اعطاء التوقيع الإلكتروني فعالية التوقيع اليدوي ؟ أ. الاعتراف بالتوقيع الإلكتروني كبديل للتوقيع التقليدي .
ب. يجب ان يكون التوقيع الإلكتروني موثقاً
ج. يعد التوقيع الإلكتروني موثقاً توثيقاً سليماً إذا صدر عن إحدى الجهات المعتمدة في التوثيق .
د. جهة توثيق غير مرخصة ولكن اتفق الاطراف على اعتمادها كمصدر للشهادة

طرق التبادل المالي والبنود الإلكترونية

ما سبب ظهور الحاجة الى النقود ؟ بسبب مساوى عملية المقايضة ومن اهمها صعوبة التقاء رغبات المشترين مع البائعين .

خصائص النقود ؟ أ. الحاجة لوسيط للتبادل ذو قابلية عامة .
ب. يتم دفعه مقابل السلع والخدمات ج. قابل للتخزين والتجزئة .

مراحل تطور التبادل المالي ؟ 1. استخدام الملح كوسيلة للتبادل المالي في البداية 2. استخدام العملات المعدنية مثل الذهب والفضة 3. ظهور الصيرفي 4. النقود الورقية والمصرفية .

الصيرفي : هو الشخص الذي يقبل الودائع (المعادن الثمينة) مقابل ايصالات اوشهادات ايداع بمبلغ الوديعة ويحصل مقابلها على عمولة .

#يعد الدفع المالي عنصراً متمماً للتجارة سواء التقليدية او الإلكترونية.

وسائل الدفع التقليدية ؟ 1. الدفع نقداً 2. الدفع عن طريق البطاقات 3. الدفع عن طريق الشيكات 4. التحويل المالي .

علل / يعد النقد الوسيلة الأكثر شيوعاً في عمليات الشراء ؟
أ. يتميز بالقبول العالي لدى أغلبية التجار

ب. عدم الحاجة لمعرفة هوية المشتري ج. لا توجد تكلفة تذكر للدفع

حساب التاجر : هو أن يتقبل التاجر البطاقات الائتمانية وغيرها كوسيلة للدفع ويجب ان يقوم التاجر بفتح حساب خاص في البنك تحت مسمى حساب التاجر .

خطوات الدفع عن طريق البطاقات ؟ 1. يقوم المشتري بأختيار السلعة وعند الدفع يسلم المشتري (حامل البطاقة) بطاقته الى التاجر 2. يقوم التاجر بمطابقة المعلومات المثبتة على البطاقة وذلك بتمريرها في جهاز نقاط البيع الموصول بشبكة البنوك .
3. يوقع المشتري على إيصال الشراء ويحتفظ بنسخة منه .
4. تنتقل المبالغ المالية عبر النظم المصرفية الى حساب التاجر مقابل عمولة على كل عملية شراء 5. يقوم بنك المشتري بإصدار كشف شهري يبين المشتريات التي قام المشتري بإجرائها .

علل / تتم عملية الدفع عن طريق البطاقات بسرية وأمان ؟
لان المعلومات تنتقل عبر شبكة خاصة بالبنوك .

علل / قد يقوم البائع برفع سعر السلعة مقابل الدفع بالبطاقات ؟
تنتقل المبالغ المالية عبر النظم المصرفية الى حساب التاجر مقابل عمولة على كل عملية شراء .

بين اوجه الشبه ووجه الاختلاف في بطاقات الدفع ؟ تتفق جميعها في انها ادوات مقبولة لتسوية المدفوعات الشخصية ، وتختلف فيما تؤديه لحاملها من خدمة وتختلف في زمن تسوية المدفوعات .

لماذا لا يرغب بعض التجار باستخدام البطاقات كوسيلة للدفع ؟
1. بسبب وجود عمولة علىبطاقات 2. امكانية التعرض للاحتيال 3. لان عملية التسوية تتم عقب ايام قليلة من ايام الشراء .

انواع بطاقات الدفع ؟ ا. بطاقة الخصم (الدين)
ب. بطاقات الائتمان ج. بطاقة التسجيل على الحساب .

خدمة عكس عملية الدفع : هي خدمة قامت المؤسسات المالية المصدرة بإستحداث خدمة بحيث يعطي الحق لبنك العميل (حامل البطاقة) في استرداد المبالغ التي خصمت على حسابه إذا لم يقرها او اعترض على صحتها وتخصم بالتالي من حساب التاجر .

قارن بين انواع البطاقات؟ **بطاقة الخصم (الدين)** : * يكون إصدارها

مشروطاً بفتح العميل لحساب مصرفي لدى البنك أو ايداع مبلغ لدى المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة ، * تتطلب من المشتري إدخال رقم خاص بالبطاقة من خلال جهاز نقاط البيع ، * لا يسمح بإتمام عملية الشراء إذا قل الرصيد عن قيمة الشراء ، * كلما استخدم العميل البطاقة يقوم البنك المصدر بالسحب مباشرة من حسابه لسداد قيمة الفاتورة الواردة من التاجر .
بطاقات الائتمان : * بطاقة خاصة يصدرها المصرف أو المؤسسة المالية لعمله تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة ، * لا يلزم الحصول عليها وجود رصيد في حساب العميل لدى مصدر البطاقة ، * يمكن لحامل البطاقة أن يسدد ما عليه على شكل دفعات منتظمة أو غير منتظمة ولكنه يتحمل دفع الفوائد بصفة يومية على رصيده المدين .
بطاقة التسجيل على الحساب : * بطاقة يمنح بها البنك المصدر حامل البطاقة قرضاً في حدود معينة ولزمن معين ، * يجب تسديد المبلغ كاملاً في وقت محدد متفق عليه عند إصدار البطاقة ، * يترتب على حاملها لدى تأخير السداد دفع فائدة مالية ، * تتقاضى البنوك رسوماً على إصدار هذه البطاقة وعلى التجديد .

علل / تفضل المؤسسات التجارية والمالية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات ؟ وذلك لما لها من تأكيد قانوني كامل حيث إن حامل الشيك يمكن أن يأخذ إجراء قضائي ضد مانح الشيك في حال عدم القدرة على صرف الشيك بسبب عدم كفاية الرصيد .

تعد فروع البنوك والأت الصراف الآلي من وسائل الدفع الشائعة، حيث يزور العميل احد فروع البنك أو الأت الصراف الآلي لإيصال الدفعات الى الباعة .

المشكلات أو العوائق التي تواجه أو تعاني منها وسائل الدفع التقليدية ؟ 1. تكاليف الصيانة عالية 2. حاجتها لقوة بشرية كبيرة للتشغيل . 3. عائق الحدود الجغرافية .

نظام الدفع المصرفي الأوروبي: هي مجموعة من الوسائل والإجراءات التي تسهل عملية التسليم أو التحويل عبر وسائل الدفع لحل الالتزامات المالية التي تنتج عن النشاطات الاقتصادية.

مكونات نظام الدفع المالي ؟ 1. مؤسسات و افراد و يشار إليهم بالدافع والمدفوع له . 2. الإجراءات القانونية واللوائح والتعليمات التي تحدد المسؤوليات والعلاقة بين الأفراد والمؤسسات . 3. وسائل الدفع وهي الوسائل التي تمكن الزبائن من تحويل الأموال الى التاجر مثل النقد والسندات المالية والبطاقات والوسائل الإلكترونية . 4. طرف ثالث وهي مؤسسات مالية غير بنكية تزود الاتصال بالشبكات المالية لتنشيط الصفقات وتحويلها للحسابات الموجودة بالبنوك .

أذكر انواع (نماذج) التجارة الإلكترونية مع ذكر الاختصار الدال على كل منها ؟ 1. شركة الى شركة B2B .

2. شركة الى مستهلك B2C . 3. مستهلك الى مستهلك C2C . 4. مستهلك الى شركة C2B .

التجارة الإلكترونية : هي عمليات الاعلان والتعريف للبضائع والخدمات ثم تنفيذ عمليات عقد الصفقات وإبرام العقود ثم الشراء والبيع لتلك البضائع والخدمات ثم سداد القيمة الشرائية عبر شيكات الاتصال المختلفة سواء الانترنت او غيرها من الشبكات التي تربط بين المشتري والبائع .

علل / تعدد وسائل الدفع التي تناسب كل نوع من انواع التجارة الإلكترونية ؟ وذلك لاختلاف انواع التجارة الإلكترونية .

اهم وسائل الدفع المستخدمة في نموذج شركة الى شركة B2B ؟
أ. شبكات التحويل المالي الإلكتروني EFT . ب. الاعتماد البنكي LC . ج. الشيكات الإلكترونية E- Checks .

اهمية شبكات التحويل المالي الإلكتروني ؟ وفرت وسيلة سريعة لنقل المعاملات المالية من أوامر الدفع بين البنوك، مما يقلل كلفة العمليات ووقتها خصوصاً عندما تكون كمية المبالغ المتداولة بين الشركات كبيرة .

الاعتماد البنكي LC : هي اتفاقية مكتوبة من قبل المصرف يدفع بمقتضاها للبائع من حساب المشتري مبلغ من المال بناءً على تقديم بعض الوثائق من البائع .

فوائد الاعتماد البنكي بالنسبة للبائع ؟ 1. يعطي البائع درجة عالية من الامان للدفع اذا تحققت كل الشروط 2. تقل فيها نسبة المخاطرة الى ادنى مستوياتها .

فوائد الاعتماد البنكي بالنسبة للمشتري ؟ 1. تعطيه فرصة اكبر للتفاوض والمساومة 2. الاموال لا تسحب من رصيد المشتري إلا بعد التحقق من جميع الوثائق مما يعطي المشتري فرصة اكبر للاحتفاظ بماله .

الشيك الإلكتروني : هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك (حامله) .

علل / توقع الشيكات الإلكترونية الكترونياً باستخدام مفتاح التشفير الخاص للجهة المصدرة للشيك ؟ للحفاظ على سرية المعلومات وحماية البيانات من اي تغيير او تطفل .

الخطوات اللازمة لعملية الدفع من خلال الشيكات الإلكترونية ؟

1. يقوم المشتري بالحصول على نماذج شيكات الكترونية من بنك مرخص بذلك بناء ع حساب يفتحه بالبنك . 2. يقوم المشتري بعملية الشراء وطلب السلعة ويكتب شيكاً الكترونياً موقعاً إلكترونياً ويرسله للتاجر . 3. يقوم التاجر بالتحقق من هوية المشتري و هوية البنك 4. يرسل التاجر الشيك الى البنك الخاص به لايداعه في الحساب . 5. تسوية الشيكات بين بنك المشتري وبنك التاجر من خلال المقاصة الإلكترونية 6. يحول بنك المشتري قيمة الشيك الى بنك التاجر .

فوائد استخدام الشيكات الإلكترونية ؟ أ. يفيد التاجر في معرفة الشيكات المرتجعة إلكترونياً ب. يقلل من استخدام الورق ج. تعتبر وسيلة لتجميع الشيكات والأموال من المشتريين .

اهم وسائل الدفع المستخدمة في نموذج شركة الى مستهلك B2C ؟
البطاقات ، الدفع بضمانة طرف ثالث ، الشيكات الإلكترونية ، البطاقة الذكية ، النقد الرقمي الإلكتروني .

الامور التي يجب ان يقوم بها التاجر للدفع باستخدام البطاقات ؟

1. يجب على التاجر فتح حساب خاص لدى احد البنوك 2. الحصول على شهادة رقمية للموقع وتوقيع الكتروني لضمان التعامل مع الموقع بسرية وامان .

البروتوكولات المستخدمة في حماية المعلومات المرسله عند الدفع باستخدام البطاقات الانتمائية ؟ بروتوكول التراسل الامن SSL ، بروتوكول التبادل الإلكتروني الامن SET .

بماذا يختلف الدفع باستخدام البطاقات عن الدفع التقليدي ؟ أو علل / تحتاج عملية الدفع لدرجة حماية عالية عند ارسال معلومات البطاقة لموقع التاجر ؟ تختلف عن الدفع التقليدي في وسيلة التحقق من صحة البيانات في انها تتم عبر شبكة الانترنت دون وجود البطاقة .

عملية الدفع بالبطاقة الإلكترونية المشفرة باستخدام البروتوكول SET تتطلب حصول المشتري على شهادة توقيع رقمي . # من المواقع التي تسمح بهذا النوع من الدفع cybercash.com .

علل / لا يصلح الدفع بالبطاقة الانتمائية المشفرة في الدفعات التي تقل عن 10 دولارات ؟ لان تكلفة معالجة عملية التحويل المالي تكون مرتفعة بالنسبة لقيمة الدفع في هذه الحالة .

الطرف الثالث في عملية الدفع : هي قناة اتصال بين مؤسسات بطاقات الائتمان والبنوك والشركات التي تعالج معلومات البطاقات والانترنت .

خصائص الدفع بضمانة طرف ثالث ؟ 1. لا يحتاج المشتري استخدام بيانات بطاقته الائتمانية عبر الانترنت عند الدفع مما يعطيها حماية اكبر . 2. لا يحتاج المتعاملون بهذه الطريقة الى شراء برمجيات او اجهزة ولكن يحتاجون فقط الى حساب بريد الكتروني والى حساب مع الطرف الثالث . 3. تعد كلفة الاشتراك والتبادل المالي من خلال الطرف الثالث غير مكلفة للمشتري والبائع . 4. يحقق الطرف الثالث الارباح نتيجة لحجز المال بعض الوقت قبل إرسالها للتاجر .

ما هي الخطوات التي يجب ان يقوم بها كلاً من التاجر والمشتري للقيام بالدفع بضمانة طرف ثالث ؟ تسجيل حساب لدى الطرف الثالث ويقدم المعلومات الضرورية بالاضافة الى وسيلة دفع مثل بطاقة الائتمان العادية فيحصل على رقم تعريف خاص PIN .

خطوات عملية الدفع بضمانة طرف ثالث ؟ 1. يرسل المشتري طلب الشراء ورقم هويته PIN . 2. يرسل التاجر معلومات الشراء وهوية المشتري الى الطرف الثالث . 3. يطلب الطرف الثالث تأكيدات الصفة من المشتري . 4. يقوم المشتري بتأكيد الصفة او رفضها . 5. يرسل الطرف الثالث المعلومات خلال بوابة دفع الى الشبكة المالية المغلقة لإكمال العملية . 6. يستلم التاجر النتيجة سواء تم الدفع من بطاقة الائتمان ام لا .

بماذا تقوم شبكة المؤسسات المالية (طرف ثالث) لحماية معلومات وارقام بطاقات الائتمان ؟ تقوم بحفظ معلومات وارقام بطاقات الائتمان على اجهزة غير متصلة بالشبكة لحمايتها .

خدمة عكس الدفعات المالية : هي خدمة تقدمها المؤسسات المصدرة للبطاقات لحماية الشترى من التحايل والتي يلزم فيها التاجر بإرجاع قيمة المشتريات اذا ثبت ادعاء المشتري بأنه لم يقم بعملية الشراء او كانت السلعة غير للمواصفات المتفق عليها .

بماذا قامت المؤسسات المصدرة للبطاقات لحماية المشتري من التحايل ؟ بتوفير خدمة عكس الدفعات المالية Chargeback .

ما طبيعة الدفعات المالية التي تستخدم فيها الشيكات الالكترونية ؟ تستخدم للدفعات المالية الكبيرة نسبياً .

ما هو شرط الدفع عن طريق الشيكات الالكترونية ؟ وجود حساب بنكي للمشتري للتعامل بالشيكات الالكترونية .

طرق الحصول على نماذج الشيكات الالكترونية ؟ البنك المرخص ، طرق ثالث مثل / echecksecure.com .

البطاقة الذكية : هي بطاقات تستخدم شريحة مدمجة لها القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها وتسمى بالبطاقات ذات القيمة المخزونة ويمكنها تخزين معلومات اكثر من 500 ضعف مما تستطيع البطاقات ذات الشريط المغناطيسي تخزينه .

مجالات استخدام البطاقات الذكية ؟ الوصول الى حساب بنكي للمالك، خزن المعلومات المختلفة ، شراء المنتجات .

وضح آلية او طريقة تخزين القيمة النقدية في البطاقات الذكية واستخدامها ؟ أ. يتم تخزين القيمة النقدية في البطاقات الذكية عن طريق تحويلها من رصيد بنكي الى البطاقة من خلال بعض اجهزة الصراف الآلي ATM . ب. لاستخدام القيمة النقدية المخزنة في البطاقة يحتاج المستخدم الى قارئ خاص للبطاقة .

ما اوجه الشبه بين النقد الحقيقي والقيمة المخزنة في البطاقة الذكية ؟ ان ضياع هذه البطاقة يعد خسارة للمبلغ المخزن فيها .

علل / تعد البطاقة الذكية من الوسائل المريحة للمشتري والبائع ؟ 1. بسبب قلة كلفة عملية التبادل المالي . 2. قلة احتمال الخسارة بسبب التزوير او الاحتيال . 3. سرعة عملية التبادل المالي .

امثلة على المؤسسات التي توفر خدمة الدفع عن طريق البطاقة الذكية : American Expres / Mondex

وسائل الدفع المستخدمة في نموذج مستهلك الى مستهلك C2C ؟ النقد الالكتروني ، الشيكات الالكترونية .

اهمية وسائل الدفع الالكترونية عبر الانترنت في نموذج C2C ؟ التحويل المالي بين الافراد بطريقة ميسرة وغير مكلفة للدفعات الصغيرة .

عدد اثنين من استخدامات النقد الرقمي الالكتروني ؟ الدفع من المشتري للبائع ، التبادل المالي بين الافراد

مثال على المواقع التي تسمح بالتبادل المالي بين الافراد (المزادات الالكترونية) : www.Paydiect.yahoo.com

اذكر مثلاً على الانظمة التي تسمح بالتبادل المالي بين الافراد ؟ نظام PayPal الذي يسمح للافراد بالتسجيل مجاناً في الموقع www. PayPal.com ومن ثم ارسال النقد الالكتروني بواسطة البريد الالكتروني لشخص اخر وقيمة هذه الدفعات يمكن ان تكون صغيرة ويعمل الموقع كطرف ثالث موثوق به في مواقع المزادات .

مميزات الدفع الالكتروني في نموذج مستهلك الى شركة C2B ؟ 1. يكون طرف الشركة هو البادئ في عملية الدفع والتحويل المالي . 2. عادةً يكون هناك اتفاق على إعادة النقود في حال عدم مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها .

وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في نموذج مستهلك الى شركة C2B ؟ أ. الشيكات الالكترونية . ب. النقد الالكتروني .

يمكن تصنيف وسائل الدفع الالكتروني لأكثر من نوع من انواع التجارة الالكترونية اعتماداً على عدة معايير ، اذكرها مع الشرح ؟ 1. **طبيعة عملية التبادل الالكتروني :** تتميز بعض ادوات الدفع الالكتروني بأنها صممت خصيصاً لأغراض الدفع القليل في حين بعضها صمم للدفع العام بغض النظر عن الجهات المشتركة في العملية او قيمة الدفع وعملية الشراء . 2. **طريقة التسوية او المقامة :** يجب ان تكون الدفعات الالكترونية مغطاة بدفعات مالية حقيقية مثل النقد ، رصيد بنكي ، شيكات مدفوعة مسبقاً او تحويل مالي . 3. **اسلوب حماية عملية الدفع الالكتروني والتأكد من هوية الدافع :** المخاطرة المتعلقة بعملية الدفع الالكتروني والتزوير والاحتيال . 4.

الاساليب المستخدمة في حماية عمليات الدفع الالكتروني والتأكد من هوية الدافع ؟ عمليات التشفير ، التوقيع الالكتروني ، الشهادات الالكترونية

مكونات الجهاز المصرفي او انواع البنوك ؟ البنوك المركزية ، المصارف التجارية ، الاسلامية ، الزراعية ، الصناعية .

البنك : هو مؤسسة مالية تتصب عملياتها الرئيسية على حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور ورجال الاعمال والدولة بغرض توظيفها او اقراضها لآخرين وفق اسس وقواعد معينة .

اهم ميزات او وظائف البنك المركزي ؟ 1. يعد البنك المركزي قلب الجهاز المصرفي **علل** أ. لانه يشرف على النشاط المصرفي بشكل عام . ب. يقوم بإصدار اوراق النقد . ج. يعمل على المحافظة على استقرار قيمتها . 2. يسمى (بنك الحكومة) **علل** أ. لانه يتولى القيام بالخدمات المصرفية للحكومة . ب. يشارك في رسم السياسات النقدية والمالية . 3. يسمى (بنك البنوك) **علل** أ. لانه يحتفظ بحسابات المصارف لديه . ب. يقوم بإجراءات المقاصة بين البنوك .

علل / سميت المصارف التجارية بمصارف الودائع ؟ تمثل الودائع المصدر الاساسي لمواردها حيث : 1. تقوم بقبول اموال المودعين التي تستحق عند الطلب او بعد فترة من الزمن . 2. تقوم بمنح التجار ورجال الاعمال والصناعة قروضاً قصيرة الاجل بضمانات مختلفة .

تعد المصارف التجارية مثلاً على أنواع المصارف ، أذكر ثلاث أنواع أخرى ؟ المصارف الإسلامية والزراعية والصناعية .

عدد خمسة من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها سواء أكانوا أفراداً أو مؤسسات وشركات ؟
1. الإيداع 2. السحب 3. القروض 4. صرف العملة الأجنبية 5. تسديد فواتير الخدمات مثل الهاتف والكهرباء والماء .

وضح أثر التطور في تكنولوجيا التجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي ؟ أ. دخول شركات ومؤسسات غير بنكية الى سوق الخدمات البنكية والمالية مثل / شركات الدفع المالي المباشر عبر الانترنت ب. تقصير الفترة الزمنية اللازمة لتطوير خدمات جديدة مقارنة مع الوضع التقليدي الذي كان يعتمد على القدرة المالية للبنك ج . تغير في حاجات عملاء البنوك علل / لان العميل يتوقع ان يحصل على الخدمات من اي مكان يستطيع منه الوصول الى الانترنت وفي اي وقت من النهار مع التزام البنك بالمحافظة على خصوصية معلومات العميل وسريته ضمن نظام أمن فعال .
د . تقليل كلف التشغيل في البنوك مثل / تكلفة تنفيذ الخدمة في البنك تقريباً 1.07 دولار وتقل في حالة استخدام الصراف الآلي وتصل لادنى مستوى في حالة الخدمة عن طريق الانترنت .

وضح كيف ادى التطور في تكنولوجيا التجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات الى تغير حاجات عملاء البنوك ؟ تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان وتوفير الوقت والجهد .

بين كيف تساعد البنوك الإلكترونية في تقليل كلفة الخدمات البنكية والمصرفية ؟ 1. تقليل الحاجة لمكاتب إضافية 2. تقليل الحاجة لموظفين إضافيين 3. تقليل استخدام الكهرباء والماء .

البنك الإلكتروني : هو النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به او اية وسيلة اخرى .

علل / توجهت ادارات البنوك نحو استخدام شبكة الانترنت كوسيط للعمليات البنكية وبناء فروع الكترونية لها ؟ أ. أن بناء فروع الكترونية لها على الانترنت اقل كلفة بكثير من الفروع الحقيقية البنكية بالحجارة .
ب. يساعدها على توسيع قاعدة عملائها وتقديم خدمات مالية متنوعة .

علل/ تعتمد الاعمال المصرفية القائمة على الانترنت على بيئة الشبكات؟ يتم الاتصال بالشبكة من خلال الحواسيب الشخصية والهواتف وبطاقات الشبكة المتضمنة في الحاسوب .

تقدم البنوك الافتراضية مجموعة من الخدمات المالية لتوسيع قاعدة عملائها ، أذكرها ؟ 1. تحويل الاموال بين الحسابات 2. دفع الفواتير الكترونياً 3. انزال بيان حساب 4. الحصول على ارصدة الحساب الجاري 5. توفر خدمات دعائية لتسويق خدمات المصرف مثل بطاقات الدفع الإلكتروني وبطاقات التسوق عبر الانترنت .

يمكن تقسيم او تصنيف مواقع البنوك الإلكترونية على الانترنت حسب الخدمات التي توفرها الى ثلاث مستويات ، أذكرها مع الشرح ؟

1. موقع خدمات المعلومات : يقدم البنك معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية 2. الموقع التفاعلي : يسمح الموقع بنوع ما من التبادل والاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة الطلبات او النماذج 3. موقع خدمة الحركات المالية : يسمح البنك فيه للعميل بالوصول الى حساباته وادارتها واجراء الحركات المالية مثل التحويل بين حساباته ودفع الفواتير .

عدد ثلاثة من الوسائل المستخدمة في الارتباط بالشبكة ؟ 1. الارتباط يتم بصورة اساسية من خلال خطوط الهواتف 2. في بعض الحالات من خلال تكنولوجيا الاسلكي 3. في اغلب الاحيان يدعم من خدمة الطرف الثالث .

ماذا يقصد بمصطلح نقل الاموال بين البنوك الكترونياً (التحويل المالي الإلكتروني) (EFT) ؟ هو مصطلح عام يشير لاي عملية تحويل للاموال تتم من خلال وسائل الكترونية او اتصال او حواسيب او اشربة مغناطيسية بهدف إعطاء التعليمات او الصلاحيات لمؤسسة مالية لإيداع او سحب الارصدة من حساب ما .

يرتبط المركز الرئيسي للبنك وباقي فروع شبكة تضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء واجراء التسويات اللازمة عليها بالإضافة الى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى .

هناك اربعة انواع من الشبكات المكونة لشبكة التحويل المالي الإلكتروني (EFT) التي ترتبط بها البنوك ، أذكرها ؟

1. شبكات الصراف الآلي ATM 2. شبكة نقاط البيع EPOS 3. شبكة المقاصة الآلية ACH 4. شبكة التحويل الدولية SWIFT

العوامل التي ساهمت في الاهتمام بالتبادل المالي الإلكتروني ؟
1. تشجيع عمليات البيع 2. توسيع الاسواق التي يمكن ان يحصل عليها الفرد 3. سهولة الدفع عن طريق الانترنت .
4. بطء الاجراءات الاعتيادية في عملية الدفع التقليدية .

تبدو عملية سحب النقود من خلال اجهزة الصراف الآلي للمستهلك آتية وسهلة وفي الحقيقة تربط اتصالات بنية تحتية معقدة كلا من اجهزة الصراف الآلي والبنوك ومالكي هذه الاجهزة والتجار .

أذكر ثلاث اماكن وجود اجهزة الصراف الآلي ؟ داخل فروع البنوك وخارجها ، في صالات السفر والوصول بالمطارات ، المجمعات التجارية .

أذكر ثلاث من الخدمات التي تقدمها اجهزة الصراف الآلي للعملاء ؟
أ. إتاحت القدرة على مباشرة النشاطات المصرفية طوال 24 ساعة .
ب. يمكن للعميل سحب المبلغ من خلال اي جهاز صراف آلي تابع لبنك اخر مقابل عمولة بسيطة وذلك بسبب تشارك البنوك في شبكة واحدة .
ج . بعض اجهزة الصراف الآلي تمكن العميل من سحب مبالغ مالية من دول اخرى مثل حاملي بطاقات الفيزا والماستر كارد إذا كان البنك عضواً في شبكة الفيزا العالمية .

أذكر وظائف شبكة اجهزة نقاط البيع EPOS ؟ 1. التحقق من صحة البيانات التي يعطيها حامل البطاقة والتاجر . 2. تحصيل المبلغ لاحقاً لإيداعه في حساب التاجر وسحبه من حساب حامل البطاقة .

ترتبط اجهزة نقاط البيع بشبكة خاصة مرتبطة بالبنوك .

غرفة المقاصة : هي غرفة خاصة يلتقي فيها مندوبو البنوك العاملة في الدولة لتبادل الشيكات المسحوبة على كل منهم وتعد جلسة او جلستين يومياً لمندوبي البنوك حيث تمر الشيكات جميعها التي يصدرها التجار والافراد من خلال هذه الغرفة والبنوك الأردنية كل يومين تجتمع .

خطوات عملية تسوية الشيكات بالمقاصة اليدوية (الورقية، التقليدية) ؟

1. تدوع الشيكات بواسطة المستفيدين فيها لدى بنوكهم المختلفة .
2. يقوم كل بنك بتجميع الشيكات المسحوبة على البنوك الأخرى كل مجموعة على حدة 3. يجتمع مندوبو البنوك في غرفة المقاصة ويقومون بتصنيف الشيكات حسب البنوك الدافعة .
4. تحسب الارصدة وتم التسوية النهائية بين البنوك .

سليبات عملية المقاصة اليدوية ؟ أ. خاضعة للاخطاء ب. التأخير في عملية التسوية يؤثر على اقتصاديين ج. الحجم اليومي المتزايد للشيكات

المدة الزمنية المستغرقة لاجراء عملية المقاصة اليدوية 3 ايام .

خطوات عملية تقاص الشيكات في المقاصة الآلية (الإلكترونية) ؟

1. ترميز الشيكات التي يستعملها العملاء 2. قراءة البيانات على الشيك آلياً من خلال جهاز خاص 3. ترسل إلكترونياً الى البنك المركزي ومنه الى البنك المصدر للشيك للمصادقة الفنية والمالية على صرف الشيك . 4. تعود الاجابة الإلكترونية بالموافقة او الرفض على صرفه

ما هو الغرض من انشاء شبكة سويفت ؟ لغرض اتمة التيليكس .

ما المقصود بالخط المشفر وعلى ماذا يتضمن ؟ هو عبارة عن خط من الحبر المغنط يوجد اسفل الشيك ويتضمن بيانات مشفرة تشمل رقم الشيك ورقم فرع البنك المسحوب عليه والشيك ورقم حساب العميل .

شبكة سويتف : هي شبكة تدار من قبل 239 بنكاً من أوروبا والولايات المتحدة وكندا ويقع مركزها الرئيسي في بروكسل وهي مؤسسة لا تهدف الى الربح وتقتصر عضويتها على البنوك ويبلغ عدد الاعضاء فيها 4000 بنك ومؤسسة مالية تقريباً تنتمي الى اكثر من 90 دولة وتقتصر مهمتها على نقل التعليمات من بنك لآخر بسرعة فائقة عن طريق خطوط اتصال مستأجرة .

وظيفة شبكة سويتف ؟ نفس التعريف السابق .

علل / حاجة البنوك لتكنولوجيا المعلومات في بناء ميزة تنافسية ؟

أ. وجود منافسة فعلية من قبل المؤسسات المالية غير البنكية التي تقدم خدمات بنكية .
ب. وجود منافسة من البنوك الاخرى
ج. الحاجة للمحافظة على العملاء الحاليين للبنك .
د . الحاجة لزيادة قاعدة عملاء البنك لزيادة الارباح .

اهم القضايا الملحة في مجال بنوك الانترنت ؟ 1. امتلاك إدارات هذه البنوك رؤية وابتكار
2. القدرة على تطوير تكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية لتقديم خدمات بنكية ومالية الكترونية مباشرة تلبى حاجاتهم المتغيرة
3. تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية ملائمة للعملاء باستخدام تقنيات متطورة وبكلفة معقولة .

هناك عدة جوانب يجب ان يقوم بها البنك لضمان نجاح اعماله البنكية الالكترونية وبناء ميزة تنافسية ، أذكرها ؟ 1. تمييز الخدمات والمنتجات التي تقدمها .
2. تبنى المفهوم الحديث للتسويق المصرفي
3. توفير الدعم الداخلي لانظمة بنك الانترنت
4. مكاملة خدمات الهاتف مع الانترنت .

يجب ان يهتم البنك بالتميز عن البنوك الاخرى لجذب العملاء والمحافظة عليهم من خلال عدة امور ، أذكرها ؟ أ. المشاركة في شركات البرمجيات والتحاليف معها
ب. ابتكار وتطوير منتجات وخدمات بنكية الكترونية مباشرة
ج. تحسين مزايها ومواصفات الخدمات والمنتجات وتطويرها للمحافظة على العملاء .

يجب على البنك إعادة تصميم مراحل تقديم الخدمات المصرفية لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا المتقدمة ويتم ذلك بتقليل المدة الزمنية والخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة

تبرز الحاجة الى تحول البنوك الى كيان تسويقي يركز على رغبات او مستلزمات العملاء وكسب رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم ، أذكرها ؟

1. استخدام ادوات التكنولوجيا الحديثة في نشر ادوات التسويق المصرفي حول العالم مثل استخدام شبكة الانترنت في الدعاية والاعلان عن البنك .
2. تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي .
3. تطوير بحوث السوق وجمع تطورات السوق واتجاهاته وفحصها وتحليلها .
4. مراقبة المعلومات التي تتضمن قياس انطباعات العملاء عن مزيج الخدمات المقدمة ومدى تقبلهم لها ورضاهم عنها وتحديد الواجهة الايجابية والسلبية التي يتعين الاستفادة منها .

اهم متطلبات نجاح الخدمات الالكترونية ؟ 1. توافر انظمة حاسب

سواء قادرة على التكيف مع المنتجات الجديدة والتعامل معها .
2. امكانية الاستفادة من الدعم الفني الخارجي في مجال التدريب على الاقل في المراحل الاولى لتطوير الانظمة .

طرق توفير الدعم الداخلي لانظمة بنك الانترنت ؟ أ. استخدام التحقق

من هوية المستخدمين للموقع باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور .
ب. التأكد من صلاحيات استخدامهم للخدمات البنكية باستخدام كلمة مرور إضافية لبعض الخدمات
ج. استخدام التشفير بالمفتاح العام والخاص لحماية البيانات المتراسلة .
د. الاهتمام بالحماية المادية للشبكة الداخلية للبنك بتطبيق سياسة أمنية صارمة واستخدام حواجز العبور .

عرف (مراكز الاتصال) او ما هي وظيفته : هي عملية تقديم خدمات

بنكية عبر الهاتف من خلال خدمة الهاتف الالية وخدمة التحدث الى موظف وذلك بتسهيل انتقال العميل من الانترنت الى موظف مركز الاتصال للحصول على الخدمة المطلوبة مع انتقال نماذج الانترنت التي انتهى العميل تعبئتها دون الحاجة لبدء العملياء من الصفر

التسويق الالكتروني وادارة علاقات الزبائن

يُدرج تحت العلاقة بين الشركة وزبائنها نشاطات عدة أذكرها مع الشرح ؟ 1. **التسويق :** يهدف الى تعريف الزبائن بالمؤسسة ومنتجاتها والتأثير عليهم لإقناعهم بالشراء .
2. **البيع :** ويشمل على اختيار الزبون السلعة او الخدمة والاتفاق على شروط البيع والشراء وقيام المشتري بدفع ثمنها وتوفير الشركة خدمات ما بعد البيع .
3. **خدمة الزبائن :** تقوم على بناء العلاقة الدائمة والمتطورة مع الزبون للمحافظة عليه وتعميق ولائه للمؤسسة .

تعد العلاقات بين اي شركة وزبائنها هامة جداً لنجاح الشركة في تحقيق اهدافها الاساسية في زيادة المبيعات والتوسع في الانتاج وتحقيق الربحية من اعمالها التجارية .

علل / يعد استعمال التقنيات الحديثة من اجهزة حاسوب وبرمجيات وشبكات الانترنت من العناصر الضرورية لتطوير نشاطات المؤسسات المختلفة ؟

1. لانها توفر للمؤسسات قدرات كبيرة واساليب جديدة للتعامل مع الزبائن .
2. تساعد في تطوير استراتيجيات التسويق والدعاية والاعلان .

تهتم المؤسسات بالتسويق كأداة تسمح للمؤسسة بعرض منتجاتها وإقناع الجمهور بفضائلها ومميزاتها وبالتالي التأثير عليهم لشراء هذه المنتجات وتزداد اهمية التسويق بازدياد التنافس بين الشركات بالسوق .
يعطى استخدام التقنيات الحديثة ميزة تنافسية للمؤسسة لا يمكن تجاهلها .

التسويق التقليدي : هو التسويق الذي يشمل بفهومه التقليدي على جميع النشاطات التي يقوم بها البائع بهدف التأثير على المشتري وسلوكياته واقناعه بشراء منتجات البائع وما يقدمه من خدمات ويشمل ذلك على ما يقوم به البائع من اعمال تسعة للترويج لبضاعته او ما يقدمه من خدمات وترغب للزبائن بالحصول عليها .

وسائل التسويق التقليدي ؟ أ. الصحف والمجلات والتلفزيون .
ب. المحال التجارية والمعارض
ج. تقديم العروض والمغريات
د. وسائل الاتصال المسموعة (المذياع) .

التسويق الالكتروني : هي عملية ترويج البضائع والخدمات باستخدام الشبكات وتكنولوجيا المعلومات والوسيلة الاساسية المتبعة فيه هي شبكة الانترنت .

علل / لا يختلف نموذج التسويق الالكتروني عن نموذج التقليدي للتسويق في الاهداف وإنما يتميز عنه في الوسائل والادوات ؟
التسويق الالكتروني يوظف تكنولوجيا المعلومات الحديثة وخاصة شبكة الانترنت لتسويق اكثر فاعلية وتأثير في المشتريين .

مميزات التسويق الالكتروني ؟ 1. لا يتطلب انتقال المشتري الى موقع البائع ولا انتقال البائع الى مكان المشتري .
2. غير محدد بزمان او زمان بل يمكن زيارة المواقع على الشبكة في اي وقت يناسب المشتري

اهداف التسويق الالكتروني ؟ 1. اعادة تشكيل استراتيجيات وادوات التسويق وذلك بمزيد من الاستهداف والتميز .
2. تخطيط اكثر فاعلية لتنفيذ الافكار والتوزيع وتسعير البضائع والخدمات .
3. ابتكار تبادلات تفي حاجات المستهلكين الفردية وبأهداف المؤسسات المستهلكة .

علل / ان قرار مؤسسة ما استخدام التسويق الالكتروني كداعم للتسويق التقليدي يؤدي الى احداث تغيرات ايجابية في المؤسسة ؟
 أ . التسويق الالكتروني يزيد من كفاءة وظائف التسويق الاساسية .
 ب . تقوم تكنولوجيا التسويق الالكتروني بنحويل العديد من استراتيجيات التسويق التقليدي الى اشكال جديدة ينتج عنها نماذج تجارية جديدة تزيد من المنافع التي يحصل عليها المستهلك وتبني بينه وبين المؤسسة علاقات جديدة .
 ج . تزيد من قدرة المؤسسة على النجاح وتحقيق الارباح .

طرق او وسائل التسويق الالكتروني ؟ 1. بناء موقع الشركة على شبكة الانترنت . 2. استخدام محركات البحث . 3. الاعلان على المواقع المعروفة على الشبكة . 4. البريد الالكتروني

علل / يعد بناء موقع لشركة ما على شبكة الانترنت اول الحلول التي تقررها الشركة لتسويق نفسها ومنتجاتها ؟ ان مثل هذه المواقع تنقل الشركة من سوقها المحدود جغرافياً الى العالمية .

ان الملاحظ في أغلب الاحوال ان الشركات تبدأ بناء مواقعها لتستجيب الى متطلبات التسويق ثم يتطور ذلك ليشمل النشاطات الاخرى كما يلاحظ ان الكثير من المؤسسات التي لا تملك القدرة على الانتقال الى نموذج الاعمال والتجارة الالكترونية تسعى لاستخدام الانترنت بهدف تحقيق اهدافها التسويقية فقط .

يحتاج بناء موقع للشركة على الشبكة الى تحديد استراتيجية الشركة التسويقية ويشمل ذلك عدة امور ، اذكرها ؟ أ. دراسة حاجات المؤسسة التسويقية واهدافها وطبيعة منتجاتها . ب. خصائص الاسواق التي تسعى للوصول إليها . ج. طبيعة الزبائن الذين تسعى للتأثير عليهم وإقناعهم بشراء منتجاتها .

اذكر الاسباب مع الشرح عند تحقيق نجاح الموقع في تحقيق اهداف المؤسسة التسويقية الاهتمام بمجموعة من متطلبات النجاح وعوامله عند تطويره وإدارته؟ 1. محتوى الموقع : تحديد الخدمات والمنتجات المراد عرضها على الانترنت . 2. تصميم واجهة الموقع : تحديد خصائص واجهة موقع الشركة التي يتعامل معها الزبون وما هو الاسلوب الافضل لتصميم صفحات الموقع . 3. سياسة الشركة في تحديد الاسعار : تسعير المنتجات والخدمات المعروضة على موقع البائع الالكتروني . 4. قياس نسبة الانتشار في السوق الالكتروني :

ان يحتوي الموقع على وسيلة يمكن من خلالها قياس نسبة عدد المستخدمين للموقع على الشبكة الى عدد الزبائن المستهدفين .

علل / يجب التنبه لضرورة التفكير في كيفية جعل موقع الشركة يظهر لمستخدمي الانترنت المستخدمين محركات البحث ؟ ان بناء موقع لا يعني بالضرورة ان مستخدمي شبكة الانترنت سيزورونه ويعلمون بوجوده غير ان الكثير من المستخدمين للشبكة يستخدمون محركات البحث مثل / ياهو وجوجل

علل / استخدام محركات البحث كوسيلة من وسائل التسويق الالكتروني ؟ 1. تسهيل عملية البحث على المواقع التسويق الالكتروني 2. الكثير من المستخدمين للشبكة يستخدمون محركات البحث للوصول للمواقع التي تهمهم .

تستخدم الشركات طرقاً عدة لإظهار اسم موقعها في بداية نتائج البحث عند البحث عنه في محركات البحث ، اذكرها ؟ أ. إضافة كلمات معيرة عن نشاطات الشركة ومنتجاتها في رسوم (ترويسة) الصفحة الاولى من الموقع وهي ما يسمى Meta Tag وهذه الترويسة لا يظهرها برنامج المتصفح بالصفحات على الموقع وإنما يتم استخدامها من قبل محركات البحث لتحديد نتائج البحث عن كلمات أو مواضيع يختارها المستخدم . ب. الاتفاق مع الشركات المشغلة لمحركات البحث بوضع اسم الشركة في بداية نتائج البحث مقابل دفع مبلغ معين ويعتمد اساساً على تقديم اسم الشركة ضمن قوائم نتائج البحث .

تحتاج الشركة غالباً الى الاعلان عن موقعها لتعريف الزبائن بذلك ودعوتهم لزيارته ويتم ذلك بطريقتين ، اذكرهما ؟ 1. اظهار عنوان الموقع على المواقع الاخرى على الشبكة خاصة المواقع المشهورة والعامية . 2. اظهار عنوان الشركة وربط ذلك مع عنوانها على الشبكة كجزء من الكتالوجات المشهورة او على صفحات المواقع العامة او على شكل إعلان مصور متحرك او ثابت على مواقع يتم اختيارها على اسس إعلامية او دعائية .

إن الشركة تدفع مبلغاً من المال مقابل إظهار اسمها او شعارها او عنوانها الالكتروني في المواقع المشهورة وهناك عدد من الطرق التي يتم الاتفاق عليها لتحديد تكلفة ذلك ، اذكرها ؟ أ . تحديد قيمة الاعلان بشكل مقطوع اعتماداً على مدة ظهور اسم الشركة او شعارها او عنوانها على الموقع (تكلفة سنوية او شهرية او اسبوعية) . ب. تحديد قيمة الاعلان اعتماداً على عدد الزيارات التي تتم لموقع الشركة (المعلنة) عن طريق الموقع الذي تم الاعلان فيه .

يعود انتشار البريد الالكتروني في التسويق الالكتروني الى عدة اسباب ، اذكرها ؟ أ. سهولة الاستعمال . ب. السرعة التي يتميز بها . ج. التكلفة المتدنية مقارنة مع وسائل الاتصال الاخرى .

علل / يعد اتصال البريد الالكتروني مع المستهلك الخطوة الاولى من خطوات التسويق الناجح ؟ تقوم الشركة بإرسال رسالة الكترونية الى المستهلك المحتمل تتضمن معلومات عن الشركة ومنتجاتها والخدمات التي تقدمها وغالباً ما تتم دعوة المستهلك الى الاتصال بالشركة لطلب المزيد من المعلومات وذلك بدعوته لزيارة موقع الشركة على الشبكة .

لنجاح الحملة التسويقية التي تعتمد الرسائل الالكترونية لا بد من ان يتم التخطيط المناسب لهذه الحملة ويشمل ذلك عدة عناصر ، اذكرها ؟ 1. تحديد محتوى الرسالة 2. تحديد وقت الرسالة 3. تحديد الجمهور المستهدف من الحملة

الامور التي يجب اعتمادها في تحضير الرسالة الالكترونية المستخدمة في الحملة التسويقية ؟ 1. عرض محتوى الرسالة بشكل مناسب وبطريقة جاذبة . 2. ان يكون طول الرسالة معقولاً والابتعاد عن الرسائل الطويلة . 3. اختيار الزبائن المحتملين بعناية . 4. اختيار العروض المناسبة المتضمنة في الرسالة . 5. تضمين الرسالة معلومات كافية عن الشركة . 6. تشجيع الزبائن على الرد بالرسالة 7. اختيار التوقيت المناسب لإرسال الرسالة الالكترونية.

طرق معرفة العناوين الالكترونية للزبائن المراد الاتصال بهم باستخدام الرسائل الالكترونية ؟ أ. بدأت تظهر مواقع على الشبكة تزود المستفسرين بعناوين ومعلومات عن الشركات والزبائن المحتملين الذين يمكن التوجه اليهم وعرض السلع وخدمات الشركة عليهم خاصة وتعتبر هذه الطريقة من الطرق المستعملة بكثرة في مجال التجارة الإلكترونية بين الشركات B-B . ب. استخدام محركات البحث على الشبكة وذلك للبحث عن الزبائن المهمين بنوعية منتجات الشركة وخدماتها . ج. إضافة اسم موقع الشركة على الانترنت في كتالوجات المواقع المتخصصة لتسهيل عملية الوصول إليه للمستهلكين الذين يبحثون عن الشركات التي تعرض سلع محددة او تقدم خدمات معينة .

رغم الانتشار السريع والمستمر في استخدام الانترنت لغايات التسويق إلا ان الطرق التقليدية مثل الصحف والمجلات والتلفاز والمذياع إضافة الى اللوحات الاعلانية والمعارض المتخصصة ما زالت مستخدمة وتلجأ إليها الكثير من الشركات وغالباً ما تقوم الشركات بدمجها مع طرق الاتصال الالكتروني المباشر بهدف الوصول الى شريحة اوسع من الزبائن .

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في مجال إدارة العلاقات مع الزبائن من العوامل الاساسية لنجاح الشركة في بناء علاقات جيدة معهم ومتابعة الاتصال بهم والمحافظة عليهم زبائن دائمين لها .

يعد إدخال هذه التقنيات الحديثة الى نشاطات الشركة وتعاملاتها وبالاخص استخدام شبكة الانترنت من العناصر الضرورية لإدخال التجارة الالكترونية ضمن نشاطات الشركة التجارية .

علل / ان علاقات المؤسسة مع زبائنها هامة جدا لنجاح الشركة في تحقيق اهدافها وزيادة حجم مبيعاتها وتحقيق المزيد من الارباح من اعمالها التجارية ؟ 1. تستطيع الشركة من خلال هذه العلاقات التعرف على الزبائن وحاجاتهم ورأيهم بمنتجات الشركة 2. توفر هذه العلاقات المعلومات الضرورية التي تساعد الشركة في اتخاذ القرارات المختلفة

اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة العلاقات مع الزبائن ؟ أ. توفر قدرة كبيرة على جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحديثها باستمرار ب. استخراج المعلومات المفيدة للشركة في التعرف الى زبائنها وحاجاتهم ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الشركة . ج. متابعة طلباتهم والاجابة على تساؤلاتهم واستفساراتهم ومساعدتهم في الحصول على خدمات ما بعد البيع وتزويدهم بالمعلومات عن منتجات الشركة واخبارها . د . تساعد الشركة على ان تكون على دراية مستمرة بالتوجهات الاستهلاكية الموجودة في الاسواق المختلفة .

اهمية معالجة البيانات التي يتم جمعها من الزبائن باستمرار ؟ 1. معرفة حاجات الزبائن . 2. معرفة سلوكيات الجمهور الاستهلاكية 3. تحديد استراتيجيات الشركة في الانتاج .

تلعب المعلومات دوراً كبيراً في تحديد استراتيجيات الشركة في الانتاج من عدة نواحي ، اذكرها ؟ أ. نوعية المنتجات وتعددها . ب. الكميات المناسبة للاسواق ج. توقيت طرح المنتجات في الاسواق

العوامل التي ادت الى تزايد اهتمام الشركات والمؤسسات بإدارة العلاقة مع الزبائن ؟ 1. التقدم المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات . 2. انتشار استخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سهلة وسريعة . 3. ازدياد رغبة الزبائن انفسهم في الحصول على المعلومات عن المنتجات والخدمات الاخرى التي تقدمها الشركات . 4. ازدياد التنافس بين الشركات واستخدامها للتقنيات الحديثة بما فيها شبكة الانترنت للوصول الى العملاء .

ادارة علاقات الزبائن : هي مجموعة من النشاطات والاعمال التي تقوم بها المؤسسة بهدف بناء علاقات تبادلية مع المتعاملين معها ويشمل ذلك استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بما فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم التفاعل المستمر بين الشركة وزبائنها

ادارة العلاقات مع الزبائن هامة جداً لكافة نماذج التجارة الالكترونية ولا يمكن لأي من هذه النماذج الاستغناء عن ما توفره الادارة الصحيحة للعلاقات مع الزبون من فوائد مباشرة لها ، ولا تقتصر اهمية بناء نظام العلاقات مع الزبائن على الشركات المنتجة للسلع الاستهلاكية المباشرة بل تتجاوزها الى الشركات كافة بما فيها تلك التي تعمل في قطاع الخدمات كالبانوك والفنادق ووكالات السفر والسياحة .

وضح دور إدارة علاقات الزبائن في التفاعل المستمر بين الشركة والمتعاملين معها ؟ 1. تقوم الشركة بعرض منتجاتها على الزبائن وتوفر لهم المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات الشراء . 2. يزود الزبون بالمقابل الشركة بمعلومات هامة سواء عند قيامه بالاستفسار عن سلعة او خدمة ما او عندما يبدي رأيه بالمنتجات او عندما يتم إنجاز عملية الشراء .

عناصر واجراءات ادارة علاقات الزبائن ؟ 1. الزبائن يزودون الشركة بمعلومات عنهم وعن تقييمهم للشركة ومنتجاتها وخدماتها . 2. المختصون في الشركة يحللون المعلومات التي تم تزويدهم بها من الزبائن . 3. تتخذ الادارة في الشركة القرارات بخصوص تعديل المنتجات والمنتجات الجديدة . 4. تنفذ سياسات الشركة في الانتاج بوضع الخطط التسويقية .

أذكر اربعة اهداف لادارة علاقات الزبائن لزيادة عدد المتعاملين معها؟ أ. استقطاب مستهلكين جدد وجذبهم للشركة وموقعها الالكتروني . ب. المحافظة على الزبائن الحاليين وتعميق ولائهم وارتباطهم بالشركة لاستمرار تعاملهم معها وشراء منتجاتها . ج. التسوق في العلاقة مع الزبائن . د . تسويق قاعدة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة للمتعاملين معها .

خصائص العملاء المحتملين لمنتجات الشركة المختلفة ؟ 1. قدرات المستهلك المالية وقدرته الشرائية . 2. التوزيع الجغرافي للمستهلكين 3. طريقة الشراء المفضلة للمستهلك . 4. ثبات المستهلك في علاقاته مع المزودين . 5. البعد الثقافي .

علل / تعد الجهود التي تبذلها الشركات في استقطاب الزبائن من اهم النشاطات التي تقوم بها ، واكثرها اهمية لتحقيق اهداف في زيادة مبيعاتها وزيادة ربحية اعمالها ؟ وذلك لما ينتج عن هذه النشاطات من توسيع لقاعدة المتعاملين معها والزبائن لسلعها فغالباً ما تبدأ سلسلة الجهود التي تقوم بها شركة ما من أجل بناء علاقات جيدة ومستمرة مع الزبائن بجهود استقطاب الجدد منهم اليها والى موقعها الالكتروني .

تعد إدارة استقطاب او جذب الزبائن الى الشركة ومنتجاتها عنصراً هام و اساسي في ادارة علاقات الزبائن وتأتي في المراحل الاولى لسلسلة النشاطات المتعلقة بهذه العلاقات .

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالخصوص شبكة الانترنت وسائل مفيدة وفاعلة تساعد الشركات في تحقيق اهدافها ، اذكر اثنتين من تلك الوسائل ؟ 1. موقع الشركة على شبكة الانترنت . 2. خدمة الرسائل الالكترونية .

تتم عملية استقطاب المستهلك الجديد على عدة مراحل ، اذكرها ؟ 1. الاتصال الاولي مع الزبون . 2. بناء قاعدة بيانات عن الزبائن .

طرق التسويق التقليدية للاتصال مع الزبائن المحتملين للشركة ؟ أ. الاعلان في وسائل الاعلام المختلفة . ب. اقامة المعارض ج. الاتصال المباشر مع الزبائن من خلال مندوبين او الهاتف .

طرق التسويق الحديثة الالكترونية للاتصال مع الزبائن المحتملين للشركة ؟ 1. الرسائل الالكترونية 2. الرسائل القصيرة SMS 3. زيارة المواقع الالكترونية .

تهتم الشركات برد فعل الزبائن على رسالتهم التسويقية وتعتمد عادةً طريقتين للتعامل مع ردة الفعل هذه ، وضح هاتين الطريقتين ؟ 1. **الاستجابة الايجابية :** يتم اعتماد الزبائن الذين قاموا بالرد الايجابي على الرسالة الالكترونية وتقرر الشركة بناء على ذلك استمرار الاتصال بهم ويتم وقف الاتصال مع الذين اجابوا بعدم الرغبة في التعرف على الشركة ومنتجاتها . 2. **الاستجابة السلبية :** يتم اعتماد الزبائن الذين لم يستجيبوا للرسالة الالكترونية ويستمر الاتصال بهم ويتم الاحتفاظ بمعلومات عنهم في ملفات الاتصال .

وضح الاهداف او الفائدة من بناء قاعدة بيانات الزبائن ؟ يعد من الشروط الاساسية لنجاح أية شركة في مجال علاقاتها مع الزبائن وتشمل مثل هذه القاعدة معلومات عن كل مستهلك يتم الاتصال به او يقوم بزيارة موقع الشركة ويتم البدء بتخزين معلومات الزبائن الاساسية التي تساعد في التعرف عليهم والوصول إليهم منذ المراحل الاولى لبناء العلاقة معهم .

يتم الحصول على معلومات الزبائن الاساسية عن طريق الاستمارة الالكترونية المرفقة بالرسالة الالكترونية او الموجودة على موقع الشركة الالكتروني وتشمل الاستمارة طلب المعلومات التي تهتم الشركة ومعرفة عن المستهلك وتختلف المعلومات باختلاف المنتجات او الخدمات المقدمة وباختلاف نوعية الزبائن الذين تسعى الشركة لاستقطابهم ، فطبيعة المعلومات التي تطلب من المستهلك المباشر لمنتجات الشركة ضمن تجارة C2B تختلف عن تلك التي تطلب من الشركات والمؤسسات ضمن تجارة B2B .

الهدف من الاستمارة الالكترونية ؟ تزويد قاعدة البيانات في الشركة بمعلومات اساسية عن المستهلك .

تشمل الاستمارة الالكترونية على عدة عناصر اساسية ، اذكرها ؟

1. معلومات اساسية مثل اسمه وعنوانه البريدي وعنوانه الالكتروني .
2. معلومات مهنية مثل العمل وعنوانه وحجم المؤسسة التي يعمل بها .
3. بعض الاسئلة التي تهدف للتعرف الى سلوكيات العميل الاستهلاكية .
4. طرق الشراء المفضلة مثل استخدام الانترنت ونقاط البيع المباشرة .
5. طرق الدفع المفضلة .

اهمية المعلومات التي يتم الحصول عليها من الاستمارة الالكترونية ؟

يتم استخدامها في تصنيف العملاء الى مجموعات مختلفة يتم التعامل معها بأساليب مختلفة تناسب وتوقعات الشركة من هذه المجموعة واهميتها للشركة

يتم تصنيف العملاء المحتملين للشركة باستخدام معلومات الاستمارة الالكترونية الى مجموعات ، اذكرها ؟ أ. الزبائن الذين يتم إخراجهم من دائرة اهتمام الشركة ب. الزبائن الذين يشكلون هدفاً أساسياً للشركة ج. الزبائن الذين لا يتطابقون بالكامل مع صفات المستهلك الذي تسعى الشركة لاستقطابه ولكن هناك إمكانية لجذبه وإحداث تغيير في سلوكياته الاستهلاكية بما يتلاءم ومصحة الشركة . د. الزبائن الذين لم يستجيبوا لرسالة الشركة بياجيبية او لم يقوموا بالرد عليها .

الاسباب التي تؤدي الى اخراج الزبائن من دائرة اهتمام الشركة ؟

1. عدم اهتمامهم بمنتجات الشركة 2. عدم قدرتهم المالية على شراء منتجاتها 3. عدم استعدادهم للتعامل بالتجارة الالكترونية .

طرق التعامل مع الزبائن الذين لم يستجيبوا لرسالة الشركة بياجيبية

1. محاولة الاتصال معهم ثانية .
2. استخدام اسلوب مختلف كإرسال الرسائل البريدية او الهاتفية إليهم .

علل / زيادة الاهتمام بعملية المحافظة على الزبائن ؟ ان تكلفة المحافظة

على مستهلك من عملاء الشركة اقل من تكلفة استقطاب مستهلك جديد وتشير بعض الارقام الى ان تكلفة المحافظة على مستهلك تعادل ما يقارب 20% من التكلفة المقدره لاستقطاب مستهلك جديد الى شراء منتجات الشركة .

ادارة المحافظة على الزبائن تشمل المحافظة على شرائح مختلفة من

الزبائن ، اذكر ثلاث من هذه الشرائح ؟ 1. المحافظة على الزبائن الذين سبق لهم التعامل مع الشركة وقاموا بعمليات شراء مباشر من منتجاتها او استفادوا من الخدمات التي تقدمها . 2. المحافظة على الزبائن الذين قاموا بالاستعلام عن منتجات الشركة . 3. المحافظة على الزبائن الذين استجابوا الى الرسائل الالكترونية التي ارسلتها الشركة اليهم او قاموا بتزويد الشركة ببعض من المعلومات عنهم .

اسباب تسرب الزبائن من شركة الى اخرى ؟ 1. عدم توافر الخدمة

2. النقص في الخدمات التي تقدمها الشركة لاحتياجها المستهلك .
3. سوء نوعية الخدمة التي تقدمها الشركة .
4. بطء استجابة الشركة الى طلبات المستهلك والبطء في الرد على استفساراته .
5. الصعوبات التي يلقاها المستهلك في التعرف الى الجهة ذات الاختصاص في الشركة التي يمكن ان يطلب منها الخدمة .

الاتجاهات والاجراءات التي تتبعها الشركات في المحافظة على

1. إدامة الاتصال مع الزبائن . 2. متابعة عمليات البيع
3. خدمات ما بعد البيع 4. قياس مدى رضا الزبائن .

طرق ادامة الاتصال مع الزبائن ؟ أ. إرسال الرسائل الالكترونية الى

الزبائن بشكل منتظم ودوري ب. تقديم العروض الخاصة بالزبائن الدائمين ج. توزيع النشرات الاخبارية الدورية عن الشركة على الزبائن الدائمين . د. دعوة الزبائن باستمرار لزيارة موقع الشركة الالكتروني هـ. تقديم الخدمات المتنوعة والمفيدة للمستهلك عالموقع

تؤدي متابعة الشركة لعملية البيع الى شعور المستهلك بالارتياح لتعامله معها والاطمئنان على مصالحه ويقصد بالمتابعة المباشرة لعمليات البيع متابعة الاجراءات والمعاملات كافة المتعلقة ببيع السلعة.

الاجراءات والمعاملات التي تقوم بها الشركة لمتابعة عمليات البيع ؟

1. استلام المستهلك للسلعة او حصوله على الخدمة المطلوبة .
2. توصيل السلعة في وقت مناسب ومتفق عليها . 3. التأكد من سلامة السلعة عند الاستلام . 4. تزويد المستهلك بالمعلومات الضرورية للاستخدام الصحيح للسلعة . 5. إخبار المستهلك بإجراءات تحصيل ثمن السلعة من حسابه .

علل / تثير الطبيعة التخيلية لعمليات الشراء المباشر عن طريق

الانترنت الكثير من الشكوك والمخاوف لدى العملاء وتظهر هذه المخاوف اكثر ما تظهر في مجال خدمة ما بعد البيع ؟ لانها تتكرر لدى العملاء التساؤلات عن مدى التزام الشركة بتوفير هذه الخدمة والمدة التي يمكن للعميل ان يحصل خلالها على الضمانات المجانية لصالحية السلع المشتراة .

ان توفير المعلومة الكاملة للعميل عن خدمة ما بعد البيع وتأكيد الالتزام

الشركة بذلك من الامور التي تعزز علاقة العميل بالشركة وتحافظ على استمرارية هذه العلاقة .

علل / اهتمام الشركات بقياس مدى رضا الزبائن عن المنتجات

والخدمات المقدمة لهم ؟ لانها تساعد الشركة في تعديل أي خلل قد يصيب منتجاتها او أية مشاكل تواجه عملائها .

المعلومات الواجب توافرها على موقع الشركة لتعزيز خدمة ما بعد

البيع ؟ أ. إعطاء العميل مدة من الزمن لإلغاء عملية البيع واسترجاع ما دفعه من ثمن السلعة (فترة التجربة) . ب. الاستجابة الى

اي استفسار للعميل عن السلعة واستعمالها . ج. الاسراع في الرد على أية رسالة يرسلها العميل فيها ملاحظات عن السلعة او الخدمة التي اقم بشرائها . د. الاهتمام بالعميل شخصياً وإظهار حرص الشركة على العلاقة معه واستمرارها والاستجابة الى طلبات العميل هـ. توفير خدمة الاسئلة المكررة . و. المساعدة في تكوين المجتمعات الالكترونية وذلك بتوفير التسهيلات التقنية التي تساعد عملاء الشركة على الاتصال وتبادل المعلومات فيما بينهم .

علل / ان قياس مدى رضا المستهلك عن التعامل مع الشركة وتحليل

ارائهم في الخدمات التي توفرها لهم من العناصر الاساسية لنجاح الشركة في استدامة العلاقة مع عملائها ؟ ان رضا المستهلك عن الشركة ومنتجاتها والخدمات التي تقدمها لعملائها يقود الى ثبات تعامله مع الشركة واستمرار العلاقة معها وتفضيله للشراء منها على غيرها من الشركات المنافسة .

التوسع في العلاقة مع الزبائن : هي إطالة زمن هذه العلاقة لتمتد

لاطول فترة ممكنة وزيادة المشتريات التي يقوم بها المستهلك .

تهدف الشركات من توسيع قاعدة السلع والخدمات التي توفرها

لعملائها الى تحقيق هدفين اساسيين ، اذكرهما ؟ 1. المحافظة على المستهلك بالاستجابة الى حاجاته المتجددة باستمرار 2. ترجمة العلاقة معه الى معاملات تجارية إضافية تعود بالربح على الشركة .

تكون نشاطات الشركة في هذا المجال موجهة اساساً الى الزبائن الذين

سبق لهم التعامل مع الشركة سواء كان ذلك بشراء منتجاتها او الاستفادة من الخدمات التي تقدمها وتسعى الشركات الى سلوك طرق عديدة واتباع اساليب مختلفة لاقتناع عملائها باستمرار التعامل معها وتوسيع نطاق هذا التعامل كما ونوعاً ويتم التوصل الى تحقيق هذه الغايات بتزويد المستهلك بالمعلومات عن المنتجات الجديدة التي توفرها الشركة والخدمات الاخرى التي تقدمها الشركة ولم يستخدمها المستهلك .

يحقق وجود نظام لإدارة علاقات الزبائن في الشركة العديد من الفوائد

او المزاي ، اذكرها ؟ أ. انخفاض تكلفة جهود التسويق .

ب. المحافظة على عملاء الشركة . ج. توسيع قاعدة الزبائن

د. زيادة المبيعات هـ. زيادة ربحية العمليات التجارية

و. تعميق ولاء الزبائن للشركة . ز. توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار عن الزبائن والسوق بشكل عام .



ما الهدف من النظام التحليلي؟ معالجة المعلومات التي يتم تجميعها عن الزبائن وحاجاتهم والمعاملات التي تمت معهم وذلك بهدف بناء تصور متكامل عند الشركة أو المؤسسة يساعدها في اتخاذ القرارات الصائبة بخصوص سياساتها الخاصة بتطوير إنتاجها وتحديد كميات منتجاتها واختياره للسوق المناسب والوقت المناسب لتسويق سلعها ومنتجاتها .

أذكر عمليات النظام التحليلي مع الشرح؟

1. تحليل معلومات الزبائن المختلفة : وتشمل المناطق التي يسكنونها والقدرة الشرائية والمعلومات التي يطلب من الزبون تزويد الشركة بها ويساعد ذلك من المعلومات التي يطلب من الزبون تزويد الشركة بها وتساعد ذلك مثلاً على التعرف على الشرائح السكانية الأكثر تعاملًا مع الشركة
2. تحليل توجهات الزبائن : من خلال متابعة مشترياتهم والتطور الذي يطرأ عليها من حيث الكميات والأنواع ويساعد ذلك الشركة في اتخاذ القرارات الخاصة بتوجيهه لإنتاج الأصناف الأكثر مبيعاً .
3. تحليل آراء الزبائن : وهي ما تبيعه الشركة من سلع من حيث النوعية والخدمة والأسعار المعروضة .

علل / تختلف الفوائد التي يمكن الحصول عليها من إدارة علاقات الزبائن من شركة إلى أخرى؟ وذلك بحسب طبيعة عمل الشركة وحجمها وتداخل التكنولوجيا في نشاطاتها .

بين أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في بناء أي نظام حاسوب؟ توفر التكنولوجيا القدرة على تخزين كميات هائلة من بيانات الزبائن ومعالجتها واسترجاعها واستخدامها في اتخاذ قرارات إدارة الشركة .

يتكون نظام علاقات الزبائن الحاسوب من ثلاث أنظمة أو أجزاء فرعية، أذكرها؟ أ. النظام العملي ب. النظام التفاعلي ج. النظام التحليلي .

وضح طبيعة عمل النظام العملي؟ يهتم بالعمليات الأساسية التي يتم إنجازها ضمن العلاقة مع الزبائن .

أذكر عمليات النظام العملي مع الشرح؟

1. التسويق : يتم عرض السلع وخصائصها وبيان إيجابياتها والاجابة على استفسارات الزبائن واستخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول الى الزبائن بالطريقة المناسبة والوقت المناسب .
2. المبيعات : تشمل كافة مراحل عملية بيع السلعة أو تقديم الخدمة للزبون ومن ذلك استقبال الطلبات وتجهيز العقود ومتابعة الدفع واستلام البضائع وتوريدها ، ويهدف استخدام التكنولوجيا في هذا النوع من العمليات الى توفير وقت الزبون وماله وذلك بالوصول إليه دونما حاجة الى اجباره للتنقل الى الشركة او معارضها .
3. خدمة ما بعد البيع : وتشمل المساعدة في حل المشاكل التي تواجه الزبائن بعد الشراء وكيفية استخدام البضائع والاستفادة منها على الوجه الاكمل وخدمات الصيانة والتطوير والتحديث .

النظام التفاعلي : هو جزء من النظام يتيح الفرصة الى التفاعل مع الزبائن مباشرة وتبادل الاتصال معهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة .

وسائل التكنولوجيا المستخدمة في النظام التفاعلي؟

1. الاتصال مع الزبائن مثل الهاتف او الرسائل القصيرة .
2. الرسائل الالكترونية
3. مواقع الانترنت .
4. المؤتمرات المصورة .