

السلامة

جربايبعا نسخة ٢٠١٦ م.١٧

الانجارية الالكترونية



السلامة



Like Us On
facebook



Teacher Amer Jarabaa

١. حماية خادم الويب و البيانات المخزنة عليه

٢. حماية البيانات المتراسلة بين خادم الويب والمستخدم (امثلة عليها : ١. كلمة السر ٢. البيانات المالية)

٣. حماية حاسوب المستخدم والأجهزة المستخدمة للاتصال بالانترنت (من الفيروسات وحماية معلوماته الشخصية)

من اسباب نجاح الموقع في تحقيق اهداف المؤسسة التسويقية ، الاهتمام بمجموعة من المتطلبات وعوامل النجاح . اذكرها وعددها ؟

١. محتوى الموقع ٢. تصميم واجهة الموقع ٣. سياسة الشركة بتحديد الأسعار ٤. قياس نسبة الانتشار بالسوق الالكتروني

التسويق الالكتروني هو تطبيق لمجموعة واسعة من الوسائل والادوات التكنولوجية لتحقيق مجموعة من الاهداف . اذكر اهداف التسويق الالكتروني ؟

١. اعادة تشكيل استراتيجيات التسويق ٢. تخطيط أكثر فاعلية للتنفيذ ٣. ابتكار تبادلات تفي بالمستهلكين

عدد أو أذكر نماذج أو أشكال التجارة الالكترونية ووسائل الدفع في كل منها ؟

١. شركة إلى شركة (B - B) (الشيكات الالكترونية \ شبكات التحويل المالي الالكتروني \ الاعتماد البنكي)

٢. شركة إلى مستهلك (B - C) (الشيكات الالكترونية \ النقد الرقمي (الالكتروني) \ البطاقات \ البطاقات الذكية \ طرف ثالث)

٣. مستهلك إلى شركة (C - B) (الشيكات الالكترونية \ النقد الرقمي (الالكتروني))

٤. مستهلك إلى مستهلك (C - C) (الشيكات الالكترونية \ النقد الرقمي (الالكتروني))

طرق ادامة الاتصال مع الزبائن ؟

١. إرسال الرسائل الألكترونية إلى الزبائن ٢. توزيع نشرات إخبارية دورية عن الشركة بشكل منتظم

٣. تقديم عروض وخدمات خاصة للزبائن الدائمين ٤. دعوة الزبائن باستمرار لزيارة موقع الشركة

عامر جرابعه

لضمان نجاح بنوك الانترنت وإنجاح الأعمال البنكية الالكترونية وبناء ميزة تنافسية لابد من تحقيق مجموعة من الجوانب . اذكرها ؟

١. تميز الخدمات والمنتجات التي تقدمها ٢. تبني المفهوم الحديث للتسويق المصري

٣. مكاملة خدماتهااتف مع الإنترنت ٤. توفير الدعم الداخلي لإنظمة بنك الأنترنت

لنجاح الحملة التسويقية التي تعتمد على الرسائل الالكترونية لابد من التخطيط المناسب لها ؟

١. تحديد الوقت المناسب ٢. تحديد محتوى الرسالة ٣. تحديد الجمهور المستهدف

تقسم المعلومات والبيانات المتراسلة أو المتبادله الكترونيا عبر شبكة الانترنت الى أربع أنواع . اذكرها ؟

١. **معلومات عامه** : معلومات متاحه لاطلاع عامة مستخدمي شبكة الانترنت دون تحديد ولا تحتاج إلى الحماية والسرية

مثال : الجرائد / الأخبار / تعليمات تسجيل الطلاب

٢. **معلومات ملوكه** : معلومات ليست سرية إنما لا يحق لأحد نسخها أو تغييرها أو إعادة استخدامها لغاية غير التي تحددها الجهة المالكة

مثال : السيرة الذاتية / البرامج / رسالة الدكتوراه والمجاستير

٣. **معلومات سرية** : معلومات وجودها ومحتواها من اسرار المؤسسة يجب حمايتها دائما وحصر الوصول إليها وتوثيق عمليات الوصول إليها

مثال : ملفات شخصيه في مؤسسه / رقم حساب العميل في البنك

٤. **معلومات خاصه** : معلومات ذات طبيعة شخصية من حيث المحتوى وليس الوجود ، ويجب حمايتها من وصول جهات غير محوله أو مسموح لها

مثال : المعلومات المرصيه / وطلبات الشراء الخاصة بالمؤسسة

يحقق وجود نظام لإدارة علاقات الزبائن في الشركات العديد من الفوائد . اذكرها ؟

١. توسيع قاعدة الزبائن ٢. زيادة المبيعات ٣. تعميق ولاء الزبائن للشركة ٤. زيادة ربحية العمليات التجارية ٥. توفير معلومات دقيقة

١. أجهزة ٢. برامج ٣. معلومات

١. تخزين كميات هائلة من بيانات الزبائن ٢. معالجة البيانات ٣. استرجاعها وقت الحاجة ٤. استخدامها في اتخاذ القرار

تهدف الشركات من توسيع قاعدة السلع والخدمات التي توفرها لعملائها الى تحقيق هدفين اساسيين . اذكرهما ؟

١. المحافظة على المستهلك بالاستجابة إلى حاجاته المتجددة باستمرار ٢. ترجمة العلاقة معه الى معاملات تجارية اضافية تعود بالربح

ما هي متطلبات حماية المعلومات المتبادلة عبر الانترنت ؟

١. سرية التراسل : عدم الإطلاع على البيانات والمعلومات المتراسلة عبر الانترنت من قبل طرف ثالث ولا يحق له الاطلاع أو الاعتراض ها

٢. موثوقية التراسل : أن يكون لدى كل طرفي تبادل المعلومات والبيانات القدرة على التحقق من هوية الطرف الآخر والتعريف بنفسه

٣. سلامة التراسل : عملية حماية البيانات ضد التغيير أو التعويض عنها ببيانات أخرى ويعد أحد المتطلبات للتجارة الإلكترونية

٤. عدم القدرة على الإنكار : عدم قدرة الشخص الذي قام بإرسال رسالة الكترونية في ظروف اتصال معينة على إنكار قيامه بهذا الفعل

عدد أربعة من أسباب تسرب الزبائن من شركة الى أخرى ؟

عامر جرابعه

١. عدم توفر الخدمة التي يحتاجها المستهلك ٢. سوء نوعية الخدمة التي تقدمها الشركة

٣. بطء الأستجابة لطلبات المستهلك ٤. النقص في الخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها

يتكون نظام علاقات الزبائن المحوسب من ثلاثة أنظمة . اذكرها واذكر الوسائل التكنولوجية المستخدمة في كل منها او عملياتها ؟

١. النظام العمليتي (١. التسويق ٢. المبيعات ٣. خدمة ما بعد البيع) عمليات أساسيه

٢. النظام التفاعلي (١. الهاتف ٢. الرسائل القصيرة ٣. الرسائل الالكترونية ٤. مواقع الانترنت ٥. المؤتمرات المصورة) وسائل تكنولوجيه

٣. النظام التحليلي (١. تحليل معلومات الزبائن كاملنطقه والقدرة الشرائية ٢. تحليل آراء الزبائن كالنوعية والخدمة) عمليات أساسيه

إدارة علاقات الزبائن : مجموعة نشاطات واعمال تقوم بها المؤسسة بهدف بناء علاقات تبادلية مع المتعاملين بوسائل تكنولوجيه

جرائم الكترونية : نوع جديد من الجرائم اوجدته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الانترنت) و تتمثل بسرقة بطاقات الائتمان وارقامها

أحصنة طرواده : برامج تبدو ظاهريا مفيدة إلا أنها تقوم بأعمال إضافية غير مشروعة كحذف الملفات والتجسس وهو أكثرها خطرا وضرا

النظام التفاعلي : يتيح الفرصه الى التفاعل مع الزبائن مباشرة وتبادل الاتصال معهم باستخدام وسائل تكنولوجيه حديثه

المنظمة الدولية لحقوق الملكية الفكرية WIPD : هيئات دولية تقوم بحل النزاعات الناشئة عن الملكية الفكرية بوسائل الكترونية تمتاز بالسرعة

حماية شبكة خادم الويب والبيانات المخزنة عليه يمكن تحقيقها من خلال عدة خيارات ؟

١. التحقق من هوية المستخدمين ٢. التحقق من شرعية استخدامهم ووصوهم للمعلومات

٣. طرق الحماية من التهديدات الطبيعية (الزلازل) ٤. برامج مضادة للفيروسات

يتم حماية شبكات خادم الويب والبيانات المخزنة عليه من خلال التحقق من هوية المستخدمين الذين يدخلون الى الشبكة باستخدام أساليب متنوعة ؟

١. كلمة السر : مجموعة من الحروف والارقام يتم طباعتها عند الوصول إلى النظام وتظهر كنجوم

٢. البطاقة الذكية : بطاقة تحتوي على معالج دقيق لديه القدرة معالجة البيانات وتغييرها وتحتوي على كلمة سر لزيادة الأمن

٣. البصمات العنصرية : نظام يهتم بالتحقق من شخصية الفرد اعتمادا على خصائص فسيولوجيه وسلوكية

تواجه عملية التشفير في التجارة الالكترونية مجموعة من العقبات . اذكرها ؟

١. نجاح عملية التشفير يعتمد على أن المتعاملين في السوق الالكتروني يستخدمون تكنولوجيا التشفير نفسها

٢. عملية توزيع المفاتيح تتطلب جهدا كبيرا ٣. صعوبة استخدام طرق التشفير وبرمجياته من قبل المستخدم العادي

تقسم مواقع البنوك الافتراضيه (الالكترونية) حسب الخدمات الى ؟ ١. موقع خدمات المعلومات ٢. موقع تفاعلي ٣. موقع خدمة الحركات المالية

ما الدافع الاقتصادي لاستخدام الانترنت في البيع والتسويق الالكتروني؟ أنها تغطي شريحة كبيرة من الزبائن وبأقل كلفة

علل يؤثر الوسيط على أداء الشركة؟ لان البيانات الداخلة والخارجة الى الشبكة تمر من خلاله مما يؤخر وصول البيانات

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

قيام المؤسسات الماليه باستحداث خدمة عكس عملية الدفع : لتشجيع الافراد على استخدام البطاقات لانه (خدمة عكس عملية الدفع)

عرف: يعطي الحق لبنك العميل باسترداد المبالغ التي خصمت على حسابه في حال لم يقرأها أو اعترض على صحتها

عامر جرابعه

طرق التسويق الالكتروني تقلل التكلفة على المشتري؟ لا يتطلب انتقال البائع الى مكان المشتري ولا العكس ويوفر الوقت والجهد وغير محدد بزمان

يتم توصيل حاجز العبور بين شبكة الانترنت وشبكة الشركة الخاصة؟ لانه يعتبر الامر الوحيد بين شبكة الانترنت وشبكة الشركة المحلية

يعتبر التعرف عن مدى رضى الزبائن عن منتجات الشركة عنصر اساسي لنجاح الشركة؟

لانه يساعد الشركة في تعديل أي خلل قد يصيب منتجاتها او اي مشاكل تواجه عملائها

يستخدم التسويق الالكتروني كداعم للتسويق التقليدي؟ يزيد من كفاءة وظائف التسويق / بناء علاقات جديدة / يزيد النجاح وتحقيق الأرباح

علل تفضل بعض المؤسسات التجارية والمالية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات؟ ها تأييد قانوني كامل أو يمكن أن يأخذ اجراء قانوني قضائي ضد ماخه ا

علل تختلف الفوائد التي يمكن الحصول عليها من ادارة علاقات الزبائن من شركة الى أخرى؟

بسبب طبيعة عمل الشركة وحجمها وتداخل التكنولوجيا في نشاطه

علل يعد بناء موقع للشركة على شبكة الانترنت أول الحلول التي تقررها الشركة لتسويق نفسها الكترونيا؟ للانتقال من السوق المحدود للعالمية

علل حررت البنوك الالكترونية عملائها من قيود الزمان والمكان؟

باستطاعة العميل الحصول على الخدمات البنكية بأي وقت من الليل او النهار وبأي مكان وذلك بفضل استخدام شبكة الانترنت

علل الدفع بضمان طرف ثالث يعطي للمشتري حماية أكبر؟ لا يحتاج المشتري لإستخدام بيانات بطاقة الإئتمان عبر الإنترنت عند الدفع

علل أدى التوسع والتطور في تكنولوجيا التجارة الإلكترونية الى تغير في حاجات العملاء؟

لتحرير العملاء من قيود الزمان والمكان وتوفير الوقت والجهد لعملاء البنك والانترنت

هنالك مجموعة من القضايا المهمة في التشفير والحماية يجب الانتباه لها عند تصميم وتطبيق وإدارة التشفير وتقنياته في التجارة الالكترونية . عددها؟

١. التشفير بالأجهزة أم بالبرمجيات ٢. إدارة مفاتيح التشفير ٣، قضايا تجارية ٤. قضايا قانونية ٥. مراعاة قوانين التصدير

تقوم البنوك الافتراضية (الالكترونية) بمجموعة من الخدمات المالية لتوسيع قاعدة عملائها؟

١. تحويل الأموال بين الحسابات ٢. إنزال بيان حساب ٣. دفع الفواتير الكترونيا ٤. الحصول على أرصدة الحساب الجاري

يتكون نظام الدفع من مكونات رئيسية مؤسسات وأفراد / الإجراءات القانونية للوائح والتعليمات / وسائل الدفع / طرف ثالث

هنالك طريقتان تتعامل بها الشركات مع ردة فعل الزبائن على الرسائل التسويقية . اذكرها مع التوضيح؟

١. الاستجابة الايجابية: اعتماد الزبائن الذين قاموا بالرد الايجابي على الرسالة الكترونيه ووقف الاتصال مع الذين اجابو بعدم الرغبة أو لم يجيبوا نهائيا

٢. الاستجابة السلبية : اعتماد الزبائن الذين لم يجيبو على الرسائل الكترونيه واستمرار الاتصال بهم واحتفاظ بمعلوماتهم ملف

أسباب جعلت من البريد الالكتروني الوسيلة الأكثر استخداما لتحقيق الاتصال مع الزبائن/ميزاته؟ سهولة الاستعمال / السرعة / التكلفة المتدنيه

القوانين الوطنية والدولية تهدف لحماية التجارة الالكترونية من عدة نواحي ؟ ١. الخصوصية ٢. الملكية الفكرية ٣. منع جرائم الحاسوب

ما هي الطرق التي تستخدمها الشركات لإظهار اسم موقعها في بداية نتائج البحث ؟

١. إضافة كلمات معبرة عن نشاط الشركة في وسم التروسيه

٢. الاتفاق مع الشركات المشغلة لمركات البحث بوضع الاسم في بداية النتائج مقابل دفع مبلغ معين من المال لها

الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها ؟ السحب / الإيداع / القروض / تسديد الفواتير / صرف العملة الأجنبية

ما هي انواع الشبكات المكونة لشبكة التحويل المالي الالكتروني ؟

١. شبكة التحويل الدولي : SWIFT (عرف : البنية الاساسية لتبادل الرسائل المصرفية والمالية و مرجع ثابت في توحيد المعايير المعتمدة من المجموعة المالية الدولية) أنشأت swift (علل) بغرض أتمتة التيليكس :

مهامها : نقل التعليمات الاوامر من بنك لآخر بسرعة فائقة عن طريق خطوط اتصال مستأجره

٢. الصراف الآلي : سحب النقود / توجد داخل فروع البنك أو خارجها / مباشرة النشاطات المصرفية ٢٤ ساعه

٣. المقاصة الآلية. تسوية الشيكات في غرفة المقاصه

٤. نقاط البيع : ترتبط بشبكة خاصة بالبنوك / تتحقق من صحة البيانات التي يعطيها حامل البطاقة والتاجر وتحصيل المبلغ

طرق التسويق الالكتروني ؟ محركات البحث / موقع الشركة على الإنترنت / البريد الإلكتروني / رسائل قصيره / مؤتمرات مصورة

قارن بين كل مما يلي

الدفع نقدا : قبول عالي / أقل أمنا / لا تحتاج لمعرفة هوية المشتري الدفع بالبطاقات : ليس لها قبول عالي / أكثر أمنا / تحتاج لمعرفة هوية المشتري

التشفير بالاجهزة : أكثر كلفه / أكثر حماية التشفير بالبرمجيات : أقل كلفه / أقل حماية (علل : لسهولة الدخول عليها وتغييرها)

التسويق الالكتروني : أقل كلفه / أكثر تأثيرا / غير محدد بزمان ومكان / أكثر فاعليه التسويق التقليدي : أكثر كلفه / أقل تأثيرا / محدوده / أقل فاعليه

بروتوكول SSL : الاطراف التي يتحقق منها الخادم والمستخدم / لا يتحقق من حصوله على شهادة رقميه

بروتوكول SET : الاطراف التي يتحقق من هويتها التاجر وحامل بطاقة الاعتماد / يتحقق من حصوله على شهادة رقميه

وضع المشروع الاردني مجموعة من القواعد اللازمة لحماية أمن الرسائل الالكترونية وسلامتها وحجيتها ؟

١. الاعتراف ب حالات تسمح فيها القوانين الامريكية بالتشفير ؟ ١. اذا كانت المعلومات المراد تشفيرها ماليه بين بنوك معروفه

٢. اذا كانت المعلومات معروفة المحتوى وذات طول محدد ٣. يعد التوقي ٣. اذا توافرت ادله تفيد ان لا يستخدم لاغراض اخرى

جهات تصديرها : ١. جهة ترخيص معتمدة في المملكه الاردنية الهاشميه ٢. جهة ترخيص معتمدة ومرخصه من سلطه مختصه بدولة اخرى

من عوامل نجاح البنوك الالكترونية الإهتمام بدرجة كبيرة من الحماية والأمن للبيانات المتراسلة عبر البريد الإلكتروني ؟

١. استخدام التحقق من هوية المستخدمين للموقع ٢. التأكد من صلاحية استخدامه للخدمات البنكية

٣. استخدام التشفير بالفتاح العام والخاص لحماية البيانات المتراسلة ٤. الاهتمام بالحماية المادية للشبكة الداخلية بحاجز العبور

- البطاقة الائتمانية : لا يلزم وجود رصيد / التسديد بدفعات منتظمة او غير منتظمة الفوائد بصفة يومية/ يلزم ان يدفع جزء نقدا من قيمة الفاتورة
- بطاقة التسجيل على الحساب : يجب تسديد المبلغ كاملا بوقت محدد متفق / يتقاضى البنك رسوما باصدارها / يمنح حاملها قرضا في حدود معينة
- بطاقة الخصم او الدين : شرط فتح حساب مصرفي/ ادخال رقم خاص بها / لا يسمح باقمام عملية الشراء اذا قل الرصيد عن قيمه /السحب مباشرة

يسعى نظام ادارة علاقات الزبائن الى تحقيق مجموعة من الأهداف ؟ تسعى المؤسسات باختلاف انواعها الى زيادة المبيعات وزيادة الأرباح من خلال أهداف ؟

- استقطاب مستهلكين جدد
- المحافظة على الزبائن الحاليين
- التوسع في العلاقة مع الزبائن
- توسيع قاعدة المنتجات والخدمات

معلومات يجب توافرها على موقع الشركة تعزز من خدمة ما بعد البيع . اذكر هذه الخدمات ؟

- إعطاء العميل مدة من الزمن لالغاء عملية البيع واسترجاع ما دفعه
- الاستجابة الى اي استفسار للعميل عن السلعة او استخدامها
- الاسراع في الرد على أية رسالة يرسلها العميل
- الاهتمام بالعميل شخصيا و اظهار حرص الشركة

0

عامر جرابعه

تتضمن الرسالة المرسله من الشركة الى الزبائن مجموعة من المعلومات لتكون مقنعة ومغرية للزبائن اذكر هذه المعلومات ؟

- عروض مناسبة بتكلفة معقولة ومنافسة
- توفير الكلفة لتشمل الكفالة
- توفير معلومات كامله للسلع المعروضه
- توفير خدمة ما بعد البيع
- توفير امكانية الاجابة عن تساؤلاتهم

أثر التطور في تكنولوجيا المعلومات على العمل البنكي ؟

- تقليل كلف التشغيل في البنوك
- تقصير الفترة اللازمة لتطوير الخدمات
- دخول شركات ومؤسسات غير بنكية في سوق الخدمات المالية
- تغيير في حاجات عملاء البنوك ، يتعلّق بالوقت والكيفية

تؤدي متابعة الشركة لعملية البيع الى شعور المستهلك بالارتياح والاطمئنان . اذكر الاجراءات والمعاملات المتعلقة ببيع السلعة ؟

- استلام المستهلك السلعه أو حصوله على الخدمه المطلوبه
- توصيل السلعه في الوقت المناسب
- التأكد من سلامة السلعه عند الاستلام
- اخبار المستهلك باجراءات تحصيل ثمن السلعه من حسابه

ما الإستراتيجيات التي يجب تحديدها عند بناء موقع الشركة على شبكة الانترنت ؟

- دراسة حاجة المؤسسة التسويقية وأهدافها وتحديد طبيعة منتجاتها
- تحديد خصائص الأسواق التي تسعى للوصول إليها
- تحديد طبيعة الزبائن الذي تسعى للتأثير عليهم واقناعهم بشراء المنتج

ما هي الأمور التي يجب الاهتمام بها عند تحضير الرسالة ؟

- اختيار الزبائن المحتملين بعناية
- تشجيع الزبائن على الرد على الرسالة
- إختيار التوقيت المناسب لإرسال الرسالة
- عرض محتوى الرسالة بشكل مناسب وبطريقة جذابة

ما هي عناصر إدارة علاقات الزبائن وإجراءاتها ؟ في حالة أعطائك رسمه الجواب الذي بالاقواس

- الزبائن يزودون الشركة بعلومات عنهم وعن تقييمهم للشركة ومنتجاتها وخدماته (سلع معلومات خدمات)
- المختصون في الشركة يملكون المعلومات التي تم تزويدهم بها من الزبائن (بيانات الزبائن)
- تتخذ الإدارة في الشركة القرارات بخصوص تعديل المنتجات والخدمات الجديدة (معلومات عن العملاء)
- تنفذ سياسات الشركة في الإنتاج بوضع الخطط التسويقية (قرارات)

ما هي القواعد التي يتم بموجبها الرفض والسماح لحزم البيانات من الدخول للشبكة حسب حاجز العبور ؟

- عنوان مصدر حزمة البيانات الخارجية
- وجهة حزمة البيانات الخارجية
- نوع البروتوكول المستخدم

ما هي أهداف الإستثمار؟ أو ما هي المعلومات التي تحتويها الإستثمار؟

٢. المعلومات المهنية مثل العمل وعنوانه

١. تزويد قاعدة البيانات في الشركة بمعلومات أساسية عن المستهلك

٥. طرق الدفع

٤. طرق الشراء المفضلة لديهم

٣. سلوكيات العميل الإستهلاكية

عند بناء قاعدة بيانات الزبائن يتم استخدام الإستثمار الإلكترونية للحصول على معلومات متعلقة بالزبائن ، يتم تقسيم العملاء الى مجموعات . اذكرها ؟

٢. المجموعة الثانية : الزبائن الذين يشكلون هدفا اساسيا

١. المجموعة الاولى : تم إخراجهم من دائرة إهتمام الشركة

٤. المجموعة الرابعة : زبائن لا يستجيبون لرسالة الشركة بإيجابية

٣. المجموعة الثالثة: زبائن لا يتطابقون مع مواصفات المستهلك

عامر جرابعه

للسجلات الإلكترونية حجبية الوثائق الورقية بشرط توافر شروط . اذكرها ؟

١. أن تكون المعلومات الموجودة في السجل قابلة للحفظ والتخزين والاسترجاع

٣. إمكانية اثبات منشئ هوية الرسالة الالكترونية ومرسلها

٢. إمكانية احتفاظ السجل بالمعلومات المخزنة فيه بشكل دقيق

عدد المعاملات والعقود وفقا للقانون الأردني التي لا يمكن اجرائها الكترونيا ؟

١. الدعاوى القضائية ٢. الوصية ٣. الوقف ٤. بيع الاوراق المالية ٥. بيع الاراضي وما يشترط تسجيله

يهتم البنك الالكتروني (الاقتراضي) بالتميز بالخدمات والمنتجات التي يقدمها عن البنوك الأخرى لجذب العملاء والمحافظة عليهم بعدة أمور . اذكرها ؟

١. المشاركة مع شركات البرمجيات والتحالف معها ٢. ابتكار وتطوير منتجات وخدمات بنكية الكترونية مباشرة

٣. تحسين مزايا ومواصفات الخدمات والمنتجات وتطويرها للمحافظة على العملاء

تتم عملية استقطاب المستهلك الجديد على عدة مراحل . اذكرها ؟

١. الاتصال الأولي المباشر معه وتزويده بالمعلومات الأساسية عن الشركة

٢. بناء قاعدة للمعلومات عن الزبائن

٣. تعميق الصلات التسويقية مع المستهلك ومتابعة العلاقات معه

قضايا ادارية يجب على مديرو الشبكات المعنيون بالاهتمام بها عند تصميم وبناء حواجز العبور ؟

١. تحديد سياسات عمل حاجز العبور ٢. تحديد مهام حاجز العبور وخدماته ٣. تحديد إذا كان سيتم بناؤه أم سيتم شراؤه

ما هو دور نظام paybal في التبادل المالي بين الأفراد (C2C) ؟

١. يسمح للأفراد التسجيل مجانا في الموقع ٢. ارسال النقد الالكتروني بواسطة البريد الالكتروني ٣. يعمل كطرف ثالث موثوق به

التشفير : ترميز النص بطريقة غير مفهومة بناء على خوارزمية معينة عند المرسل

التنصت : مراقبة حركة المعلومات على الشبكة من خلال برنامج لسرقة المعلومات المملوكة من أي مكان على الشبكة

غرفة المقاصة : غرفة خاصة يلتقي فيها مندوبو البنك في الدول لتبادل الشيكات المسحوبة وتعقد جلسه أو جلستين يوميا لتمرير الشيكات

النظام التحليلي : هو بناء تصور متكامل عند الشركة يساعدها باتخاذ القرارات الصائبة بخصوص سياستها الخاصة لتطوير انتاجها وتحديد كمية

منتجاتها واختياره للسوق والوقت المناسب للتسويق

يتضمن التشفير عمليتين أساسيتين . اذكرها ؟

١. التشفير: ترميز النص بطريقة غير مفهومة بناء على خوارزمية معينة عند المرسل ٢. فك التشفير : إعادة النص إلى وضعه الأصلي عند المستقبل

من اهم النشاطات التي تقوم بها الشركات استقطاب الزبائن ؟

لتحقيق أهداف المؤسسة في زيادة مبيعاتها وزيادة الربحية ولتوسيع قاعدة المتعاملين مع هذه الشركات

يطلق على البنك المركزي بنك البنوك ؟ يتولى الخدمات المصرفية للحكومة ومشاركتها في رسم السياسات النقدية والمالية

وظائف البنك المركزي ؟ اصدار اوراق النقد / اجراء المقاصة بين البنوك / الاشراف على النشاط المصرفي / القيام بخدمات الحكومه

تصنف وسائل الدفع اعتمادا على عدة معايير ؟ طبيعة عملية التبادل الالكتروني / طريقة المقاصة / أسلوب حماية عملية الدفع

علل ازدياد اهتمام الشركات باختلاف أنشطتها الاقتصادية والتجارية بإدارة العلاقات مع الزبائن ويعود ذلك لعدة أمور ؟

١. انتشار استخدام الانترنت ٢. ازدياد التنافس بين الشركات ٣. التقدم المطرد في تكنولوجيا المعلومات ٤. رغبة الزبائن انفسهم

سلبيات ومحددات حاجز العبور وتهديدات لا يستطيع حمايتها ؟

١. لا تمنع الفيروسات ٢. لا تمنع المستخدم الداخلي من تحميل البرامج على الحاسوب الشخصي ٣. لا يستطيع الحماية بناء على محتوى حزم البيانات

التهديدات والمخاطر التي تهدد أنظمة الشبكات المتصلة بالانترنت ؟

١. الفيروسات التقليدية والبرامج الخبيثة : وهي أ. الفيروس ب. الدودة ب. أحصنة طرواده عامر جرابعه

أ. الفيروسات : برامج أعدها أشخاص بهدف التخريب وشطب البيانات من ذاكرة الحاسوب

(تعمل من خلال برنامج آخر / قدره نسخ ذاتها / تنتشر بالبريد الإلكتروني أو المحموله من الانترنت مثل : تشرنوبل)

ب. الدودة : عمل تسمى (برامج استهلاك الذاكرة) برامج يقوم بتكرار نفسه ينتقل خلال الشبكات يعمل بصورة مستقلة

(ليس له شكل معين / على شكل برامج للتسلية أو رسائل الكترونيه / يكرر نفسه عندما يحمل بالذاكرة مثل WORM / ميلسيا يصيب معالج نصوص

٢. الاختراق (احفظ تعريفه) ٣. التنصت ٤. انتحال الشخصية ٥. حجب الخدمة (احفظ تعريفها)

سؤال: استخدم الطالب فوفو دراغمه أحد أساليب (يوليوس قيصر) في تشفير البيانات في الجدول الآتي :

عامر جرابعه

M	I	R	O	E	C	I
I	S	Y	F	D	A	O
N	T	∇	∇	U	T	N

س : ما هو الأسلوب أو الطريقة المستخدمة في عملية التشفير ؟ يوليوس قيصر

س : ما نوع هذا الأسلوب ؟ التبديل

س : هل تم التشفير بالصفوف أم بالأعمدة ؟ بالصفوف وعددها ٣

س : ما هو النص بعد التشفير و ما هو النص المشفر ؟

فوفو دراغمة

النص الأصلي : MINISTRY OF EDUCATION

النص المشفر : MIROECIISYFDAONT∇∇UTN

هل يمكن استخدام التشفير السابق في الأحرف العربية والأرقام الهندية ؟ فسراجبتك ؟

نعم . لأن التشفير يعتمد على الآلية وليس على محتوى البيانات ويمكن تحسينها بتغير اتجاه الكتابة في حالة الأحرف العربية والأرقام الهندية

الخط المشفر: خط يتضمن بيانات شفرية أسفل الشيك الممغنط

، يتضمن رقم الشيك / رقم فرع البنك / رقم حساب العميل

سؤال: قام أحد الطلبة بتشفير النص (Amman Jordan) بناء على المفتاح الآتي :

الحل،

فك التشفير

A	D	J	M	N	O	R	
A	O	U	M	Y	Z	2	X

التشفير

نص المشفر أو النص بعد التشفير : AMMAYXUZ2OAY تم التشفير باستخدام طريقة..... التعويض

سؤال: لديك النص (eore - vnngemt) الذي تم تشفيره باستخدام التبديل بثلاث صفوف ، ما عدد الأعمدة ؟ ما النص بعد فك التشفير؟

مراكز الاتصال : تقديم خدمات بنكيه عبر الهاتف

الحل: عدد الأعمدة - عدد الأحرف / عدد الصفوف ، عدد الأعمدة = ٣ / ١٢ = ٤

النص الأصلي : e-government

تسوية الشيكات بين البنوك بالمقاصه اليدوية

(١ ايداع الشيك ٢) تجمع البنوك الشيكات التي لديها على البنوك الاخرى

(٣ تتبادل البنوك الشيكات المسحوبة عليها ٤) تتم التسوية بين البنوك

(٥ يوزع كل بنك الشيكات المستحقة لعملائه حسب الفرع

خدمة الرسائل القصيرة SMS : خدمة متوافرة على الهواتف المحمولة الرقمية تسمح

بارسال الرسائل القصيرة النصيه

