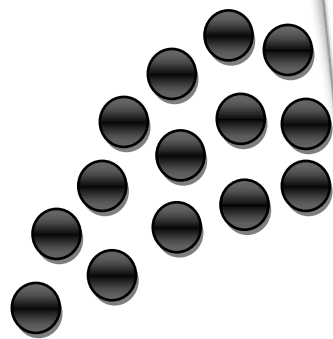




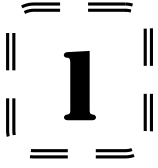
خواطر محبكم توجيهي

عامر جرابعه

التجارة الالكترونية

2016

#سأنجح_بنفسي_لنفسي



الوحدة الاولى : مبادئ الحماية وأمن المعلومات

أولا : الحاجة إلى حماية الشبكات

س : علل تتميز شبكة الانترنت بالانفتاح وانعدام السيطرة المركزية ؟

لأنها تتكون من مجموعة شبكات الحاسوب المتصلة مع بعضها بعضا من خلال وسائل اتصالات تسمح لمستخدميها بالانتقال من شبكة لآخرى

س : ما التهديدات والمخاطر التي تهدد أنظمة الشبكات المتصلة بالانترنت أو الأكثر شيوعا ؟

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

٢ . **الاختراق** : قيام اشخاص من غير المخولين بالدخول الى النظام عن طريق بعض الثغرات في اساليب الحماية بهدف الاطلاع عليها او تخريبها

٣ . **التنصت** : مراقبة حركة المعلومات على الشبكة من خلال برنامج لسرقة المعلومات المملوكة من اي مكان على الشبكة

٤ . **انتحال الشخصية** : الاساءة بالتكرار كشخص اخر أو باستعمال عناوين البريد الالكتروني المزيفة

٥ . **احتيال البطاقات الائتمانية** : سرقة معلومات بطاقات الائتمانية والوصول لملفات التي تحوي معلومات البطاقة على خدمات المواقع التجارية

٦ . **حجب الخدمة** : اغراق لصوص الكمبيوتر موقع الويب بالمرور عديم الفائدة مما يؤدي الى تعطيل الشبكة وحجب الخدمة عن المستخدمين

خواطر توجيهي

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

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

الدودة : **علل** تسمى (برامج استهلاك الذاكرة) برامج يقوم بتكرار نفسه ينتقل خلال الشبكات يعمل بصورة مستقلة دون الحاجة لبرنامج آخر

(ليس له شكل معين / على شكل برامج للتسلية أو رسائل الكترونية / يكرر نفسه عندما يحمل بالذاكره مثل worm / ميلسيا يصيب معالج نصوص

س: ما هي المخاطر التي تهدد المعلومات المتناقلة عبر الانترنت ؟

الاعتراض من جهات غير شرعية أو من قبل المتلصصين مما يعرضها للتغير أو الاستعمال غير القانوني

علل : تعد أنظمة المعلومات عرضة بشكل أكبر للاعتراض من " قبل المستخدمين الداخليين " اي اكثر الاخطار ؟

الجواب : لانهم بمأمن من اساليب الحماية الخارجية كحواجز العبور واساليب التشفير ، وبمقدورهم الدخول للأنظمة بشكل اكبر من الخارجيين

انواع الاختراق : ١. **اختراق خارجي** : تجاوز اساليب الحماية وحواجز العبور ٢. **اختراق داخلي** : من مستخدمي الشبكة انفسهم

المتسللون : الدخول بهدف الاطلاع فقط / **المخربون** : الدخول بهدف التخريب

حصان طرواده : برامج تبدو ظاهريا مفيدة الا انها تقوم باعمال اضافية غير مشروعه كحذف الملفات أو التجسس

جرائم الكترونية : نوع جديد من الجرائم أوجدته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الانترنت) وتتمثل بـ (صورها)

١. سرقة ارقام بطاقات الائتمان ٢. عمليات السطو لسرقة الاجهزة ٣. عمليات الاختراق ٤. سرقة كلمات المرور

س : علل من الضروري توفير الحماية للمعلومات والشبكات المتصلة بالانترنت ؟

بسبب قيمتها وأهميتها التجارية المالية / للمحافظة عليها من العبث أو سوء الاستعمال / منع الخسائر المالية التي قد تتعرض لها الشركات

س : عدد متطلبات واجراءات حماية الشبكات المتصلة بالانترنت والمستخدمه في نمو التجارة الالكترونية ؟

١ . حماية خادم الويب و البيانات المخزنة فيه

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

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

س : علل من الضروري حماية خادم الويب والبيانات المخزنة وذلك لحماية الشبكات في نمو التجارة الالكترونية ؟

حتى يستمر الخادم في عمله ولا يتمكن من الوصول الى البيانات الا الاشخاص المخولين ولا يتمكن من تغيير البيانات الا من لديهم صلاحيات

س : مما يتكون نظام الحاسوب ؟ ١. أجهزة ٢. برامج ٣. معلومات

ثانيا : خيارات الحماية المادية

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

١. التحقق من هوية المستخدمين
٢. التحقق من شرعية استخدامهم ووصولهم 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 للشبكة بأساليب متنوعة ؟

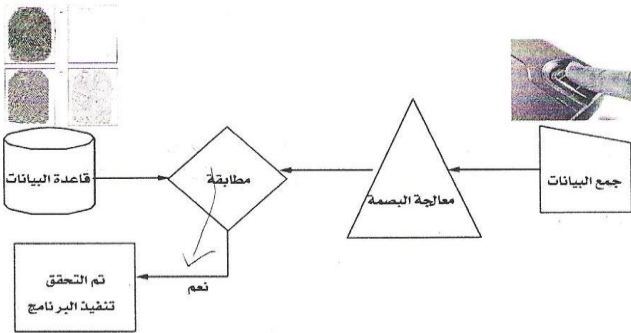
١. كلمة السر:
٢. مجموعة من الحروف والارقام يتم طباعتها عند الوصول إلى النظام وتظهر كنجوم
٣. البطاقة الذكية:
٤. بطاقة تحتوي على معالج دقيق لديه القدرة معالجة البيانات وتغييرها وتحتوي على كلمة سر لزيادة الأمن
٥. البصمات العنصرية:
٦. نظام يهتم بالتحقق من شخصية الفرد اعتمادا على خصائص فسيولوجية وسلوكية

س : أنواع البصمات العنصرية ؟

١. بصمة الاصابع
٢. بصمة قزحية العين
٣. الصوت

س : خطوات التحقق من الشخصية بالاعتماد على بصمة الاصبع ؟

- جمع البيانات - معالجة البصمة - مطابقة - قاعدة البيانات
- نعم - ثم التحقق وتنفيذ البرنامج



خاطر توجيهي

ثالثا : حواجز العبور

س : عرف " حاجز العبور " ؟؟

برنامج او جاهر يسمح بمرور الرسائل الخاصة بالمستخدمين الخارجيين الى شبكة المؤسسة المحلية أو مواقعها على الانترنت

س : يتم توصيل حاجز العبور بين شبكة الانترنت وشبكة الشركة الخاصة ؟

لانه يعتبر الامر الوحيد بين شبكة الانترنت وشبكة الشركة المحلية

س : عرف " موجه حزم المسارت " ؟

جهاز بحجم الطابعة ترتبط به الشبكات المحلية والواسعة بحيث يعمل على تحديد مصدر البيانات المرسله وتوجيهها

عبر احدى بواباته الى الطرف المستقبل اعتمادا على مجموعة من القواعد

س : يتوافر في حاجز العبور منافذ مخصصه لخدمات ؟

١. ارسال الرسائل واستقبالها
٢. تحميل الملفات فقط FTP
٣. تحميل وتنزيل HTTP

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

١. عنوان مصدر حزمة البيانات الخارجية
٢. وجهة حزمة البيانات الخارجية
٣. نوع البروتوكول المستخدم : مثل TCP / IP

س : ما هي انواع حاجز العبور ووظيفة كل منها / ثم قارن بينهم من خلال التأثير على الشبكة وطبيعة الحماية ؟

١. موجه المسارات وتصفية الحزم : وظائفه

١. تصفية حزم البيانات الواردة الى شبكة المؤسسة الداخلية
٢. تحديد المسار الذي سيتم توجيه الحزمه له
٣. يوفر حماية بسيطة لا تعيق الشبكة

٢. برنامج حاسوب وسيط : برنامج حاسوب يعمل على جهاز مضيف يسمى بوابة التطبيقات PROXY SERVER وظائفه

١. يوفر حماية عاليه للشبكة من المتسللين
٢. يتحكم الوسيط بحركة الوثائق والملفات من الشبكة واليها
٣. يؤثر على اداء الشبكة

س علل يؤثر الوسيط على أداء الشبكة : لانه يتحكم بشكل اساسي بحركة الملفات والوثائق فالبيانات الداخلة والخارجة من الشبكة تمر من خلاله

رابعاً : مستويات الحماية باستخدام حواجز العبور

س : سليات حاجز العبور أو محددات حواجز العبور ؟

١. لا تمنع الفيروسات
٢. لا تمنع المستخدم الداخلي من تحميل البرامج على الحواسيب الشخصية
٣. لا تستطيع الحماية بناء على محتوى حزم البيانات

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

١. تحديد سياسات عمل حاجز العبور من حيث اسس القبول او الرفض
٢. تحديد مهام حاجز العبور والخدمات التي يسمح بها او يرفضها
٣. تحديد أي انواع حاجز العبور المناسبة لاستخدامات الشركة
٤. تحديد اذا كان سيتم شراء حاجز العبور أم سيتم بناؤه بالشركة

خامسا : أنواع البيانات المتبادلة الكترونيا عبر شبكة الانترنت

س: تقسم المعلومات والبيانات المتبادلة الكترونيا عبر شبكة الانترنت الى أربع أنواع . اذكرها ؟

١. **معلومات عامة** : معلومات متاحة لاطلاع عامة مستخدمي شبكة الانترنت دون تحديد ولا تحتاج إلى الحماية والسرية وتحتاج الى الحماية من العبث
مثال : الجرائد / الأخبار / تعليمات تسجيل الطلاب **س: علل تحتاج الى الحماية من العبث والتشويه** : تصبح بلا قيمة أو قد تنقل رساله خاطئه عنه
٢. **معلومات مملوكة** : معلومات ليست سرية إما لا يحق لأحد نسخها أو تغييرها أو إعادة استخدامها لغاية غير التي تحددها الجهة المالكة
مثال : السيرة الذاتية / البرامج / رسالة الدكتوراه والمجستير / كتب وزارة التربية والتعليم
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 مخوله أو مسموح لها
مثال : المعلومات او السجلات المرضيه / وطلبات الشراء الخاصة بالمؤسسة

==
|| 3 ||
==

سادسا : المخاطر الأمنية لتكنولوجيا المعلومات التي تواجه الربون

س: ما هي متطلبات حماية المعلومات والبيانات المتبادلة عبر الانترنت ؟

١. **سرية التراسل** : عدم الإطلاع على البيانات والمعلومات المتبادلة عبر الانترنت من قبل طرف ثالث ولا يحق له الاطلاع أو الاعتراض لها
٢. **موثوقية التراسل** : أن يكون لدى كل من طرفي تبادل المعلومات والبيانات القدرة على التحقق من هوية الطرف الآخر والتعريف بنفسه
٣. **سلامة التراسل** : عملية حماية البيانات ضد التغير أو التعويض عنها ببيانات أخرى وبعد أحد المتطلبات للتجارة الإلكترونية
٤. **عدم القدرة على الإنكار** : عدم قدرة الشخص الذي قام بارسال رسالة الكترونية في ظروف اتصال معينة على إنكار قيامه بهذا الفعل وكذلك المستقبل

سابعا : أساليب تشفير البيانات

س : 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

س : ما هي اساليب او طرق التشفير ؟

يوليوس قيصر حيث يستخدم نوعين وهما ١. التبديل ٢. التعويض

التبديل : إعادة ترتيب الحروف في النص الاصلي لانتاج النص المشفر مثلا كتابة نص في مصفوفة عاموديا ومن ثم قرائتها افقيا
التعويض : عملية تغيير الاحرف في النص الاصلي بناء على مفتاح محدد من حروف او رموز أو ارقام

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

فك التشفير ↑	A	D	J	M	N	O	R	
	A	O	U	M	Y	Z	2	X
↓ التشفير								

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

عائشرا : القضايا القانونية المتعلقة بالتجارة الالكترونية

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

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

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

س: سبب تحكم الحكومة الامريكية بعملية تصدير اجهزة التشفير وانظمتها ؟
لأنها تعدها من الاسرار العسكرية ومن متطلبات الامن القومي

عامر
جراعه

خواطر
توجيهي

س: ما هي الحالات التي تسمح فيها القوانين الامريكية بالتشفير ؟

١. اذا كانت المعلومات المراد تشفيرها ماله بين بنوك معروفه

٢. اذا كانت المعلومات معروفة

٣. اذا توافرت ادله تفيد ان التشفير لا يستخدم لاجراض اخرى

س: 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

س: القوانين الوطنية والدولية تهدف لحماية التجارة الالكترونية من عدة نواحي ؟

١. الخصوصية

٢. الملكية الفكرية

٣. منع جرائم الحاسوب

س: عدد الامور التي عالجها القانون الاردني لمنع جرائم الحاسوب ؟

١. الضرائب

٢. التوثيق

٣. حماية المشتري

٤. يعاقب بالحبس أو بالغرامه او بكلتيهما لمن ينشئ شهادة رقمية لغرض الاحتيال أو غير مشروع

٥. حجية العقود الالكترونية والاعتراف بالمعاملات الالكترونية : يعترف القانون الاردني بالرسائل المتبادلة المقصود بها انشاء التزامات متبادلة وتعد صحيحة وملزمة

س: على المشتري تبليغ المؤسسة المالية بامكانية معرفة الغير لرقم بطاقة الدفع الالكتروني الخاصة به ؟

لاعفائه من مسؤولية استخدام حسابه بصورة غير مشروعة ونقل تبعية المسؤولية الى المؤسسة المالية ما لم يثبت اهمال المشتري انه السبب

س: للسجلات الإلكترونية حجية الوثائق الورقية بشرط توافر شروط . اذكرها ؟

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

٢. إمكانية احتفاظ السجل بالمعلومات المخزنة فيه بشكل دقيق

٣. إمكانية اثبات منشئ هوية الرسالة الالكترونية ومرسلها

س: 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

س: وضع المشروع الاردني مجموعة من القواعد اللازمة لحماية أمن الرسائل الالكترونية وسلامتها وحجيتها وحماية التوقيع الالكتروني ؟

١. الاعتراف بالتوقيع الالكتروني كبديل للتوقيع التقليدي

٢. يجب ان يكون التوقيع الالكتروني موثقا حتى يعد دليلا على مضمونها

٣. يعد التوقيع الالكتروني موثقا توثيقا سليما إذا صدر عن الجهات المعتمدة بشرط (خلال مدة ١. سريان الشهادة ٢. مطابق لرمز تعريفها)

جهات تصدرها أو مسؤولة عنها ؟

١. جهة ترخيص معتمدة في المملكة الاردنية الهاشمية

٢. جهة ترخيص معتمدة ومرخصه من سلطه مختصه بدولة اخرى

٣. دائرة حكومة أو مؤسسة أو هيئة مفوضة قانونيا باصدار الشهادة

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

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

س: ما نوع هذا الاسلوب ؟ التبديل

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

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

النص الأصلي : MINISTRY OF EDUCATION

النص المشفر : M I R O E C I I S Y F D A O N T U T N

هل يمكن استخدام التشفير السابق في الاحرف العربية والارقام الهندية ؟ فسر اجابتك ؟

نعم . لان التشفير يعتمد على الالية وليس على محتوى البيانات ويمكن تحسينها بتغير اتجاه الكتابة في حالة الاحرف العربية والارقام الهندية

س: انواع الهجمات عبر شبكة الانترنت بالنسبة المنوية ؟

١. الفيروسات (٨٥٪)

٢. الوصول غير المخول من قبل الداخليين (٧١٪)

٣. حجب الخدمة (٢٧٪) ٤. اختراق النظام من خارجه (٢٥٪)

٥. سرقة المعلومات المملوكة (٢٠٪)

٦. تخريب البيانات (١٧٪) ٧. الاحتيال المالي (١١٪)

خواطر توجيهي

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

الوحدة الثانية : طرق التبادل المالي والبنوك الالكترونية



أولا : أنظمة الدفع الالكترونية

الصيرفي : شخص أو جهة كان يقبل الودائع مقابل ايصالات أو شهادات ايداع بمبلغ الوديعة ويحصل على عمولة

س : متى اخذ البنك شكله الاول ؟ **س : علل فكر الصيرفي في إقراض الودائع ؟**

١. كان للايصالات قبولا عاما في التداول وفاء لبعض الالتزامات ٢. كان أصحاب الودائع لا يتقدمون لسحب وداائعهم دفعة واحدة

س : ما هي وسائل الدفع التقليدي ؟ ١. نقدا (الاكثر قبولا لدى التجار) ٢. البطاقات ٣. الشيكات ٤. التحويل المالي

نقدا : ميزاتها ؟؟؟

١. الاكثر شيوعا في عملية الشراء ٢. قبول عالي لدى اغلبية التجار ٣. عدم الحاجة لمعرفة هوية المشتري ٤. لا يوجد تكلفه تذكر للدفع

الدفع عن طريق البطاقات :

س : علل تتم عملية الدفع خلالها بكل سرية وأمان ؟؟؟ لان المعلومات تنتقل عبر شبكة خاصة بالبنوك

س : علل يقوم البائع برفع سعر السلعه مقابل الدفع بالبطاقات ؟؟؟ لان المبالغ تنتقل لحساب التاجر مقابل عمولة على كل عملية شراء

س : علل لماذا لا يرغب بعض التجار باستخدام البطاقات كوسيلة دفع ؟؟؟

١. لان التاجر قد يقوم برفع سعر السلعه مقابل عموله على كل عملية شراء ٢. غالبا ما تتم عملية التسوية عقب ايام قليله من عملية الشراء

س : حساب التاجر ؟؟؟ ه و حساب خاص في البنك يفتحه التاجر حتى يتمكن من تقبل البطاقات كوسيلة دفع

س : المؤسسات المالية ؟؟؟

منشآت اقتصادية متخصصة تعمل في ادارة الاموال حفظا وإقراضا أو بيعا وشراء وتتضمن هذه المؤسسات ما يلي

١. البنوك ٢. صناديق التوفير ٣. بيوت الاستثمارات ٤. شركات التأمين ٥. البورصات وهيئاتها

س : عدد انواع البطاقات المستخدمة لتسوية المدفوعات الشخصية وخصائص كل بطاقه ؟

١. البطاقة الائتمانية :

أ. لا يلزم للحصول عليها وجود رصيد في حسابه ب. يمكن التسديد بدفعات منتظمة او غير منتظمة والفوائد بصفة يومية على رصيده المدين

ج. يصدرها المصرف للحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينه

٢. بطاقة التسجيل على الحساب :

أ. يجب تسديد المبلغ كاملا بوقت محدد متفق عليه ب. يتقاضى البنك رسوما على اصدارها والتجديد

ج. يمنح حاملها قرضا في حدود معينة ولزمن معين د. يترتب على حاملها لدى تأخير السداد دفع فائدة مالية

٣. بطاقة الخصم او الدين :

أ. شرط فتح العميل حساب مصرفي لدى البنك أو ايداع مبلغ للمؤسسة المصدرة للبطاقة ب. لا يسمح بإتمام عملية الشراء اذا قل الرصيد عن قيمة الشراء

ج. تتطلب ادخال رقم خاص بها من خلال جهاز نقاط البيع د. كلما استخدم العميل البطاقة يتم السحب مباشرة من حسابه لسداد الفاتورة

س : قيام المؤسسات المالية باستحداث خدمة عكس عملية الدفع ؟ لتشجيع الافراد على استخدام البطاقات

س : خدمة عكس عملية الدفع ؟؟؟

يعطي الحق لبنك العميل باسترداد المبالغ التي خصمت على حسابه في حال لم يقرأها أو اعترض على صحتها وتخصم بالتالي من حساب التاجر

الدفع عن طريق الشيكات :

س : علل تفضل المؤسسات التجارية والمالية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات ؟؟؟ لها تأييد قانوني كامل

س : الشيك ؟؟؟ هو امر مكتوب غير مشروط معنون من شخص لآخر وموقع من كاتب الشيك للبنك ليدفع عند الطلب مبلغ محدد من المال

التحويل المالي : **س : المشكلات التي تعاني منها وسائل الدفع التقليدي أو سلبياتها ؟؟؟**

١. تكاليف الصيانه عاليه ٢. حاجتها لقوة بشرية كبيره للتشغيل ٣. عائق الحدود الجغرافيه

س : عرف " نظام الدفع " كما عرفه ... المصرف المركزي الاوروبي ؟؟؟

مجموعة من الوسائل والاجراءات التي تسهل عملية التسليم أو التحويل عبر وسائل الدفع لحل الالتزامات المالية التي تنتج عن النشاط الاقتصادي

س : يتكون نظام الدفع من مكونات رئيسية وهي ؟؟؟

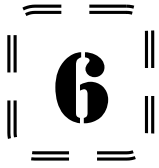
١. مؤسسات وأفراد ٢. الاجراءات القانونية واللوائح والتعليمات التي تحدد المسؤوليات والعلاقات ٣. وسائل الدفع ٤. طرف ثالث

س : عرف الطرف ثالث ؟؟؟

مؤسسات مالية غير بنكية تزود الاتصال بالشبكات المالية لتنشيط الصفقات وتحويلها للحسابات في البنوك مثل (CyberCash)

س : عرف وسائل الدفع ؟؟؟

وسائل تمكن الزبائن من تحويل الاموال الى التجار مثل (١. النقد ٢. السندات المالية ٣. البطاقات ٤. الوسائل الالكترونية)



ثانيا : وسائل الدفع الالكترونية

س : عدد نماذج أو أشكال أو أنواع 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))

س : عرف التجارة الالكترونية ؟؟؟

هي عمليات الاعلان والتعريف بالبضائع والخدمات ثم تنفيذ عمليات عقد الصفقات و ابرام العقود ثم الشراء والبيع ثم سداد القيمة عبر شبكات الاتصال سواء الانترنت او غيرها التي تربط بين المشتري والبائع

س : علل تعدد وسائل الدفع الالكترونية ؟ نظرا لاختلاف انواع التجارة الالكترونية

خواطر توجيهي

B 2B

لتبكات التحويل المالي الالكتروني :

س : مميزات ؟ ١. وفرت وسيلة سريعة لنقل المعاملات المالية من اوامر الدفع بين البنوك ٢. قللت كلفة العمليات ووقتها خصوصا بين الشركات الكبيره

الاعتماد البنكي :

س : عرف الاعتماد البنكي ؟؟؟ س : يعتبر الاعتماد البنكي LC أحد وسائل الدفع والتي تعطي البائع درجة أمان عاليه ؟؟؟

هي اتفاقية مكتوبة من قبل المصرف (يدفع بمقتضاها للبائع من حساب المشتري مبلغ من المال بناء على تقديم بعض الوثائق من البائع)

س : فوائد الاعتماد البنكي للبائع ؟؟؟

١. يعطي البائع درجة عالية من الامان اذا تحققت الشروط ٢. نقل نسبة المخاطره الى ادنى مستوياته

س : فوائد الاعتماد البنكي للمشتري ؟؟؟

١. فرصه أكبر للتفاوض والمساومه ٢. الاموال لا تسحب من رصيد المشتري الا بعد التحقق من الوثائق ٣. يعطيه فرصه اكبر للاحتفاظ بماله

الشيكات الالكترونيه :

س : الشيك الالكتروني ؟؟؟

هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقيه التقليديه وهو رساله موثقه ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك لمستلمه

س : علل توقع الشيكات الالكترونية باستخدام مفتاح التشفير الخاص بالجهة المصدرة للشيك ؟؟؟

١. التحقق من الطرف المرسل للشيك ٢. اثبات صحة الشيك ٣. المحافظة على السرية والامان

س : ما هي خطوات عملية الدفع بالشيكات الالكترونية ؟؟؟ الشكل (٦ - ٤)

عامر جرابعه

B 2C

البطاقات : هو أكثر النماذج انتشارا بعد B2B / يشبه محلات التجزئة ووسائل الدفع الالكترونية التي يستخدمها المشتري / هو المستهلك

س: ما الامور التي يجب أن يقوم بها التاجر حتى يتعامل بالبطاقات ؟؟؟

١. فتح حساب خاص لدى احد البنوك ٢. الحصول على شهادة رقمية للموقع ٣. وتوقيع الكتروني لضمان السرية والامان

س: تختلف البطاقات في B - C عن البطاقات في الدفع التقليدي ؟؟؟

في وسيلة التحقق من صحة البيانات بانها تتم عبر شبكة الانترنت دون وجود بطاقة ولذلك تحتاج لدرجة حماية عالية عند ارسال المعلومات ببروتوكول 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

طرف ثالث :

س: علل الدفع بضمان طرف ثالث يعطي حماية اكبر للمشتري ؟؟؟

لانه لا يحتاج المشتري استخدام بيانات بطاقة الائتمانية عبر الانترنت عند الدفع

س: عرف الطرف الثالث ؟؟؟

قناة اتصال بين مؤسسات بطاقات الائتمان والبنوك والشركات التي تعالج معلومات البطاقات والانترنت

س: ماذا يحتاج كل من المشتري والبائع للتعامل بالدفع بضمان طرف ثالث ؟؟؟

١. لا يحتاجون الى برمجيات واجهزة ٢. يحتاجون الى حساب بريد الكتروني والى فتح حساب مع الطرف الثالث

س: مهم جدا حل سؤال ٤ فرع ب من سنة ٢٠١٠ صيفي ؟؟؟

مهم جدا جدا

س: كيف يحقق الطرف الثالث الارباح ؟؟؟

نتيجة لحجز المال بعض الوقت قبل ارسالها للتاجر

الشبكات الالكترونية :

س: متى تستخدم ؟؟؟ في الدفعات المالية الكبيرة

س: كيف يحصل المشتري على الشبكات الالكترونية بنموذج B - C ؟؟؟

ان يكون له حساب بنكي وعندها يحصل على نماذج شبكات من البنك المرخص أو من خلال طرف ثالث مثل : **ECHECKSECURE.COM**

البطاقة الذكية : (البطاقات ذات القيمة المخزونة)

س: عرف البطاقات الذكية ؟؟؟ بطاقة تستخدم شريحه مدمجه لها القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها

معلومه : يمكنها تخزين معلومات اكثر من ٥٥٠ ضعف مما تستطيع البطاقات ذات الشريط المغناطيسي / ضياعها يعني خسارة المبلغ فيها

س: ما هي استخدامات البطاقات الذكية ؟؟؟؟ ١. الشراء ٢. الوصول للحساب البنكي للمالك ٣. لخص المعلومات المختلفه

س: كيف يتم تخزين القيمة النقدية في البطاقة الذكية ، وماذا يحتاج المستخدم ليستخدم القيمة النقدية فيها ؟؟؟؟

عن طريق تحويلها من رصيد بنكي الى البطاقة من خلال بعض اجهزة الصراف الالي / ويحتاج الى قارئ خاص بالبطاقة

س: علل تعد وسيلة البطاقة الذكية من الوسائل المريحة للمشتري والبائع ؟؟؟؟

١. بسبب قلة كلفة عملية التبادل المالي ٢. قلة احتمال الخسارة بسبب التزوير والاحتيال ٣. سرعة عملية التبادل المالي

س: المؤسسات التي توفر هذه الخدمة ؟؟؟؟ ١. BLUE AMERICAN EXPRESS ٢. MONDEX

C 2C

مواقع المزادات تمثل اشهر المواقع فيه / من المواقع التي تسمح بالتبادل المالي بين الافراد **WWW.PAYDIECT.YAHOO.COM**

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

عامر
جراعه

خواطر
توجيهي

الشركة هي البادئ في عملية الدفع / ويكون هنالك اتفاق على اعادة النقود في حال عدم مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها

س : تصنف وسائل الدفع الالكتروني اعتمادا على عدة معايير ؟؟؟

١. طبيعة عملية التبادل الالكتروني
٢. طريقة التسوية أو المقاصة : على ان تكون الدفعات الالكترونية مغطاة بدفعات حقيقه مثل : النقد / الرصيد البنكي / شيكات مدفوعة
٣. اسلوب حماية عملية الدفع الالكتروني والتأكد من هوية الدافع
٤. المخاطر المتعلقة بعملية الدفع الالكتروني والتزوير والاحتيال

ثالثا : أثر التجارة الالكترونية على العمل البنكي

س : البنك ؟؟؟

مؤسسة مالية تنصب عملياتها على حشد الموارد الماليه والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور ورجال الاعمال والدولة بغرض توظيفها أو اقراضها لآخرين وفق اسس وقواعد معينه

س : يتكون الجهاز المصرفي من عدد من البنوك تختلف وفقا ل (١. تخصصها ٢. الدور الذي تؤديه في المجتمع) ؟؟؟

١. البنوك المركزية :

س : يعد البنك المركزي قلب الجهاز المصرفي ؟؟؟ فهو يشرف على النشاط المصرفي بشكل عام

س : وظائف البنك المركزي بشكل عام ؟؟؟ ١. يشرف على النشاط المصرفي بشكل عام ٢. اصدار اوراق النقد ٣. المحافظة على استقرار قيمتها

س : وظائف يقدمها البنك المركزي للحكومة فقط ؟؟؟ س : علل يطلق على البنك المركزي بنك الحكومة ؟؟؟

١. القيام بالخدمات المصرفية للحكومة ٢. يشاركها في رسم السياسات النقدية والمالية

س : وظائف يقدمها البنك المركزي للبنوك الاخرى فقط ؟؟؟ س : علل يطلق على البنك المركزي بنك البنوك ؟؟؟

١. يحتفظ بحسابات المصارف لديه ٢. يقوم باجراء المقاصه بينها

٢. المصارف التجارية :

س : علل يطلق على المصارف التجارية بمصارف الودائع ؟؟؟ حيث تمثل الودائع المصدر الاساسي لمواردها

س : ماهي وظائف المصارف التجارية ؟؟؟ أمثله (المصارف التجارية والزراعية والصناعية)

١. تقوم بقبول اموال المودعين التي تستحق عند الطلب أو بعد فترة من الزمن

٢. تقوم بمنح التجار ورجال الاعمال والصناعة قروضا قصيره الاجل بضمانات مختلفة

س : ما هي الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها سواء أفراد أم مؤسسات ؟؟؟

١. السحب ٢. الايداع ٣. القروض ٤. صرف العملة الاجنبية ٥. تسديد فواتير الخدمات مثل الهاتف ، الكهرباء ، الماء

س : ما الذي أدى اليه (ما هو أثر) التطور في تكنولوجيا التجارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات على العمل البنكي ؟؟؟

١. دخول شركات ومؤسسات غير بنكية الى سوق الخدمات البنكية والمالية مثل شركات الدفع المباشر عبر الانترنت مما هدد اهم خدمات البنوك

٢. تقصير الفترة الزمنية اللازمة لتطوير خدمات جديده مقارنة مع الوضع التقليدي الذي كان يعتمد على القدرة المالية للبنوك

٣. تغير في حاجات عملاء البنك ، خاصة فيما يتعلق بالوقت وكيفية الحصول على الخدمات البنكية والمالية

٤. تقليل كلف التشغيل في البنوك (تكلفة تنفيذ الخدمة في البنك تقريبا ١.٠٧ وتقل باستخدام الصراف الالي وتصل ادنى مستوى بالانترنت

س : توجهت ادارات البنوك نحو استخدام شبكة الانترنت كوسيط للعمليات البنكية وبناء فروع الكترونية لها على الانترنت ؟

أقل كلفه بكثير من الفروع الحقيقة المبينة بالحجارة مما ساعدها على توسيع قاعدة عملائها وتقديم خدمات مالية متنوعة منها

خواطر توجيهي

عامر جراعه

س: عرف "البنك الالكتروني" ؟ النظام التي يتيح للزبون الوصول الى حساباته والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو اية وسيلة أخرى

س: علل حررت البنوك الالكترونية عملائها من قيود الزمان والمكان ؟

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

س: 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

س: ما هي الخدمات المالية المتنوعة التي تقدمها البنوك الافتراضية أو الالكترونية لعملائها ؟؟؟

١. تحويل الاموال بين الحسابات ٢. دفع الفواتير الكترونيا ٣. انزال بيان حساب ٤. الحصول على ارصدة الحساب الجاري

س: يمكن تقسيم مواقع البنوك الالكترونية على الانترنت حسب الخدمات التي توفرها الى ٣ مستويات ؟؟؟

١. المستوى الاول: **موقع خدمات المعلومات** : حيث يقدم البنك معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية

١. المستوى الثاني: **الموقع التفاعلي** : بحيث يسمح بنوع من التبادل والاتصال بين البنك وعملائه بالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات ونماذج

١. المستوى الثالث: **موقع خدمات الحركات المالية** : حيث يسمح البنك فيه للعميل بالوصول الى حساباته وادارتها واجراء الحركات المالية

مثل التحويل بين حساباته ودفع الفواتير وانشطة أخرى

رابعاً : أكتولوجيا الاعمال البنكية

س: 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) أنشئت **swift** (**علل**) بغرض أمتنة التيليكس :

مهامها : نقل التعليمات والوامر 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** : سلبيات المقاصة الآلية : ١. خاضعة للأخطاء ٢. التأخير في عملية التسوية يؤثر على الاقتصاديين ٣. الحجم اليومي المتزايد للشيكات

٤. **نقاط البيع** : ترتبط بشبكة خاصة بالبنوك فوائدها ١. التحقق من صحة البيانات التي يعطيها حامل البطاقة والتاجر ٢. تحصيل المبلغ لحساب التاجر

س: ما هي خطوات أو اجراءات تقاص الشيكات بين البنوك (خطوات المقاصة الآلية) ؟

١. ترميز الشيكات بتضمينه بيانات شفرية أسفل الشيك على خط الخبر الممغنط **تتضمن** (١. رقم الشيك ٢. رقم فرع البنك المسحوب عليه ٣. رقم حساب العميل)

٢. قراء البيانات التي على الشيك بجهاز خاص ٣. ترسل للبنك المركزي الالكتروني ومنه للبنك المصدر للشيك ٤. تعود الاجابة الكترونيا بالموافق أو الرفض

س: عرف "غرفة المقاصة" ؟؟؟

غرفة خاصة يلتقي فيها مندوبو البنك في الدول لتبادل الشيكات المسحوبة وتعقد جلسه أو جلستين يوميا لتمرير الشيكات جميعها التي يصدرها

التاجر والافراد من خلال هذه الغرفة

س: ما هو دور المقاصة الآلية في التقليل من عدد الشيكات المرتجعة في البنوك حسب رأيك ؟؟؟

ساهمت في تقليل عدد الشيكات المرتجعة لانه يقوم بالتحقق من الشيك مباشرة

س: قارن بين الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية وأثر كل منها ؟؟؟

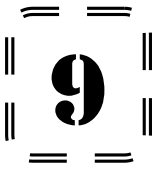
البنك التقليدي : البيئه تؤثر سلبا / المستخدم الضوضاء والازدحام / البنية التحتية تحتاج لمباني وغرف انتظار وحراس / وقت الخدمه يكون بالدوام الرسمي

البنك الالكتروني : البيئه لا تؤثر / المستخدم الاشعة الضارة من الشاشة / البنية التحتية جهاز كمبيوتر وانترنت وموقع على الشبكة / وقت الخدمه ٢٤ ساعه

س: ما هي خطوات تسوية الشيكات بين البنوك بالمقاصة اليدوية ؟؟؟

١. إيداع الشيك ٢. تجمع البنوك الشيكات التي لديها على البنوك الاخرى ٣. تتبادل البنوك الشيكات المسحوبة عليها

٤. تتم تسوية بين البنوك ٥. يوزع كل بنك الشيكات المستحقة لعملائه حسب الفرع



خواطر توجيهي

عامر جراعه

خامسا : إنجاز الأعمال البنكية الالكترونية

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

١ . مقيّر الخدمات والمنتجات التي تقدمها

٢ . تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي

٣ . مكاملة خدمات الهاتف مع الإنترنت

٤ . توفير الدعم الداخلي لإنظمة بنك الانترنت

س: يهتم البنك الالكتروني (الافتراضي) بالتميز بالخدمات والمنتجات التي يقدمها عن البنوك الأخرى لجذب العملاء والمحافظة عليهم بعدة أمور ؟

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

س: ان تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي يعد مهما لضمان نجاح الاعمال البنكية ويستلزم القيام بعدة امور للتحويل لكيان تسويقي ؟

١ . استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في نشر أدوات التسويق مثل الانترنت

٢ . تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم

٣ . تطوير بحوث السوق وجمع تطورات السوق

س: علل يجب على البنك إعادة تصميم مراحل تقديم الخدمات المصرفية ؟

لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا المتقدمة وذلك من خلال : ١ . تقليل امددة الزمنية ٢ . وتقليل الخطوات والمستندات اللازمة للخدمة

س: من عوامل نجاح البنوك الالكترونية الإهتمام بدرجة كبيرة من الحماية والأمن للبيانات المتراصة عبر البريد الإلكتروني ؟

١ . استخدام التحقق من هوية المستخدمين للموقع

٢ . التأكد من صلاحية استخدامه للخدمات البنكية

٣ . استخدام التشفير بالمفتاح العام والخاص لحماية البيانات المتراصلة

٤ . الاهتمام بالحماية المادية للشبكة الداخلية بحاجز العبور

س: عرف " مكاملة خدمات لهاتف مع الانترنت " ؟؟؟

تقديم الخدمات البنكية عبر الهاتف وذلك من خلال تسهيل انتقال العميل من الانترنت الى موظف مركز الاتصال للحصول على الخدمات المطلوبة

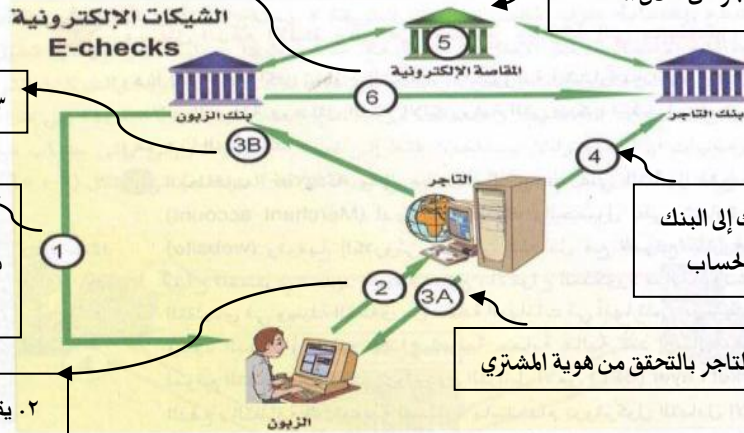
س: عرف " مراكز الاتصال " ؟؟؟ تقديم الخدمات البنكية عبر الهاتف

س: خطوات الدفع الالكتروني من خلال الشيكات الالكترونية ؟

التوضيح من خلال الرسم

٦ . يحول بنك المشتري قيمة الشيك الى بنك التاجر

٥ . تتم تسوية الشيكات بين بنك المشتري وبنك التاجر من خلال المقاصة



٣ . يقوم التاجر بالتحقق من هوية البنك

١ . يقوم المشتري بالحصول على فاذج شيكات إلكترونية من بنك مرخص بذلك بناء على حساب يفتحه بالبنك

٢ . يقوم المشتري بعملية الشراء و طلب السلعة و يكتب شيكا إلكترونيا موقعا إلكترونيا و يرسله للتاجر

١ . يرسل المشتري طلب الشراء ورقم هويته لموقع التاجر

٤ . يرسل التاجر الشيك إلى البنك الخاص به لإداعه في الحساب

٣ . يقوم التاجر بالتحقق من هوية المشتري

عامر جرابه

خواطر توجيهي

س: خطوات الدفع بضمان طرف ثالث ؟؟؟

٢ . يرسل التاجر معلومات الشراء و هوية المشتري إلى الطرف الثالث

البايع (التاجر)



٦ . يستلم التاجر النتيجة سواء تم الدفع من البطاقة الائتمانية أم لا

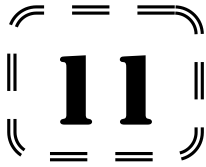
٤ . يقوم المشتري بتأكيد الصفقة او رفضها

٣ . يطلب الطرف الثالث تأكيد الصفقة من المشتري

٥ . يرسل الطرف الثالث المعلومات خلال بوابة دفع الى الشبكة المالية المخلقة لاكمال العملية



الوحدة الثالثة : التسويق الالكتروني وإدارة علاقات الزبائن



أولا : العلاقة بين الشركة وزبائنها

س: أنشطة تندرج وتحقق العلاقة بين الشركة وزبائنها ؟

١. **التسويق** : تعريف الزبائن بالمؤسسة والتأثير عليهم لاقناعهم بالشراء

٢. **البيع** : يشمل ١- اختيار الزبون للسلعة او الخدمة ٢- الاتفاق على شروط البيع والشراء ٣- قيام المشتري بدفع الثمن ٤- توفير خدمة ما بعد البيع

٣. **خدمة الزبائن** : تقوم على بناء العلاقة الدائمة والمتطورة مع الزبون للمحافظة عليه وتعميق ولائه للمؤسسة

س: ما هو أثر استخدام التقنيات الحديثة وبالأخص شبكة الانترنت على تطوير أنشطة المؤسسة المختلفة ؟

١. توفر قدرات كبيره وأساليب جديدة للتعامل مع الزبائن ٢. تساعد في تطوير استراتيجيات التسويق والدعاية والاعلان

ثانيا : التسويق الالكتروني

س: عرف : التسويق بمفهومه التقليدي ؟

جميع النشاطات التي يقوم بها البائع بهدف التأثير على المشتري واقناعه بشراء منتجاته وما يقدمه من خدمات

س: وسائل التسويق التقليدي ؟

١. **مطبوعه** : كالصحف والمجلات ٢. **اتصال مرئي** : التلفزيون ٣. **اتصال مبانئره** : المعرض ٤. **اتصال مسموعه** : المذياع

التسويق الالكتروني: أقل تكلفه / أكثر تأثيرا / غير محدد بزمان ومكان / أكثر فاعليه **التسويق التقليدي**: أكثر تكلفه / أقل تأثيرا / محدود / أقل فاعليه

س: ما الدافع الاقتصادي لاستخدام الانترنت في البيع والتسويق الالكتروني ؟

أنها تغطي شريحة كبيره من الزبائن وبأقل كلفه

س: علل طرق التسويق الالكتروني تقلل التكلفة على المشتري ؟

لا يتطلب انتقال البائع الى مكان المشتري ولا العكس ويوفر الوقت والجهد وغير محدد بزمان وزمان

س: ان قرار المؤسسة باستخدام التسويق الالكتروني كداعم للتسويق التقليدي يؤدي الى احداث تغيرات ايجابية بالمؤسسة ؟

١. يزيد من كفاءة وظائف التسويق الاساسيه ٢. تحويل العديد من استراتيجيات التسويق التقليدي الى اشكال جديده تزيد من المنافع للمستهلك

٣. تبني بينه وبين المؤسسات علاقات جديده ٤. تزيد قدرة المؤسسة على النجاح وتحقيق الارباح

س: طرق التسويق الالكتروني ؟؟؟

موقع الشركة على الإنترنت / محركات البحث / البريد الالكتروني / رسائل قصيره / مؤتمرات مصورة

س: علل يعد بناء موقع للشركة على شبكة الانترنت أول الحلول التي تقررها الشركة لتسويق نفسها ومنتجاتها ؟

لانتقال من السوق المحدود جغرافيا الى العالمية

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

١. دراسة حاجة المؤسسة التسويقية وأهدافها وتحديد طبيعة منتجاتها

٢. و خصائص الأسواق التي تسعى للوصول إليها ٣. وطبيعة الزبائن الذي تسعى للتأثير عليهم واقناعهم بشراء المنتج

س: 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

س: علل ضرورة التفكير في كيفية جعل موقع الشركة يظهر لمستخدمي الانترنت بمحركات البحث مثل (Yahoo / google) ؟

١. بناء موقع على الشبكة لا يعني بالضرورة ان المستخدمين سيزورونه فهناك ملايين المواقع ٢. الكثير من المستخدمين يستخدمون محركات بحث

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

١. إضافة كلمات معبرة عن نشاط الشركة بوسم التروسيه ٢. الاتفاق مع الشركات المشغلة لمحركات البحث بوضع الاسم في بداية النتائج مقابل دفع مبلغ

س : ما هي الطرق التي يتم الاعتماد عليها لتحديد تكلفة الاعلان عن الموقع ؟

١. تحديد قيمة الاعلان بشكل مقطوع اعتمادا على مدة ظهور اسم الشركة أو شعارها أو عنوانها على الموقع
٢. تحديد قيمة الاعلان اعتمادا على عدد الزيارات لموقع الشركة المعلنة

س : أسباب جعلت من البريد الالكتروني الوسيلة الأكثر استخداما لتحقيق الاتصال مع الزبائن / ميزاته ؟ (هو الخطوة الاولى من خطوات التسويق الناجح)

سهولة الاستعمال / السرعة التي يتميز بها / التكلفة المتدنية مقارنة مع الوسائل الاخرى

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

١. تحديد وقت ارسالها
٢. تحديد محتوى الرسالة
٣. تحديد الجمهور المستهدف من الحملة

س : ما هي الأمور التي يجب الاهتمام بها عند تحضير الرسالة ؟

١. اختيار الزبائن المحتملين بعناية
٢. تشجيع الزبائن على الرد على الرسالة
٣. أن يكون طول الرسالة معقولا والابتعاد عن الطويلة
٤. اختيار التوقيت المناسب لإرسال الرسالة
٥. عرض محتوى الرسالة بشكل مناسب وبطريقة جذابة

س : تتضمن الرسالة المرسلة من الشركة الى الزبائن مجموعة من المعلومات لتكون مقنعة ومغرية للزبائن اذكر هذه المعلومات ؟

١. عروض مناسبة بتكلفة معقولة ومنافسة
٢. توفير الكفالة للمستهلك لتشمل كفالة تزويده بالسعر
٣. توفير معلومات كاملة للسلع المعروضة
٤. توفير خدمة ما بعد البيع
٥. توفير امكانية الاجابة عن تساؤلاتهم

س : رغم سهولة استخدام الرسائل الالكترونية للاتصال مع الزبائن ، الا ان ذلك يتطلب معرفة عناوين العملاء ، ولمعرفة العناوين ؟

١. بدأت تظهر مواقع على الشبكة تزود المستفسرين بعناوين ومعلومات عن الشركة والزبائن المحتملين
٢. يمكن استخدام محركات البحث على الشبكة وذلك للبحث عن الزبائن المهتمين بنوعية منتجات الشركة
٣. إضافة اسم موقع الشركة على الانترنت في كتالوجات المواقع المتخصصة لتسهيل عملية الوصول اليه للمستهلكين

خواطر توجيهي

ثالثا : إدارة علاقات الزبائن

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

١. انتشار استخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سهلة وسريعة
٢. ازدياد التنافس بين الشركات واستخدامها للتقنيات الحديثة
٣. التقدم المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات
٤. ازدياد رغبة الزبائن انفسهم في الحصول على المعلومات عن المنتجات

س : عرف " إدارة علاقات الزبائن " ؟

مجموعة نشاطات واعمال تقوم بها المؤسسة بهدف بناء علاقات تبادلية مع المتعاملين باستخدام وسائل وتقنيات حديثة لدعم التفاعل بين الشركة والزبون

س : ما هي عناصر إدارة علاقات الزبائن وإجراءاتها ؟ في حالة أعطائك رسمة الجواب الذي بالاقواس

١. الزبائن يزودون الشركة بمعلومات عنهم وعن تقييمهم للشركة ومنتجاتها وخدماتها (سلع معلومات خدمات)
٢. المختصون في الشركة يحللون المعلومات التي تم تزويدهم بها من الزبائن (بيانات الزبائن)
٣. تتخذ الإدارة في الشركة القرارات بخصوص تعديل المنتجات والخدمات الجديدة (معلومات عن العملاء)
٤. تنفذ سياسات الشركة في الإنتاج بوضع الخطط التسويقية (قرارات)

س : يسعى نظام ادارة علاقات الزبائن الى تحقيق مجموعة من الأهداف ؟

س : تسعى المؤسسات باختلاف انواعها الى زيادة المبيعات وزيادة الأرباح من خلال أهداف ؟

١. استقطاب مستهلكين جدد وجذبهم للشركة وموقعها على الانترنت
٢. المحافظة على الزبائن الحاليين وتعميق ولائهم وارتباطهم بالشركة
٣. التوسع في العلاقة مع الزبائن
٤. توسيع قاعدة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة للمتعاملين معها

س: بالمرحلة الاولى لبناء نظام لادارة العلاقات مع الزبائن يجب تحديد صورته واضحه تحدد " عناصر صفات أو خصائص العملاء المحتملين " ؟

13

١. قدرات المستهلك المالية وقدرته الشرائية ٢. التوزيع الجغرافي ٣. طريقة أو طرق الشراء المفضلة لدى المستهلك

٤. ثبات المستهلك في علاقته مع المزودين ٥. البعد الثقافي : لغة المستهلك / وسلوكياته

س: تتأثر عناصر أو صفات أو خصائص العملاء المحتملين بعدد من الامور أو العوامل ؟

١. نوعية الشركة ٢. حجمها الانتاجي ٣. طبيعة منتجاتها ٤. أسعار سلعها ٥. وسائل توصيل الخدمات للعملاء

س: علل من اهم النشاطات التي تقوم بها الشركات استقطاب الزبائن ؟

١. وذلك لتحقيق أهداف الشركة في زيادة مبيعات وزيادة الربحية ٢. توسيع قاعدة المتعاملين معها والزبائن لسلعها

س: طرق تقليدية للاتصال مع الزبائن ؟

١. الاعلان في وسائل الاعلام المختلفة ٢. اقامة المعارض ٣. الاتصال المباشر مع الزبائن ٤. الرسائل الالكترونية ٥. زيارة الموقع ٦. SMS

س: 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 بملف

س: وسائل وتقنيات شبكة الانترنت لاستقطاب الزبائن ؟ ١. موقع الشركة على شبكة الانترنت ٢. الرسائل الالكترونية

س: 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

س: كيف يتم الحصول على المعلومات الخاصة بالزبائن لبناء قاعدة البيانات ؟

عن طريق الاستمارة الالكترونية

س: بماذا تختلف المعلومات التي تحتويها الاستمارة الالكترونية ؟

١. باختلاف المنتجات أو الخدمات المقدمة ٢. باختلاف نوعية الزبائن الذي تسعى الشركة لاستقطابهم

س: ما هو هدف الاستمارة ؟ س: ما المعلومات التي تحتويها الاستمارة الالكترونية ؟

١. تزويد قاعدة البيانات في الشركة بمعلومات اساسية عن المستهلك مثل (الاسم) ٢. المعلومات المهنية مثل (العمل وعنوانه)

٣. التعرف على سلوكيات العميل الاستهلاكية ٤. طرق الشراء المفضلة ٥. طرق الدفع المفضلة

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

١. المجموعة الاولى : تم إخراجهم من دائرة الاهتمام : لعدم اهتمامهم بالمنتجات / عدم قدرتهم المالية على الشراء / لا استعداد عندهم للتعامل بالتجارة الالكترونية

٢. المجموعة الثانية : الزبائن الذين يشكلون هدفا اساسيا : لسلوكهم الاستهلاكي / ولقدرتهم الشرائية / واهتمامهم بالمنتج والخدمة

٣. المجموعة الثالثة : زبائن لا يتطابقون مع صفات المستهلك : تسعى الشركة لاستقطابهم وجذبهم / تتوجه باساليب وعلى فترات / يملكون قدرة مالية بدون اهتمام

٤. المجموعة الرابعة : زبائن لا يستجيبون لرسالة الشركة بإيجابية أو لم يردوا : تتعامل معهم بطرق مختلفة : محاولة الاتصال / بريد الكتروني / او بالهاتف

س: عرف " إدارة المحافظة على الزبائن " ؟

سياسات تقررها الشركة والاجراءات التي تسعى لتنفيذها من اجل المحافظة على الزبائن و على استمرارية العلاقات معهم وتعاملهم مع الشركة

عامر
جرايه

خواطر
توجيهي

س: تقسم ادارة المحافظة على الزبائن الى ثلاث شرائح مختلفة من الزبائن " ؟

١ . المحافظة على الزبائن الذين سبق لهم التعامل مع الشركة

ملاحظه : (علل) يجب ان تكون لهم الاولوية على غيرهم من الشرائح ؟ لما ينتج عنها من مردود أفضل على الشركة ومبيعاتها وارباح عملياتها

٢ . المحافظة على الزبائن الذين قاموا بزيارة موقع الشركة على الشبكة أكثر من مره أو استعلموا عن منتجاتها

ملاحظه : متابعتهم توفر للشركة مصدر متجدد من المشرتين

٣ . المحافظة على الزبائن الذين استجابوا الى الرسائل الالكترونية وزودوها بالمعلومات وسجلوا انفسهم في قاعدة البيانات حتى لو لم يشترخوا

س: عدد أربعة من أسباب تسرب الزبائن من شركة الى أخرى ؟

١ . عدم توفر الخدمة التي يحتاجها المستهلك

٢ . سوء نوعية الخدمة التي تقدمها الشركة

٣ . بطء استجابة الشركة لطلبات المستهلك

٤ . النقص في الخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها

س: تحتاج الشركة الى بذل جهود كبيره ومستمرة لتحقيق النجاح في بناء علاقات وثيقة ومستمره للمدى البعيد في هذه الاتجاهات ؟

١ . ادامة الاتصال مع الزبائن ٢ . متابعة عملية البيع ٣ . خدمات ما بعد البيع ٤ . قياس مدى رضا الزبائن

س: طرق ادامة الاتصال مع الزبائن ؟

١ . إرسال الرسائل الألكترونية إلى الزبائن

٢ . توزيع نشرات إخبارية دورية عن الشركة بشكل منتظم للزبائن الدائمين

٣ . تقديم عروض وخدمات خاصة للزبائن الدائمين

٤ . دعوة الزبائن باستمرار لزيارة موقع الشركة الالكتروني

٥ . تقديم الخدمات المتنوعة والمفيدة للمستهلك على الموقع : مثل (أدوات البحث على الشبكة أو على الموقع / توفير عناوين البريد الالكتروني

س: تؤدي متابعة عملية البيع الى شعور المستهلك بالارتياح أو الاطمئنان على مصالحه . ما الاجراءات والمعاملات المتعلقة بعملية البيع ؟

١ . توصيل السلعة في وقت مناسب ومتفق مع ما كان محلن

٢ . استلام المستهلك السلعة أو حصوله على الخدمة

٣ . التأكد من سلامة السلعة عند الاستلام

٤ . تزويد المستهلك بالمعلومات الضرورية للاستخدام الصحيح للسلعة

٥ . إخبار المستهلك باجراءات تحصيل ثمن السلعة من حسابه

س: ما هي المعلومات التي يجب ان توفرها الشركة لتعزيز خدمة ما بعد البيع ؟

١ . توفير خدمة الاسئلة المكررة على الموقع الالكتروني

٢ . الاستجابة الى اي استفسار للعميل عن السلعة واستعمالها

٣ . الاسراع في الرد على اية رسالة يرسلها العميل فيها

٤ . اعطاء العميل مدة من الزمن لالغاء عملية البيع واسترجاع ما دفعه

٥ . المساعدة في تكوين المجتمعات الالكترونية : توفير التسهيلات التقنية التي تساعد عملاء الشركة على الاتصال وتبادل المعلومات فيما بينهم

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

س: تهتم الشركات عادة بالتعرف على مدى رضى الزبائن عن منتجاتها المبيعة اليهم والخدمات المقدمة لهم ؟

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

س: 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

س: 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 . المحافظة على عملاء الشركة

س: اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات أو أهمية معلومات الزبائن في بناء نظام علاقات الزبائن المحوسب ؟

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

خواطر توجيهي

عامر جرابعه

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

١. **النظام العملياتي** : يهتم بالعمليات الاساسية التي يتم إنجازها ضمن العلاقة مع الزبائن له عمليات أساسيه وهي ما يلي

١. **التسويق** : ١. عرض السلع وخصائصها وبيان إيجابياتها ٢. الاجابة على استفسارات الزبائن ٣. استخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول للزبون
٢. **المبيعات** : ويشمل كافة مراحل عملية بيع السلعة او تقديم الخدمة للزبون مثل استقبال الطلبات وتجهيز العقود

٣. **خدمة ما بعد البيع** : ١. تشمل المساعدة في حل مشاكل الزبون بعد الشراء ٢. كيفية استخدام البضائع ٣. خدمات الصيانة والتطوير

٢. **النظام التفاعلي** : يتيح الفرصة الى التفاعل مع الزبائن مباشرة وتبادل الاتصال معهم باستخدام وسائل تكنولوجيه حديثه منها ... ما يلي

١. هواتف ٢. الرسائل القصيرة ٣. الرسائل الالكترونية ٤. مواقع الانترنت ٥. المؤتمرات المصورة

٣. **النظام التحليلي** : نظام يهدف الى معالجة المعلومات التي يتم تجميعها عن الزبائن وحاجاتهم والمعاملات التي تمت له عمليات أساسيه وهي ما يلي

١. تحليل معلومات الزبائن المختلفة : كالمناطق والقدرة الشرائية

٢. تحليل توجهات الزبائن : من خلال متابعة مشترياتهم والتطور عليها من حيث الكميات والانواع لتوجيه الشركة نحو انتاج اصناف اكثر مبيعا

٣. تحليل آراء الزبائن : اي في ما تبيعه الشركة من سلع من حيث النوعية والخدمة والاسعار المعروفة .

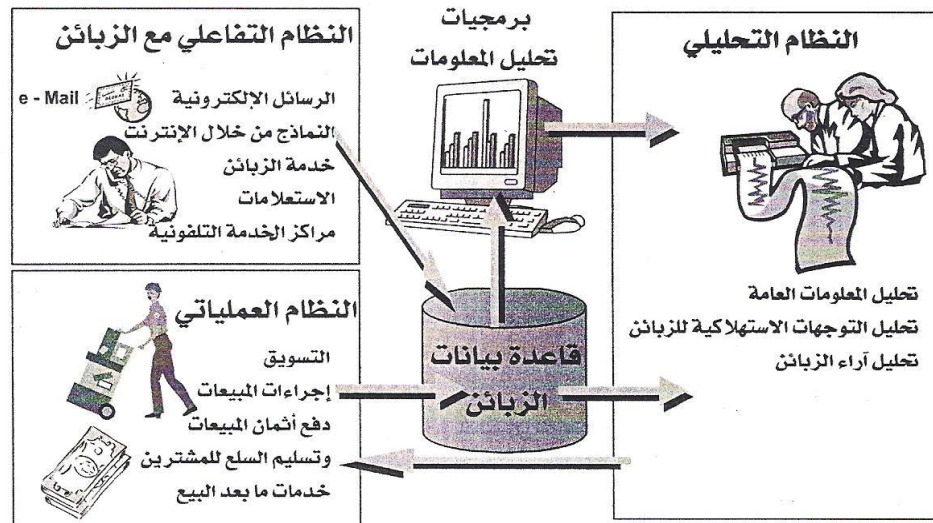
س: ما هدف نظام علاقات الزبائن المحسوب من النظام التحليلي ؟

بناء تصور متكامل عند الشركة أو المؤسسة يساعدها في اتخاذ قرارات صائبة بخصوص سياساتها الخاصة بتطوير انتاجها

خدمة الرسائل القصيرة SMS : خدمة متوافرة على هواتف المحمولة الرقمية تسمح بارسال الرسائل القصيرة النصيه

15

عامر
جراعه



شكل (١-٧) نظام علاقات الزبائن المحسوب

خواطر
توجيهي

