



## الإجابة النموذجية لامتحان التجارة الإلكترونية المستوى الثالث - للدورة الشتوية ٢٠١٤

السؤال الأول :-

(أ)

- ١- الاختراق :- هو قيام أشخاص من غير المخولين بالدخول إلى النظام عن طريق ثغرات في أساليب الحماية ، بهدف الاطلاع على المعلومات أو تخريبها. وقد يكون داخلياً أو خارجياً من قبل أشخاص يُطلق عليهم اسم متسللين أو مُخربين .
- ٢- حواجز العبور :- هو برنامج أو جهاز يسمح بمرور رسائل المستخدمين الخارجيين إلى شبكة المؤسسة المحلية إذا توافرت فيهم خصائص معينة ، أما المستخدمين الداخليين وموظفي الشركة فيسمح لهم بالعبور إلى شبكة الإنترنت بسهولة.
- ٣- البنك :- هو مؤسسة مالية تتركز عملياتها الرئيسية على حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور ورجال الأعمال والدولة بغرض إقراضها لآخرين وفق أسس وقواعد معينة .
- ٤- إدارة علاقات الزبائن :- هي مجموعة النشاطات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة بهدف بناء علاقات تبادلية مع المتعاملين معها .

(ب)

- ١- لأنه عندما يتم تحميلها في ذاكرة الحاسوب تقوم بتكرار نفسها وتستهلك مساحة كبيرة من الذاكرة .
- ٢- لكونها متاحة لاطلاع عامة مستخدمي شبكة الإنترنت دون تحديد .
- ٣- وذلك لما لها من تأييد قانوني كامل ، يُمكن الشركات من اتخاذ إجراء قضائي ضد مانح الشيك في حال عدم القدرة على الدفع .
- ٤- وذلك لتحقيق أهداف الشركة في زيادة المبيعات وزيادة ربحية أعمالها .

السؤال الثاني :-

(أ)

وجه المقارنة	موجه المسارات وتصفية الحزم	برنامج حاسوب وسيط
الحماية	يوفر حماية بسيطة للمؤسسة	يوفر حماية عالية للشبكة
التأثير على أداء الشبكة	لا يؤثر على أداء الشبكة	يؤثر على أداء الشبكة

(ب) UZ2OLYAQT234

(ج)

- ١- الخصوصية
- ٢- الملكية الفكرية
- ٣- منع جرائم الحاسوب

السؤال الثالث :-

(أ)

- (١) موقع خدمات المعلومات : حيث يقدم معلومات عن برامج ومنتجات البنك وخدماته المصرفية.
- (٢) الموقع التفاعلي : يسمح بنوع من الاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة الطلبات والنماذج .
- (٣) موقع خدمة الحركات المالية : يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها ، وإجراء الحركات المالية مثل التحويل بين حساباته ودفع الفواتير .

(ب)

- ١) مؤسسات وأفراد ، ويشار إليهم بالدافع والمدفوع له .
- ٢) الإجراءات القانونية والتعليمات التي تحدد المسؤوليات والعلاقة بين الأفراد والمؤسسات .
- ٣) وسائل الدفع .
- ٤) طرف ثالث .

(ج)

- ١) يحتفظ بحساباتها لديه .
- ٢) يقوم بإجراءات المقاصة بينها .

#### السؤال الرابع:-

(أ)

- ١) شبكات الصراف الآلي ( ATM ) .
- ٢) شبكة نقاط البيع ( EPOS ) .
- ٣) شبكة المقاصة الآلية ( ACH ) .
- ٤) شبكة التحويل الدولية ( SWiFT )

(ب)

- ١) سهولة الاستعمال .
- ٢) السرعة التي يتميز بها .
- ٣) التكلفة المتدنية مقارنة مع الوسائل الأخرى للاتصال .

(ج)

- ١) التسويق .
- ٢) البيع .
- ٣) خدمة الزبائن .

#### السؤال الخامس:-

(أ)

- ١) الاستجابة الإيجابية : حيث يتم اعتماد الزبائن الذين قاموا بالرد الإيجابي على الرسالة واستمرار الاتصال بهم ووقف الاتصال مع الذين أجابوا بعدم الرغبة في التعرف على الشركة ومنتجاتها .
- ٢) الاستجابة السلبية : حيث يتم اعتماد الزبائن الذين لم يستجيبوا للرسالة الإلكترونية ويستمر الاتصال بهم والاحتفاظ بمعلومات عنهم .

(ب)

- ١) الاتصال مع الزبائن بالهاتف أو الرسائل القصيرة ( SMS ) .
- ٢) الرسائل الإلكترونية ( E-mails ) .
- ٣) مواقع الإنترنت ( Websites ) .
- ٤) المؤتمرات المصورة .

(ج)

- ١) إعادة تشكيل استراتيجيات وأدوات التسويق ، وذلك بمزيد من الاستهداف والتمييز .
- ٢) تخطيط أكثر فعالية لتنفيذ الأفكار والتوزيع والترويج وتسعير البضائع والخدمات .
- ٣) ابتكار تبادلات تفي بحاجات المستهلكين الفردية وبأهداف المؤسسات المستهلكة .

إنتهت الإجابات  
إعداد الأستاذ / إبراهيم سلامة