

المبحث الأول مفهوم الحاسب الآلي واثره على التسويق الإلكتروني

أولاً: مقدمة عن مفهوم الحاسب الآلي بشكل كامل:

يعتبر الحاسب الآلي جهاز إلكتروني يوناني قديم حيث كان يستخدم في حسابات حركات الكواكب والتاريخ وقد كان العالم تشارلز باباج أول من فكر و صمم جهاز حاسوبياً مبرمجاً بالكامل وذلك في بداية عدم القدرة على حل مشكلة الإصلاح غير الجيد.

حيث يستخدم جهاز الحاسب الآلي الألف العمامات التي تغير برمجته الإلكترونية وهو ذو سترج كبير ولديه القدرة على البرمجة^(١).

يعتبر جهاز الحاسب الآلي الأمريكي هو أول جهاز إلكتروني ذو أغراض عامة. وتعتبر إعادة برمجته وإعادة توصله ميزة تقدم أوتمايكي في نهاية ١٩٥٦م أخذت شركة (؟؟؟) القيادة في صناعة الحاسوب^(٢).

***تعريف جهاز الحاسب الآلي:-**

هو جهاز إلكتروني يقوم باستقبال البيانات وتخزينها ومن ثم إجراء مجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية عليها وذلك وفقاً لسلة من التعليمات أو البرامج المخزنة في ذاكرته حيث يقوم بإخراج النتائج على حدات الإخراج المختلفة^(٣).

فهو يستخدم في معالجة البيانات للحصول على معلومات لحل مشكلة معينة.

تعريف ثاني للحاسب الآلي:-

يعتبر آلة معقدة التركيب مجهزة بالعديد من الأجزاء الإلكترونية التي تقدم أحدث ما توصلت إليه من التكنولوجيا الحديثة في العالم. ويقوم بعملية معالجة المعلومات واسترجاعها بدقة وسرعة كبيرة.

(١) د. مامون أحمد (مبدي الحاسوب ج١) السودان

(٢) مرجع (ص رقم ٧٠٥) جامعة السودان

(٣) مرجع سابق (ص ٨-)

يعتبر وسيلة مترابطة صممت ونظمت لمعالجة البيانات إلكترونياً لذلك يساعد على حل وعمل وتنزيل الأرقام وحفظها^(١).

ثانياً:-

إعتمد تطوير الحاسب الآلي على أربع ركائز رئيسية هي:-^(٢).

- السرعة.

- الحجم.

- التكلفة.

- التخزين.

كما يشكل التيار الكهربائي أساساً لتشغيل الحاسب.

خصائص الحاسب الآلي:- (٣).

١- الخصائص الإلكترونية:

يقصد بها الاعتماد على النبضات الإلكترونية في العمل مما يؤدي إلى قلة الأعطال.

٢- الدقة الاعتمادية:

وهو على شرط توفير الدقة من إدخال البيانات.

٣- القدرة على الاتصال بالحسابات والأجهزة الأخرى.

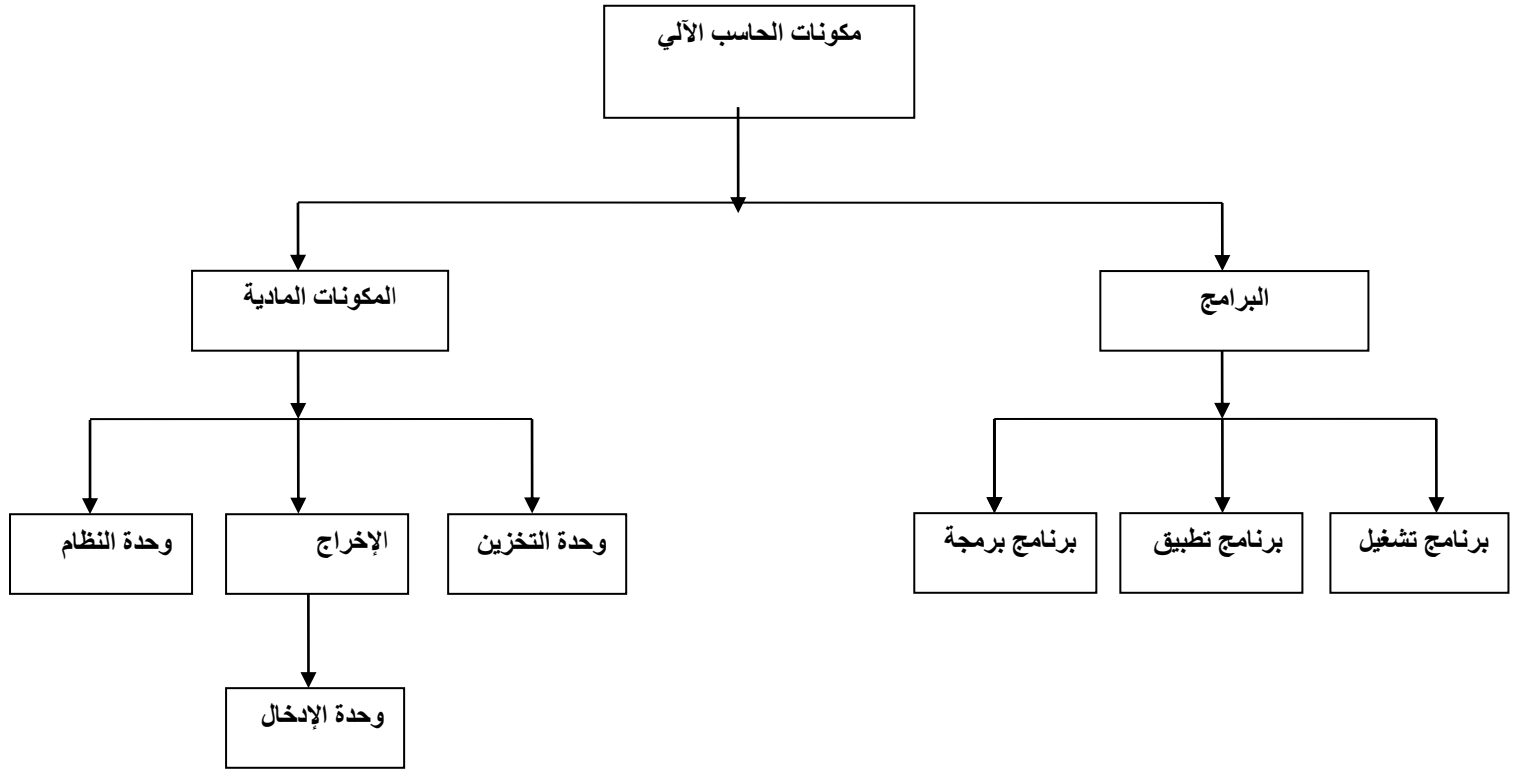
ثالثاً: مكونات الحاسب الآلي: (٤).

(١) د. مامون أحمد جامعة السودان - الخرطوم

(٢) د. أحمد حلمي جمعة (نظم المعلومات المحاسبية)

(٣) جامعة النيلين (ص ٩-١٠)

(٤) مرجع سابق د. أحمد حلمي جمعة (ص ١٠ - ١١)



رسم يوضح مكونات الحاسب الآلي

عند التحدث عن مكونات الحاسب الآلي نجدها:

أ/ مكونات مادية.

ب/ مكونات غير مادية.

المكونات المادية تنقسم إلى:

الشاشة - لوحة المفاتيح - الفأرة

المكونات غير المادية:-

وحدة الإدخال - وحدة الإخراج - وحدة النظام.

رابعاً:

البرامج التي يتم تشغيلها بواسطة الحاسب الآلي:-^(١).

عند التحدث عن الحدث هذه البرامج وتسمى التعليمات وهي التي تجعل الحاسوب يعمل ويخزن البرمجيات على القرص الصلب الخاص بالحاسوب أو على قرص مدمج أو قرص رقمي متعدد الاستخدام أو قرص مرن.

تنقسم برامج الحاسوب إلى:-

*برامج تشغيلية:-

هي مجموعة من البرامج التي تقوم بتشغيل جهاز الحاسب الآلي.

*برامج التطبيقات والخدمات:-

وهي البرامج التي تصمم لعمل نوع معين من التطبيقات والخدمات وتنقسم إلى:

أ- تطبيقات جاهزة مثل: برامج مايكروسوفت أوفيس ٩٧، ٢٠٠٠.

ب- برامج خاصة معدة بواسطة المستخدم أو شركات البرمجة.

(١) د. رياض الحلبي (تطبيقات الحاسوب) جامعة حلب - ٢٠٠٧م دار الباس للنشر (ص رقم ١٢)

مثل: برامج المحاسبة - برامج العقارات وغيرها.

وظائف الحاسب الآلي:- (١).

تلعب وظائف الحاسب الآلي دوراً هاماً:

١- استخدام نظام النظم يؤدي إلى الدقة في العمل.

٢- رفع مستوى جودة العمل.

٣- تخفيض أداء تكاليف العمل.

٤- تقليل المبدول من موظفي الأعمال الإدارية.

٥- تخفيض الأعمال المكتبية الورقية.

٦- السرعة في أداء العمل المكتبي.

٧- تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة.

٨- تساعد على حرية الاتصال بين الفروع.

٩- يساعد على تطوير الأعمال الإدارية.

١٠- يساعد على رفع مستوى التعليم.

تعريف كامل لشبكات الحاسب الآلي:- (٢).

عند التحدث عن شبكات الحاسب الآلي نجد أن لها عدة تعريفات وهي قد تكون شبيهة لهذا التعريف:-

هي عبارة عن ربط جهازي حاسب آلي أو أكثر عن طريق المكونات المادية والبرمجيات وذلك لإدارة عملية الاتصال بين الأجهزة بغرض تبادل المعلومات.

مميزات الحاسب الآلي:-

(١) د. سليمان نضيف وآخرون (مرجع الحاسب الآلي) ص ١٣ ، جامعة النيلين ، دار الطباعة للنشر ١٩٩٨م
(٢) د. أحمد شعبان دسوقي (أساسيات وتقنيات الحاسب) جامعة ألويس (ص رقم ٣)

عند التحدث عن مميزات الحاسب الآلي نجدها تختصر في:-

أ/ تبادل المعلومات.

ب/ مشاركة الملفات.

ج/ السرعة والسهولة في العمل.

د/ تسهيل عملية التعليم.

و/ نقل كافة برامج التقنية الحديثة.

هـ/ تسهيل عملية التسويق التجاري.

نشأة وتطور الحاسب الآلي:- (١).

نشأته كانت على أيدي العالم الأمريكي (هوارد أيكن) كان أول جهاز حاسوب في

عام ١٩٤٤م وسمى بالحاسوب (I. B. M) العالم وظهر هذا التقييم من شركة

بعدها توالى التطويرات وصارت أفضل من قبلها.

وهو له قدرة هائلة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية بالإضافة إلى قدرته على

تخزين المعلومات بكميات هائلة.

مجالات استخدام الحاسب الآلي:-

١- يستخدم في مجال الإحصاء.

- يستخدم في مكنة المعلومات الإحصائية.

- يستخدم في المعلومات الإحصائية.

٢/ يستخدم في مجال الإدارة:-

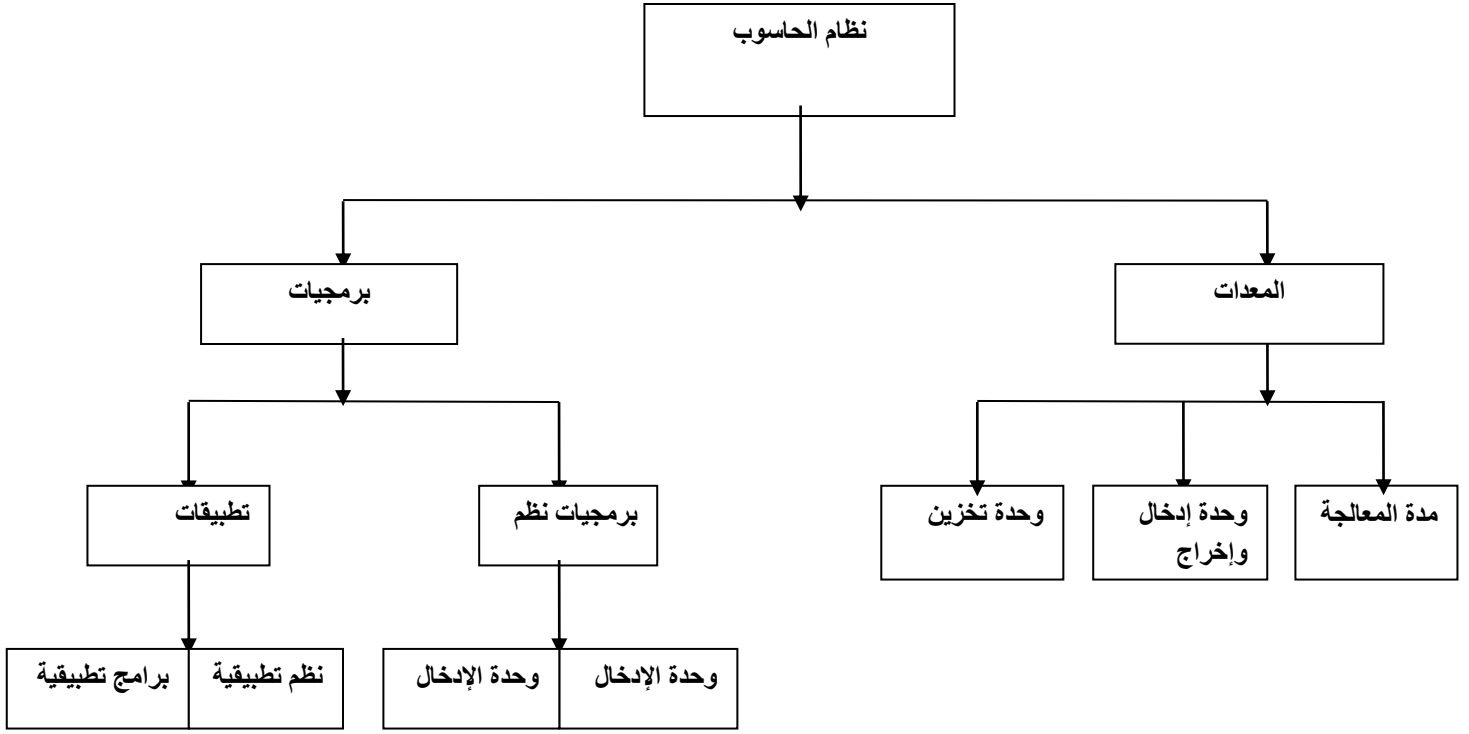
- يستخدم في التطبيقات العلمية.

(١) د. مروان مصطفى (مبادئ الحاسوب والبرمجة) ص رقم ٢٣ ، دار الطباعة للنشر.

- يستخدم في تهيئة التطبيقات للبيانات العلمية.

مكونات نظام الحاسوب:- (١).

عند التحدث عنها نجدتها تتكون من (١١) مكون فرعي كالآتي:-



الشكل (٦-١)

الرسم يوضح العلاقة بين المكونات الرئيسية لنظام الحاسوب

نظام تشغيل الحاسوب:-

هو عبارة عن نظام من مجموعة برامج تعمل على ضبط وإدارة مكونات الحاسوب.

وتلعب نظم تشغيل الحاسب الآلي دوراً أساسياً في حل المشكلات البرمجية الحاسوبية.

مراحل معالجة المعلومات داخل الحاسب:- (٢)

(١) د. مصطفى نعيان (مبادئ الحاسوب) جامعي حلب ، ص ١٢٣-١٢٤
(٢) د. مروان مصطفى (مرجع سابق) جامعة حلب

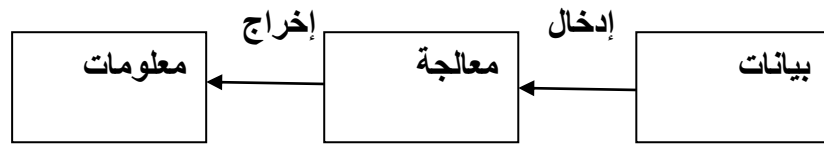
١- معالجة.

٢- إدخال.

٣- بيانات.

٤- إخراج.

٥- معلومات.



الشكل (١-٥)

أن عملية معالجة مراحل الحاسب الآلي تلعب دوراً هاماً في الحصول على معلومات مفيدة في علم الحاسوب، وهذا بعد إدخال البيانات واسترجاعها ومعالجتها وإخراجها معلومات.

حيث يتم إدخال البيانات بواسطة لوحة المفاتيح ومن ثم تخضع هذه البيانات إلى معالجة وتتحول إلى معلومات ومن ثم يتم إخراجها بواسطة وسائل الإخراج مثل (الطابعة وغيرها).

ثانياً: أثر الحاسب الآلي على التسويق الإلكتروني:- (١)

مقدمة:

يطلق على عملية التسويق الإلكتروني في كثير من الشركات بما يسمى إدارة الكعب العالي وهذا نظراً لأهميتها الكبيرة في تحقيق أهداف الشركة. حيث يقوم مدير التسويق بكافة وسائل الاتصال مع العملاء وذلك من خلال أجهزة الحاسب الآلي وغيرها من الوسائل الأخرى.

(١) د. منير إبراهيم هندي (إدارة المنشآت المالية) ص ٨٠

حيث تقوم الشركات التسويقية في الدول المتقدمة بوضع إستراتيجيات تسويقية تقنية غير شبكات الحاسب الآلي.

ما يقترحه الحاسب الآلي من خدمات للمؤسسات التجارية هو كيفية وضع خطة لبرنامج الدعاية والإعلان عبر شبكات حاسوبية متقدمة.

كما يساعد الحاسب في تحديد أماكن البيع والشراء وتحديد المرتبات للعاملين بعد تنزيلهم في قائمة داخل الحاسب الآلي.

يبدأ عمل شركات التسويق بعد قياس مدى احتياج السوق للمنتجات أو خدمات المشتركين. (١)

يوجد تأثير كبير للحاسب الآلي على التسويق الإلكتروني وذلك عبر حملات الاتصالات الهاتفية وبغرض تحديد الأماكن التسويقية.

يؤثر الحاسب الآلي على التسويق الإلكتروني من ناحية معرفة مدى صلاحية المنتج الموجود في الشركة أو المؤسسة التسويقية.

كما يؤثر في عملية البيع وتبادل السلع وعملية الشراء عبر ماكينات التشغيل الإلكتروني.

يؤثر الحاسب على التسويق الإلكتروني وذلك بعد وضع علامات تجارية على المنتج، ومعرفة مدى نجاحه أو فشله.

كما يؤثر على أسعار الأسواق الإلكتروني الخارجية وذلك بتغيير نظام الشركات من نظام تقليدي إلى نظام حاسوبي.

لذلك فإن عملية التسويق الإلكتروني تتأثر بالتقنية الحديثة والحاسب الآلي بصفة خاصة في كل شيء.

وهذا ما سنعرفه عند التعرف على آثار الحاسب الآلي على التسويق الإلكتروني.

(١) د. عبد الرحمن هجان (مرجع مبادئ إدارة الأعمال) (ص ٣٩)

أثر الحاسب الآلي على التسويق الإلكتروني الصناعي:-

عند التحدث عن التسويق الإلكتروني الصناعي نجد أن الشركات التي كانت تنتج عدداً من المنتجات الصناعية سواء كانت أجهزة إلكترونية أو أجهزة كهربائية أو معدات طبية لم تستعمل لبرنامج الدعاية لأنها لم تتوفر لها جهاز حاسب آلي. (١)

وكان زبائنها في نسبة الشراء والبيع قليلة، ولكن بعد دخول الحاسب الآلي أصبحت الدعاية عملية سهلة بالنسبة للتسويق الصناعي.

وصار التسويق الصناعي تسويق إلكترونياً سهل ومبسط. وهذا مما ساعد على عملية بيع المنتجات الصناعية عبر شبكات الحاسب الآلي.

ساعد تأثير الحاسب الآلي على تخفيض تكاليف الأسعار تكنولوجياً. حيث تميزت الشركات التسويقية بخدمة الحاسب الآلي الصناعي. وصارت منتجات التسويق تعرف يوماً بعد يوم وذلك عبر عملية التسويق الإلكتروني عبر شبكة الحاسب الآلي.

بهذا يكون قد أثر الحاسب على عملية التسويق الصناعي، وبه اهتم المستهلكون وكثرة عملية الشراء على المنتج الصناعي التسويقي.

أثر الحاسب الآلي على تسويق الخدمات إلكترونياً:-

يؤثر الحاسب الآلي على الخدمات التسويقية وذلك عبر تلبية خدمات المستهلكين وذلك عبر تسويق المنتجات إلكترونياً. (٢)

فلكل شركة جهاز حاسوبي يقوم بخدمات مخصصة له. فخدمات التسويق الإلكتروني لها مميزات الخاصة بها وهي قد تكون محسوسة أو غير محسوسة وهذا ما يساعد المشتري على معرفة ما ينقصه من مستلزمات أو خدمات تسويقية.

وأن خدمات المنتجات أو الموظفون المسؤولون عن عملية توصيل وتلبية الخدمة يجب عليهم معرفة التعامل عبر الحاسب الآلي.

(١) د. عبد الرحمن هجان (مرجع سابق) ص ١٠١ ، جامعة حلب (دمشق)
(٢) د. عمر بن حمد الحمود (تقنيات التسويق) ص ١٠ ، جامعة الأردن

فقد أصبح الحاسب الآلي الأثر الأكبر في عملية التسويق عبر شبكات الحاسوب ذلك لتسهيل عملية الشراء والبيع للسلع.

ولكن ما يلاحظ في بعض المراكز التجارية العملاقة أو المؤسسات التسويقية أن هنالك شرط لتوفير خدمة التسويق الإلكتروني وهو وضع جهاز الحاسب الآلي حتى يتمكن العميل أو الموظف من التعامل معه.

أثر الحاسب الآلي على إدارة التسويق الإلكتروني:-

عند التحدث عن إدارة التسويق الإلكتروني نجدها تأثرت بالحاسب الآلي تأثيراً كبيراً حيث صارت الشركات تتعامل بشبكة الحاسب الآلي بعدما كانت تتعامل بالتسويق التقليدي. (١)

صارت بعض الشركات تعمل على نظام تقني تكنولوجي حديث أما بالنسبة لعملية تبادل السلع فكانت عملية تقليدية حيث يأتي الزبون ويطلب السلعة ويحاسب عليها نقداً ولكن بعد دخول الحاسب الآلي صارت الأمور أكثر متعة وخاصة في المؤسسات التسويقية الكبرى حيث بدأ التعامل بنظام البطاقات المصرفية وهذا مما جعل إدارة التسويق في نجاح مستمر.

من تأثيرات الحاسب الآلي على إدارة التسويق أنه تم وضع نظام جديد تقني يسمى (نظام الكاشير) ويقصد به الشراء عبر ماكينات المؤسسة وهذا النظام طبق حالياً في بعض المراكز التجارية.

وهذا فإن للحاسب الآلي تأثير على أداة إدارة التسويق الإلكتروني. ولكن يظل هذا التأثير تأثيراً إيجابياً.

أثر الحاسب الآلي على عملية الإعلان والدعاية للتسويق الإلكتروني:-

عملية الإعلان: (٢)

(١) د. منير إبراهيم هند (ص ٨٠) مرجع سبق ذكره
(٢) د. جمال الطاهر (منتدى معارث) رقم الطبعة ٢٠٧٩

تعتبر عبر الحاسب الآلي عملية سهلة فهي خدمة أو وسيلة مدفوعة الأجر وهي قد تكون في المواقع الإلكترونية وغيرها.

وذلك للحصول على تغطية مجانية للمعلومات عن الشركة التسويقية.

قد تكون الدعاية قائمة على تبادل المصالح المشتركة بين مصمم الإعلان والشركة المعلنه.

وهذا يلعب الحاسب الآلي دوراً مهماً وله أثر في عملية الإعلان عن منتجات الشركات التسويقية.

وقد تكون الدعاية أكثر مصداقية من الإعلان لدى الجمهور.

فقد ساعد الحاسب الآلي وأثره بدوره في عملية الإعلان عن المنتجات له أثر عظيم يساعد على نجاح المؤسسة أو الشركات الكبرى.

وعادة قد تكون الدعاية والإعلانات عبر مواقع الحاسب الآلي أو عبر شاشات العرض الكبرى.

أثر الحاسب الآلي على الإنتاج التسويقي:- (١)

عند التحدث عن إدارة التسويق الإنتاجية نجد أنها تهتم بإنتاج السلع والخدمات التي تتعامل بها المؤسسة التسويقية.

كما يؤثر الحاسب الآلي على إنتاجية الشركة التسويقية من ناحية بيع المنتج وعرضه في صورة جيدة.

وهذا مما جعل عملية التسويق الإلكتروني أكثر سهولة ومربحية بالنسبة للطرفين (البائع - المشتري) حيث يجعل الحاسب الآلي كل عمل الشركة مرتباً ومهياً، مما يسمح للزبون أو العميل التجول في المركز التجاري ومعرفة السلعة ونوعها وما هو سعرها ومدة إنتاجها.

(١) د. جمال الطاهر (مرجع سبق ذكره) ص ٢٠

هذه العملية تسهل عملية تزايد الحاجات لإشباع رغبات المستهلكين.

إن عملية تأثير الحاسب الآلي على الجودة الإنتاجية التسويقية ويعتبر مفهوم حديث وتغني على الشركات والمراكز التجارية.

كما أثر استخدام الحاسب الآلي على أفراد المؤسسة التسويقية في تقديم الخدمات للزبائن أو العملاء بالشركة.

يؤثر على الشركة التسويقية في تحديد منتجاتها عبر شبكات الحاسب الآلي.

يؤثر على هيئة التسويق الإلكتروني والموارد البشرية.^(١)

يؤثر أيضاً على هيئة الأداء العالي لأفراد المؤسسة التجارية.

وهذا ما جعل أهمية عظمى للحاسب الآلي داخل الشركات والمؤسسات التجارية الكبرى.

كما يؤثر الحاسب الآلي على تحسين أوضاع الشركة أو الأفراد أو العملاء.

أن للحاسب الآلي تأثيراً أعظم في ربحية الشركة وزيادة عدد العاملين وذلك بعد استخدام جهاز الحاسب الآلي.

لذلك فإن عملية تأثير الأفراد في الشركات التسويقية أصبح أمر طبيعي مما يسهل عمل الإنتاج داخل المؤسسة التسويقية وزيادة إنتاجية الأفراد.

أثر الحاسب الآلي على الإدارة المالية التسويقية:-

١- يؤثر الحاسب على كيفية استخدام المعلومات المالية للمؤسسة.

٢- يؤثر على تحليل الحسابات.

٣- يؤثر على مؤشرات الأسواق المالية.

٤- يؤثر على الإدارة الفاعلة والوظائف المالية.^(١)

(١) د. جمال الطاهر (إدارة الإنتاج التسويقي) ص ٢٠-٢١ جامعة القاهرة ، كلية تجارة

أثر الحاسب على فحص السلع التسويقية الإلكتروني:-

- ١- يؤثر الحاسب على السلع من ناحية الفحص الإلكتروني.
- ٢- يستعمل جهاز الحاسب الآلي على كشف السلع ومدى صلاحيتها.
- ٣- يؤثر على سعر السلع التسويقية عبر الشبكات الحاسوبية.
- ٤- أن للحاسب الآلي تأثيراً على السلع الاحتياطية الآلية.
- ٥- يكشف الحاسب الآلي على مدة السلع وكميتها ومعرفة سعرها.
- ٦- يساعد ويؤثر الحاسب على جذب البائعين بعد تبديل أسعار السلع على الحاسب وشبكات الإنترنت.

أثر استخدام الحاسب الآلي على إدارة التسويق المالية:-

أن تعريف عملية الإدارة المالية ما هي إلا عملية تخطيط وتنظيم ومتابعة لحركتي الدخول والخروج للأموال وذلك بواسطة الحاسب الآلي. (٢)

حيث يؤثر على إدارة التسويق المالية بصورة كبيرة وقد يكون تأثير سلبي أو إيجابي.

التأثير السلبي للحاسب الآلي على عملية الإدارة المالية:-

١- اختفاء السجلات المالية:

ولذلك يجب حفظ السجلات المالية في قرص أو ذاكرة رئيسية.

٢- سهولة النشر وارتكاب الجرائم الحاسوبية:

ولذلك يجب برنامج السرقة المضاد وذلك باستخدام الحاسب الآلي.

٣- يؤثر الحاسب الآلي على إدارة التسويق المالية في أنها تمنع إدخال الفيروسات وذلك بعد عمل برنامج داخل الحاسب الآلي.

ولذلك فإن للحاسب أثره على إدارة

المبحث الثاني

(١) د. بشير العلق (مرجع التسويق الإلكتروني) ص ٢٠ ، جامعة سوريا (كلية علوم الحاسوب) الريان للنشر والطباعة.
(٢) د. محمد محمد الهادي (مرجع سبق ذكره) ص ٢٥

مفهوم البطاقة الإلكترونية

أولاً: مقدمة عن مفهوم البطاقة الإلكترونية:-

تعتبر البطاقة الإلكترونية بطاقة حديثة التصنيع حيث يصدرها البنك المركزي ولذلك يتم تصنيعها بهدف الحصول على الأموال النقدية والخدمات الأخرى حيث يقوم الراغبون في هذه العملية بالحصول على بطاقة إلكترونية من البنك والعمل بها وذلك بعد تقديم طلب وفتح حساب داخل البنك. ويقوم البنك باستخراج البطاقة وذلك بعد عدة إجراءات من ضمنها فتح حساب للعميل وإكمال إجراءاته بعمل كشف حساب شهري بإجمالي القيمة (١) لتسديد أقساط شهرية للبنك المسئول عن استخراج البطاقة الإلكترونية حيث تقوم البطاقة الإلكترونية بالصرف بدلاً من أوراق الشيك الورقية وتتم هذه العملية بإدخال البطاقة الإلكترونية إلى ماكينة الصراف الآلي والضغط على أزرار البطاقة حتى تتم عملية الصرف الإلكتروني.

وما يلاحظ أن للبطاقة الإلكترونية رقم سري يحفظ الأموال الموجودة بداخل الحساب . يتكون رقم البطاقة الإلكترونية من أربعة أرقام يقوم العميل بدخلها حتى تتم عملية السحب النقدي للمبالغ النقدية. (٢)

حيث تعتبر البطاقة Depitcard بطاقة بلاستيكية يقوم العميل بتحويل المبالغ النقدية فيها وتنزيل بياناته حتى يسهل التعامل معها.

ويتم ذلك داخل البنك من خلال تقديم أوراقه الثبوتية المكونة من فتح الحساب وهوية العميل وإثبات الشخصية حتى يقوم البنك بتكملة الإجراءات وتسليم البطاقة الإلكترونية للعميل.

يقدم البنك للعميل بطاقته حتى يستطيع التصرف بها والاستفادة منها وتوجد مثل هذه البطاقات في كل البنوك التجارية والاستثمارية ويقوم بإصدارها بنك السودان المركزي وتطبيقها في كل البنوك (٣).

(١) د. مصطفى أحمد عبد الرحمن (جامعة الإسكندرية – دار التعليم الجامعي)

(٢) مرجع (إدارة التسويق الإلكتروني) ص ٢٩٨-٢٩٩

(٣) د. صابر الطيب مرجع روية التجارة الإلكترونية.

ويقوم البنك المسئول والصانع للبطاقات الإلكترونية بعمل كود سري حتى لا تتم عملية السرقة الإلكترونية ويضع كود لحمايتها.

إن للبطاقة الإلكترونية نطاق خاص للاستعمال بطريقة خاصة بالصرف وبواسطتها يتم الصرف من الصراف الآلي.

وما يلاحظ أن للبطاقة الإلكترونية (١٥) سنت لكل معاملة فإن تكلفة التعامل بين العملات المعدنية والورقية كبير.

وما يجب علينا معرفته أن نظام البطاقة الإلكترونية لا يستطيع صرف المبالغ المعدنية بل يستطيع صرف المبالغ الورقية فقط (١).

حيث تعتبر البطاقة الإلكترونية بطاقة صالحة لمستخدميها فقط لا يستطيع أي شخص الاستفادة في التعامل بها بدون معرفة الرقم السري ويتم عن طريقها إيداع المبالغ النقدية داخل الحساب في البنك، حيث يوجد فرق شاسع بين البطاقات الإلكترونية ودفتر الشيكات الورقي وهي تعبر من طرق الدفع الإلكتروني والسحب النقدي (٢).

يعتبر الشيك الإلكتروني عبارة عن أوراق شيكات ورقية تلزم العميل بإجراء عملية الإمضاء على الشيك والذهاب للبنك حتى يستطيع صرف الأموال.

تعتبر البطاقة الإلكترونية أسرع عملية صرف تتم داخل البنك حيث يقوم البنك باستخراج عدة بطاقات بأشكال مختلفة وأسماء مختلفة منها ما يسمى:-

١/ البطاقة الذكية.

٢/ المحفظة الإلكترونية.

٣/ بطاقة الرواد كاش.

٤/ بطاقة الائتمان المصرفي.

(١) مرجع سابق ص ٣٥-٣٦ جامعة السودان المفتوحة.

(٢) مرجع سابق من ص ٣٠٠ - ٣٠١.

خدمات البطاقة الإلكترونية:

عند التحديث عند خدمات البطاقة الإلكترونية نجدها:-

- ١/ الاستعلام عن الرصيد ومعرفة نوع الحساب البنكي.
- ٢/ تحويل التعامل داخل البنك من الحساب الجاري إلى حساب توفير.
- ٣/ تحويل المبالغ إلى الشخص الآخر.
- ٤/ معرفة تسديد الرصيد الباقي.
- ٥/ التعرف على أسعار الصرف
- ٦/ طلب شهادة تعريفية (فاتورة كشف حساب) (١).

تأمين البطاقة الإلكترونية:-

لمعرفة كيفية تأمين البطاقة الإلكترونية يجب علينا معرفة التأمين وطريقة عمله:-

- ١/ عمل شفرة أو كود سري للبطاقة.
- ٢/ التبليغ في حالة فقدان البطاقة الإلكترونية.
- ٣/ قفلها من البنك المصدر لها واستخراج بدل فاقد
- ٤/ إدخال كود سري جديد بديل الكود الماضي (٢).

أنواع البطاقات الإلكترونية:-

١/ البطاقة الذكية:-

تعريفها: هي بطاقة بلاستيكية مبطنة بها شريحة حاسوب واحدة تقوم بحفظ المعلومات وربما تؤدي لبعض العمليات الحسابية والرياضية وتستخدم في كثير من الأجهزة الإلكترونية (٣).

(١) مرجع سابق ص ٣٠٦-٣٠٧.

(٢) نقيسه حسن مرجع علوم الحاسوب جامعة النيلين.

مثل:- الآن الصرف الآلي - الهواتف النقالة - الحواسيب.

تاريخ ابتكارها (١):-

تم ابتكار واختراع البطاقات الذكية بواسطة العالم الألماني (هيلمون جروتروب) في عام ١٩٦٨م.

وكان أول استخدام لها عام ١٩٨٣م بفرنسا.

وابتكر هو نيوبيل بول أول بطاقة مزودة بمعالج ١٩٨٣م إلى ١٩٧٧م.

وأول إصداراتها EMV في عام ١٩٩٤م.

مميزات البطاقة الذكية (٢):-

١/ قدرة على تشفير البيانات.

٢/ قدرة على معالجة البيانات.

٣/ تقوم بتأدية المهام.

٤/ سهولة الاستخدام.

٥/ متوافقة مع عدة أجهزة إلكترونية.

أنواع البطاقات الذكية:

١/ بطاقة من حيث الكتابة والقراءة: وهي تتكون من ثلاث أنواع:

١/ تلامسية.

٢/ لا تلامسية.

٣/ بطاقة مزدوجة.

٢/ بطاقة من حيث طبيعة الشريحة وتتكون من اثنين:

(١) مرجع سابق ص ١-٢

(٢) مرجع سابق سابق د. نفيسه حسن. ص ٣-٤.

١/ بطاقة ذاكرة .

٢/ بطاقة معالجة.

مكونات نظام البطاقة الذكية:

١/ البطاقة نفسها.

٢/ حامل البطاقة. Card holder

٣/ الطرفيات: Teminal

٤/ الشبكة: Network

٥/ البرامج.

أنواع أنظمة الأمانة للبطاقة الذكية (١).

تنقسم أنظمة حماية البطاقات إلى :-

١/ نظام يتعلق بالبطاقة نفسها.

٢/ نظام يتعلق بالاستخدام.

أنواع مجالات البطاقة الذكية (٢).

١/ تطبيقات الاتصال.

٢/ تطبيقات تحديد الهوية .

٣/ التطبيقات المالية.

أنظمة الأمان (٣):

١/ نظام Overlay:

(١) د. سارة مامون جامعة النيلين
(٢) مرجع تقنية المعلومات ص ٨-٩- ٢٢ دار النشر الاتحادية.
(٣) مرجع سابق ص ٦-٧

هو عبارة عن شريط حماية شفاف يكون ضمن شريط الأخبار الأساسي.

نظام /٢ Poly Guard:

هو عبارة عن طبقة شفافة تتوفر بعدة سماكات وتطبع على البطاقات وتتوفر بشعار العميل وتمتد إلى عشر سنوات.

البطاقة التلامسية^(١):

تعتبر من أشهر البطاقات وأكثرها شيوعاً وهي توضع في جهاز القراءة بحيث يحدث تلامس مباشر على سطح مناطق الاتصال الذهبية في البطاقة.

البطاقة اللا تلامسية: هي بطاقة تتطلب الاقتراب بمسافات معينة من جهات القراءة تحتوي على البطاقات الذكية وبهذه القراءة.

البطاقات المزدوجة : هي عبارة عن تدمج بين التكنولوجيا التلامسية واللا تلامسية في بطاقة واحدة .

عوائق انتشار البطاقة الذكية^(٢):

هنالك عوائق تقف على طريق انتشار البطاقة الذكية:

وقد تكون تلك العوائق هي:-

١/ التكلفة المالية للبطاقات الذكية.

٢/ نقص البنية الأساسية التي تدعم البطاقات الذكية.

٣/ طبيعة النظام الحصري لتشغيل الشريحة.

٤/ نقص المعايير لضمان التوافق المتبادل بين برامج البطاقات:

٥/ توجد مشكلات قانونية وسياسية خصوصية مرتبطة بقوانين المستهلك.

(١) مرجع علوم الحاسوب د. سارة احمد جامعة النيلين.

(٢) مرجع سبق ذكر (ص رقم ٦-٧)

انواع البطاقات المزدوجة بمعالجات (١):

١/ بطاقات تحمل قيمة معالية.

٢/ بطاقات تحمل قيمة مكافئة للعمال.

٣/ بطاقات تتيح الوصول للامن لشبكة معينة.

٤/ بطاقات حماية التلفونات ومن الغيش والاحتيايل.

٥/ بطاقات تحمي أجهزة التلفزيون.

٦/ بطاقات تساعد على صرف الاوراق المالية من الصراف الآلي.

أنظمة تشغيل البطاقات الذكية (٢):

عند التحدث أن نظام تشغيل الإدارة الملفات والذاكرة الوصول للبيانات هو ليس مثل نظام تشغيل برامج الويندوز وهو برنامج صغير يتحكم في البطاقة ويقوم بتشغيل أجهزة الاتصال ولها نوعان:

١/ نظام البنية الثابتة للملفات.

٢/ نظام التطبيقات المتغيرة.

أن الفرق بين البطاقات هو تنفيذ نظام تشغيل البطاقات.

برنامج تنفيذ البطاقات الذكية (٣):

يقوم بالمعالجات الدقيقة وتنفيذ البيانات وذلك باستخدام لوغريثمات معقدة . ويتم بعد توليد أزواج المفاتيح لتجنب مخاطر جود أكثر من نسخة من المفتاح.

وهذا النوع من البرامج تستخدم في التوقيع والهوية.

(١) مرجع البطاقات الذكية: <https://ar.wikipedia>

(٢) مرجع سابق ص ٦-٧

(٣) مرجع البطاقات الإلكترونية الذكية .

برنامج قراءة البطاقات الذكية:

يعتمد على الحاسب الآلي الشخصيات في المعالجة.

والجهاز الطرفي جهاز يكتفي ذاتياً على معالج خاص.

البطاقة أو المحفظة الإلكترونية:-

تسمح لمستخدميها التمتع بالخدمات الآتية:-

١- سداد أقساط التمويل.

٢- التحويلات الفورية.

٣- شراء الكهرباء.

٤- شحن الرصيد وتجمع جميع خدمات بطاقات الخصم الفورية.

٥- تسهيل عملية التسويق عبر الإنترنت.(١)

أنواع بطاقة المحفظة الإلكترونية:-

١- البطاقة الأساسية.

٢- البطاقة الفضية.

٣- البطاقة الذهبية.

مميزات البطاقة أو المحفظة الإلكترونية(٢):

١- تسديد رسوم المعاملات الحكومية.

٢- انتشار شبكات الاتصالات اللاسلكية.

٣- تساعد على ضبط إيرادات الدولة.

(١) د. محمد موسى أحمد . جامعة الإسكندرية
(٢) مرجع سابق ص ٦-٧)

٤- تعتبر وسيلة سهلة وفعالة لسداد المرتبات.

٥- تسهيل المعاملات المالية بين القطاعين (العام - الخاص).

أهمية المحفظة الإلكترونية^(١):-

يمكن القول أن المحفظة الإلكترونية تعد من أهم اختراعات العصر والتي يمكن من خلالها الحفاظ على قيمة الأموال عن طريقها يقوم مستخدميها من توفير عملية إجراء بطاقات الصراف الآلي العادية ... حيث تقوم على أساس تكلفة قليلة يرجع منها فائدة عظيمة لمستخدميها ومستخرجيها.

فوائد المحفظة الإلكترونية^(٢):-

هنالك عدة فوائد بالنسبة للمحفظة الإلكترونية فهي:-

١/ أصبحت مهمة جداً في الحياة:

إن للمحفظة الإلكترونية فائدة في تجديد فكر المجتمع وذلك عبر التعامل المالي التقني وهذا ما يجعل هنالك رغبة لدى المجتمع في الحصول على محفظة إلكترونية حيث تسهل عمليات التبادل في البيع والشراء تعمل هذه الخدمة على التمتع بالتسويق والحفاظ على الأموال.

فائدتها بالنسبة للشركات^(٣):-

تقوم الشركات أو البنوك المستخدمة والصفة تمثل هذه الخدمة بتقديم خدماتها وعرض فرص البطاقة أو المحفظة وهذا مما يجعل هنالك توفير في الوقت والطاقة وتجديد التعامل.

(١) مرجع التجارة الإلكترونية ص ١٧ الناشر مكتبة الوفاء

(٢) مرجع سابق (ص ٢٠- ٢١)

(٣) مرجع للدكتور محمد موسى أحمد

ولها ميزة في الشركات المستخرجة لها وهي ميزة نجعلها مهمة بالنسبة للشركات وهي زيادة أرباح المشتركة مما تساعد على تسهيل وتخفيض التكاليف المنتجة من خلال التشغيل الإلكتروني للبيانات.

فائدتها بالنسبة للمستخدمين والمستهلكين:-

تسمح البطاقة أو المحفظة الإلكترونية للمستخدمين والعملاء بالتسويق وإجراء التعاملات على مدار ٢٤ ساعة يومياً. على مدار العالم^(١).

أسماء الوكلاء وشروط تقديم المحفظة الإلكترونية:-

١- يتم التعاقد مع البنوك والمصارف لتقديم الخدمة.

٢- تساعد على توفير نقد للمقابلة.

٣- توفير خدمة النقدية.

٤- الإلتزام بسياسات البنك المنفذ لها.

من أسماء الوكلاء^(٢):

١- بنك السودان المركزي.

٢- بنك فيصل الإسلامي.

٣- بنك النيل المصرفي.

٤- بنك أمدرمان الوطني.

الفهم العام للمحفظة الإلكترونية:-

عند التحدث عن الفهم العام للمحفظة الإلكترونية أنها تستخدم الخدمة الجديدة في جميع المعاملات النقدية فهي تساعد على عملية الشراء والقيام بدفع المبالغ النقدية

(١) مرجع سابق ص ١٤- ١٥

(٢) د. محمد عبد العظيم / جامعة الإسكندرية - كلية التجارة (الدار الناشر - الدار الجامعية)

عن طريق الدفع الإلكتروني حيث تكون عملية تغذيتها من نقاط البيع وتتميز بضبط إيرادات الدولة وتمكن من سداد المعاملات بأنواعها لذلك يجب أن تعمل على تغطية جميع المناطق المجهولة لعلوم التكنولوجيا وعالم الصرف الآلي حيث تعد وسيلة فعالة لصرف المرتبات. يتبع نظام المحفظة الإلكترونية بيئة المحول القومي الجديد وهي تعمل على مواصفات عالمية وقياسية للتوفير.

وتقوم بتوفير خدمات التأمين والخدمات المالية.

تقوم بخدمة الفقراء ومحدودي النقل ويمكن استخدامها بواسطة عملاء المصارف . تقوم بجذب الكتلة النقدية للقطاع المصرفي مما يجعل شبه السودانين المحترمين لهذه الخدمة حوالي (٩٦%) حيث *** المحفظة الإلكترونية آلية دفع الكتروني •

- الأهداف العامة من المحفظة الإلكترونية . (١)

الهدف من المحفظة الإلكترونية يوضح لنا كيفية التعامل بالمحفظة وكيفية معرفتها حيث يتكون من عدة أهداف سنذكرها حسب ما ذكر .:

١/ هي وسيلة دفع متاحة لكل شرائح المجتمع .

٢/ الحفاظ على النقود بشكل سهل وأمن .

٣/ الحصول على النقود الموجودة بالمحفظة بالنقود في أي وقت .

٤/ إمكانية شحن المحفظة بالنقود بسهولة مثل المرتبات والمعاشات .

٥/ وجود وسيلة سهلة وفعالة لتبادل النقود عن طريق التحويلات .

٦/ دفع الرسوم والفواتير بطريقة سهلة وآمنة وسريعة .

٧/ استخدامها في المشتريات عبر الموبايل والانترنت .

٨/ تقليل تكلفة واستهلاك وطباعة أوراق النقد

٩/ ضبط عمليات التحصيل للإيرادات في القطاعين الحكومي و الخاص .

١٠ / تفعيل الزحام على منافذ خدمتي التحصيل والصرف وتقليل التكلفة وتقديمها.

٣ / بطاقة الرواد كاش:-

تعريفها:-

هي عبارة عن بطاقة ذكية يمكن استخدامها لحفظ أي مبلغ من النقود وتشبه في خدمتها محفظة النقود المادية وذلك في إطار الخدمات المصرفية الجديدة وحيث يمكن استخدامها في جميع المعاملات النقدية ويمكن عن طريقها دفع المبالغ لبائعه وذلك عن طريق نقاط البيع أو عبر شبكة الانترنت أو عبر تطبيقات الموبايل ويتم تغذيتها أ إضافة النقود إليها عبر نقاط البيع والوكلاء.

مميزات بطاقة الرواد كاش:

من مميزات البطاقة الإلكترونية الرواد كاش.

١ / غير مرتبطة بحساب بنكي.

٢ / يمكن احترامها لإجراء معظم المعاملات المصرفية.

٣ / يمكن تغذيتها عبر نقاط البيع أو بالتحويل من حساب بنكي أو عن طريق التحويل من بطاقة لأخرى.

٤ / يمكن استخدامها حسب النقدي عبر ماكينات الصرافات الآلية وماكينات البيع والنقاط.

أنواع البطاقة الإلكترونية الرواد كاش(١):

هنالك ثلاثة أنواع من بطاقات الرواد كاش هي متاحة في البنك:

١ / البطاقة الأساسية:-

(١) مرجع (تقنية المعلومات الحديثة) ص (٣٥-٣٦)

وهي بطاقة متاحة لأي شخص وبمم نشرها من أي وكيل يقدم الخدمة ولا يشترط فيها وجود حساب بنكي وتكون من خدمات هي: (سحب - إيداع - تحويل).

٢/ البطاقة الفضية:-

تقوم هذه البطاقة بخدمة الفئات الآتية:

- المؤسسات (الموظفين).
- الطالبات والطلاب.
- وتعرف باسم العميل.

وهي ستخرج بضمان المؤسسة.

٣/ البطاقة الذهبية:

ستخرج لأصحاب الحسابات المصرفية وتكون بسقف مفتوح للإيداع والتحويل^(١).

(١) د. ماهر الطيب) جامعة السودان - دار النشر للطباعة.

المبحث الثالث دور الحاسب الآلي في استخدام الطباعة الالكترونية

تتمثل الخدمات الالكترونية لتغيير الأعمال من التقليدية إلى الأعمال التكنولوجية وذلك في القرن الحادي والعشرين حيث شهد هذا القرن تطورات في صناعة الحاسب الآلي وصناعة البطاقة الالكترونية مما جعل للحاسب دور مهم في الأنظمة وإدخال نظام البطاقات الإلكترونية. حيث تعتبر البطاقة الإلكترونية بطاقة توفير للخدمات وتسويقها إلكترونياً^(١).

أن استخدام الشبكات هائل سهل عملية القيام باستخدام البطاقة الإلكترونية داخل البنوك والمؤسسات التجارية أن دور الحاسب الآلي لا يختصر على كيفية التعامل واستخدامها فقط بل يقوم بدوره في عمل برامج تطبيقية على كيفية التعامل بها حيث يقوم بتسجيل البيانات عليها.. ويعتمد على الحاسب في إدخال البيانات والمعلومات ويصح سجلات البطاقة الإلكترونية^(٢).

حيث يتم التعامل مع الحاسوب في كيفية تعامله مع الاجزة التقنية.. ما يجب ذكره أن الحاسب الآلي يلعب دوراً مهماً وكبيراً في عملية استخدام جميع البطاقات الإلكترونية المصرفية وكيفية تطبيقها وكيفية استخدامها.. لذلك يجب على مزودي ومستخدمي هذه البطاقة فهم الدور الذي يستخدمه الحاسب الآلي على كيفية التعامل.

حيث يقوم الحاسب الآلي على تقويم خدمة عبر شبكات الإرسال التطبيق وهذا يشتمل في شبكات الانترنت.

وبهذا يعتبر الحاسب الآلي بأنه كل ما يخص منظمات الأعمال الرائدة في حقل التكنولوجيا للمعلومات^(٣).

(١) د. عابد العبدلي- (مرجع التجارة الإلكترونية) ص (١-٢).

(٢) مرجع سابق / جامعة الإسكندرية (داء الفكر للنشر).

(٣) د. بسام البستكي، مرجع التجارة الإلكترونية.

ويعتبر الحاسب الآلي هو الأساس للشركات المستخدمة في البطاقة بجميع ما يخص نظام المحاسب- حيث يعتبر الحاسوب هو بمثابة فكرة رئيسية لتنفيذ وإدخال البطاقة " أن الحاسب الآلي أثر ودور عظيم في التقنية المصرفية وذلك بإدخال برامج وتصميم مواقع لخراج البطاقة الإلكترونية إلى الجمهور من البنك^(١).

تضمنت الخدمات الإلكترونية جميع الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات فهي تتمثل في^(٢):

١/ تتيح البطاقة أو الخدمة.

٢/ تقوم على بناء البطاقة بواسطة الحاسب الآلي.

٣/ تقويم البطاقة الإلكترونية وكيفية توصيل الخدمات إليها.

أن الشركات المصنعة للحاسب الآلي في جميع الاستخدامات هذا ما جعل سياسات البنوك تقوم بتبني فكرة البطاقات الإلكترونية حتى يستطيع العميل التعامل معها والاستفادة منها.

أن المحاسب الآلي أصبح يشكل أساساً في عملية التصنيع التكنولوجي الحديث وقد ركزت على التعامل مع البنوك بشكل دقيق في استخراج البطاقات وتصميمها واستخراج الأوراق المالية.. حيث أثر بشكل كبير في تبادل الخدمات المشتركة بين العميل والبنك، وبين مستخدم البطاقة ومستخدم الحاسب.

أسباب نجاح دور الحاسب الآلي في استخدام البطاقة الإلكترونية:

١/ تتيح بطاقات الصراف الآلي المجال لعملائها بالمقسوم الإلكتروني على الخط الفوري المباشر.

٢/ تساعد في التعامل مع عملائها في الشركات إلى تحول النشاطات التقليدية إلى نشاطات تقنية:

(١) مرجع سابق ص ٤
(٢) مرجع سابق ص رقم ٥-٦.

٣/ عملت البطاقة الإلكترونية على جذب العملاء وذلك بواسطة الحاسب الآلي.

٤/ جعل استخدام الحاسب الآلي مزودي البطاقات الإلكترونية يستخدمون الاتصالات السلكية واللاسلكية للحصول على خدمات البنك.

٥/ يساعد الحاسب على توفير التكنولوجيا حتى يستطيع مستخدميها التوصل إلى معلومات^(١).

بعض النقاط التي تبين دور الحاسب الآلي في تكنولوجيا البطاقة:-

١- يساعد على ربط الألياف المساعدة في تكنولوجيا البطاقات.

٢- يساعد تسجيل البيانات للعمليات داخل نظام البطاقة.

٣- إعادة برمجة البطاقة وتهيئتها.^(٢)

أن الاستخدام الصحيح للحاسب الآلي يتمثل في تصنيع وبرمجة البطاقة الإلكترونية ويستعمل في:^(٣)

١- كيفية تطبيق البطاقة.

٢- معرفة كيفية تقديم خدماتها.

تحديد أنواعها ومدى استخدامها. أصبحت بالإمكان الحصول على بطاقات إلكترونية وذلك عن طريق طلب العميل لخدمته هذه البطاقة مما يجعل للحاسب الآلي دور فعال في عملية الإتصال.

أمثلة للخدمات الإلكترونية:-^(٤)

١- الخدمات المصرفية.

٢- خدمات السفر الإلكتروني.

(١) مرجع سابق ذره - عابد المولي).

(٢) مرجع من جامعة الإسكندرية /دار العلوم/ ص ٧-٨

(٣) مرجع التسويق الإلكتروني د. محمد بشير جامعة السودان

(٤) مرجع سابق ص ١١٢ دار العامر للنشر

٣- خدمات التعليم الإلكتروني.

٤- خدمات المالية والبطاقة الإلكترونية.

٥- خدمات الدفع الإلكتروني.

يساعد الحاسب الآلي على كشف سرقات البطاقات الإلكترونية كما يلعب بدوره في كشف السرقات.

التقنية المبرمجة بالحاسوب وشبكات الإنترنت:-

- يساعد على تقديم البطاقات وأدخل مجال تقني.

- يساعد على وضع أرقام سرية للحسابات.

- يعمل على تجنب الأخطاء الإلكترونية في التطبيقات الجيدة. (١)

يتيح الحاسب الآلي فرصة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات وكيفية تطبيق وتصنيع البطاقة.

قد وقعت تكنولوجيا المعلومات العديد من المنظمات خصوصاً في صناعة الحواسيب الرقمية وشبكات الاتصال.

الخدمة الإلكترونية:-

هي تقديم خدمة حديثة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت وهي لا تقتصر على مفهوم الخدمة فقط (٢)

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات لا يضوي فقط على تسليم حاسوب قال لكل ضروب شركة أو بنك.

(١) د. بشير العلق مرجع التسويق الإلكتروني
(٢) مرجع سابق ص ١١٦-١١٧

تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي توفر فرصة ذهبية لتطوير مهارات حيث تستخدم برمجيات الحاسوب على برمجيا خاصة بتفعيل كفاءة أداء محترفي الحاسب الآلي.

أن خدمات الشبكات الحاسب أثرت على ضروري الخدمة حيث إستبدالهم بالأجهزة الرقمية والعدات والبرمجيات التي تعمل على تصنيف البرامج التطبيقية حيث لم يعد هنالك حاجة إلى ضروري الخدمة من بني البشر (١)

أثر دور الحاسب الآلي على تكنولوجيا المعلومات:

- أثر بدوره في شبكات إدخال البطاقات الإلكترونية.
- يستعمل الحاسب الآلي في عمل شفرات لقفل البطاقات.
- يسعد الحاسب الآلي على تنشيط خدمات البطاقة. (٢)

تستطيع الثورة المعلوماتية المستخدمة تغيير المجتمع تماماً.

يقوم الحاسب الآلي بتطبيق التجارة الإلكترونية وذلك في نفس الوقت الذي يطبق فيه البطاقة الإلكترونية.

أن استخدام أنظمة الحاسب الإلكتروني في مؤسسات الأعمال وذلك لانسياب البيانات بين الطرفين دون أن يكن هنالك تدخل مباشرة للقوى البشرية وهذا يساعد على توفير البطاقة الإلكترونية بأقل التكاليف بكفاءة عالية.

إن عدد مستخدمي الحاسب الآلي وشبكات الإنترنت ساعد في زيادة عدد المستخدمين لتجربة البطاقة الإلكترونية ق بلغ ٥٩١ مليوناً وهذا عام ٢٠٠٢م إلى زيادة غير مقدرة في عام ٢٠١١م وحيث

(١) مرجع سابق ص ١٢٠- ١٢١

(٢) مرجع التجارة الإلكترونية، د. مصطفى علي، جامعة السودان (دا العلوم للنشر)

يتميز الحاسب الآلي في استخدام البطاقة الإلكترونية بأنها تقوم
بظهار الأنشطة الاقتصادية.

حيث يلعب الحاسب الآلي دوراً أساسياً في عملية تبادل التجارة
الإلكترونية(١).

يساعد الحاسب الآلي على توسيع نطاق الشبكات الإلكترونية
والبطاقات الزكية داخل البنوك والمؤسسات.

أن الحاسب الآلي يسمح للفرد بكيفية عمل برنامج يساعده على
عمل بطاقة إلكترونية وبأقل تكلفة وأقل.

أن الخدمات الحاسوبية المعتمدة على الحاسب الآلي تقوم بتوزيع
الخدمات الإلكترونية على جميع البنوك التجارية. (٢)

أن بعض برامج الحاسب الآلي لا تتناسب مع أجهزة البنك حتى يتم
تصنيع برامج تقنية للقيام باستخراج البطاقات بأنواعها.

أن دور الحاسب الآلي يعتمد على البنية التحتية للشبكة العالمية
ويساعد على تهيئة ملفات الاستثمار التجاري داخل المؤسسة.

واستخدام الحاسوب يشكل يقلل من الوقوع في مشاكل تقنية خاصة
بالبرمجة التقنية. (٣)

يقوم الحاسب الآلي بدوره بنشأة علاقة بين البرامج التطبيقية وجهاز
الصراف الآلي.

يعتمد على نظام تشغيل الحاسب بواسطة تشغيل برامجه وعلى
مستوى أدنى من وهذا مما يشمل عدة برامج ولغات برمجة خاصة

(١) مرجع سابق ص ٢٠ (التجارة الإلكترونية)

(٢) د. لورنس محمد - استبيان نظريات الحاسوب

(٣) جامعة عمان ، ص ٢٧ ، دار الثقافة للنشر

بجهاز الحاسب الآلي ويستطيع التعامل مع جميع المعالجة
المحسوبة(١)

من برامج تشغيل الحاسب الآلي هي:-

١- برامج تشغيل الأجهزة.

٢- برامج مساعدة فنتاج البطاقات الإلكترونية.

٣- كيفية التعرف على البرامج.

٤- وحدات الخدمات التشغيلية.

أن لنظام الحاسب الآلي دور كبير على فتح عدة برامج في الوقت
نفسه وكل برنامج في إطار نافذة خاصة وواحدة.

أن تصميم البرامج الحاسوبية يعتمد على العديد من لغات البرمجة
المختلفة لبرنامج الكمبيوتر وتعلم مع بعضها لتبادل المعلومات. (٢)

من العناصر المشتركة بين شبكات الحاسب الآلي :-

١- الخوادم: servers وهي عبارة عن أجهزة كمبيوتر تعمل علي توفير وتقديم

المصادر المتاحة للاستخدام المشترك لمستخدمي الشبكة .

٢- المحطات cliens وهي عبارة عن أجهزة الكمبيوتر التي تصل للمصادر

المتاحة للاستخدام المشترك للشبكة.

٣- الوسط meclia وهو عبارة عن أسلاك وكيبلات تقوم بتوليف الوسائل المادية

أصبحت المشاركة في نظام المعلومات والبرامج وشبكات البيانات
وهي تختص لنقل المعلومات في جهاز الحاسوب .

تطورت تكنولوجيا الإتصالات ونظام المعلومات كوسيلة لنقل
المعلومات الخاصة لتكنولوجيا البطاقات الإلكترونية من حاسب آخر
أو شبكات بيانات خاصة لنقل البيانات من جهاز الحاسب الآلي .

(١) مرجع سابق ص ٦١

(٢) مرجع د. لورنس محمد . جامعة الأردن

من حوالي سنوات قليلة شهد العالم ثورة صغيرة عندما أصبح الكمبيوتر الشخصي جهاز شائع الإستخدام لدي جميع الناس .

خدمات أنظمة التشغيل بشبكات الحاسوب:

١-خدمات خاصة بالملفات:

يستطيع المستخدم الوصول إلى البرامج والملفات المخزنة في المؤسسة أو البنك. وذلك فإن المستخدم قد حصل على الملفات الخاصة بهم تساعد على وسائل التأمين على البطاقات وما يلاحظ أن أنظمة التشغيل هي تقوم بتشغيل الحاسوب .

ما نلاحظه ان البنوك الإلكترونية تقوم على الركائز الإلكترونية وتساعد على توظيف كافة التطورات الحديثة وذلك في مجال تكنولوجيا المعلومات وأجهزة الحاسب الآلي. كما يساهم مجال الحاسب الآلي في تقنية الخدمات المصرفية بأمان مطلق. وما يجب معرفته أن خدمات البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات على خدمات.

يتم تنفيذ الوسائل الإلكترونية وتنفيذ البطاقات الإلكترونية وذلك حسب التكنولوجيا المستخدمة في وسائل الصراف الآلي وذلك حسب تنفيذ من قبل شركات المؤسسات المالية.

مزايا الحاسب في استخدام البطاقة الإلكترونية :-

١- يتميز بالوصول إلى أوسع نطاقات خدمات العملاء المستخدمين لنظام البطاقة الإلكترونية.

٢- يتميز بخدمات مصرفية حديثة ومتكاملة .

٣- يساعد الحاسب الآلي ويتميز بتخفيض التكاليف الموجودة على البنك.

٤- يتميز كفاءة عالية في استخدامات البطاقة داخل البنك

٥- تتميز شبكات الحاسب الآلي في سرعة لإنجاز الأعمال

٦- يتميز بخدمات البطاقات المصرفية وتواجدها لمتناول الجميع وتنويه المستثمرين في خدمات البنوك التجارية .

أن استخدام شبكات الحاسب الآلي يساعد في دوره في تعزيز خدمات رأس المال الخاص بتكلفة البطاقات المصرفية. حيث أن تطوير تكنولوجيا المعلومات يعمل على الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يستخدمها نظام الحاسوب. (١)

(١) مرجع التجارة الإلكترونية ، د. حسام التام (جامعة السودان المفتوحة) ص رقم ٣٢

دور الحاسب الآلي في بطاقات الدفع الإلكتروني:- (١)

١- دوره في بطاقة الائتمان:

للحاسب الآلي دور كبير في استخراج مثل هذه البطاقات المصرفية الحديثة ومعرفة كيفية تطبيقها ومعرفة استخدامها الوظيفي في البنك ويساعد في الدفع الإلكتروني كما يساعد في كشف الحساب الفوري .

٢- دور الحاسب الآلي في بطاقات الدفع الفوري:

يستخدم دوره في بطاقات الدفع الفوري وذلك بإدخال بيانات البطاقة الإلكترونية الفورية وهذا مما يعمل الحاسب الآلي بدوره في برمجة الحاسوب الآلي واستخدامه في تحديث البطاقة المصرفية .

دور الحاسب في تأمين وحماية البطاقة :- (٢)

إن من أدوار الحاسب الآلي هو تأمين وحماية البطاقات الإلكترونية وذلك من خلال وضع أجهزة حماية داخل البنك وذلك للحفاظ على شكل البطاقات ويتم ذلك بوضع أرقام سرية .

وحيث تتناول البطاقات داخل البنك السوداني خدمات خاصة ومتميزة ولذلك يجب بدوره في إستراتيجيات الأمن من الحفاظ على خدمات البنك .

المبحث الأول

نبذة تعريفية عن بنك السودان المركزي (فرع عطبرة)

(١) مرجع علوم الحاسوب ، د. أحمد جبارة ، جامعة النيلين

(٢) مرجع سابق ص ٢٠ - ٢١

١/ تعريف البنك ونشأته:-^١

أن المنبع المنبع للتطور التاريخي لمسيرة بنك السودان المركزي وذلك للفترة ما قبل قيام بنك السودان وحتى الآن.

وما نلاحظه أن البنك قد مر بمجموعة من الفترات والمراحل المتطورة في البنك.

نشأة البنك:-

نشأة البنك على ترقية وتطوير الجهاز المصرفي بالسودان وفي آخر شهر ديسمبر ١٩٥٦م تم تشكيل لجنة من خبراء البنك الاحتياطي الأمريكي. وقد عمل دراسة لإمكانية إنشاء بنك مركزي بالسودان وقد قدمت اللجنة تقريرها للسلطات المختصة وذلك في منتصف مارس ١٩٥٧م.

وقد تمت الموافقة على ذلك حتى تم فتح البنك السوداني المركزي في ٢٢ فبراير ١٩٦٠م رسمياً

تعريفه:-

هو بنك تجاري حل محل الجهات التي تقوم بتنفيذ مهامه وذلك لتنظيم إصدار عملية النقود ورسم السياسات النقدية.

وبهذا وجد بناء جهاز مصرفي قوي وفاعل وذلك لتطبيق البرامج الاقتصادية والتمويلية ويجب أن يواكب برامج الاقتصاد السوداني.

أغراض البنك هي:- (٢)

- إصدار العملة بأنواعها وكيفية مراقبتها وتنظيمها.
- إصدار السياسات النقدية والتمويلية وإدارتها.
- تنظيم العمل المصرفي ورقابته.
- يعمل على تحقيق الاستقرار.
- يلتزم في أداء واجباته وكيفية تحقيق أغراضه.
- يعمل على الإشراف على النظام المصرفي.

^١ /العلاقات العامة (بنك السودان - عطبرة)
^٢ / مدير العلاقات العامة - بنك السودان - عطبرة

حيث يتكون النظام في بنك السودان من:-

- يتكون من نظام مصرفي إسلامي في شمال السودان.
- أو الآخر تقليدي في جنوب السودان.
- حيث تكون للبنك السوداني شخصيته الاعتبارية.

مراحل تطوير البنك السوداني:-

- نشأة القطاع المصرفي
- تم تطويره في فترة من ١٩٦٠م - ١٩٨٣م
- تم توسيع القطاع في مجال البنوك التجارية
- تم تطوير إعادة هيكلة المصارف
- مراحل تطويره في السياسات الاقتصادية

استخدامات بنك السودان فرع الخرطوم عطبره:-

- ١- ساعد في سياسات المحاور النقدية.
- ٢- استخدم في سياسات التمويل الدولي.
- ٣- استخدام في الأداء السياسي.
- ٤- ساعد في استخدام في تمويل جميع سياسات بنك السودان.
- ٥- استخدامه في استخراج بطاقات الصراف الآلي

أهداف البنك السياسية لعام:- (١)

عند التحدث عن سياسات بنك السودان المركزي للعام ٢٠١٦م وهي:-

- ١- استقرار وتقرير سعر الصرف.
- ٢- تعزيز ونشر برامج التمويل الأصغر.
- ٣- تحسين وتطوير وتعميق الجهاز المصرفي.

نبذة عن الرؤية المستقبلية للبنك السوداني المركزي:-

يهتم بنك السودان المركزي بتفعيل وتطوير إدارة خلال القيام بمراجعة شاملة للإدارة وذلك مع الاستمرار في تدريب ورفع كفاءة العاملين والموظفين بالجهاز المصرفي بجانب وكالة للمعلومات عن

٢/ مدير العلاقات العامة - بنك السودان - عطبرة

إصدار التقارير الإحصائية، والائتمانية عن عملاء الجهاز المصرفي.

حيث ساعد برنامج الإصلاح في تحسين أداء الجهاز المصرفي.

في سنة ٢٠٠٢م تم إصدار ضوابط شاملة تتعلق بحقوق وواجبات البنك.

نبذة عن تطوير سياسات بنك السودان المركزي:-

ويقوم بنك السودان بدوره في عملية الإشراف والرقابة على الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية التي تمارس عمل البنك وذلك بغرض تحقيق السلامة المصرفية.

أهداف بنك السودان السياسية والتمويلية:- (١)

أ- يهدف إلى تنمية القطاعات الاقتصادية.

ب- يهدف إلى تحقيق التضخم المالي.

ج- تحقيق العدالة في توزيع الدخل والتقليل من الفقر.

تطور التقنية المصرفية الحديثة داخل بنك السودان المركزي:- (٢)

منذ عام ٢٠٠٠م تم إنشاء إدارة عامة للتقنية المصرفية ببنك السودان. ورغم هذا بدء البنك المركزي في مجال التقنية متأخراً في عام ٢٠٠٢م تبني البنك المركزي برنامجاً إستراتيجياً عرف (بأفاق التقنية).

وفيه تطوير البرامج التقنية ببنك السودان المركزي ووحدات الجهاز المصرفي.

ساهم في أحداث نقله حديثة في العمل المصرفي:-

١- تأسيس نظام محول القيود القومي: وهو الذي يقوم بتقديم

خدمات الصراف الآلي ونظام نقاط البيع.

٢- إنشاء نظام المرفوعات القومي.

٢/ مدير العلاقات العامة - بنك السودان - عطبرة
٢/ مدير العلاقات العامة - بنك السودان - عطبرة

- ٣- إدخال وتطبيق نظام البريد الإلكتروني بالشبكة الداخلية لبنك السودان المركزي.
- ٤- إنشاء شركة السودان للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ٥- كيفية الاستفادة من التقدم التقني في مجال الاتصالات والشبكة المصرفية.

نبذة وخطوات لإعادة برنامج هيكله وإصلاح الجهاز المصرفي:- (١)

- ١- يقوم بتعزيز وتقوية العمالة المالية.
- ٢- يقوم بتحسين قدرة الجهاز المصرفي.
- ٣- يقوم باستخدام التقنية الحديثة في إدارة الخدمة المصرفية.
- ٤- يقوم بدفع قيمة العملة المحلية.
- ٥- يقوم بتعزيز ثقة الجمهور في القطاع المصرفي.

أهداف الهيكل الإداري للبنك المركزي السوداني:-

تتبين هذه الأهداف عبر النقاط التالية:

- ١- إصدار النقود.
- ٢- كيفية إدارة احتياطات البنك.
- ٣- أن يسمى بنك السودان (بنك البنوك).
- ٤- تعيين مستشار مالي للبنك.

إدارة البنك السوداني المركزي:-

- ١- إدارة العلاقات العامة.
- ٢- إدارة المراجعة المالية.
- ٣- الإدارة القانونية.
- ٤- الإدارة العامة.

تاريخ البنك السوداني المركزي:

ظل بنك السودان منذ إنشائه عام ١٩٦٠م وحتى عام ١٩٨٤م استخدام أدوات السياسة النقدية المباشرة من الرقابة على الائتمان. وفي عام ١٩٨٤م بدأ في تطبيق النظام المصرفي الإسلامي. وفي عام ١٩٩٢م بدأت تقنية العمليات المصرفية.

٢/ مدير العلاقات العامة - بنك السودان - عطبرة

يتكون مجلس الإدارة الحالي من:-

- ١- السيد عبد الرحمن حسن – محافظ لبنك السودان المركزي.
- ٢- السيد البجا مالوك النج – نائب المحافظ.

الإدارة العامة	الإدارة العامة	الإدارة العامة	الإدارة العامة
إدارة العمليات المركزية	إدارة الرقابة	الإدارة العامة للأسواق	الإدارة العامة للخدمات التنفيذية
إدارة الخزينة المركزية	إدارة التفتيش	إدارة سمكة الجهاز المصرفي	الإدارة العامة للمراجعة الداخلية
إدارة الإصدار	إدارة نظم الدفع	الإدارة العامة لتقنية المعلومات	الإدارة العامة للشؤون القانونية
إدارة البحوث والتنمية	وحدة التمويل الأصغر	الإدارة العامة للشؤون الاقتصادية	الإدارة العامة للفرع
إدارة النقد الأجنبي	إدارة الاحتياطات	إدارة الأصول والخدمات	الإدارة العامة للموارد البشرية
إدارة المكتب التنفيذي	إدارة المؤسسات المالية	الإدارة الهندسية	الإدارة العامة للعمليات المصرفية

رسم يوضح هيكل الإداري للبنك السوداني

رسالة البنك:- (١)

لقد رأى بنك السودان أن يواكب التطور التقني في الشبكة الإلكترونية وهذا لتحديث موقعه. وما يراه بنك السودان وهو توفير كل القدرات المالية والاقتصادية للدولة... وتسهيل ميزانية الدولة المالية.

خدمات بنك السودان المركزي:-

من الخدمات التي يقدمها بنك السودان هي:-

١- خدمات المصرفية.

^٢ المصدر مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

- ٢- خدمات شحن الرصيد الهاتفي.
- ٣- خدمات تسديد الفواتير وشراء الكهرباء.
- ٤- خدمات استخراج البطاقات المصرفية.
- ٥- خدمات صرف المرتبات المالية.
- ٦- وأخيراً إدخال خدمات المحفظة الإلكترونية.

الهيكل الوظيفي والإداري بالبنك

تطور الهيكل الوظيفي:- (١)

٢/ بنك السودان – عطبرة

في عام ١٩٦٧م تشكل لجنة من خارج البنك لدراسة الهيكل الوظيفي للبنك وقررت ضرورة تقسيم الكادر العام إلى كوادرات متخصصة.

وقد ضمن - الصيارفة - الفريزات - الطابعات - وقد حدده درجة وظيفة معينة لا يمكن تخطيها لشاكي الوظائف والكوادرات.

وقد أحدثت هذه مشكلة في طبيعة العمل البنكي داخل البنك ولذلك كونت لجنة أخرى لدراسة هذا الموضوع.

وفي عام ١٩٨٥م ظهر الخلل الواضح في الهيكل الوظيفي للبنك. وفي عام ٢٠٠٨م تم تبني نظام جديد في مجال الكوادرات الوظيفية وتم فيه فصل الكوادرات المتخصصة من الباحثين والتقنيين والسكرتارية عن الكادر العام وأصبحت لهم مسارات وظيفية محددة.

وبمصطلح الألفية الحالية أصبح الحاجة إلى موظفين من حملت الشهادات الجامعية وتعيين بعض الجامعيين إلى الدرجة الرابعة وهكذا. وظل الجامعيون يعملون جنباً إلى جنب مع رفقاءهم الثانويين.

تطور الهيكل الإداري:- (١)

تكون الهيكل الإداري لبنك السودان المركزي في بداية عمله في شهر فبراير عام ١٩٦٠م من الآتي:

محافظ البنك وسلطاته المطلقة:

وكان يتكون من إدارة عليا متمثلة في:

المحافظ - نائبة - المدير العام وهو شخصية أجنبية.

كما أنشئ البنك تسعة مصالح يرأس بعضها خبراء من بنك آخره قد تمثلت في:-

١- مصلحة القروض والإئتمان.

٢- مصلحة العلاقات الخارجية.

٣- مصلحة الحسابات الجارية.

- ٤- مصلحة البحوث الاقتصادية.
- ٥- مصلحة شئون العاملين والشئون الإدارية.
- ٦- مصلحة النقد الأجنبي.

تم تحويل الهيكل الإداري للبنك السوداني ليضم مجلس الإدارة للبنك وهما:-

- المحافظ.
- نائب المحافظ.

نبذة عن مجلس إدارة بنك السودان المركزي العام:-

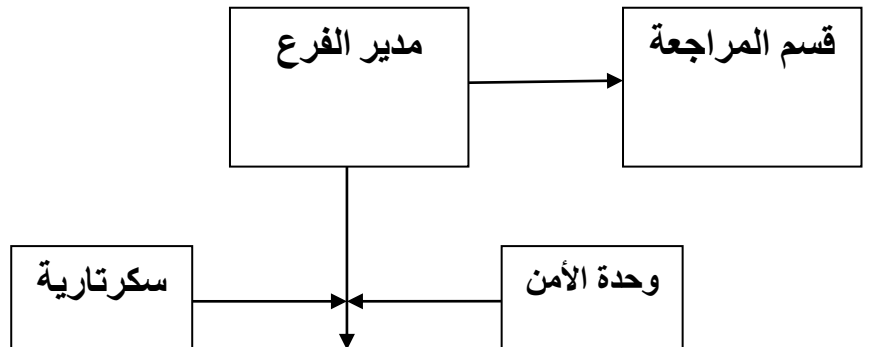
يتكون مجلس البنك من (٥) قطاعات و (٩) أعضاء وهو يرأسه السيد/ المحافظ ونائبه وستة أعضاء من ذوي المؤهلات الكفاءة العالية والخبرة.

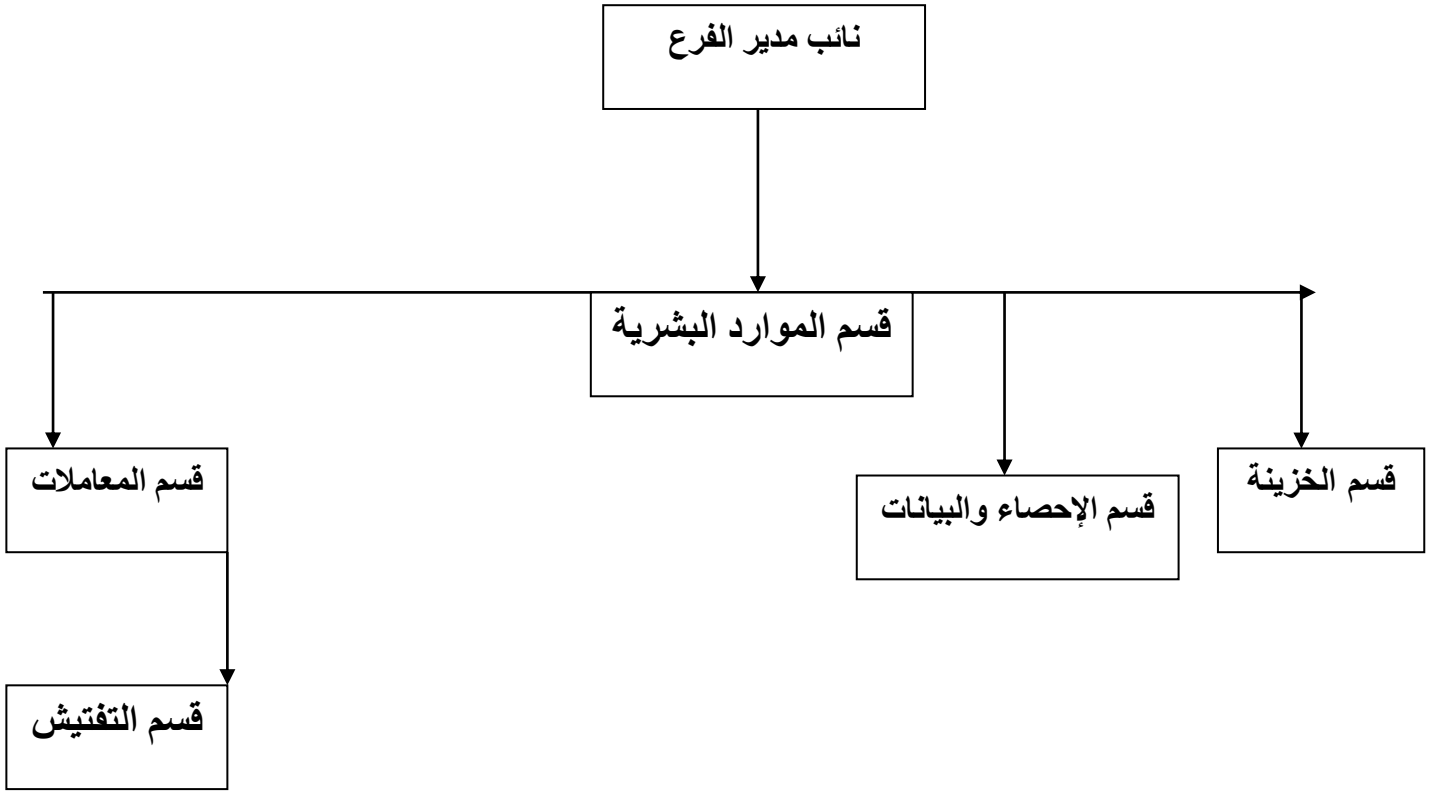
ويتم تقسيم المجلس من قبل رئيس المجلس.

نبذة عن قطاعات إدارات البنك المركزي السوداني:-

تتكون من (٥) قطاعات وهذه القطاعات تضم (١٥) إدارة ويضم (١٢) فرعاً مقسمة على ولايات السودان المختلفة.

وأما بالنسبة لجنوب السودان فأن بنك السودان يرأسه نائب محافظ وهو فرع ذو أعباء ومهام إضافية. وفيه يتم عملية الرقابة والتفتيش وعمليات فتح الحساب.





رسم يوضح الهيكل التنظيمي لبنك السودان

لقد ظل بنك السودان يؤدي دوره في تعميق الجهاز المصرفي مع وضع سياسة البنك النقدية. اختصاص المجلس وسلطاته:-

- ١- تنظيم سياسة البنك وتحقيق أغراضه.
- ٢- إقرار السياسات النقدية.
- ٣- تحديد الاحتياطي المالي.
- ٤- إنشاء الوظائف بالبنك وإغائها.
- ٥- إجازة الموازنة والحسابات الختامية.

ما يجب معرفته عن بنك السودان بصورة عامة:- (١)

- ١/ يقوم بنك السودان باستخراج التصاريحات لبطاق البنوك والمصارف الإسلامية والبنوك الأخرى داخل السودان.
- ٢/ يقوم بنك السودان بإصدار القوانين العامة الخاصة بالبطاقات المصرفية وتقنية الصراف الآلي.
- ٣/ يستخدم تقنية مصرفية حديثة للتعامل مع العميل.
- ٤/ يقوم بالتصديق والتصريح للعمل على المشاريع الكبيرة.
- ٥/ يعرف ويدرس مدى حالة البنوك الأخرى سنوياً.
- ٦/ يقدم دراسات مجدولة لباقي البنوك.

ورقة عمل لبطاقة إلكترونية:

السماح بالعمل لتقديم خدمات المحفظة الإلكترونية:

تاريخ بداية العمل : (١ ربيع الأول ١٤٣٤ هـ) الموافق (١٣ يناير ٢٠١٣ م).

منشورات الإدارة العامة وتنمية الجهاز المصرفي:- (١)

الموضوع: السماح للوكلاء بعمل خدمات المحفظة الإلكترونية

في إطار مسامي بنك السودان المركزي لتنظيم عمليات نظام الدفع الإلكتروني وبما يحقق سلامة واستقرار للخدمات المصرفية. وبموجب قانون بنك السودان لسنة ٢٠٠٢م وتعديله سنة ٢٠٠٦م وقانون العمل المصرفي سنة ٢٠٠٤م فقد تقرر حسب ضوابط بنك السودان السماح للوكلاء بعمل تسويق بطاقات المحفظة الإلكترونية مع تسجيل العملاء ومعرفة عمليات التغذية والسحب على أن ينضوي الوكيل تحت المصرف المحدد وأن يلتزم بكل اللوائح والتشريعات المعتمدة من قبل بنك السودان المركزي.

فوائد بطاقة المحفظة الإلكترونية:-

- ١- إرتباط العميل بالحساب الإلكتروني.
 - ٢- تحديد سقف رصيد البطاقة أو المحفظة الإلكترونية.
 - ٣- تجديد البطاقة كل سنتين.
- مهمة وكلاء المحفظة الإلكترونية:-

- ١- التعاقد مع المصارف لتقديم الخدمة.
 - ٢- توفير خدمات إعادة التغذية للمحفظة.
 - ٣- تقديم العون لمستخدمي خدمات المحفظة.
 - ٤- الالتزام بالضوابط والسياسات.
- مهمة المصارف في استخدام المحفظة الإلكترونية:- (٢)

- ١- أخذ موافقة بنك السودان المركزي.
- ٢- طلب وإستلام عن بطاقات المحفظة الإلكترونية.
- ٣- عقد إتفاقية مع وكلاء لتوزيع البطاقات.

^{٢/} إدارة الشؤون المصرفية – بنك السودان – عطبرة (أ. الفاتح النور)
^{٢/} بنك السودان – عطبرة والخرطوم – علي لسان مدير العلاقات العامة للبنك ومدير الشؤون المصرفية

٤- متابعة وتنفيذ عمليات التسوية اليومية.

المبحث الثاني

نبذة تعريفية عن البطاقة الإلكترونية

نبذة تعريفية عن التسويق الإلكتروني

أولاً: نبذة تعريفية عن البطاقة الإلكترونية:-

تعريفها: (١)

هي عبارة عن بطاقة لدائمية محفظة يدون عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها ونهايتها وتستخدم في الحصول على النقد أو في شراء السلع والخدمات. وتنقسم إلى نوعين:

١- بطاقة الخصم الفوري:

وهي التي يتم فيها الخصم فوراً من رصيد العميل الموجود لدى المصرف وهي لا تعطي إلا لمن كان له الرصيد في البنك المصرفي.

٢- بطاقة الإئتمان:

وهي بطاقة لا يلزم أن يكون لحاملها حساب في البنك بل يرفع المصرف المبالغ المستحقة على العميل وذلك عند استخدامه للبطاقة.

النشأة الابتدائية للبطاقة الإلكترونية:- (٢)

كانت نشأة البطاقة الأولى في نهاية التسعينات من القرن الماضي • وهي تقتصر فقط على شراء السلع وسحب النقود من المصارف عبر شبابيك فروع البنك وذلك من خلال آلات الصرف الآلي • ثم تطورت بعد ذلك نتيجة النهرة التكنولوجية والمعلوماتية ومع دخول الانترنت انتشرت خدمة البطاقة المصرفية الحديثة ومع تطور في عمليات الصرف والخدمات في تحويل النقد من حساب الي حساب آخر وذلك من خلال البطاقة الإلكترونية ومنذ عام ٢٠٠٥م انحزت التحضيرات التقنية والتكنولوجية اللازمة وبدأت باستعمال البطاقات المصرفية ذات الرأس الذكي •

٢/ مدير العلاقات العامة - بنك السودان - عطبرة
٢/ العلاقات العامة بنك السودان - عطبرة

- وحاليا تم استخدام تقنية الحاسوب حتى تستخدم البطاقات المصرفية كل المجالات الحديثة وهي تقوم بتحديد الهوية • وتساعد في المجالات المصرفية في أي مكان وتصرف المبالغ المالية من أي بنك تجاري بواسطة البرمجة آلات الصراف الآلي •

-تعريف البطاقة الالكترونية المصرفية داخل بنك السودان :- (١)

- هي عبارة عن أداة دفع الكتروني وسحب نقدي يصدرها بنك السودان أو أي بنك تجاري آخر وتمكن حاملها من حرية الشراء وتبادل الخدمات وتساعد في الحصول علي النقود والأموال من بنك في أي مكان في عملية في أي وقت مع عملية خصم المبلغ فوري من الحساب الموجود • وتمكن وتخدم الزبون أو العميل من خدمات مصرفية متنوعة ، حيث استخدمت عبر صرافات (ATM) الصراف الآلي.

مدى تطورها داخل البنك:-

تطورت البطاقة داخل الإلكترونية داخل البنوك التجارية وخاصة بنك السودان المركزي بحيث أدخلت نظام الدفع الإلكتروني وتعتبر هي إحدى الخدمات المصرفية حيث تم تطويرها حتى تستخدم في أداء الخدمات المصرفية داخل بنك السودان والبنوك الأخرى والمؤسسات التجارية حيث تطورت في تبادل السلع وتقييم الأوراق المالية.

تاريخ نشأة البطاقة المصرفية للبنوك:- (٢)

تعود بداية تاريخ نشأة البطاقة الإلكترونية المصرفية في البنوك إلى عام ١٩٦٨م حيث تم استخدامها في نظام الدفع الإلكتروني وفي عام ١٩٨٣م تم استخدامها في التلفونات.

وتم استخدامها في بنك السودان المركزي عام ١٩٩٣م بصورة عامة وتم تعديلها في عام ٢٠٠٠م ومن أول إصداراتها (master card) في عام ١٩٩٤م.

^{١/} من مدير بنك السودان – فرع عطبرة د. حسن علي المدير العام للبنك
^{٢/} من مدير الخدمات المصرفية ، بنك السودان ، الفرع الرئيسي- الخرطوم ، أ. شريف حسن بطران

أنواع البطاقات المصرفية في بنك السودان:-

١/ بطاقات صراف داخلية:

وهي التي تحتوي على وظائف تخدم العميل داخل دولته وليس خارجها حيث يمكن استخدامها في أي جهاز مصرفي داخلي.

٢/ بطاقات صراف خارجية:-

هي عبارة عن بطاقات صراف تصرف من أي مكان العالم حيث تسمى بطاقات الصراف الدولية ولا تتوقف على بنك واحد.

طريقة تنشيط البطاقة الإلكترونية داخل البنك:- (١)

يتم تنشيط البطاقة المصرفية بالآتي:-

- ١- تغيير الرقم السري للبطاقة المصرفية.
- ٢- سحب مبلغ نقدي من ماكينة الصراف الآلي.
- ٣- طلب استعلام عن رصيد بطاقة الحساب المصرفي.
- ٤- عمل حوله تعبر حاملي البطاقات المصرفية عبر الصراف الآلي.
- ٥- استلام حوله مالية تعبر حاملي البطاقة المصرفية.
- ٦- شحن الرصيد من البنك والصراف الآلي.
- ٧- عمل كشف حساب عبر الصراف الآلي.
- ٨- التحويل من حساب إلى حساب آخر.
- ٩- معرفة تحويل رسالة عبر الشبكة العنكبوتية.
- ١٠- شحنها من البنوك أو نقاط البيع.

أهداف البطاقة الإلكترونية المصرفية داخل البنك:-

- ١- ضمان فعالية تحويل الأموال بين المصارف والبنوك.
- ٢- سهولة إدارة الأموال.
- ٣- تقديم خدمات جديدة في القطاع المصرفي.
- ٤- سرعة في تداول النقود والمبالغ.

١/ مدير العلاقات العامة - مدير الشؤون المالية - بنك السودان - الخرطوم

٥- تسهيل عمليات التجارة والاستثمار وتقديم الودائع المصرفية.

أهمية البطاقة الإلكترونية المصرفية:- (١)

تتمثل أهميتها في نظام الدفع الإلكتروني من البنك مع موثوقيتها وفعاليتها التي تمكن من:-

- ١- سهولة تعامل المشاركين في هذه الخدمة.
- ٢- تعمل أهميتها على تبادل الأموال مع كل أفراد المؤسسة الذين معهم بطاقة صراف إلكترونية.
- ٣- عمل التسويات السريعة للعمليات المصرفية.
- ٤- توفر الأمان عملياً وإتاحة لمدة ٢٤×٧×٣٦٥.
- ٥- تعمل على السلامة من السرقة والاحتيال.
- ٦- انخفاض تكلفة التعامل مع النظام بالنسبة للمشاركين في البنك.
- ٧- تعمل أهميتها على تحويل الأموال بين المصارف.
- ٨- توفير بنية تحتية تسهيل وتقويم العمليات التجارية.
- ٩- من أهميتها تمثيل البنك في المبادرات التقنية الخاصة بنظام الدفع الإلكتروني.

١٠- تعمل على تقليل الزمن والتكلفة في تقديم الخدمات المصرفية.

الشركات المساهمة في تكوين البطاقة الإلكترونية:-

- ١- شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية عام ١٩٩٩م كشركة مساهمة.
- ٢- بنك السودان المركزي ويملك حوالي ٤٩% من الأسهم.
- ٣- مجموعة المصارف الأخرى وتمتلك ٢١%.
- ٤- شركة سودا تل تمتلك ٣٠% من النسبة.

إجراءات تخليص البطاقة المصرفية من البنك:- (٢)

- ١- خطاب يفيد بالدخل الشهري.
- ٢- تقويم شهادة الميلاد أو الرقم الوطني.
- ٣- فتح حساب جاري - أو حساب ادخار في البنك المقصود.

^٢ / من مدير العلاقات العامة - مدير الشؤون المالية - بنك السودان - الخرطوم
^٢ / المصدر مدير الخدمات المصرفية - بنك السودان - الخرطوم

- ٤- شهادة من أحد الموظفين بالبنك.
- ٥- شهادة الحي الذي تسكن فيه.
- ٦- توفر دخل للعميل.
- ٧- عمل شهادة أو حساب خاص به.
- ٨- إثبات شخصية مع معرفة كيفية الاستخدام.
- ٩- عمل بعض الإجراءات القانونية للعميل.
- ١٠- تسليم العميل البطاقة المصرفية أو إعطائه الرقم السري لها.

فوائد البطاقة الإلكترونية المصرفية في البنك:-

من فوائدها داخل البنوك: (١)

- ١- تعمل على تقليل استخدام النقود.
- ٢- تسهل المعاملات الصغيرة والكبيرة.
- ٣- تمكن من الصرف آلياً دون تعبر جسدي ومالي.
- ٤- تعمل على سداد الرسوم الحكومية.
- ٥- تساعد على العملية التعليمية.
- ٦- تعمل على إرجاع الكتلة النفسية للبنوك المصرفية.

مميزات البطاقة المصرفية الإلكترونية في البنوك السودانية و (البنك السوداني المركزي):-

- ١- لن تقوم بعمل الأموال بعد الآن.
- ٢- تساعد على إجراء كافة المعاملات المالية.
- ٣- يمكن استخدامها في الشراء من أي مكان في السودان.
- ٤- الحفاظ على الأموال من عمليات السرقة.
- ٥- سرعة إجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً.
- ٦- الحصول على نسبة تخفيض على السلع والخدمات الأخرى.

كيفية استخدام البطاقة الإلكترونية المصرفية:- (٢)

لمعرفة كيفية استخدامات البطاقة المصرفية خطوات هامة هي:

- ١- معرفة كيفية إدخال البطاقة بطريقه صحيحة.

^١ المصدر من بنك السودان- فرع عطبرة ومدير المعاملات المالية- بنك السودان - الخرطوم
^٢ المصدر من موظف الإجراءات القانونية - بنك السودان - الخرطوم وفرع عطبرة.

- ٢- معرفة تحديد اللغة التي تستخدمها داخل الشاشة.
- ٣- معرفة الضغط على زر المبالغ التي تريدها.
- ٤- معرفة كيفية استخراج فاتورة استخراج المبالغ المستخدمة.
- ٥- كيفية استخراج البطاقة المصرفية مكن الصراف الآلي.
- ٦- في حالة تعطيل الصراف الآلي تأكد من خروج بطاقتك حتى لا يتم سحب المبالغ الموجودة في حسابك.
- ٧- عدم عرضها أو عرض رقمها أمام أصحاب محلات التسويق.
- ٨- قم بالاتصال فوراً عند سحب أو فقد بطاقتك الإلكترونية بالبنك الذي ستعامل معه.
- ٩- قم بوضع رقم سري حتى لا تفقد أموالك.
- ١٠- قم بوضع مبالغ بسيطة في حساب بطاقتك حتى لا يتم سحبها.
- ١١- لا تدع شخص آخر يتعامل بها سواء نفسك..
- ١٢- قم باستخراج بدل فاقد وبه رقم جديد عند فقدانها.

نبذة تقنية مصرفية وتكنولوجية شاملة عن البطاقة المصرفية الإلكترونية:- (١)

تعتبر البطاقة المصرفية الإلكترونية حديثة التعامل بواسطة التقنية المصرفية ومع دخول الحاسوب ووسائل التكنولوجيا الحديثة أصبحت البطاقة الإلكترونية مهمة في حياة الإنسان العامل حيث يستخدمها الموظف الحكومي - العامل العادي - طالب العلم.

لذلك أصبحت تكنولوجيا البطاقات الإلكترونية حديثة العصر حيث يتم التعامل معها من خلال الأجهزة المتعددة الاستخدام. حيث يتم استخدامها بواسطة جهاز الموبايل وأجهزة اللابتوب وغيرها. ويتم صرف المبالغ النقدية منها بسهولة بعد إدخال الرقم السري وإدخال البيانات الأساسية وتسجيل الدخول.

حيث تعمل على تسهيل أحوال العملاء في المؤسسات العامة.

لذلك ساعد تكنولوجيا الحاسب الآلي في عمل بطاقات مصرفية حيث تم استخدامها في السفر والرحلات الجوية والبحرية والبرية

١/ موظف العلاقات العامة - مدير الشؤون المالية - بنك السودان- عطبرة

وذلك عبر تقنية الحواسيب النقالة المبرمجة عبر شبكات هوائية. وبهذا يكون للبطاقة الإلكترونية تقنية حديثة في تكوينها واستخدامها ومغرفتها... وطرق التعامل بها آلياً وبيدياً.

نبذة تعريفية عن التسويق الإلكتروني

(المصارف والبنوك)

تعريف التسويق الإلكتروني في البنك المصرفي والمؤسسات: (١)

^٢/ موظف العلاقات العامة – بنك السودان- فرع عطبرة

هو مجموعة الأنشطة البشرية التي تهدف تسهيل العمليات التبادلية التجارية وذلك بواسطة الحاسب الآلي. ويعتبر البنك طرف أول في هذه العملية حيث يتم هذا التبادل في تسهيل الصفقات وتبادل السلع والخدمات .

ثم تم إدخال نظام التسويق الإلكتروني إلى المؤسسات والبنوك التجارية ولكن أدخل باسم آخر هو (التجارة الإلكترونية) حيث يدعم الإنترنت أسلوب دعم خدمة العملاء حيث إعتبر تقنياً للمعلومات وهو يركز ركزتين هما: الاقتصاد الرقمي وتقنية الحواسيب الإلكترونية. حيث عرف من جهة البنك على أنه مجموعة الأنشطة المتخصصة المتكاملة التي توجه من موارد المصارف ويهدف إلى تحقيق مستويات لإتساع رغبات وحاجات العملاء في البنك وخارجه.

نبذة عن التسويق المصرفي الحديث: (١)

هو عبارة عن الأنشطة الرئيسية في أي فرع من فروع البنوك التجارية حيث يتم وجوده حسب وجود قاعدة معلومات أساسية حيث يركز في البنك على أنشطة متكاملة تعمل إطار إداري ويقوم على خدمات البنك التجاري بهدف تبادل السلع والخدمات المصرفية بصورة جيدة.

إن المقصود التجارة الإلكترونية أنها نظام يتيح عبر شبكات الإنترنت حركات البيع والشراء حيث يتم من خلاله توليد العوائد وتعزيز الخدمات المصرفية التجارية و يتيح دعم المبيعات وخدمة العملاء.

حيث يعتبر التسويق المصرفي الحديث على أحد مجالات الدراسة لتوضيح إدارة البنوك وإدارة الأعمال العامة. حيث يعتبر العميل هو الذي يشكل مجموعة من عملاء السوق وهو الركن الأساسي وله دور مهم في البنك.

حيث يبدأ التسويق الإلكتروني المصرفي بالعميل وينتهي به حيث أن العميل محور النشاط التسويقي في البنك المصرفي.

وظائف التسويق المصرفي: (٢)

- ١- إنتاج السلع والخدمات.
- ٢- أن يعتبر التسويق المصرفي وظيفة إلكترونية متبادلة.

الأركان الأساسية لعملية التسويق المصرفي:

^١ المصدر من موظف العلاقات العامة بنك السودان- عطبرة
^٢ موظف التمويل في بنك السودان- عطبرة

- ١- وجود وسيلة شحن آمنه وسريعة.
- ٢- وجود طريقة دفع آمنة.
- ٣- وجود سياسة واضحة للتسويق المصرفي.
- ٤- وجود نظام أمن ومحكم.

مزايا التسويق المصرفي في البنوك:-

- ١- يعتبر أقل تكلفة.
- ٢- سهل التواصل مع العملاء وذلك باستخدام بريد إلكتروني.
- ٣- يمكن طلب المنتج والخدمة بشكل مباشر.
- ٤- يجعل عملاء البنك دائمين.
- ٥- يسهل العمل في أي وقت ويسهل المتابعة بشكل مباشر.

أهمية التسويق الإلكتروني في البنك المصرفي:- (١)

أن لعملية التسويق الإلكتروني أهمية قصوى في البنك المصرفي وذلك من حيث تطبيق سياسة التسويق بشكل مباشر في البنك حيث كن في إزدهار مستمر ويعتبر محور فعال في المعاملات المصرفية من يهتم بنجاح إدارة البنك وذلك في مجال التسويق الإلكتروني المصرفي.

من نقاط الأهمية التي ذكرت في التسويق البنكي:-

- ١- يزداد أهميته في البنك وفروعه.
- ٢- يعمل على جزر كثير من العملاء في البنك.
- ٣- يقوم بتسويق منتجات البنوك الزراعية والتجارية.
- ٤- أن أهميته تأتي في احتياجات العملاء في البنك.
- ٥- يعمل على تسويق البطاقات المصرفية.
- ٦- من أهميته إقامة أسواق مالية لها علاقة بالبنك.
- ٧- من أهميته الرئيسية هي زيادة ربحية البنك.

طرق نجاح التسويق الإلكتروني في البنك والمصارف:- (٢)

تعدد طرق نجاح التسويق الإلكتروني في البنك إلى طرق عديدة :-

- ١- تحديد نوع الخدمة المقدمة أو المنتج المطلوب.

^٢/ بنك السودان عطبرة ، أ. الفاتح هشام – موظف الشؤون الإدارية
^٢/ مدير الشؤون القانونية بنك السودان عطبرة ،

- ٢- البدء الصحيح في عمليات الحملات التسويقية.
- ٣- وضع برنامج للتعامل مع آليات التسويق.
- ٤- استخدام مستمر في أجهزة الحاسوب ودخول عالم التكنولوجيا الحديثة في البنك المصرفي.
- ٥- توفير برامج مساعدة في عملية التسويق الإلكتروني.
- ٦- وضع التسويق في المرتبة الأولى في البنوك المصرفية.

عوائق التسويق الإلكتروني المصرفي البنكي:-

أن للتسويق الإلكتروني عوائق خاصة تمنعه من التطور التجاري والاقتصادي للبنك مما يؤدي إلى توقف عملية التسويق الإلكتروني في البنك المصرفي:

- ١- تعرض البيانات للسرقة الإلكترونية.
- ٢- إدخال بيانات حاملة للفيروس.
- ٣- تضجير المواقع الإلكترونية.
- ٤- عدم تشغيل برامج الحاسوب وتنفيذها.

دور التسويق الإلكتروني في الخدمات المصرفية البنكية:- (١)

أن تحقيق عملية التسويق الإلكتروني في البنك له علاقة وثيقة بالدور الذي تلعبه الثورة التكنولوجية في زيادة القدرات التنافسية في البنوك.

كما أن للبنك خدمات مصرفية تؤدي إلى تعزيز المركز التسويقي في البنك وهذا بالنسبة للخدمات المتميزة في سوق البنوك المصرفية. حيث أن البنوك الناجحة في العالم هي التي تتحكم في تسويقها وذلك بواسطة الخدمات المصرفية الجيدة عبر وسائل التكنولوجيا.

حيث أن تطوير البنك يطور عملية التسويق الإلكتروني المصرفي.

مشاكل تسويق الخدمة المصرفية في البنك:-

تتيح هذه المشاكل نتيجة الخصائص المصرفية وهي:-

- ١- مشكلة تعقد الاتصال.

^٢ المصدر موظف الشؤون القانونية بنك السودان عطبرة ،

- ٢- مشكلة التسعير للسلع الموجودة في البنك.
- ٣- مشكلة توزيع الخدمة السلعية والمصرفية.
- ٤- مشكلة الثقة المتبادلة بين العملاء والموظفين في البنك.
- ٥- مشكلة البحث عن عملية الشراء.

جوانب وأبعاد التسويق المصرفي والبنكي:- (١)

للتسويق المصرفي أهمية كبيرة في تطوير الخدمات المصرفية ولكن ما يجب معرفته أن هناك جوانب مستقلة عنه تساعد في دفع كفاءة البنوك وهي:

- ١- طبيعة حركة النشاط التسويقي المصرفية في البنك.
 - ٢- بذل الجهود المصرفية في البنك.
- حيث يقوم البنك بتقديم جهود تتكفل بتوقف وإنسياب السلع المصرفية في البنك والعميل وذلك بسهولة ويسر.
- ٣- إشباع رغبات العميل
 - وذلك بفتح العميل بالتعامل مع الخدمات المصرفية.
 - ٤- الامتداد إلى الأسواق والعملاء.

البيئة التسويقية للبنك:-

تتمثل البيئة التسويقية للبنك كافة القوى المكونة للمحيط الخارجي للبنك. وتنقسم البيئة التسويقية إلى:-

- أ- المدون.
- ب- العملاء

أهداف التسويق الإلكتروني المصرفي للبنك:- (٢)

- ١- يهدف إلى تقديم خدمة واسعة للعملاء المتعاملين مع البنك.
- ٢- يهدف إلى استخدام عنصر الإشارة الإلكترونية المصرفية.
- ٣- يهدف إلى التخلي عن القيود المكلفة.

^٢/ المصدر نائب البنك السوداني عطيرة والشؤون العامة للبنك
^٢/ المصدر بنك السودان فرع عطيرة ،

- ٤- يهدف إلى الوصول إلى عدد كبير من الزبائن والعملاء.
- ٥- يهدف إلى دمج شبكة الاتصال داخل البنك.
- ٦- يهدف إلى توصيل شبكات حاسب الآلي وشبكات إنترنت.

أثر التسويق الإلكتروني على خدمات المصارف والبنوك السودانية:-

للتسويق الإلكتروني عنصر أساسي يحقق به المصرف أهدافه وهذا يتحقق عن طريق الرضاء للعملاء والمستخدمين.

وما يلاحظ أن عملية التسويق تأخذ شكل في اتجاه المصارف إلى الاتجاه التجاري حيث أصبحت المصارف حالياً ما كن لتبادل السلع المشترك. وحيث لا يتم تبادل إلا بواسطة الحاسب حتى تتم عليه عملية تسجيل البيانات المصرفية للعميل.

حيث يمثل التسويق الإلكتروني في البنك بأنه الاستخدام الأمثل لتقنية الصراف من حيث فاعلية استخدامه وتنوع عملياته المتمثلة في وظائف البنك والعمليات وذلك لتحديد حاجات العملاء وتستههدف تقديم السلع والخدمات المقدمة للعميل مع تقديم الفرصة لذوي المصلحة في المنظمة.

وذلك حيث فقد أثرت تكنولوجيا معلومات التسويقية على مزودي الخدمة حيث استبدلتهم بالأجهزة والمعدلات الحديثة وبهذا فقد أصبح البنك بحاجة إلى خدمات التسويق الإلكتروني وذلك في تسويق منتجاته وخدماته.

يوفر التسويق الإلكتروني خدمات نوعية وراقية للعملاء حيث إعتد البنك على قواعد خاصة للعملاء وتتم هذه القواعد لأغراض توفير أفضل الخدمات المتميزة للبنك والعميل.

إنجازات التسويق الإلكتروني:- (١)

يحدث التسويق إنجازات في مجالات الأعمال الإلكترونية والمحاسبة الخاصة بالبنك مما يحقق الربحية وذلك بهدف تأثير كبير على الثورة الرقمية التسويقية الفعالة.

٢/ المصدر - موظف الخدمات المصرفية - بنك السودان - فرع عطبرة

إن من أسباب نجاح الخدمات التسويقية الإلكترونية : (١)

أن الخدمات التسويقية الإلكترونية تقوم بعملية رضا العميل في البنك والمؤسسات التجارية.

أن تقديم الخدمات الإلكترونية التسويقية في أساليبها وكيفية التسويق البنكي.

أن التسويق الإلكتروني البنكي يستخدم حالياً قبل أن التسويق الإلكتروني البنكي يشهد حاله في زيادة السلع والخدمات المعروضة على البنك والمؤسسات التجارية.

ما يجب معرفته عن النقود الإلكترونية:-

هي عبارة عن تطور تقني رفيع المستوى ويعتمد على نفس فكرة استخدام النقود الورقية أو العملات.

تعتبر الخدمة الواسعة هي ميزة وخاصة من خصائص التسويق الإلكتروني حيث يقدم خدمة واسعة للعملاء المتعاملين مع البنك وخاصة في مجال التسويق الإلكتروني،

مستقبل التسويق الإلكتروني المصرفي في الدول العربية:-

إن عملية التسويق الإلكتروني أصبحت عملية مستقلة خاصة في الدول المتقدمة حيث كثرة المبيعات المصرفية واستخدام البوصة الرقمية وخاصة في مجال البنوك وشركات الأوراق المالية.

المبحث الثالث

الدور الذي يلعبه الحاسب الآلي على أداء البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني

أولاً: دور الحاسب في البطاقة الإلكترونية:-

مقدمة عن دور الحاسب الآلي:- (٢)

أن التقدم التقني الحاسوبي الذي حدث في إدخال ثورة المعلومات وتعدد الاتصالات تقدم حديث ومتطور وفعال حيث تهتم ثورة

^٢ المصدر — بنك السودان — عطبرة
^٢ المصدر — موظف — بنك السودان — عطبرة

للمعلومات الحاسب الآلي بجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات أما ثورة الإتصالات قامت بإنشاء شبكات الهاتف والشبكات الحاسوب والأقمار الصناعية حيث أصبحت شبكات الحاسب الآلي هي من أولى متطلبات العصر ويقدم الحاسب الآلي بدوره في جمع وتخزين البطاقات وذلك بهدف المشاركة في الخدمات الإلكترونية الفعالة.

أن للحاسب الآلي دورة في صناعة شبكات الحاسب وتهيئة البطاقة الحاسوبية وإنزال المعلومات الموثقة عليها.

دور بطاقة الشبكة الحاسوبية:-

أولاً:

تعتبر بطاقة الشبكة عبارة نسبية تربط مع الحاسوب مباشرة ودورها تحويل تدفق المعلومات إلى البطاقة الإلكترونية.

وما يلاحظ أن بطاقة الحاسب الآلي تقوم على هيئة شريحة حاسوبية جيدة الإستعمال حيث أن دورها فعال في خدمات البنوك والمصارف الإلكترونية.

دور الحاسب الآلي في إدخال بيانات البطاقة الإلكترونية:- (١)

يساعد الحاسب الآلي في إدخال بيانات البطاقة الإلكترونية وهذا يعني إدخال معلومات الشخص المستخرج لمثل هذه البطاقة... مما يقوم به موظف البنك هو سحب أوراق العميل وتسجيلها وإدخالها بواسطة جهاز الحاسوب وهذه المعلومات هي:-

- اسم العميل.
- تاريخ ميلاده.
- المبلغ الذي يود تنزيله.
- إدخال الرقم السري للبطاقة.

دور الحاسب الآلي في برمجة البطاقة الإلكترونية داخل البنك:-

^٢/ المصدر - موظف الاستثمار - بنك السودان

يقوم الحاسب الآلي ببرمجة البطاقات الإلكترونية في البنك وذلك بعد عملية تخزين البيانات المهمة للعميل مما يساعد الحاسوب في تصميم البطاقة الإلكترونية البنكية ما هي إلا برمجة حاسوبية حتى تصبح صالحة للصراف الآلي. فإن البطاقة الإلكترونية تدخل جميع بياناتها إلى الحاسوب حتى تفحص وتقدم بجودة صحيحة للعميل الذي يستخدمها.

ما يجب معرفته أن للحاسب الآلي دور فعال في عملية برمجة وتصميم البطاقات الإلكترونية البنكية المصرفية.

دور الحاسب الآلي في تصميم الرقم السري للبطاقة:-

يستطيع الموظف القائم بهذه المهمة تصميم رقم سري لعميل المستخدم للبطاقة المصرفية البنكية حتى يستطيع استخدامها في الصراف ويتم تغيير الرقم السري بواسطة جهاز الحاسوب بعد إدخال بيانات العميل للحاسب حتى تتم هذه العملية (١).

دور الحاسب الآلي في استخراج المعلومات للبطاقة:-

تتم بواسطة الحاسب الآلي استخراج معلومات عن حساب العميل ومن ثم صرف أول مبلغ وذلك بعد إدخال رقم الحساب ومعلومات العميل الشخصية المتعلقة بالبنك يتم بواسطة الحاسب الآلي الكشف عن مدة سحب المبالغ وكميتها ومن ثم إدخال البطاقة وذلك حتى تتم عملية تحديد الصراف.

وما نلاحظه أن جهاز الحاسوب يقوم باستخراج معلومات عن البطاقة الإلكترونية المصرفية ومعرفة المبالغ المنصرفة والمستخرجة منها وذلك مع تاريخ السحب والإيداع ومعرفة بيانات العميل.

دور الحاسب الآلي في طريقة الصراف الآلي:- (٢)

يقوم الحاسب الآلي بتجربة شرح لعمل صراف الآلي للعميل حتى يستطيع صاحب البطاقة عمل الصراف الآلي واستخراج المبالغ المالية... وذلك بعد إدخال البطاقة المصرفية في جهاز الصراف

^٢ المصدر - بنك السودان - عطبرة
^٢ المصدر - بنك السودان - عطبرة

الآلي ولكن ما يجب معرفته هو طريقة إدخال البطاقة وهي أن تدخل البطاقة على رأسها وإدخال السهم الموجود فيها وهذا هو الاتجاه الصحيح.

دور الحاسوب في تصنيع البطاقة الالكترونية :-

يقوم الحاسوب بتصنيع شريحة مغنطة متاحة لكل المجالات بأنواعها وحيث يتم تصنيع البطاقة الالكترونية من نحاسه ألومنيوم عازلة مكونة من شعيرات صغيرة تعمل على صرف الأوراق المالية من ماكينة الصراف الآلي .حيث يستطيع مصنعها من التحكم في تصنيعها بإتقان وقد تجري هذه العملية على جميع بطاقات الصرف الآلي وبطاقات أجهزة الموبايل المتطورة بتكنولوجيا حديثة ومتطورة .

— يستخدم الحاسب الآلي بدورة في صناعة كثير من الأجهزة والبطاقة الالكترونية حتى يتم استخدامها بتقنية متقدمة وسهلة .

- دور الحاسوب في تصحيح أخطاء البطاقة الإلكترونية المصرفية :-

يلعب الحاسب الآلي دوراً مهماً في تصحيح أخطاء البطاقة الإلكترونية وذلك عندما يكون هنالك خطأ مصرفي في صرف الأموال أو خطأ تقني في طريقة تقييم الكود السري أو خطأ في طريقة برمجة البنك للبطاقات المصرفية الإلكترونية . وبهذا يحدث خلل في صرف الاوراق المالية . لذلك فان الحاسب الآلي يهتم بمثل هذه المشكلة ووضع برنامج خصص لتصحيح أخطاء البطاقة .

— دور الحاسب الآلي في تنزيل المبالغ المالية في البطاقة المصرفية الإلكترونية :-

— يعتبر دور الحاسب الآلي جهاز متمكن في جميع استخدمات التقنية الحديثة حيث يستخدم في تنزيل المبالغ المالية في حساب العميل وذلك بواسطة معرفة الكود السري للعميل . ومعرفة هل لديه حساب أم لا هذا مما يجعل للحاسب دور متميز في جميع ما يخص البطاقة الإلكترونية البنكية مما يسهل للعميل التعامل النقدي

- دور الحاسب الآلي في تقديم عروض البطاقات الإلكترونية :-

للحاسب الآلي الأدوار الهامة المتقدمة حيث يقدم البنك السوداني عروض كثيرة بالنسبة لي استخدام البطاقات الإلكترونية وذلك من حيث استخدامها المالي وكيفية التصرف بها .

يهتم الحاسب الآلي بتقديم عروض مصرفية حديثة تقدم من خلالها برمجة الجهاز المصرفي الحديث حيث يقدم البنك عروضه عبر شاشات العرض الحاسوبي وتتم هذه العروض على شكل إعلانات في الإنترنت وصفحات الويب وشبكات الهاتف النقال. وتكنولوجيا متقدمة من تكنولوجيا مصرفية حديثة ومتطورة. (١).

دور الحاسب الآلي في حسابات بطاقات البنك الإلكتروني:- (٢)

يلعب الحاسب الآلي دور مهم وفعال في استخراج حسابات البنك وذلك بواسطة بطاقات الصراف الآلي حيث يتم تسجيل كل بطاقة حساسية على الملف الموجود في حاسوب البنك مع يجعل عملية مراجعة بطاقة الصرف عملية سهلة وفعالة وتكون مراجعة الحسابات أكثر مرونة ورقة أن للحاسب الآلي دور في عمل حساب شخصي للعميل في البنك تتم عملية مراجعة الحسابات في بطاقات البنك على حسب طلب الشخص صاحب ومالك البطاقة المصرفية إذا طلب من موظف البنك معرفة رقم حسابه ومعرفة الرصيد المتبقي في الحساب فإن موظف البنك يقوم بذلك فإن استخدام الحاسب الآلي داخل البنوك أصبح مهماً في تأدية جميع مهام البنك من:

- مراجعة الحسابات العامة والشخصية.
- تفعيل وتنشيط خدمات البطاقة الإلكترونية.
- تقييم عمل البنك الآلي المصرفي.
- استخراج بطاقات الائتمان المصرفي.
- عمل برامج تقوم بفحص البطاقة الإلكترونية.

دور الحاسب في الأداء البنكي:-

^٢ المصدر - بنك السودان - عطبرة
^٢ / موظف حسابات البنك السوداني - عطبرة ان

للحاسب الآلي دور في الأداء البنكي الشبكي الحديث من تطور تقني في طريقة الصرافة وطريقة عمل تسجيل الملفات القديمة والجديدة في الحاسوب بحيث يميل على التدريب العاملين والموظفين على كيفية التعامل مع جهاز الحاسوب بصفة عامة وطريقة صحيحة مما يؤدي هذا التعامل إلى إنجاز مهام الموظف في البنك بسرعة وإتقان ويجعل من أداء البنك أداء فعال من حيث القدرات وأداء وإستخراج كوادر من الموظفين قادرين على التعامل التقني الحديث بواسطة الحاسب الآلي .. هذا مما يجعل صورة البنك تبدو في أحسن صورة إمام العملاء الذين يتعاملون مع البنك بشكل دائم ومستمر .

— لذلك فإن الحاسب الآلي يعتبر جهاز حديث الاستخدام لتحسين أداء البنك .

- دور الحاسب الآلي في عملية الاتصال المباشر داخل البنك :-

— تتم عملية الاتصال المباشر داخل البنك بعدة وسائل ولكن عادةً ما يكون للحاسب الآلي الدور الأكبر في هذه العملية وذلك يتم بعد ربط جميع الأجهزة الموجودة في البنك مع بعضها البعض حتى يتمكن الموظف من التواصل مع بقية الموظفين في البنك - مما يجعل من عملية الاتصال أن تكون مباشرة وخاصة في إرسال ملفات العميل واستخراج بطاقات مصرفية

• دور الحاسب في التعاملات المالية بواسطة البطاقة داخل وخارج البنك :-⁽¹⁾

— أن ما يجب معرفته ان الحاسب الآلي يساعد في التعامل المالي وذلك بواسطة برمجة البطاقة المصرفية للموال بعد إدخالها إلى ماكينة الصراف الآلي سواء كانت في البنك أو خارج لبنك .

— وأن للحاسب الآلي دور في تصميم شكل البطاقة حتى يتم سحب المبالغ بشكل صحيح لذلك يتم تقديم عملية الخدمات المصرفية بإدخال البطاقة في الحاسوب في شكل أرقام حتى يتم معرفة مدى التعامل المادي وما مدى قبول الحاسب لذلك العملية الحديثة . لذلك فان التعامل المالي في الماضي كان يتم على شكل سحب أوراق مالية سحباً نقداً ولكن الآن كل ما يعمله العميل - أو صاحب البطاقة

¹/موظف المراقب المالي وهو موظف للإدارة المالية- بنك السودان

هو أخذ رقم الشخص الآخر حتى يتم تحويل المبلغ له في نفس الوقت بطريقة تكنولوجية حديثة .

- حيث يتم هذا العمل بواسطة الحاسب الآلي ومعرفة استخدامه.

وما يلاحظ أن المراقب المالي للبنك يطبق عملية التعامل المالي بجهاز حاسوبي توجد بداخله عدة برامج صالحة تمثل هذه التبادلات المالية في البنك مع العميل والعميل الآخر.

الأدوار العامة للحاسب الآلي في أداء البطاقة الإلكترونية المصرفية داخل البنك:-

- ١- استخدامها بشكل صحيح.
- ٢- عمل برنامج لمعرفة صلاحيتها.
- ٣- تصحيح الكود الخاص بها.
- ٤- إدخال المبالغ إليها وتعيينها.
- ٥- تشفير بيانات العميل الموجودة في البنك.
- ٦- عمل برنامج واقى ضد عمليات السرقة المصرفية.
- ٧- تمويل الحساب الشخصي بعد إدخال البطاقة للحاسب.

دور الحاسب الآلي على البنك بشكل عام^(١):-

- ١- يستخدم في صرف مرتبات الموظفين.
- ٢- يساعد في تخزين ملفات الأرشيف القديمة.
- ٣- عمل الخطة مبرمجة حتى يصبح البنك مؤهل للتعامل الحديث م بقية البنوك والعملاء.
- ٤- يستخدم في تهيئة البطاقة المصرفية البنكية.
- ٥- يساعد في تحسين الأداء الوظيفي والمالي في البنك بصفة عامة.
- ٦- وضع البنك على قائمة الشرف وذلك بعد استخدام تكنولوجيا الحاسوب.

دور الحاسب الآلي في حل مشاكل البطاقة الإلكترونية :-^(٢)

- يساعد الحاسب الآلي في مشاكل البطاقة الالكترونية بعدة طرق :-

- ١- يعمل على أخفاء الرقم او الكود الخاص بالعميل .

^٢ / المصدر- بنك السودان - عطبرة

٢- يقوم باستخراج فاتورة مبدئية عن المصروفات المالية للعميل .

٣- يستخدم في بحث أخطاء الموظفين في عملية التسجيل الآلي.

٤- يستخدم في تنزيل البيانات الشخصية وحفظها بشكل عامل وأمان .

٥- يعمل تنفيذ متطلبات العميل حتى يتمكن من صرف أمواله المالية .

- دور الحاسب الآلي في حل مشاكل البنوك التجارية في السودان :-

تم إدخال الحاسوب إلى المؤسسات التجارية والبنوك حتى يتعامل معها تكنولوجيا وتكوين في هيئة تقنية وذلك على شكل حديث ومتكامل :-

١- يعمل جهاز الحاسوب على حل مشكلة الصرافة الالكترونية .

٢- يعمل على الحاسوب الآلي على تقييم أداء البنك في التعامل المالية .

٣- يساعد على تجنب الأيدي العاملة والوقوع في الأخطاء البشر.

٤- حل مشكلة الأدوات داخل البنك وذلك باستخدام برامج الحاسب الآلي.

٥- وضع البنك في صورة تقنية حديثة تقارن مع البنوك في الخارج.

٦- عمل هيكل إداري قائم على استخدام جهاز الحاسب الآلي.

دور الحاسب الآلي في الأداء الوظيفي للموظفين في البنك^(١) :-

يساهم جهاز الحاسب الآلي في ترقية الأداء الوظيفي المتعلق بأداء الموظفين داخل البنك من حيث عمل الموظف في استقبال العملاء وتحسين أداء الموظف داخل البنك مما يسهل عمل الموظف في شتى مجالات البنك المركزي. حيث يقوم الموظف بعمل بعض الأجراء للعميل بواسطة جهاز الحاسب الآلي.

مما يجعل أهمية دور الحاسب الآلي في الأداء الوظيفي عملية في غاية السهولة ويساهم تجنب الخمول الوظيفي في تطبيق العمل الإداري المكلف به الموظف هذا ما يجعل الموظف يهتم بتركيب جهاز حاسوبي في مكتبة داخل البنك.

^١ / المصدر موظف العلاقات العامة وموظف الخدمات المصرفية- بنك السودان - عطبرة

من الأشياء التي تجعل الموظف يتعامل مع الحاسب داخل البنك هي:

- ١- عمل تسهيل الأوراق الثبوتية للعميل.
- ٢- القيام بصفات داخل البنك بواسطة الموظف والحاسب الآلي.
- ٣- تنظيم عمل الموظف داخل البنك.
- ٤- استخراج استثمارات للبنك لتكون من استثمار مباحة - ربح - واستثمار تحويل مالي - واستثمار إدخال أوراق مالية.
- ٥- استخراج دفاتر شيكات للعميل وعمل برنامج مجدول للبنك.
- ٦- التخلص من برنامج مديونية البنك آلياً.
- ٧- عمل ملف خاص بسماء كل الموظفين وإدارتهم في البنك.

ثانياً: دور الحاسب الآلي في أداء التسويق الإلكتروني:- (١)

مقدمة عن دور الحاسب الآلي في عملية التسويق الإلكتروني:-

لقد تطور التسويق الإلكتروني في السنوات الأخيرة حيث أصبح مهماً جداً في جميع البلدان العربية والدول بشكل عام حيث أصبح استخدام الحاسب الآلي يشكل دور فعال في عملية ما تسمى التجارة الإلكترونية مما يجعل له دور في ممارسة التسويق الإلكتروني خلال سنوات قليلة وفي عدد كبير من البنوك التجارية حيث تم تصميم برامج حاسوبية تقوم بعمل جدول داخل البنك لإجراء عمليات تسويقية لمنتجات البنك من استثمارات زراعية أو معمارية أو استثمار حيواني.

ولهذا فإن للحاسب الآلي دور مهم في التسويق بصورة عامة حيث يتم عرض برامج البنك على شكل مبيعات تسويقية حاسوبية وذلك بواسطة شاشات الحاسب الآلي.

والجدير بالذكر أن البنك يستخدم كل صلاحياته حتى تتم عملية التسويق بشكل صحيح داخل الأقسام الموجودة وهذا ما يسهل للعميل التعرف على الاحتياجات وكل ما يحتاجه من البنك.

مما ساهم في إنجاح عملية التسويق داخل البنوك التجارية. للحاسب الآلي دور في التقدم التقني الحديث في قسم الاستثمار المالي.

^٢ / موظف الإستثمار - بنك السودان - عطبرة

دور الحاسب الآلي في عملية التسويق المصرفي (١):-

أدى الحاسب الآلي دور فعال في التسويق المصرفي وذلك عبر إنشاء برنامج تسويقي مصرفي حديث يقوم بتسويق بطاقات البنك المصرفي بجميع أنواعها ومعرفة ما تقدمه من عروض للبنك والعميل من خدمات مصرفية متقدمة. حيث أصبح الحاسب الآلي يقوم بهذه العملية منذ أن فتح البنك قسم خاص بعمليات التسويق الإلكتروني داخل البنك. يقدم العميل أوراقه التسويقية للموظف طالب فيها إجراء عمل تسويقي مصرفي مما يجعل عمل هذا الإجراء سهل وأمان حيث يقوم الموظف المسئول عن قسم التسويق بإدخال بيانات العميل إلى جهاز الحاسب الآلي وتنزيل نوع التسويق المطلوب من البنك وللقيام بعملية التسويق المصرفي نقاط هي:-

- ١- معرفة نوع التسويق المصرفي المقدم.
- ٢- دراسة جدوى عن العميل والعملية التسويقية.
- ٣- عمل برنامج خاص يقوم بتطبيق التسويق المصرفي في كل البنوك.
- ٤- استخراج أوراق ثبوتية عن العميل تبين فيها نوع الحساب - صافي الحساب من القيمة المالية.
- ٥- عمل فواتير حسابية لأعمال التسويق المصرفي.

دور الحاسب الآلي في عملية التسويق الإلكتروني للبطاقات المصرفية البنكية (٢):-

يقوم البنك على تقديم عرض تسويقي للبطاقات المصرفية الموجودة حيث يعمل على تحسين تسويق البطاقات بشكل عملي وتسويقي فعال. وبهذا يمثل الحاسب الآلي دور في تسويق بطاقات البنك سواء كانت بطاقات إنتمان أو بطاقات الرواد كاش أو غيرها. وحالياً أتى تقديم تسويقي جديد يقدم نوع آخر من البطاقات وهي المحفظة الإلكترونية التي تتم بها معظم عمليات التسويق الإلكتروني داخل البنك وخارجه حيث يقوم العميل بتقديم طلب إلى موظف العمل

^٢ / مصدر سابق
^٢ / مصدر سابق

بالبنك حتى يتمكن من عمل توكيل خاص لإقامة مكتب خاص بالمحفظة الإلكترونية.

وللحاسب الآلي دور في إتمام العملية التسويقية ويأتي في شكل شروط ونقاط:-

- ١- أن يكون البنك هو المسئول عن عمل التوكيل.
- ٢- أن تتم عملية التسويق بشكل صحيح.
- ٣- وضع برنامج حاسوبي للقيام باستخراج بطاقات المحفظة وغيرها.
- ٤- إدخال برنامج المحفظة الإلكترونية عن طريق الحاسب.

دور الحاسب الآلي في خدمات التسويق بشكل عام: (١)-

اهتم الحاسب بتقديم خدمات التسويق الإلكتروني بشكل عام في جميع المؤسسات والشركات وبشكل متميز في البنوك التجارية هذا ما جعل التسويق الإلكتروني محط الأنظار بالنسبة في البنوك والشركات الخاصة بعمل التسويق المصرفي الإلكتروني.

يعمل التسويق على عرض خدمات البنك وعمل خطط تسويقية تقوم بعملية بيع وشراء متبادل في عملية التسويق المصرفي. وما يلاحظ أن الحاسب الآلي يخدم هذه العملية باستخراج أوراق بيانية عن نو خدمات البنك التسويقية المقدمة وعليه فيجب على موظف البنك وضع خطط أو استراتيجيات لبدء التسويق الإلكتروني في البنوك مع معرفته نوع الخدمات التسويقية المتاحة.

حتى تكتمل هذه الخدمات يجب علينا معرفة الآتي:

- ١- نوع الخدمات التسويقية وهل هي عملية صحيحة أم خاطئة.
- ٢- تنسيق الخدمات المقدمة بشأن التسويق.
- ٣- موافقة البنك على عمل التسويق الإلكتروني.
- ٤- معرفة ما إذا كان البنك جاهزاً لمثل هذه العملية.
- ٥- تقديم اقتراحات عن الخدمات التسويقية المقدمة.

دور الحاسب الآلي في عملية التسويق الشبكي البنكي:- (١)

٢/ مصدر سابق

يلعب الحاسب الآلي دوراً فعالاً في التسويق الشبكي ودوره في الأسلوب التسويقي للمنتجات والخدمات التسويقية الشبكية وهذا ما جعل للحاسب الآلي دور خاص بعملية التسويق الشبكي.

من خدمات التسويق الشبكي الحالي مايلي:

- ١- أن يكون تسويق لمدة طويلة.
- ٢- أن يكون بواسطة شبكات الحاسب الآلي.
- ٣- أن يتوقع له مستقبل فعال.
- ٤- أن يتم في واقع خدمات العملاء وبشكل صحيح.
- ٥- أن يقوم على أسس وقواعد حاسوبية ثابتة.

دور الحاسب في حل مشاكل التسويق الإلكتروني:-

- ١- معرفة ما هو التسويق الإلكتروني ومتى بدأ العمل؟
- ٢- معرفة الفرق بين التسويق الإلكتروني والتسويق العادي.
- ٣- يعمل على حل لمشكلة أخطاء البيع الإلكتروني.
- ٤- يعمل على حل لمشكلة تقديم خدمات تسويقية محكمة.

دور الحاسب الآلي في التسويق الإلكتروني وكيفية الدفع الإلكتروني داخل البنك:-

يقوم الحاسب الآلي باستخدام مشاريع في النقود الإلكترونية وذلك على حسب ما يتطلبه التسويق الإلكتروني من مبالغ نقدية. حيث يقدم التسويق تحديات واضحة بمفهوم التعامل بالدفع الإلكتروني وحيث تظهر أهمية دور الحاسب الآلي في البنوك التي تتعامل بالكاش أو الدفع الإلكتروني حيث تتم عملية الدفع الإلكتروني بعدة وسائل ولكن وسيلة الحاسب الآلي هي الوسيلة الوحيدة التي تمكن من إدخال وإخراج المبالغ بصورة صحيحة.

من شروط القيام بعمل دفع إلكتروني:-

- ١- الالتزام بالمواعيد المحددة للدفع.
- ٢- تقديم خدمات مصرفية متكاملة حول الدفع الإلكتروني.
- ٣- حل المشاكل التي تقدم على منع الدفع النقدي الإلكتروني.
- ٤- عمل مقارنة بين الدفع النقدي والدفع الإلكتروني.

٥- عمل برنامج على الحاسب الآلي يقوم على أساس تقني ومتخصص في تنزيل برنامج الدفع الإلكتروني .
دور الحاسب الآلي في عملية التسويق الإلكتروني في البنوك المتقدمة:-

يقوم البنك بتسويق كل آليات وتطبيقات التسويق الإلكتروني التي تساهم في نجاح البنك التجاري مما يجعل للتسويق الإلكتروني دور فعال في إستراتيجيات البنك وجعلها فعالة مما يجعلها تنافسية بين البنوك الأخرى ولهذا أدى الحاسب الآلي دور في تأثير التجارة والتسويق الإلكتروني في جميع فروع البنوك المصرفية .

خطوات تطبيق التسويق الإلكتروني داخل البنك:

- ١- تقديم السلع والخدمات بعد دراسة مدى إحتياج العميل لها .
 - ٢- تسويق الخدمات على أكبر عدد ممكن من العملاء.
 - ٣- المحافظة على مكانة البنك بعد إكمال عملية التسويق الإلكتروني.
- دور الحاسب الآلي في جمع المعلومات عن التسويق الإلكتروني :-

يكون جمع المعلومات عن طريق الحواسيب المتنقلة حيث يعمل التسويق الإلكتروني على جمع المعلومات عن الخدمات التسويقية المتاحة للبنوك والشركات مما ساعد في تلبية متطلبات العميل في البنك أو الشركة . وهذا مما سهل عمل التسويق المصرفي الحديث .

- خطوات جمع معلومات التسويق الإلكتروني:-
- ١- القدرة على مخاطبة كل زبون لتقديم الخدمة له.
 - ٢- معرفة الإستراتيجيات التسويقية المصرفية.
 - ٣- معرفة صحة المعلومات المقدمة عن التسويق الإلكتروني.
 - ٤- معرفة مدى نجاح البنك بعد إجراء عملية التسويق .
 - ٥- تصحيح المعلومات التسويقية داخل البنك عن طريق الحاسب الآلي.

دور الحاسب الآلي في التسعير البنكي :-

ن الحاسب الآلي يعتبر أداة التنفيذ لجميع عمليات التسويق الإلكتروني وجميع أنواع التسعير في البنك. حيث يعتبر التسعير في البنك ما هو إلا تسعير مصرفي عن منتجات بنك بأنواعه.

دور الحاسب الآلي علي عملية التسويق الإلكتروني والبيع الشخصي داخل البنك:-

تتكمّل عملية البيع أو الشراء داخل البنك بعدة طرق يستخدم فيها الحاسب الآلي بصفة خاصة حتى تتكتمل الإجراءات للعملية التسويقية داخل البنك.

وتعتبر عملية البيع الشخصي من أهم عمليات البنك أو المصرف التجاري.

من عمليات البيع الشخصي داخل البنك بواسطة الحاسب الآلي ما يلي:-

- ١- بيع القرى السياحية.
- ٢- بيع الأراضي والمنتجات الصناعية.
- ٣- تعتبر عملية الحاسب الآلي في البيع عملية ثابتة بالنسبة للتسويق الإلكتروني داخل البنك.
- ٤- للحاسب الآلي دور فعال في جميع مبيعات التسويق داخل البنك وهذا ما يجعل البنك ناجحاً مصرفياً.

المبحث الأول

الدراسة الميدانية

استبيان

بالإشارة للموضوع أعلاه نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الموضحة في الإستبانة للبحث بعنوان:

أثر الحاسب الآلي على التسويق الإلكتروني وكيفية تطبيق البطاقة الإلكترونية

مع العلم بأن المعلومات ستكون سرية للغاية وسوف تستخدم لأغراض البحث فقط.

مقدمه :

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث تتكون من ١٥ مفردة ووزعت عليهم استبانة إحصائية تحتوي على ١٠ أسئلة تتعلق بموضوع البحث تم توزيعها على موظفي بنك السودان المركزي فرع عطبرة .

الاستبيان

١/ البيانات الشخصية :

١/ النوع:-

٣/ العمر:

٤٠- وأكثر

٢٥-٣٠

٣/ المؤهل التعليمي:

تعليم عالي

جامعي

ثانوي

البيانات الأساسية:-

١/ أن تطبيق التسويق الإلكتروني أدى إلى تخفيض تكاليف المنتجات		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٢/ أن استخدام نظام التسويق الإلكتروني أثر في زيادة مبيعات المنتج		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٣/ استخدام التسويق الإلكتروني أدى إلى فعالية العمليات التسويقية		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٤/ استخدام نظام البطاقة الإلكترونية يؤدي إلى تسهيل		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٥/ استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٦/ تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية في البنك يزيد من ربحية البنك		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٧/ استخدام نظام البطاقة الإلكترونية في البنك أدى إلى جذب العملاء والإحتفاظ بهم		

أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٨/ استخدام نظام البطاقة الإلكترونية يمكن من القيام بكثير من المهام في نفس الوقت		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
٩/ الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني أكثر ميولاً نحو استخدام الحاسب الآلي		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()
١٠/ نظامي البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني أصبحا أكثر أمناً ومصداقية لدي العملاء		
أ/ أوافق بشدة ()	ب/ أوافق ()	ج/ لا أوافق ()

تطبيق الاستبيان

تحليل البيانات

جدول (١)

العمر

النسبة	التكرار	العمر
٥٠%	٨	٣٠ - ٢٥
٣٥%	٤	٤٠ - ٣١
١٥%	٣	٤٠ وأكثر
١٠٠%	١٥	المجموع

تم سؤال المبحوثين عن الفئة العمرية التي الهياكل فرد:

حيث اتضح من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية هي (٢٥_٣٠) تعتبر فترة الشباب وتمثل (٥٠%) وأقل نسبة هي (١٥%).

جدول (٢)

*النوع: تم سؤال المبحوثين وذلك لمعرفة الجنس وقد أعطيت الإجابات في شكل جدول:

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	١١	٩٥%
أنثى	٤	١٥%
المجموع	١٥	١٠٠%

من الجدول أعلاه يتضح أن العاملين في بنك السودان المركزي أغلبهم من الذكور حيث بلغت النسبة ٩٠% وحيث بلغت نسبة الإناث ١٥% .

جدول (٣)

المؤهل التعليمي :

لمعرفة المستوى التعليمي لدى الأفراد تم إعطائهم استبيان للإجابة على شكل الجدول :

المؤهل التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	٢	١٠%
جامعي	١٢	٨٥%
تعليم عالي	١	٥%
المجموع	١٥	١٠٠%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الجامعيين بلغت ٨٥% بينما تمثل أقل نسبة هي نسبة التعليم العالي وبلغت ٥% .

جدول (١)

أن استخدام نظام التسويق الإلكتروني أثر في زيادة مبيعات المنتج :

العبرة	التكرار	النسبة
وافق بشدة	٨	٧٥%

اوافق	٤	٢٠%
لا اوافق	٣	٥%
المجموع	١٥	١٠٠%

يشير الجدول أعلاه الى أن استخدام التسويق الإلكتروني اثر في زيادة مبيعات المنتج وهذا ايده افراد البحث (اوافق بشده) بنسبة ٧٥% و(اوافق) بنسبة ٢٠%.

جدول (٢)

استخدام التسويق الإلكتروني ادى الى زيادة فعاليات العمليات التسويقية:

النسبة	التكرار	العبارة
٨٠%	١٠	أوافق بشدة
١٠%	٣	أوافق
١٠%	٢	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يظهر في الجدول أعلاه أن استخدام التسويق الإلكتروني يؤدي الى تسهيل القيام بالعمليات التسويقية . وهذا ما أيده افراد البحث (أوافق بشدة) بنسبة ٨٠% وأوافق بنسبة ١٠% ولا أوافق بنسبة ١٠%.

جدول (٣)

استخدام البطاقة الإلكترونية يؤدي الى تسهيل القيام بالعمليات المصرفية في البنك:

النسبة	التكرار	العبارة
٨٠%	١٠	أوافق بشدة
٢٠%	٥	أوافق
٠%	٠	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يظهر في الجدول أعلاه أن استخدام البطاقة الإلكترونية يؤدي الى تسهيل القيام بالعمليات في البنك . وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة ٨٠% وأوافق بنسبة ٢٠% حيث يعتبر الذين أجابوا بأوافق بشدة كانت نسبتهم ٢٣٥%. والذين أجابوا بأوافق كانت نسبتهم ٥٠%. حيث كانت أضعف نسبة هي لا أوافق بنسبة

١٥%. لذلك تعتبر نسبة أوافق بشدة هي أعلى فرضية بين الفرضيات .

جدول (٤)

إن تطبيق نظام التسويق الإلكتروني أدى إلى تخفيض تكاليف المنتجات :

النسبة	التكرار	العبرة
٩٠%	١٠	أوافق بشدة
١٠%	٥	أوافق
	صفر	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يبين الجدول أعلاه- أن تطبيق التسويق الإلكتروني أدى إلى تخفيض التكاليف للمنتجات وهذا ما اتفق عليه مجموعة أوافق بشدة من أفراد البحث بنسبة ٩٠%.

جدول (٥)

استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي الى زيادة إنتاجية العاملين:

النسبة	التكرار	العبرة
٨٠%	٧	أوافق بشدة
١٠%	٥	أوافق
١٠%	٣	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يشير الجدول أعلاه إلى أن استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة ٨٠% وأوافق بنسبة ١٠%

جدول (٦)

استخدام نظام البطاقة الإلكترونية ساعد في القيام بكثير من المهام في نفس الوقت :

النسبة	التكرار	العبرة
٨٥%	١٢	أوافق بشدة
١٥%	٣	أوافق
		لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نظام البطاقة الإلكترونية ساعد في القيام بكثير من المهام في نفس الوقت وهذا ما أيده أفراد البحث وأوافق بشدة بنسبة ٨٥% وأوافق بنسبة ١٥%.

تحليل جداول الفرضيات :

الذين أجابوا وأوافق بشدة كانت نسبتهم ٢٥%. بينما كانت نسبة الذين أجابوا وأوافق ٣٥% ونسبة الذين لا يوافقون ١٠% وهي أضعف نسبة. وذلك تعتبر نسبة الذين يوافقون بشدة هي أعلى فرضية بين الفرضيات.

جدول (٧)

تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية في البنك يزيد من ربحية البنك :

النسبة	التكرار	العبارة
٥٠%	٦	أوافق بشدة
٤٠%	٦	أوافق
١٠%	٣	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية يزيد من ربحية البنك. وهذا ما أيده أفراد أوافق بشده بنسبة ٥٠% وأوافق بنسبة ٤٠%.

جدول (٨)

استخدام نظام البطاقة الإلكترونية داخل البنك أدى إلى جذب العملاء والإحتفاظ بهم:

النسبة	التكرار	العبارة
٦٠%	١٠%	أوافق بشدة
٤٠%	٢	أوافق
	٣	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن استخدام البطاقة الإلكترونية داخل البنك يؤدي إلى جذب العملاء والإحتفاظ بهم وهذا ما أيده أفراد البحث وأوافق بشدة بنسبة ٦٠% وأوافق بنسبة ٤٠%.

جدول (٩)

الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني أكثر ميولاً نحو استخدام الحاسب الآلي :

النسبة	التكرار	العبارة
٩٠%	١٠	أوافق بشدة
١٠%	٥	أوافق
		لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

الجدول أعلاه يوضح الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني وأكثر ميولاً نحو الحاسب الآلي وهذا ما أيده أفراد البحث اوافق بشدة بنسبة ٩٠% وأوافق بنسبة ١٠%.

جدول (١٠)

نظامي البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني أصبحا أكثر أمناً ومصداقية عند العملاء:

النسبة	التكرار	العبارة
٦٠%	٥	أوافق بشدة
٣٠%	٧	أوافق
١٠%	٣	لا أوافق
١٠٠%	١٥	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النظامين أصبحا أكثر أمناً ومصداقية لدي العملاء وهذا ما أيده أفراد البحث اوافق بشدة بنسبة ٦٠% وأوافق بنسبة ٣٠%.

تحليل جداول الفرضيات :

كانت نسبة الذين أجابوا اوافق بشدة هي ٢٦% والذين أجابوا بأوافق كانت نسبتهم ١٢% وكانت متوسطة النسبة والذين لا يوافقون كانت نسبتهم ٢٠%. لذلك تعتبر نسبة اوافق بشدة هي أعلى فرضية بين الفرضيات.

المبحث الثاني:

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج :-

من خلال تحليل الاستبيان توصل الباحثون إلى النتائج أدناه:

- ١- أن تطبيق نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى تخفيض تكاليف المنتجات .
- ٢- استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين.
- ٣- الاستخدام الأمثل للبطاقة الإلكترونية يؤدي إلى تسهيل القيام بالعمليات المصرفية داخل البنك.

- ٤- استخدام التسويق الإلكتروني أدى إلى زيادة فعاليات العمليات التسويقية .
- ٥- تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية يزيد من ربحية البنك
- ٦- الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني أكثر ميولاً نحو استخدام الحاسب الآلي.
- ٧- نظامي البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني أكثر أمناً ومصداقية للعملاء .

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة نوصي بالآتي:

- ١- ضرورة تطبيق نظام التسويق الإلكتروني في جميع المؤسسات والشركات التسويقية .
 - ٢- ضرورة تدريب العاملين في البنك على استخدام البطاقة الإلكترونية
 - ٣- ضرورة الاهتمام بتطبيق نظامي البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني في البنوك والشركات .
 - ٤- توعية العملاء بفوائد استخدام التسويق الإلكتروني والبطاقة بواسطة الحاسب الآلي.
 - ٥- نشر الوعي القانوني الخاص بقوانين المعاملات التسويقية وكيفية تطبيق البطاقة الإلكترونية .
- المصادر والمراجع:

- ١/ د. مامون أحمد مبادي الحاسوب في السودان
- ٢/ د. أحمد حلمي جمعة ، نظم الحاسوب و المعلومات، جامعة النيلين.
- ٣/ د. رياض الحلبي ، تطبيقات الحاسوب، جامعة حلب.
- ٤/ د. سليمان نضيف، وآخرون مرجع الحاسب الآلي جامعة النيلين.
- ٥/ د. أحمد شعبان دسوقي، أساسيات وتقنيات الحاسب ، جامعة ألويس.
- ٦/ د. مروان مصطفى ، مبادي الحاسوب والبرمجة، دار الطباعة.
- ٧/ د. منير إبراهيم هندي، إدارة المنشآت المالية.

- ٨/ د. عمر بن حمد الحمودي، تقنيات التسويق ، جامعة الأردن.
- ٩/ د. عبد الرحمن هيجان ، مرجع مبادي إدارة الأعمال.
- ١٠/ د. جمال الطاهر ، منتدى مهارتش ، جامعة القاهرة كلية التجارة
- ١١/ د. البشير العلق، مرجع التسويق الإلكتروني.
- ١٢/ د. محمد محمد الهادي، جامعة سوريا، التسويق الإلكتروني.
- ١٣/ د. مصطفى عبد الرحمن ، إدارة التسويق الإلكتروني ، جامعة الإسكندرية.
- ١٤/ د. صابر الطيب، رؤية التجارة الإلكترونية ، جامعة السودان
- ١٥/ د. نفيسة حسن ، علوم الحاسوب جامعة النيلين
- ١٧/ د. سارة مامون (تقنية المعلومات ، جامعة النيلين.
- ١٨/ د. محمد موسى أحمد ، التجارة الإلكترونية جامعة الإسكندرية.
- ١٩/ د. محمد عبد العظيم ، جامعة الإسكندرية كلية التجارة (التجارة الإلكترونية) .
- ٢٠/ د. ماهر الطيب ، مرجع تقنية المعلومات الحديثة ، جامعة السودان.
- ٢١/ د. عابد العبدلي ، مرجع التجارة الإلكترونية ، جامعة الإسكندرية.
- ٢٢/ د. بسام الشبكي ، مرجع التجارة الإلكترونية ، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة.
- ٢٣/ د. محمد بشير ، مرجع التسويق الإلكتروني ، جامعة السودان.
- ٢٤/ د. لورنس محمد ، مرجع إثباتات ، نظريات الحاسوب ، جامعة عمان.
- ٢٥/ د. نهى ممد ، مرجع شبكات الحاسوب ، جامعة فلسطين.
- ٢٦/ د. مزاهر محمد علي ، مرجع البنوك الإلكترونية، جامعة الخرطوم، كلية علوم الحاسوب.

٢٧ / موظفي بنك السودان فرع عطبرة