دور الحاسب الآلي في إدخال بيانات البطاقة الإلكترونية:- ([1])

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:-

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 للصرف 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 الصرف ويتم تغير الرقم السري بواسطة جهاز الحاسوب بعد إدخال بيانات العميل للحاسب حتى تتم هذه العملية ([2]).

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

---

[2]/ المصدر – موظف الاستثمار - بنك السودان
[2]/ المصدر –بنك السودان –عطبرة

العميل الشخصية المتعلقة بالبنك يتم بواسطة الحاسب الآلي الكشف عن مدة سحب المبالغ وكميتها ومن ثم إدخال البطاقة وذلك حتى تتم عملية تحديد الصرف.

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 الصرف الآلي:- ([1])

يقوم الحاسب الآلي بتجربة شرح لعمل صرف الآلي للعميل حتى يستطيع صاحب البطاقة عمل الصرف الآلي واستخراج المبالغ المالية... وذلك بعد إدخال البطاقة المصرفية في جهاز الصراف 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 ممغنطة متاحة لكل المجالات بأنواعها وحيث يتم تصنيع البطاقة الالكترونية من نحاسه ألمونيوم عازلة مكونة من شعيرات صغيرة تعمل على صرف الأوراق المالية من ماكينة الصراف الآلي .حيث يستطيع مصنعيها من التحكم في تصنيعها بإتقان وقد تجري هذه العملية على جميع بطاقات الصرف الآلي وبطاقات أجهزة الموبايل المتطورة بتكنولوجياً 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 خطاء مصرفي في صرف

---

[2]/ المصدر – بنك السودان –عطبرة

الأمـوال أو خطـاء تقنـي فـي طريقـة تقيـيم الكـود السـري أو خطـاء فـي طريقـة برمجـة البنـك للبطاقـات المصـرفية الإلكترونيـة . وبهـذا يحـدث خلـل فـي صـرف الاوراق الماليـة - لـذلك فـان الحاسـب الآلـي يهـتم بمثـل هذه المشكلة ووضع برنامج خصص لتصليح أخطاء البطاقة .

ـ دور الحاسـب الآلـي فـي تنزيـل المبـالغ الماليـة فـي البطاقـة المصـرفية الإلكترونية :-

ـ يعتبـر دور الحاسـب الآلـي جهـاز مـتمكن فـي جميـع اسـتخدامات التقنيـة الحديثـة حيـث يسـتخدم فـي تنزيـل المبـالغ الماليـة فـي حسـاب العميـل وذلـك بواسـطة معرفـة الكـود السـري للعميـل - ومعرفـة هـل لديـه حسـاب أم لا هـذا ممـا يجعـل للحاسـب دور متميـز فـي جميـع مـا يخص البطاقة الإلكترونية البنكية مما يسهل للعميل التعامل النقدي

ـ دور الحاسب الآلي في تقديم عروض البطاقات الإلكترونية :-

للحاسـب الآلـي الأدوار الهامـة المتقدمـة حيـث يقـدم البنـك السـوداني عـروض كثيـرة بالنسـبة لـي اسـتخدام البطاقـات الإلكترونيـة وذلـك مـن حيث استخدامها المالي وكيفية التصرف بها .

يهـتم الحاسـب الآلـي بتقـديم عـروض مصـرفية حديثـة تقـدم مـن خلالهـا برمجـة الجهـاز المصـرفي الحـديث حيـث يقـدم البنـك عروضـه عبـر شاشـات العـرض الحاسـوبي وتـتم هـذه العـروض علـى شـكل إعلانـات فـي الإنترنـت وصـفحات الويـب وشـبكات الهـاتف النقـال. وتكنولوجيـا متقدمة من تكنولوجيا مصرفية حديثة ومتطورة. ([1]).

دور الحاسب الآلي في حسابات بطاقات البنك الإلكتروني:- ([2])

يلعـب الحاسـب الآلـي دور مهـم وفعـال فـي اسـتخراج حسـابات البنـك وذلـك بواسـطة بطاقـات الصـراف الآلـي حيـث يـتم تسـجيل كـل بطاقـة حساسـية علـى الملـف الموجـود فـي حاسـوب البنـك مـع يجعـل عمليـة مراجعـة بطاقـة الصـرف عمليـة سـهلة وفعالـة وتكـون مراجعـة الحسـابات أكثـر مرونـة ورقـة أن للحاسـب الآلـي دور فـي عمـل حسـاب شخصـي للعميـل فـي البنـك تـتم عمليـة مراجعـة الحسـابات فـي بطاقـات

---

[2]/ المصدر – بنك السودان –عطبرة

[2]/ موظف حسابات البنك السوداني – عطبرة ان

البنـــك علـــى حســـب طلـــب الشـــخص صـــاحب ومالـــك البطاقـــة المصـــرفية إذا طلـــب مـــن موظـــف البنـــك معرفـــة رقـــم حســـابه ومعرفـــة الرصـــيد المتبقـــي فـــي الحســـاب فـــإن موظـــف البنـــك يقـــوم بـــذلك لـــذلك فـــإن اســـتخدام الحاســـب الآلـــي داخـــل البنـــوك أصـــبح مهمـــاً فـــي تأديـــة جميـــع مهـــام البنـــك 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:-

للحاســـب الآلـــي دور فـــي الأداء البنكـــي الشـــبكي الحـــديث مـــن تطـــور تقنـــي فـــي طريقـــة الصـــرافة وطريقـــة عمـــل تســـجيل الملفـــات القديمـــة والجديـــدة فـــي الحاســـوب بحيـــث يميـــل علـــى التـــدريب العـــاملين والمـــوظفين علـــى كيفيـــة التعامـــل مـــع جهـــاز الحاســـوب بصـــفة عامـــة وطريقـــة صـــحيحة ممـــا يـــؤدي هـــذا التعامـــل إلـــى إنجـــاز مهـــام الموظـــف فـــي البنـــك بســـرعة وإتقـــان ويجعـــل مـــن أداء البنـــك أداء فعـــال مـــن حيـــث القـــدرات وأداء وإســـتخراج كـــوادر مـــن المـــوظفين قـــادرين علـــى التعامـــل التقنـــي الحـــديث بواســـطة الحاســـب الآلـــي .. هـــذا ممـــا يجعـــل صـــورة البنـــك تبـــدو فـــي أحســـن صـــورة إمـــام العمـــلاء الـــذين يتعـــاملون مـــع البنـــك بشكل دائم ومستمر .

ـــ لـــذلك فـــإن الحاســـب الآلـــي يعتبـــر جهـــاز حـــديث الاســـتخدام لتحســـين أداء البنك .

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

ـــ تـــتم عمليـــة الاتصـــال المباشـــر داخـــل البنـــك بعـــدة وســـائل ولكـــن عـــادةً مـــا يكـــون للحاســـب الآلـــي الـــدور الأكبـــر فـــي هـــذه العمليـــة وذلـــك يـــتم بعـــد ربـــط جميـــع الأجهـــزة الموجـــودة فـــي البنـــك مـــع بعضـــها الـــبعض حتـــى يـــتمكن الموظـــف مـــن التواصـــل مـــع بقيـــة المـــوظفين فـــي البنـــك - ممـــا

يجعل من عملية الاتصال أن تكون مباشرة وخاصة في إرسال ملفات العميل واستخراج بطاقات مصرفية

0دور الحاسب في التعاملات المالية بواسطة البطاقة داخل وخارج البنك :-([1])

ـ 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 .

ـ 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 ـ أو صاحب البطاقة هو أخذ رقم الشخص الآخر حتى يتم تحويل المبلغ له في نفس الوقت بطريقة تكنولوجية حديثه .

ـ 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:-

1- استخدامها بشكل صحيح.
2- عمل برنامج لمعرفة صلاحيتها.
3- تصحيح الكود الخاص بها.
4- إدخال المبالغ إليها وتعيينها.
5- تشفير بيانات العميل الموجودة في البنك.
6- عمل برنامج واقي ضد عمليات السرقة المصرفية.
7- تمويل الحساب الشخصي بعد إدخال البطاقة للحاسب.

---

[2]/موظف المراقب المالي وهو موظف للإدارة المالية- بنك السودان

دور الحاسب الآلي على البنك بشكل عام([1]):-

1- يستخدم في صرف مرتبات الموظفين.
2- يساعد في تخزين ملفات الأرشيف القديمة.
3- عمل الخطة مبرمجة حتى يصبح البنك مؤهل للتعامل الحديث م بقية البنوك والعملاء.
4- يستخدم في تهيئة البطاقة المصرفية البنكية.
5- يساعد في تحسين الأداء الوظيفي والمالي في البنك بصفة عامة.
6- وضع البنك على قائمة الشرف وذلك بعد استخدام تكنولوجيا الحاسوب.

دور الحاسب الآلي في حل مشاكل البطاقة الإلكترونية :- ([2])

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

1- يعمل على أخفاء الرقم او الكود الخاص بالعميل .

2- يقوم باستخراج فاتورة مبدئية عن المصروفات المالية للعميل .

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

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

5- 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 وذالك على شكل حديث ومتكامل :-

1- يعمل جهاز الحاسوب على حل مشكلة الصرافة الالكترونية .

2- يعمل على الحاسوب الآلي على تقيم أداء البنك في التعامل المالية .

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

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

---

[2]/ المصدر – بنك السودان –عطبرة

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

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

دور الحاسب الآلي في الأداء الوظيفي للموظفين في البنك([1]):-

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.

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

1- عمل تسهيل الأوراق الثبوتيه للعميل.
2- القيام بصفات داخل البنك بواسطة الموظف والحاسب الآلي.
3- تنظيم عمل الموظف داخل البنك.
4- استخراج استمارات للبنك لتكون من استمارة مبايعة – ربح – واستمارة تحويل مالي – واستمارة إدخال أوراق مالية.
5- استخراج دفاتر شيكات للعميل وعمل برنامج مجدول للبنك.
6- التخلص من برنامج مديونية البنك آلياً.
7- عمل ملف خاص بسماء كل الموظفين وإدارتهم في البنك.

ثانياً: دور الحاسب الآلي في أداء التسويق الإلكتروني:- ([2])

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

---

[2]/ المصدر موظف العلاقات العامة وموظف الخدمات المصرفية– بنك السودان –عطبرة
[2]/ موظف الإستثمار – بنك السودان –عطبرة

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 جدولة 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.

دور الحاسب الآلي في عملية التسويق المصرفي([1]):-

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:-

1- معرفة نوع التسويق المصرفي المقدم.
2- دراسة جدوى عن العميل والعملية التسويقية.

---

[2]/ مصدر سابق

3- عمل برنامج خاص يقوم بتطبيق التسويق المصرفي في كل البنوك.
4- استخراج أوراق ثبوتية عن العميل تبين فيها نوع الحساب – صافي الحساب من القيمة المالية.
5- عمل فواتير حسابية لأعمال التسويق المصرفي.

دور الحاسب الآلي في عملية التسويق الإلكتروني للبطاقات المصرفية البنكية([1]):-

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

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

1- أن يكون البنك هو المسئول عن عمل التوكيل.
2- أن تتم عملية التسويق بشكل صحيح.
3- وضع برنامج حاسوبي للقيام باستخراج بطاقات المحفظة وغيرها.
4- إدخال برنامج المحفظة الإلكترونية عن طريق الحاسب.

دور الحاسب الآلي في خدمات التسويق بشكل عام: ([2])-

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.

---

[2]/ مصدر سابق
[2]/ مصدر سابق

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:

1- نوع الخدمات التسويقية وهل هي عملية صحيحة أم خاطئة.
2- تنسيق الخدمات المقدمة بشأن التسويق.
3- موافقة البنك على عمل التسويق الإلكتروني.
4- معرفة ما إذا كان البنك جاهزاً لمثل هذه العملية.
5- تقديم اقتراحات عن الخدمات التسويقية المقدمة.

دور الحاسب الآلي في عملية التسويق الشبكي البنكي:- ([1])

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:

1- أن يكون تسويق لمدة طويلة.
2- أن يكون بواسطة شبكات الحاسب الآلي.
3- أن يتوقع له مستقبل فعال.
4- أن يتم في واقع خدمات العملاء وبشكل صحيح.
5- أن يقوم على أسس وقواعد حاسوبية ثابتة.

دور الحاسب في حل مشاكل التسويق الإلكتروني:-

1- معرفة ما هو التسويق الإلكتروني ومتى بدأ العمل؟
2- معرفة الفرق بين التسويق الإلكتروني والتسويق العادي.
3- يعمل على حل لمشكلة أخطاء البيع الإلكتروني.
4- يعمل على حل لمشكلة تقديم خدمات تسويقية محكمة.

---

[2]/ موظف المبيعات - بنك السودان - عطبرة

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:-

1- الإلتزام بالمواعيد المحددة للدفع.
2- تقديم خدمات مصرفية متكاملة حول الدفع الإلكتروني.
3- حل المشاكل التي تقدم على منع الدفع النقدي الإلكتروني.
4- عمل مقارنة بين الدفع النقدي والدفع الإلكتروني.
5- 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:

1- تقديم السلع والخدمات بعد دراسة مدى إحتياج العميل لها .
2- تسويق الخدمات على أكبر عدد ممكن من العملاء.
3- 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:-

1- القدرة على مخاطبة كل زبون لتقديم الخدمة له.
2- معرفة الإستراتيجيات التسويقية المصرفية.
3- معرفة صحة المعلومات المقدمة عن التسويق الإلكتروني.
4- معرفة مدى نجاح البنك بعد أجراء عملية التسويق .
5- 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 على عملية التسويق الإلكتروني والبيع الشخصي داخل البنك:-

تكتمل عملية البيع أو الشراء داخل البنك بعدة طرق يستخدم فيها الحاسب الآلي بصفة خاد ..ة حتى تكتمل الإجراءات للعملي .ّ 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:-

1- بيع القرى السياحية.
2- بيع الأراضي والمنتجات الصناعية.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الأول : إستبيان

المبحث الثاني: النتائج والتوصات

3- تعتبر عملية الحاسب الآلي في البيع عملية ثابتة بالنسبة للتسويق الإلكتروني داخل البنك.
4- 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 الإستبانه 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 15 مفردة ووزعت عليهم استبانه إحصائية تحتوي على 10 أسئلة تتعلق بموضوع البحث تم توزيعها على موظفي بنك السودان المركزي فرع عطبره .

الأستبيان

1/ البيانات الشخصية :

1/ النوع:-

☐ ☐

3/ العمر:

30-25 ☐ ☐ 40- وأكثر

3/ المؤهل التعليمي:

☐ ☐ ☐

ثانوي جامعي تعليم عالي

البيانات الأساسية:-

1/آن تطبيق التسويق الإلكتروني أدى إلى تخفيض تكاليف المنتجات		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
2/ أن إستخدام نظام التسويق الإلكتروني أثر في زيادة مبيعات المنتج		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
3/ استخدام التسويق الإلكتروني أدى إلى فعالية العمليات التسويقية		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
4/ إستخدام نظام البطاقة الإلكترونية يؤدي إلى تسهيل		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
5/ إستخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
6/ تطبيق نظام البطاقة الإلكتروني في البنك يزيد من ربحية البنك		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
7/ إستخدام نظام البطاقة الإلكترونية في البنك أدى إلى جذب العملاء والإحتفاظ بهم		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
8/ إستخدام نظام البطاقة الإلكترونية يمكن من القيام بكثير من المهام في نفس الوقت		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
9/ الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني أكثر ميولاً نحو استخدام الحاسب الآلي		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )
10/ نظامي البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني أصبحا أكثر أمناً ومصداقية لدي العملاء		
أ/ أوافق بشدة( )	ب/ أوافق ( )	ج/ لا أوافق ( )

تطبيق الأستبيان

تحليل البيانات

جدول (1)

العمر

العمر	التكرار	النسبة
30_25	8	%50
40_31	4	%35
40_واكثر	3	%15
المجموع	15	%100

تم سؤال المبحوثين عن الفئة العمرية التي الهياكل فرد:

حيث اتضح من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية هي (25_30) تعتبر فترة الشباب وتمثل (50%) وأقل نسبة هي (15%).

جدول (2)

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

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	11	%95
أنثى	4	%15
المجموع	15	%100

من الجدول أعلاه يتضح أن العاملين في بنك السودان المركزي أغلبهم من الذكور حيث بلغت النسبة 90% وحيث بلغت نسبة الإناث 15% .

جدول (3)

المؤهل التعليمي :

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

المؤهل التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	2	%10
جامعي	12	%85
تعليم عالي	1	%5
المجموع	15	%100

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الجامعيون بلغت 85% بينما تمثل أقل نسبة هي نسبة التعليم العالي وبلغت 5%.

جدول (1)

أن استخدام نظام التسويق الإلكتروني أثر في زيادة مبيعات المنتج :

العبارة	التكرار	النسبة
اوافق بشدة	8	%75
اوافق	4	%20
لا اوافق	3	%5
المجموع	15	%100

يشير الجدول أعلاه الى أن إستخدام التسويق الإلكتروني اثر في زيادة مبيعات المنتج وهذا ايده افراد البحث (اوافق بشده)بنسبة 75%و(اوافق) بنسبة 20%.

جدول(2)

استخدام التسويق الإلكتروني ادى الى زيادة فعاليات العمليات التسويقية:

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	10	%80
أوافق	3	%10

لا أوافق	2	%10
المجموع	15	%100

يظهر في الجدول أعلاه أن استخدام التسويق الإلكتروني يؤدي الى تسهيل القيام بالعمليات التسويقية .وهذا ما أيده افراد البحث (أوافق بشدة)بنسبة 80 % وأوافق بنسبة 10% ولا أوافق بنسبة 10%.

جدول (3)

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

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	10	%80
أوافق	5	%20
لا أوافق	_	_
المجموع	15	%100

يظهر في الجدول أعلاه أن أستخدام البطاقة الإلكترونية يؤدي إلى تسهيل القيام بالعمليات في البنك .وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة 80% وأوافق بنسبة 20% حيث يعتبر الذين أجابوا بأوافق بشدة كانت نسبتهم 235%.والذين أجابوا بأوافق كانت نسبتهم 50%.حيث كانت أضعف نسبة هي لا أوافق بنسبة 15%.لذلك تعتبر نسبة أوافق بشدة هي أعلى فرضية بين الفرضيات .

جدول(4)

إن تطبيق نظام التسويق الإلكتروني أدى إلى تخفيض تكاليف المنتجات :

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	10	%90
أوافق	5	%10
لا أوافق	صفر	_
المجموع	15	%100

يبين الجدول أعلاه-أن تطبيق التسويق الإلكتروني أدى إلى تخفيض التكاليف للمنتجات وهذا ما اتفق عليه مجموعة أوافق بشدة من أفراد البحث بنسبة 90%.

جدول (5)

استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي الى زيادة إنتاجية العاملين:

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	7	%80
أوافق	5	%10
لا أوافق	3	%10
المجموع	15	%100

يشير الجدول أعلاه إلى أن استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة 80% وأوافق بنسبة 10%

جدول (6)

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

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	12	%85
أوافق	3	%15
لا أوافق	_	
المجموع	15	%100

يوضح الجدول أعلاه أن نظام البطاقة الإلكترونية ساعد في القيام بكثير من المهام في نفس الوقت وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة 85% وأوافق بنسبة 15%.

تحليل جداول الفرضيات :

الذين أجابوا أوافق بشدة كانت نسبتهم 255٪ بينما كانت نسبة الذين أجابوا أوافق 35% ونسبة الذين لا يوافقون 10%وهي أضعف نسبة .وذلك تعتبر نسبة الذين يوافقون بشدة هي أعلى فرضية بين الفرضيات.

جدول (7)

تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية في البنك يزيد من ربحية البنك :

العبارة	التكرار	النسبة

أوافق بشدة	6	%50
أوافق	6	%40
لا أوافق	3	%10
المجموع	15	%100

يوضح الجدول أعلاه أن تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية يزيد من ربحية البنك . وهذا ما أيده أفراد أوافق بشده بنسبة 50% وأوافق بنسبة 40% .

جدول (8)

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

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	%10	%60
أوافق	2	%40
لا أوافق	3	_
المجموع	15	%100

يوضح الجدول أعلاه أن استخدام البطاقة الإلكترونية داخل البنك يؤدي إلى جذب العملاء والإحتفاظ بهم وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة 60% وأوافق بنسبة 40%.

جدول (9)

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

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	10	%90
أوافق	5	%10
لا أوافق	_	
المجموع	15	%100

الجدول أعلاه يوضح الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني وأكثر ميولاً نحو الحاسب الآلي وهذا ما أيده افراد البحث اوافق بشدة بنسبة 90% وأوافق بنسبة 10%.

جدول (10)

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

العبارة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	5	%60
أوافق	7	%30
لا أوافق	3	%10
المجموع	15	%100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النظامين أصبحا أكثر أمناً ومصداقية لدي العملاء وهذا ما أيده أفراد البحث أوافق بشدة بنسبة 60% وأوافق بنسبة 30%.

تحليل جداول الفرضيات :

كانت نسبة الذين أجابوا أوافق بشدة هي 260% والذين أجابوا بأوافق كانت نسبتهم 120% وكانت متوسطة النسبة والذين لا يوافقون كانت نسبتهم 20%. لذلك تعتبر نسبة أوافق بشدة هي أعلى فرضية بين الفرضيات.

المبحث الثاني:

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج :-

من خلال تحليل الاستبيان توصل الباحثون إلى النتائج أدناه:

1- أن تطبيق نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى تخفيض تكاليف المنتجات .
2- استخدام نظام التسويق الإلكتروني يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين.
3- الاستخدام الأمثل للبطاقة الإلكترونية يؤدي إلى تسهيل القيام بالعمليات المصرفية داخل البنك.
4- استخدام التسويق الإلكتروني أدى إلى زيادة فعاليات العمليات التسويقية .
5- تطبيق نظام البطاقة الإلكترونية يزيد من ربحية البنك
6- الشركات التي تطبق نظام التسويق الإلكتروني أكثر ميولاً نحو استخدام الحاسب الآلي.
7- نظامي البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكترونية أكثر أمناً ومصداقية للعملاء .

ثانياً:التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة نوصي بالآتي:

1- ضـــرورة تطبيـــق نظـــام التســـويق الإلكترونـــي فـــي جميـــع المؤسسات والشركات التسويقية .
2- ضـــرورة تـــدريب العـــاملين فـــي البنـــك علـــى اســـتخدام البطاقـــة الإلكترونية
3- ضـــرورة الاهتمـــام بتطبيـــق نظـــامي البطاقـــة الإلكترونيـــة والتسويق الإلكتروني في البنوك والشركات .
4- توعيـــة العمـــلاء بفوائـــد اســـتخدام التســـويق الإلكترونـــي والبطاقـــة بواسطة الحاسب الآلي.
5- نشـــر الـــوعي القـــانوني الخـــاص بقـــوانين المعـــاملات التســـويقية وكيفية تطبيق البطاقة الإلكترونية .

المصادر والمراجع:

1/ د. مامون أحمد مبادي الحاسوب في السودان
2/ د. أحمـــد حلمـــي جمعـــة ، نظـــم الحاســـوب و المعلومـــات، جامعة النيلين.
3/ د. رياض الحلبي ، تطبيقات الحاسوب، جامعة حلب.
4/ د. ســـليمان نضـــيف، وآخـــرون مرجـــع الحاســـب الآلـــي جامعـــة النيلين.
5/ د. أحمـــد شـــعبان دســـوقي، أساســـيات وتقنيـــات الحاســـب ، جامعة ألويس.
6/ د. مـــروان مصـــطفى ، مبـــادي الحاســـوب والبرمجـــة، دار الطباعة.
7/ د. منير إبراهيم هندي، إدارة المنشآت المالية.
8/ د. عمـــر بـــن حمـــد الحمـــودي، تقنيـــات التســـويق ، جامعـــة الأردن.
9/ د. عبد الرحمن هيجان ، مرجع مبادي إدارة الأعمال.
10/ د. جمـــال الطـــاهر ، منتـــدى مهـــارتش ، جامعـــة القـــاهرة كليـــة التجارة
11/ د. البشير العلاق، مرجع التسويق الإلكتروني.
12/ د. محمـــد محمـــد الهـــادي، جامعـــة ســـوريا، التســـويق الإلكتروني.
13/ د. مصـــطفى عبـــد الـــرحمن ، إدارة التســـويق الإلكترونـــي ، جامعة الإسكندرية.

14/ د. صـــابر الطيـــب، رؤيـــة التجـــارة الإلكترونيـــة ، جامعـــة السودان

15/ د. نفيسة حسن ، علوم الحاسوب جامعة النيلين

17/ د. سارة مامون (تقنية المعلومات ، جامعة النيلين.

18/ د.محمـــد موســـى أحمـــد ،التجـــارة الإلكترونيـــة.جامعـــة الإسكندرية.

19/ د. محمـــد عبـــد العظـــيم ، جامعـــة الإســـكندرية كليـــة التجـــارة (التجارة الإلكترونية) .

20/ د. مـــاهر الطيـــب ، مرجـــع تقنيـــة المعلومـــات الحديثـــة ، جامعة السودان.

21/ د. عابـــد العبـــدلي ، مرجـــع الجـــارة الإلكترونيـــة ، جامعـــة الإسكندرية.

22/ د. بســـام الشـــبكي ، مرجـــع التجـــارة الإلكترونيـــة ، جامعـــة الإسكندرية ، كلية التجارة.

23/ د. محمـــد بشـــير ، مرجـــع التســـويق الإلكترونـــي ، جامعـــة السودان.

24/ د. لـــورنس محمـــد ، مرجـــع إثبـــات ، نظريـــات الحاســـوب ، جامعة عمان.

25/ د. نهـــى ممـــد ، مرجـــع شـــبكات الحاســـوب ، جامعـــة فلسطين.

26/ د. مزاهـــر محمـــد علـــي ، مرجـــع البنـــوك الإلكترونيـــة، جامعة الخرطوم، كلية علوم الحاسوب.

27/ موظفي بنك السودان فرع ت ابرة