1.التحقق من الأساسيات

- **التأكد من الاتصال المادي**:
  - تحقق من توصيل الكابلات بشكل صحيح سواء كانت كابلات إيثرنت أو الألياف الضوئية.
  - إذا كنت تستخدم شبكة لاسلكية، تأكد من أن جهازك متصل بالشبكة الصحيحة وأنه لا توجد مشاكل في نقطة الوصول.(Access Point)
- **إعادة تشغيل الأجهزة**:
  - أعد تشغيل المودم، الموجه(Router) ، والمبدل (Switch) لتحديث الاتصال.
  - أعد تشغيل الجهاز الشخصي للتأكد من أن المشكلة ليست متعلقة بالجهاز نفسه

2.التحقق من تكوين الشبكة(Network Configuration)

- **عنوان:IP**
  - استخدم أمر `ipconfig`في ويندوز أو `ifconfig`في لينكس و macOS للتحقق من أن الجهاز حصل على عنوان IP صحيح.
  - تأكد من أن جهازك يستخدم بروتوكول **DHCP**للحصول على عنوان IP تلقائيًا أو تم تكوينه بشكل صحيح إذا كان يتم استخدام عنوان IP ثابت.
- **بوابة الاتصال:(Default Gateway)**
  - تأكد من أن بوابة الاتصال (الموجه) تم تكوينها بشكل صحيح، وأن الجهاز يمكنه الوصول إليها.

3التحقق من مزود خدمة الإنترنت(ISP)

- **اتصل بمزود الخدمة**:
  - إذا كنت لا تزال تواجه مشاكل في الاتصال بالإنترنت بعد استكشاف المشكلات في الشبكة المحلية، اتصل بمزود خدمة الإنترنت للتأكد من عدم وجود مشكلات أو انقطاعات في الخدمة

أولا: التجارة الإلكترونية

عبارة عن نظام يتيح عبر الإنترنت حركات البيع والشـــراء والخدمات والمعلومات وتعد التجارة الإلكترونية مثالا للتطور في أســـاليب المتاجرة من حيث تقليص التكاليف وتوســـيع القدرات لتلبية حاجات العميل إضـــافة لزيادة التفاعل ما بين العميل والمورد وتوفر التجارة الالكترونية كمية هائلة من المعلومات الإلكترونية معلومات حول الأســـواق وتضـــم التجارة نطاقا واســـعا من عمليات الأعمال والتعاملات مثل التسـوق عبر الويب معدات ووسـائل الملاحة والبحث والخدمات المصرفية الالكترونية.

وهناك مجموعة منالمعايير الواجب توفرها في مواقع التجارة الألكترونية المراد التعامل معها :

- على المشـــتري أن يتعامل مع المواقع الألكترونية التي تقدم خدمة الدفع بواسـطة بطاقات الأئتمان من خلال خادم آمن و موقع مشـفر ، بحيث أذا ما تم الوصـول اليها من قبل أشـخاص غير مخولين لا يسـتطيعون فهم أي شيء منها لأن ما يظهر لهم هو خليط من الأرقام والحروف غير المفهومة
- يجب ان يقدم الموقع الإلكتروني المراد التعامل معه خدمة شـــحن آمنة ومضمونة ويتحمل مسؤولية توصيل البضاعة للعملاء بأمان وسرعة
- ويجب ان يعلن الموقع عن سـياسـته تجاه زبائنه ويلتزم بما فيها من الامان والسرية والخصوصية ، وسياسة ارجاع البضائع وضمان الرضا التام للزبائن
- يجب ان يعلن الموقع عن صـــفته الرســـمية وعنوانه الدائم وارقام الهواتف والفاكس والبريد الألكتروني بشكل واضح تماما .

ثانيا: الصيرفة الالكترونية:

لم يعد مفهوم الصـــيرفة الالكترونية او كما يعرف بالدفع الالكتروني جديدا لأن عصـر المعلوماتية سـاهم في خلق عمليات جديدة تتناسـب مع طبيعة الانتشـار الواسع للشبكة العنكبوتية واستخداماتها إضافة إلى أن انظمة الدفع الالكتروني التي توفرها البنوك الالكترونية تعتبر عامل أساسـي في تنمية وتطوير خدمات الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية ويمكن إعطاء مفهوم بســيط لعملية الصـــيرفة الإلكترونية بانها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما.

ثالثا: الخدمات المصرفية

هناك عدة اشكال وانواع للخدمات المقدمة عن طريق الصيرفة الالكترونية

١. اجهزة الصـراف الآلي: الصـرافات الآلية هي نظام معلومات متكامل يمكن عن طريقها السـحب النقدي والقيام بعمليات مالية عديدة كتسـديد الفواتير ودفع المخالفات والحوالات وتتم من خلال شبكة امنة لحماية المعلومات من حوادث السـرقة او الاختلاس وغيرها من جرائم الحاسـوب ويتم نصـب كاميرات لمراقبة العمليات بالإضـافة الى امتلاك أجهزة الصـراف الالي لكاميرات مراقبة مزودة بأجهزة تسـجيل لتخزين العمليات لمدة لا تقل عن شهر وغيرها من أجهزة كشف محاولات الاحتيال.

٢. بطاقات الدفع الإلكتروني: وتعرف أيضـا باسـم النقود البلاسـتيكية، وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية أو مغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو

الماستر كارد، تمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق الصرافات الآلية، كما تمكنه أيضامن شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ نقدية من المال قد تتعرض للسرقة أوالضياع وتوجد عدة أنواع من بطاقات الدفع الإلكتروني ومن امثلتها

- البطاقات الائتمانية.
- بطاقات الدفع.
- بطاقات الصرف البنكي.
- بطاقة الأنترنت
- البطاقات الذكية.

٣. خدمة الموبايل البنكي – Mobile Banking تطبيق إلكتروني يتفاعل بموجبه العميل مع المصرف، يتيح له القيام بكافة العمليات والخدمات والأنشطة المصرفية التي يوفرها المصرف وتنفيذ كل العمليات المصرفية عن بعد في أي مكان وزمان. يعتبر تطبيق الموبايل البنكي من أحدث التطبيقات التكنولوجية التي استحدثتها المؤسسات المصرفية، حيث جمع هذا التطبيق معظم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى خدمات البنك اليومية. وتسعى المصارف باستمرار إلى تحديث خدماتها الإلكترونية المقدمة عن طريق هذا التطبيق لمواكبة كل ما هو جديد في مجال العمل المصرفي، ومن أبرز الخدمات التي يقدمها التطبيق خدمة تقديم الطلبات للحصول على القروض ومتابعة إجراءاتها، طلب

دفاتـر الشـيكات ً، القـدرة بسـهولة علـى عمـل التحويلات الماليـة بيـن الحسـابات، بالإضافة الى متابعـة إجراءاتها أيضـا إلـى تسـديد الفواتيـر الماليـة، والاستعلام عـن الحسـابات وعـن اسـعار صـرف العملات.....إلـخ وهذه الخدمـات متوفرة علـى مـدار السـاعة وفـى كل أيـام الأسبوع

٤. الهاتف المصرفي – Phone banking يتجه العالم اليوم بخطى متسارعة نحو اسـتخدام الهواتف الامر الذي يسـتلزم تطوير خدمات هذه الهواتف للعديد من الأغراض اذ كان استعماله يستهدف الوصول إلى الشبكة العالمية (الأنترنـت) ليتم اسـتخدامـه في التطبيقـات المرتبطـة بهـا كقراءة البريـد الإلكتروني وتصـفح المنتجات المعروضـة على الشـبكة والشـروع في شـراء بعض المنتجات وما شـابه، إذ يمكن تقديم العديد من الخدمات للزبائن بواسطة هواتفهم المحمولة فهو يعد وسيلة متطورة من وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء، يكون الهاتف المحمول الوسيلة الرئيسية التي من بواسـطتها يتم تقديم تلك الخدمات من خلال تطبيق مقدم من قبل المصـرف أو أي نوع آخر من المؤسـسـات المالية على ان يكون للعميل حسـاب سـابق لدى المصـرف مقدم الخدمة أو حسـاب(محفظة الكترونية). وهذا يعني ان بالإمكان ان تنشـا حسـابات مصـرفية ترتبط مباشـرة برقم الموبايل الشـخصـي للعميل أو الزبون توفر لـه ميزة التمتع بالخدمات المصرفية المتاحة عبر الهاتف المحمول في حال لم يملك حسابا جاريا لدى المصرف المقدم لتلك الخدمات.

٥. خدمات مصرفية عبر الرسائل القصيرة : خدمة الرسائل القصيرة (SMS(المراسـلة النصـية، أو الرسـائل النصـية، وهي عملية كتابة وإرسـال رسـالة