

i s j & 7 : m | e l p u k i z k k f y ; k a , o a 0 ; u j j p u k R e d i z a k u

[k.M & A : m | e l p u k i z k k f y ; k a

v / ; k ; 1 % L o p k f y r 0 ; k i k j i f Ø ; k , a

1. एक यात्रा एजेन्सी ABC अपने कार्यस्थल पर समस्याओं के प्रबंध एवं नियंत्रण को इन्हें हल करने के उद्देश्य के साथ स्वचालित शिकायत प्रबंध प्रणाली लागू करना चाहती है। प्रमुख लाभों का निर्धारण कीजिये जो इस शिकायत संबंधित व्यापार प्रक्रिया के स्वचालन से प्राप्त होंगे।
2. “आंतरिक नियंत्रण प्रणाली” शब्द का वर्णन कीजिये। इसकी समस्याएँ भी बताइये।
3. दिल्ली में एक साईकिल दुकान नीचे तालिका में दिखाये अनुसार विभिन्न दरों पर दिन (१) के लिये साईकिल किराये पर देता है :

मौसम	प्रति दिवस शुल्क
बसंत (मार्च-मई)	8.00
ग्रीष्म (जून-अगस्त)	9.50
पतझड़ (सितम्बर-नवम्बर)	5.00
शीतकाल (दिसम्बर-फरवरी)	6.00

अपने ग्राहकों को आकर्षित करने को, मालिक साईकिल किराये पर लिये गये दिनों की संख्या पर छूट भी देता है, यदि किराये की अवधि 10 दिनों से अधिक है, 15 प्रतिशत की कमी की जाती है। किराये पर ली गयी प्रत्येक साईकिल के लिये 20रु. की जमा भी दी जानी चाहिये।

अपने ग्राहकों को आकर्षित करने को, मालिक साईकिल किराये पर लिये गये दिनों की संख्या पर छूट भी देता है, यदि किराये की अवधि 10 दिनों से अधिक है, 15 प्रतिशत की कमी की जाती है। किराये पर ली गयी प्रत्येक साईकिल के लिये 20रु. की जमा भी दी जानी चाहिये।

प्रत्येक ग्राहक के लिये विवरण जैसे ग्राहक का नाम, किराये पर ली गयी साईकिल के लिये दिनों की संख्या, किराया शुल्क तथा जमा सहित कुल शुल्क को मुद्रित करने को एक प्रवाह चित्र विकसित कीजिये। यह भी मानिये कि 25 ग्राहक हैं तथा प्रत्येक ग्राहक के लिये पूर्ण विवरण जैसे ग्राहक का नाम, मौसम तथा साईकिल के लिये अपेक्षित दिनों की संख्या कंसोल के माध्यम से इनपुट करनी है।

v/; k; 2 % foYkh; rFkk ys[kkadu iz kkfy; ka

4. "ग्राहक संबंध प्रबंध (CRM)" की अवधारणा का वर्णन कीजिये इसके मुख्य लाभों की भी पहचान कीजिये।
5. पीक्यूआर सरकारी एजेंसी के आईटी सलाहकार होने के नाते, सबसे आम खुले अंतर्राष्ट्रीय मानकों की पहचान कीजिये जो एजेन्सी द्वारा अपनी मानकीकृत डिजिटल व्यापार रिपोर्टिंग के लिये उपयोग किये जाने चाहिये। इसकी महत्वपूर्ण विशेषताओं की सूची तैयार कर सिफारिश का समर्थन भी कीजिये।

v/; k; 3 % l p uk iz kkfy; ka rFkk bl ds vo; o

6. एक संगठन में भौतिक सुरक्षा यंत्र-रचना लोगों, डेटा उपकरण, प्रणालियों, सुविधाओं तथा कम्पनी सम्पत्तियों को सुरक्षा प्रदान करती है। किसी विस्फोट या आग की दशा में संगठन की कम्प्यूटर स्थापना को सुरक्षित करने के कुछ तरीकों को निर्धारित कीजिये।
7. एक सूचना प्रणाली (IS) अंकेक्षण के रूप में, आपको काम की मांग पूरा करने को अपने आप को आधुनिक अंकेक्षण उपकरणों तकनीकों तथा कार्यप्रणाली के साथ अद्यतन रखने की आवश्यकता है। विभिन्न अंकेक्षण उपकरणों का वर्णन कीजिये जिनके बारे में आपको जागरूक होना चाहिये।

v/; k; 4 % dkWl l , e dkWl l rFkk mHkjrH gpZ rduhd

8. एक ग्राहक x एबीसी.कॉम के ऑनलाइन पोर्टल पर एक विद्युत कुकर के लिये आदेश देने का इरादा रखता है। चित्र की मदद से, ई-कॉमर्स व्यवहारों का कार्यप्रवाह निर्धारित कीजिये जो होगा।
9. कोई भी छः व्यापारिक कानूनों में से प्रत्येक का संक्षेप में वर्णन कीजिये जो किसी भी ई-कॉमर्स या एम-व्यापारिक व्यवहारों पर लागू होते हैं।

v/; k; 5 % dkj cfdx iz kkfy; ka

10. (a) कोर बैंकिंग प्रणालियों में, कासा (चालू तथा बचत खाता) प्रक्रिया के चारों ओर संभावित जोखिम तथा उनके नियंत्रणों का वर्णन कीजिये।
(b) काले धन को वैध बनाने को परिभाषित कीजिये।

l p k, x, mRrj @ l dr

1. शिकायत संबंधित व्यवसाय प्रक्रिया को स्वचालित करने और शिकायत प्रबंधन प्रणाली को लागू करने से प्रमुख लाभ निम्न प्रकार हैं :

- xq koYkk vkj , dtWrk % सुनिश्चित करता है कि हर कार्यवाही समान रूप से की जाती है – जिसके परिणामस्वरूप उच्च गुणवत्ता, विश्वसनीय परिणाम और हितधारक लगातार समान स्तर की सेवा का अनुभव करेंगे।
 - l e; dh cpr % स्वचालन कार्यों की संख्या कम कर देता है जो कर्मचारियों को मैनुअल रूप से करने की आवश्यकता होती है। यह उन वस्तुओं पर काम करने के लिए समय को मुक्त करता है जो व्यवसाय को वास्तविक मूल्य जोड़ते हैं, नवाचार की अनुमति देते हैं और कर्मचारियों के प्रेरणा स्तर बढ़ रहे हैं।
 - n" ; rk % स्वचालित प्रक्रियाएं नियंत्रित और लगातार परिभाषित समय रेखा के भीतर सही ढंग से संचालित होती हैं। यह संगठन की प्रक्रिया स्थिति की दृश्यता देता है।
 - cgrj l pkyu n{krk % स्वचालन एक कार्य को प्राप्त करने में लगने वाले समय, इसे करने के लिए आवश्यक प्रयास और इसे सफलतापूर्वक पूरा करने की लागत को कम करता है। स्वचालन न केवल यह सुनिश्चित करता है कि प्रणाली सुचारु रूप से और कुशलता से चलें, लेकिन त्रुटियां समाप्त हो जाती हैं और यह सर्वोत्तम प्रथाएं लगातार उत्तोलन हो जाती हैं।
 - 'kkl u vkj fo'ol uh; rk % स्वचालित प्रक्रियाओं की स्थिरता का मतलब है कि हितधारक ग्राहकों को विश्वसनीय प्रक्रिया संचालित करने और एक प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाए रखने के लिए व्यावसायिक प्रक्रियाओं पर भरोसा कर सकते हैं।
 - del Vu&vjkM ckj : अनावश्यक कार्यों को खत्म करना और उत्पादन, सेवा, बिलिंग और संग्रह में जानकारी के प्रवाह को अनुकूलित करने के लिए प्रक्रिया कदम को पुनः चलाएं। प्रक्रियाओं का यह समायोजन परिचालन प्रदर्शन को प्रभावित करता है और कर्मचारियों और बाहरी ग्राहकों दोनों के लिए टर्नअराउंड समय काम करता है।
 - de ykxr % मैनुअल कार्य, यह देखते हुए कि उन्हें एक-एक-एक समय पर और एक स्वचालित कार्य की तुलना में धीमी गति से किया जाता है, अधिक लागत आएगी। स्वचालन कम संसाधनों का उपयोग करके अधिक पूरा करने की अनुमति देता है।
- 2- vkarfjd fu; æ.k iz.kkyh % आंतरिक नियंत्रण प्रणाली का मतलब है कि सभी नीतियों और प्रक्रियाओं को एक संस्था के प्रबंधन द्वारा अपनाई गई, जो कि प्रबंधन के उद्देश्यों को हासिल करने में सहायता करने के लिए, जहां तक व्यावहारिक है,

अपने व्यवसाय के व्यवस्थित और कुशल आचरण, प्रबंधन नीतियों के अनुपालन सहित, परिसंपत्तियों की सुरक्षा, रोकथाम और धोखाधड़ी और त्रुटि का पता लगाना, लेखा रिकॉर्ड की सटीकता और पूर्णता और विश्वसनीय वित्तीय जानकारी का समय पर तैयार करना। एक आंतरिक नियंत्रण प्रणाली :

- परिचालन की प्रभावशीलता और दक्षता की सुविधा देता है।
- आंतरिक और बाहरी वित्तीय रिपोर्टिंग की विश्वसनीयता सुनिश्चित करने में सहायता करता है।
- लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में सहायता करता है।
- इकाई की संपत्तियों की सुरक्षा करने में सहायता करता है।

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की सीमाएं निम्नानुसार हैं :

- तथ्य यह है कि अधिकांश आंतरिक नियंत्रण असामान्य प्रकृति के लेनदेन पर निर्देशित नहीं होते हैं। मानव त्रुटि की संभावना, जैसे लापरवाही, व्याकुलता, निर्णय की गलतियों और निर्देशों की गलतफहमी के कारण होती है।
- कर्मचारियों के साथ या इकाई के बाहर पक्षकारों के साथ मिलन-पड़ताल के माध्यम से आंतरिक नियंत्रण की उत्पत्ति की संभावना।
- संभावना है कि आंतरिक नियंत्रण का उपयोग करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति इस जिम्मेदारी का दुरुपयोग कर सकता है, उदाहरण के लिए, प्रबंधन का सदस्य आंतरिक नियंत्रण को का रद्द कर रहा है।
- वित्तीय विरणों की तैयारी में आवश्यक लेनदेन या अनुमानों और फैसलों के संबंध में प्रबंधन द्वारा जोड़ तोड़ किया जाता है।

3. पहले चरों को परिभाषित करते हैं :

NAME: ग्राहक का नाम **SEAS:** मौसम जिसमें साइकिल किराये पर ली जाती है।

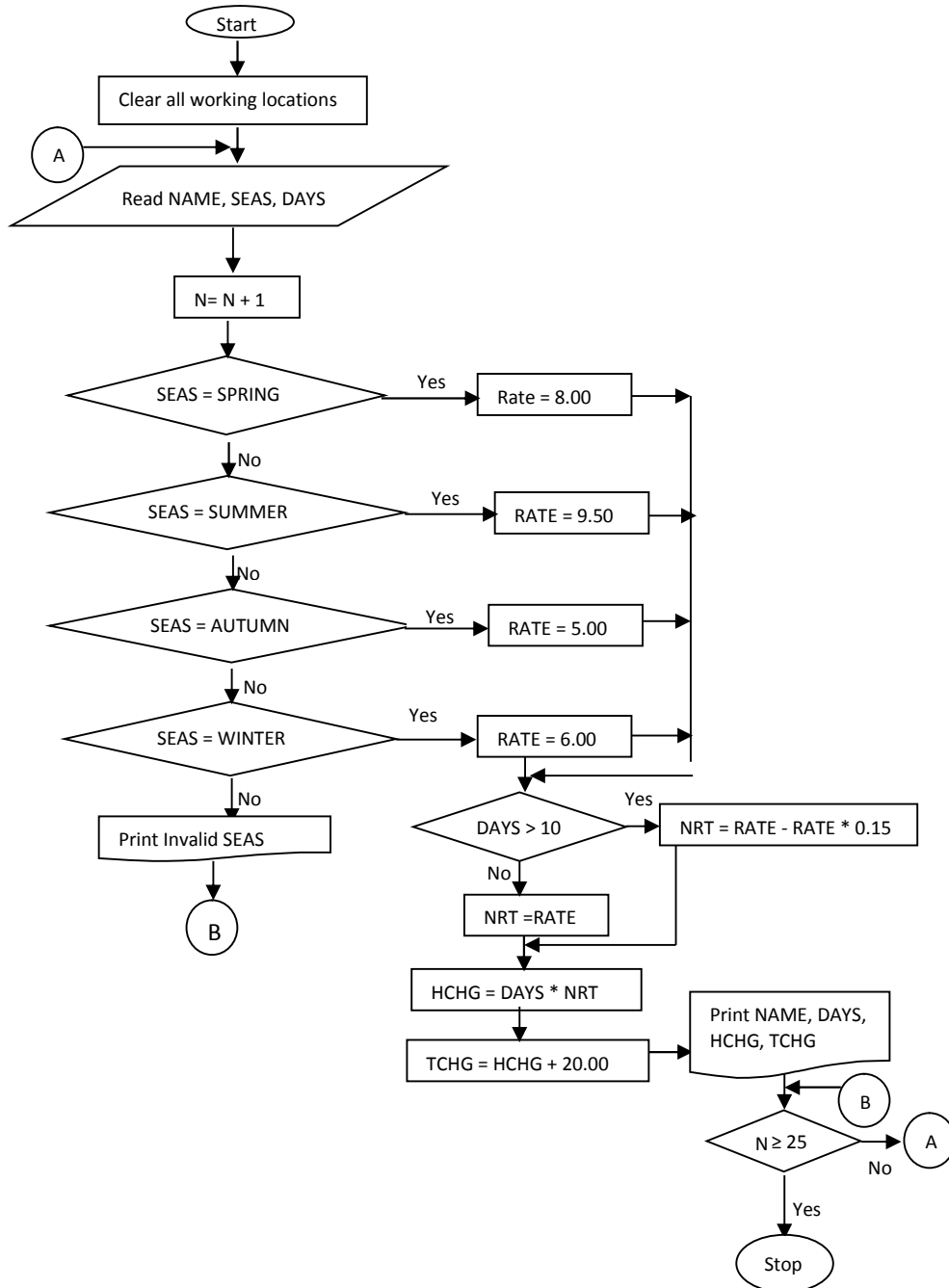
DAYS: दिनों की संख्या जिनके लिये साइकिल किराये पर ली जाती है।

RATE: प्रति दिन साइकिल के किराये का शुल्क

N: ग्राहकों की संख्या **NRT:** शुद्ध दर

HCHG: किराया शुल्क **TCHG:** कुल शुल्क

अपेक्षित प्रवाह चित्र नीचे दर्शाया गया है:



4- **खगद लक इकु वल हवक, e½** % सीआरएम एक ऐसी प्रणाली है जिसका लक्ष्य मौजूदा ग्राहकों के साथ संबंध सुधारने, नए संभावित ग्राहकों को खोजने और पूर्व ग्राहकों को वापस लाना है। इस प्रणाली को सॉफ्टवेयर के साथ लागू किया जा सकता है जो ग्राहक सूचना को एकत्रित करने, व्यवस्थित करने और प्रबंधित करने में मदद करता है। सीआरएम अपने ग्राहकों के साथ उद्यम के संबंधों का प्रबंधन करता है इसमें उच्च मूल्य वाले ग्राहक कौन हैं, और ग्राहकों से बातचीत के साथ कौन-सी बातचीत रहे हैं, इसका निर्धारण करना शामिल है।

सीआरएम मॉड्यूल के प्रमुख लाभ निम्नानुसार हैं :

- **cgrj xkgd lck %** सीआरएम का उपयोग करने के मुख्य फायदों में से एक बेहतर ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करना है। इस रणनीति का उपयोग करके, ग्राहकों के लिए सर्विसिंग, विपणन और उत्पादों को बेचने वाले सभी सौदे एक संगठित और व्यवस्थित तरीके से किये जा सकते हैं। ग्राहकों को अपने मुद्दों की बेहतर समझ के जरिये बेहतर सेवाएं प्रदान की जा सकती हैं और बदले में ग्राहक वफादारी और ग्राहकों के आंदोलन को कम करने में मदद मिलती है। इस प्रकार, उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों से लातार प्रक्रिया प्राप्त की जा सकती है। यह भी संभव है कि ग्राहक अपने परिचितों को उत्पाद की सिफारिश कर सकते हैं, जब कुशल और संतोषजनक सेवाएं प्रदान की जाती हैं।
- **xkgd ds jktLo ea of)** % किसी भी व्यवसाय के लिए सीआरएम रणनीति का उपयोग करके, कंपनी का राजस्व बढ़ सकता है। एकत्र किए गए डेटा का उपयोग करते हुए, विपणन अभियानों को अधिक प्रभावी तरीके से लोकप्रिय किया जा सकता है। सीआरएम सॉफ्टवेयर की सहायता से, यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि उत्पाद प्रचार ग्राहकों के एक अलग और ब्रांड के नए सेट तक पहुंचते हैं, न कि उन लोगों को जो पहले से ही उत्पाद खरीदे हैं, और इस तरह ग्राहक राजस्व में प्रभावी से बढ़ोतरी करते हैं।
- **egxh vkj Økll &foØ; dks vf/kdre dj** % एक सीआरएम प्रणाली मंहगी बिक्री की अनुमति देता है जो ग्राहकों को प्रीमियम उत्पादों को देने की प्रथा है जो उनकी खरीदारी की इसी श्रेणी में आते हैं। रणनीति, क्रॉस सेलिंग की सुविधा भी देती है जो कि पिछली खरीदारी के आधार पर ग्राहकों को पूरक उत्पादों की पेशकश करने की व्यवस्था है। यह ग्राहकों के साथ मिलकर और उनकी इच्छाओं, जरूरतों और खरीद स्वरूप के बारे में एक विचार प्राप्त करके किया जाता है। इस प्रकार प्राप्त जानकारी केंद्रीय डेटाबेस में संग्रहित की जाएगी, जो सभी कंपनी अधिकारियों के लिए सुलभ है। इसलिए, जब एक

मौका देखा जाता है, तो अधिकारी अपने उत्पादों को ग्राहकों को बढ़ावा दे सकते हैं, इस प्रकार महंगी और क्रॉस- विक्रय को अधिकतम कर सकते हैं।

- **cgrj vkrfjd l pkj** % सीआरएम रणनीति के बाद कंपनी के भीतर बेहतर संचार तैयार करने में मदद मिलती है। विभिन्न विभागों के बीच ग्राहक डेटा को साझा करना उन्हें एक टीम के रूप में काम करने में सक्षम करेगा। यह एक अलग इकाई के रूप में काम करने से बेहतर है, क्योंकि यह कंपनी की लाभप्रदता बढ़ाने और ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने में मदद करेगा।
- **foi .ku dk vuplyu** % सीआरएम ग्राहकों की जरूरतों और व्यवहार को बेहतर तरीके से समझने में सक्षम बनाता है, जिससे किसी भी उद्यम को अपने उत्पाद को ग्राहकों के लिए बाजार में सही समय की पहचान करने की अनुमति मिलती है। सीआरएम सबसे लाभदायक ग्राहक समूहों के बारे में एक विचार भी देगा, और इस जानकारी का उपयोग करके, सही भावों समूहों को सही समय पर लक्षित किया जाएगा। इस तरह, विपणन संसाधनों को कुशलतापूर्वक अनुकूलित किया जा सकता है और कम लाभदायक ग्राहक समूहों पर समय बर्बाद नहीं किया जाता है।

5- **,DLVfl cy 0; ki kj fj i kfvk Hkk"kk ¼, Dl chvkj, y½** डिजिटल व्यवसाय रिपोर्टिंग के लिए एक खुला अंतर्राष्ट्रीय मानक है जो एक ऐसी भाषा प्रदान करता है जिसमें रिपोर्टिंग शब्द आधिकारिक रूप से परिभाषित हो सकते हैं। उन शर्तों का इस्तेमाल वित्तीय विवरणों या अन्य प्रकार के अनुपालन, प्रदर्शन और व्यवसाय रिपोर्टों की विशिष्ट रूप से प्रदर्शित करने के लिए किया जा सकता है। एक्सबीआरएल संगठनों के बीच सूचना को तेजी से, सटीक और डिजिटल रूप से स्थानांतरित करने की रिपोर्ट देता है एक्सबीआरएल व्यापार प्रणाली के बीच व्यापार सूचनाओं के बीच संवाद करने और विनिमय करने के लिए एक मानक- आधारित तरीका है। ये संचार टैक्सोनोमीज में निर्धारित मेटाडेटा द्वारा परिभाषित होते हैं, जो व्यक्तिगत रिपोर्टिंग अवधारणाओं की परिभाषा को अच्छी तरह से अवधारणाओं और अन्य अर्थ के बीच संबंधों के रूप में पकड़ते हैं। सूचना संचारित या विनिमय की जा रही है एक्सबीआरएल उदाहरण के भीतर प्रदान की जाती है।

XBRL की महत्वपूर्ण विशेषताएं इस प्रकार हैं :

- **Li "V i fj Hkk"kk, a %** एक्सबीआरएल पुनः प्रयोज्य, आधिकारिक परिभाषाओं के निर्माण की अनुमति देता है, जिसे टैक्सोनॉमी कहा जाता है, जो व्यापार रिपोर्ट में उपयोग किए गए सभी रिपोर्टिंग शब्दों में निहित अर्थों के साथ ही साथ सभी शर्तों के बीच रिश्ते पकड़ते हैं।

- ijh{k.k ; kx; cktkj fu; e % एक्सबीआरएल व्यापार नियमों के निर्माण की अनुमति देता है जो रिपोर्ट कर सकता है। व्यावसायिक नियम तर्कसंगत या गणितीय हो सकते हैं, या दोनों का उपयोग किया जा सकता है, उदाहरण के लिए, रिपोर्ट तैयार करने के दौरान तैयार किए जाने के बाद, नियामक या तीसरे पक्ष को भेजी जानी वाली खराब गुणवत्ता की जानकारी की रोकने के लिए इन व्यावसायिक नियमों का इस्तेमाल किया जा सकता है ; एक नियामक या तीसरे पक्ष द्वारा स्वीकार किए जाने वाली खराब गुणवत्ता की जानकारी को रोकना, उस बिन्दु पर चलाया जा रहा है कि सूचना प्राप्त हो रही है।
 - cg#kk"kh | eFkL % एक्सबीआरएल अवधारणा परिभाषाओं को यथासंभव कई भाषाओं में तैयार करने की अनुमति देता है। परिभाषाओं का अनुवाद तीसरे पक्षों द्वारा भी जोड़ा जा सकता है इसका अर्थ है कि किसी भी अतिरिक्त काम के बिना किसी अलग भाषा में रिपोर्ट की एक श्रेणी प्रदर्शित करना संभव है, जिसमें वे तैयार थे। एक्सबीआरएल समुदाय इस क्षमता का व्यापक उपयोग करता है क्योंकि यह स्वचालित रूप से विभिन्न समुदायों को रिपोर्ट खोल सकता है।
 - | 'kDr | kVos j | eFkL % एक्सबीआरएल बड़े और छोटे विक्रेताओं से सॉफ्टवेयर की एक बहुत व्यापक श्रेणी के द्वारा समर्थित है, जिससे हितधारकों की एक बहुत विस्तृत श्रृंखला मानक के साथ काम करने की अनुमति देता है।
6. अग्नि नुकसान कम्प्यूटर स्थापन की भौतिक सुरक्षा के लिए एक बड़ा खतरा है। आग क्षति के खिलाफ स्थापना की रक्षा करने के कुछ प्रमुख तरीके निम्नानुसार हैं:
- दोनों स्वचालित और मैनुअल फायर अलार्म सामरिक स्थानों पर रखे जा सकते हैं और स्पष्ट रूप से संकेत करने के लिए एक नियंत्रण कक्ष स्थापित किया जा सकता है।
 - नियंत्रण कक्ष के अलावा, सत्ता और स्वचालित आग दमन प्रणाली के लिए मास्टर स्विचेस स्थापित किया जा सकता है। सूखी – पाइप छिडकाव प्रणाली, जल आधारित प्रणालियों, हॉलन इत्यादि जैसे विभिन्न आग दमन तकनीकों, स्थिति के आधार पर इस्तेमाल किये जा सकते हैं।
 - मैनुअल फायर शामक को रणनीतिक स्थानों पर रखे जा सकते हैं।
 - अग्निरोधी दीवारें ; कम्प्यूटर कक्ष और आग प्रतिरोधी कार्यालय सामग्री के आस-पास फर्श और छतें जैसे कचरा टोकरी, पर्दे, डेस्क और अलमारियाँ का उपयोग किया जाना चाहिए।

- फायर की निकासी स्पष्ट रूप से चिह्नित की जानी चाहिए। जब एक आग अलार्म सक्रिय होता है, तो स्थायी रूप से बसे हुए स्टेशन पर एक संकेत स्वचालित रूप से भेजा जा सकता है।
- सभी कर्मचारियों सदस्यों को प्रणाली का उपयोग करने के बारे में पता होना चाहिए। आपातकाल के दौरान अनुपालन की जाने वाली प्रक्रियाओं का फायर अलार्म, अग्नि शामक, आग बुझाने वाला, निर्देश / फायर ब्रिगेड संख्या, धुआँ डिटेक्टर और कार्बन डाइऑक्साइड आधारित अग्निशामक यंत्रों को ठीक से प्रलेखित किया जाना चाहिए।
- कम्प्यूटर कमरे में कम लकड़ी और प्लास्टिक होना चाहिए।
- एक गैस आधारित अग्नि दमन प्रणाली का उपयोग करें।
- अग्नि के जोखिम को कम करने के लिए, कम्प्यूटर रूम का स्थान रणनीतिक रूप से तैयार किया जाना चाहिए और बहु-मंजिला इमारत के तहखाने या भूतल में नहीं होना चाहिए।
- अग्निशमन विभाग द्वारा नियमित निरीक्षण किया जाना चाहिए।
- अग्नि दमन प्रणाली को पूरक और धूम्रपान डिटेक्टरों द्वारा प्रतिस्थापित नहीं किया जाना चाहिए।
- नए कर्मचारियों को मानव सुरक्षा पर जोर देना चाहिए, लेकिन सूचना प्रसंस्करण सुविधाओं को शारीरिक रूप से असुरक्षित नहीं छोड़ना चाहिए। किसी आपातकालीन स्थिति में कम्प्यूटर के नियंत्रित शटडाउन के लिए प्रक्रियाएं मौजूद रहनी चाहिए। मानव जीवन बचाने को सभी परिस्थितियों में सर्वोच्च महत्व दिया जाना चाहिए।
- धुआँ डिटेक्टर छत टाइल्स के ऊपर और नीचे स्थित स्थानों पर लगाये जाते हैं। सक्रियण पर, इन डिटेक्टरों को एक श्रव्य अलार्म का उत्पादन करना चाहिए और एक मॉनिटर स्टेशन से जुड़ा होना चाहिए (उदाहरण के लिए, एक फायर स्टेशन)।
- विद्युत आग हमेशा एक जोखिम है। इस तरह की अग्नि उत्पन्न होने और खतरे को कम करने के लिए, आग – प्रतिरोधी पैनलों और नाली में तारों को रखा जाना चाहिए। यह नाली आम तौर पर कम्प्यूटर कमरे में आग प्रतिरोधी उठा हुआ मंजिल के नीचे स्थित है।

7. (a) एक सूचना प्रणाली (आईएस) लेखा परीक्षक के रूप में, विभिन्न ऑडिट टूल का उपयोग आईएस ऑडिटिंग करने के लिए किया जा सकता है :

(i) Luš 'kkW4 % लेनदेन को अनुरेखण एक कम्प्यूटरीकृत प्रणाली स्नैप शॉट या विस्तारित रिकॉर्ड की सहायता से किया जा सकता है। स्नैप शॉट सॉफ्टवेयर उन बिन्दुओं पर प्रणाली में बनाया गया है जहां सामग्री प्रसंस्करण होता है जो किसी भी लेन-देन पर की गई प्रसंस्करण की प्रमाणिकता, सटीकता और पूर्णता का आंकलन करने के लिए किया जा सकता है। इस तरह की प्रणाली को शामिल करते समय मुख्य क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करना, स्नैप शॉट पर स्थापित कर लिया जाएगा और रिपोर्टिंग प्रणाली डिजाइन और एक सार्थक तरीके से डेटा पेश करने के कार्यान्वयन के दौरान लेन-देन की भौतिकता पर आधारित स्नैपशॉट बिन्दुओं का पता लगाना है।

(ii) , dhdr i jh{k.k l fo/kk %vkbMh, Q½ % आईटीएफ तकनीक में अनुप्रयोग प्रणाली फाइलों में एक कृत्रिम इकाई बनाने और प्रसंस्करण प्रामाणिकता, सटीकता और पूर्णता को सत्यापित करने के साधन के रूप में इकाई के खिलाफ अंकेक्षण परीक्षण डेटा का प्रसंस्करण शामिल है। इस परीक्षण डेटा को सामान्य उत्पादन डेटा के साथ शामिल किया जाएगा जिसका उपयोग अनुप्रयोग प्रणाली इनपुट के रूप में किया जाता है। ऐसे मामलों में, लेखा परीक्षक को यह तय करना होगा कि परीक्षण डेटा दर्ज करने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली विधि और आईटीएफ लेनदेन के प्रभाव को हटाने के लिए कार्यप्रणाली क्या होगी।

(iii) iz kkyh fu; æ.k vds{k.k l eh{kk Qkby ¼, l l h, vkj, Q½ % एससीएआरएफ तकनीक में एक मेजबान अनुप्रयोग प्रणाली के भीतर अंकेक्षण सॉफ्टवेयर मॉड्यूल को एम्बेड करना शामिल है ताकि प्रणाली के लेनदेन की निरंतर निगरानी हो सके। इकट्ठा की गई जानकारी एक विशेष अंकेक्षण फाइल – एससीएआरएफ मास्टर फाइलों पर लिखी गई है। लेखाकार तब इस फाइल में दी गई जानकारी की जांच कर सकते हैं कि क्या देखने के लिए अनुप्रयोग प्रणाली के कुछ पहलूओं को अनुवर्ती कार्यवाही की आवश्यकता है। कई मायनों में, एससीएआरएफ तकनीक अन्य डेटा संग्रह क्षमताओं के साथ स्नैपशॉट तकनीक की तरह है।

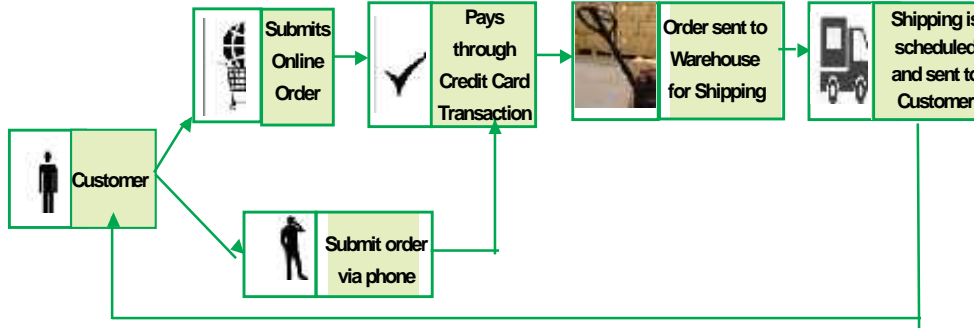
(iv) fujrj vkš vkřj kf; d fl eys'ku ¼ hvkbz, l ½ % यह एससीएआरएफ सतत लेखा परीक्षा तकनीक की एक भिन्नता है जब भी अनुप्रयोग प्रणाली डेटाबेस प्रबंधन प्रणाली का उपयोग करता है, तब तक इस तकनीक का उपयोग अपवाद के जाल में किया जा सकता है। सीआईएस का लाभ यह है कि इसे अनुप्रयोगी प्रणाली संशोधन की आवश्यकता नहीं है और फिर भी एक ऑनलाइन अंकेक्षण क्षमता प्रदान करता है।

(v) वकील/गैर वकील अंकेक्षण रूटीन हैं जो संदेहास्पद लेनदेन को ध्वजांकित करते हैं उदाहरण के लिए, बीमा कंपनी में आंतरिक लेखा परीक्षकों ने निर्धारित किया है कि पॉलिसी धारक ने अपना नाम या पता बदल कर हर बार धोखाधड़ी कर जोखिम उठाया और फिर बाद में नीति से धन वापस ले लिया। उन्होंने एक नाम या पता बदलने के साथ रिकॉर्ड टैग करने के लिए अंकेक्षण की एक प्रणाली तैयार की। धोखाधड़ी का पता लगाने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग इस टैग किए गए रिकॉर्डों की जांच करेगा। जब लेखा परीक्षा हुक नियोजित होते हैं, तो लेखा परीक्षकों को जैसे ही वे होते हैं, उन्हें संदिग्ध लेनदेन के बारे में सूचित किया जा सकता है। वास्तविक समय अधिसूचना के इस दृष्टिकोण से लेखा परीक्षक के टर्मिनल पर एक संदेश प्रदर्शित होता है।

(b) निरंतर लेखा परीक्षा तकनीकों के कुछ फायदे निम्नानुसार हैं :

- लेखक/अधिकांश कर्मचारी/व्यक्तिगत/साक्ष्य अधिक समय पर और एक व्यापक तरीके से उपलब्ध होगा। इनपुट और आउटपुट की जांच करने के बजाय पूरे प्रसंस्करण का मूल्यांकन और विश्लेषण किया जा सकता है।
- वकील/गैर वकील/अधिकांश कर्मचारी/व्यक्तिगत/साक्ष्य & जैसा कि निरंतर लेखा परीक्षा तकनीकों का उपयोग करके प्रणाली से खुद ही प्रमाणित किए जाते हैं, अंकेक्षण प्रणाली स्टॉफ और अनुप्रयोग प्रणाली उपयोगकर्ताओं के बिना सबूत इकट्ठा कर सकते हैं कि वे उस विशेष क्षण पर सबूत एकत्रित किए जा रहे हैं। यह आश्चर्यजनक परीक्षण के फायदे लाता है।
- माल/वस्तु/संपत्ति/सुरक्षा, निरंतर लेखा परीक्षा तकनीकों का मूल्यांकन करने के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला परीक्षण वाहन के बारे में प्रणाली कर्मचारियों को जानकारी प्रदान करता है कि क्या कोई प्रणाली संपत्ति की सुरक्षा, डेटा अखंडता, प्रभावशीलता और दक्षता के उद्देश्यों को पूरा करता है।
- एकीकृत परीक्षण सुविधाएं (आईटीएफ) का उपयोग करना, नए उपयोगकर्ता अनुप्रयोग प्रणाली का डेटा जमा कर सकते हैं, और प्रणाली की त्रुटि रिपोर्ट के माध्यम से किसी भी गलती पर प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकते हैं।

8. किसी भी ई-कॉमर्स लेन-देन के लिए कार्य प्रवाह आरेख निम्नानुसार है :



ई-कॉमर्स कार्य प्रवाह आरेख का विवरण इस प्रकार है :

pj.k 1 & xkgd ykixu % कुछ ई-कॉमर्स व्यापारियों को फोन के माध्यम से ही लेनदेन करने की अनुमति मिल सकती है, लेकिन मूल जानकारी प्रवाह ई-मोड है।

pj.k 2 & mRi kn @l ok % ग्राहक उपलब्ध विकल्पों में से उत्पाद / सेवाओं का चयन करता है।

pj.k 3 & xkgd LFku % ग्राहक द्वारा चयनित उत्पाद / सेवा के लिए आदेश दिया गया है। यह कदम अगले महत्वपूर्ण गतिविधि 'भुगतान गेटवे' की ओर जाता है।

pj.k 4 & Hkqrku xVos % अगर भुगतान पद्धति सुपुर्दगी नकद (सीओडी) के अलावा अन्य है, तो व्यापारी को ग्राहक से भुगतान की प्राप्ति के बारे में भुगतान गेटवे से अद्यतन प्राप्त होगा। सीओडी के मामले में, ई-कॉमर्स विक्रेता ग्राहक को मान्य करने के लिए एक अतिरिक्त चेक कर सकता है।

pj.k 5 & i'k.k vkj f'kfiæ ifØ;k % यह प्रक्रिया दो अलग-अलग छोरों पर क्रियान्वित की जा सकती है। सबसे पहले यदि उत्पाद/सेवा स्कंध ई-कॉमर्स विक्रेता द्वारा प्रबंधित की जाती है, तो व्यापारिक गोदाम में जल्द से जल्द प्रेषण किया जाएगा।

दूसरा, कई ई-कॉमर्स व्यापारियों ने व्यापारी वेबसाइटों के माध्यम से तीसरे पक्ष के विक्रेताओं को बिक्री के लिए अनुमति दी। उदाहरण के लिए : FLIPKART बताता है कि इसकी वेबसाइट पर 1 लाख से अधिक पंजीकृत तृतीय पक्ष विक्रेता हैं

pj.k 6 & fMfyojh V'edæ % ई-कॉमर्स व्यवसाय की सफलता को दर्शाते हुए एक और प्रमुख तत्व समय पर वितरण है। व्यापारी इस का एक ट्रैक रखते हैं सभी व्यापारियों ने अपने डिलीवरी स्टॉफ को हाथ रखे हुए उपकरणों के साथ प्रदान किया है, जहां ग्राहकों को उत्पाद /सेवा वितरण तुरंत अद्यतन किया जाता है।

यदि सीओडी भुगतान मोड पर उत्पादन बेच दिए जाते हैं, तो व्यापारियों को भुगतान के साथ डिलीवरी पर अतिरिक्त चेक की आवश्यकता होती है।

9. सभी ई-कॉमर्स लेनदेन वाणिज्यिक व्यावसायिक लेनदेन हैं। ये सभी लेनदेन वाणिज्यिक कानूनों सहित कई कानूनों के अंतर्गत शामिल हैं। वाणिज्यिक कानूनों के बाद ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स लेनदेन पर लागू होते हैं।

- 1961 % आयकर अधिनियम में भारत में आय के कराधान के बारे में विस्तृत प्रावधान हैं। ई-कॉमर्स / एम-कॉमर्स लेनदेन के संबंध में, कर उद्देश्य के लिए मूल लेन-देन का निर्णय लेने का मुद्दा महत्वपूर्ण है।
- 2013 % कंपनी अधिनियम, 2013, कॉर्पोरेट क्षेत्र को नियंत्रित करता है कानून भारत में कंपनियों के लिए सभी नियामक पहलुओं को परिभाषित करता है। ई-कॉमर्स/एम-कॉमर्स कारोबार में ज्यादातर व्यापारिक कंपनियां निजी और सार्वजनिक दोनों ही कंपनियां हैं।
- 1992 % भारत में निर्यात बढ़ाने, आयात के साथ-साथ विदेशों के विकास और विनियमन के लिए एक अधिनियम, भारत से जुड़ा हुआ है और इसके साथ जुड़ा हुआ मामला है या प्रासंगिक है। अमेज़न ने हाल ही में भारतीय नागरिकों को अपने वैश्विक स्टोर से खरीद करने की अनुमति दी है। इन सब से ऊपर कानून के माध्यम से विनियमित किया जाएगा।
- 1948 % श्रमिकों की कामकाजी परिस्थितियों को नियंत्रित करने के लिए अधिनियम है। यह कार्य भण्डारण के साथ-साथ परिवहन की स्थिति में फैली हुई है। ई-कॉमर्स / एम-कॉमर्स कारोबार में अधिकांश व्यापारियों को इस अधिनियम के प्रावधानों का पालन करने की आवश्यकता है।
- 1962 % यह अधिनियम जो भारत से माल/सेवाओं के आयात / निर्यात को परिभाषित संगठन के तहत व्यापार और टैरिफ (जीएटीटी) पर सामान्य समझौते के लिए एक हस्ताक्षरकर्ता है, जीएटीटी गैर-अनुपालन के लिए कोई कस्टम शुल्क नहीं ले सकता है।
- 2017 % इस अधिनियम को ई-कॉमर्स/एम-कॉमर्स समेत प्रत्येक लागू व्यवसाय की आवश्यकता है, एक केंद्रीय आईटी बुनियादी ढांचे पर हर बिक्री और खरीद चालान अपलोड करने के लिए, व्यापार के बीच लेन-देन के समाशोधन के लिए जरूरी है, जीएसटी के भुगतान पर टैक्स क्रेडिट का, ई-रिटर्न भरने की सुविधा इत्यादि है।

- Hkkjrh; l fonk vf/kfu; e] 1872 % अधिनियम एक मान्य अनुबंध को परिभाषित करता है। ई-कॉमर्स / एम-कॉमर्स व्यवसाय के मामले में इन घटकों को परिभाषित करना महत्वपूर्ण होता है।
- i frLi /kkZ vf/kfu; e] 2002 % भारत में प्रतिस्पर्धा पर प्रतिकूल असर डालने वाली प्रथाओं को विनियमित करने के लिए कानून प्रतियोगिता आयोग यह सुनिश्चित करने के लिए सतर्क रहा है कि ई-कॉमर्स / एम-वाणिज्य व्यापारियों ने शिकारी प्रथाओं में शामिल नहीं किया है।
- fons kh epnk i cdku vf/kfu; e] 1999% % विदेशी प्रत्यक्ष निवेश को विनियमित करने के लिए कानून, भारत में विदेशी मुद्रा का प्रवाह ई-कॉमर्स/एम कॉमर्स व्यापार के लिए कानून के महत्वपूर्ण प्रभाव है। ई-कॉमर्स व्यवसाय में व्यापार से ग्राहक (बीटूसी) में गतिविधियों को एक कैलिब्रेटेड तरीके से खोला गया है और किसी संस्था को कुछ परिस्थितियों में ई-कॉमर्स के माध्यम से खुदरा व्यापार करने की अनुमति है।
- mi HkkDrk l j {k.k vf/kfu; e] 1986 % उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा के लिए कानून ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स के माध्यम से किए गए लेन-देन के लिए अधिकांश मुदकमों का स्रोत रहा है।

10. (a) कोर बैंकिंग प्रणाली (सीबीएस), में सीएसएसए (चालू और बचत खाता) प्रक्रिया के आसपास संभावित जोखिम और उनके नियंत्रण निम्नानुसार हैं :

tkf[ke	fu; k
साख लाइन की स्थापना अनाधिकृत है और बैंक की नीति के अनुरूप नहीं है।	साख समिति यह जांचती है कि वित्तीय अनुपात, शुद्ध सम्पत्ति, जोखिम कारक तथा इसके संबंधित घटकों, क्रेडिट लाइन की पेशकश और साख राशि आदि जोखिम नीति के अनुरूप हैं तथा ग्राहक को क्रेडिट लाइन दी जा सकती है।
सीबीएस में क्रेडिट लाइन सेटअप अनाधिकृत है और बैंक की नीति के अनुरूप नहीं है।	खाता सेट अप प्रणाली के मामले में साख सीमा को अधिकृत करने के अधिकृत कार्मिक प्रतिबंधित होने चाहिये।
सीबीएस में परिभाषित ग्राहक मास्टर पूर्व भुगतान प्रमाण पत्र के अनुरूप नहीं है।	सीबीएस में ग्राहक मास्टर को अधिकृत करने के अधिकारों को अधिकृत कर्मियों को प्रतिबंधित करना चाहिये।
सीबीएस में ब्याज/शुल्क की	परिभाषित नियमों के अनुसार निधि

गणना गलत की जा रही है।	आधारित सुविधाओं पर ब्याज की गणना सीबीएस में स्वचालित रूप से की जाती है।
सीबीएस में कासा के लेनदेनों को अनुमोदित करने वाले अनाधिकृत कार्मिक	सीबीएस में प्रसंस्करण लेनदेन के लिये लेन देन के आरंभकर्ता और अधिकारिक के मध्य बनाये गये कर्तव्यों का पृथक्करण
सीबीएस में उत्पन्न लेखा प्रविष्टियां गलत	सीबीएस आधार द्वारा ग्राहक द्वारा अनुरोधित सुविधाएँ और सीबीएस में उन सुविधाओं के आधार पर विन्यास द्वारा उत्पन्न की जाती है।

- (b) $\text{dkys /ku dks o\%k cukuk \%}$ काले धन को वैध बनाना एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा अपराध में प्राप्तियों और इन प्राप्तियों का सच्चा स्वामित्व छिपाया जाता है या अस्पष्ट बनाया जाता है ताकि आने वाली प्राप्तियां वैधानिक स्रोत से हों। काले धन को वैध बनाने का उद्देश्य विद्यमानता को छिपाना, अवैधानिक स्रोत या अवैधानिक आय को वैधानिक रूप से प्रदर्शित करना है। आम तौर पर काले धन को वैध बनाने का काम अपराधियों द्वारा 'काले' धन को सफेद धन या आपराधिक गतिवर्धियों के लाभ को वैधानिक बनाना है। काले धन को वैध बनाने के तीन चरण हैं –स्थानन, लेयरिंग तथा समाकलन।