

التجارة الإلكترونية E-commerce

[ITWT304]

المحاضرة الثالثة

أستاذة المادة
أ. وفاء حسين المصباحي



المواضيع التي سيتم دراستها في مقرر : التجارة الإلكترونية E-commerce

المحاضرة الثالثة

أمثلة على التجارة الإلكترونية Examples of e-commerce

1

الإدارة الإلكترونية Electronic Management

□

شروط نجاح التجارة الإلكترونية Conditions for e-commerce success

□

المعايير الواجب توفرها في مواقع التجارة الإلكترونية المراد التعامل معها
Standards that must be met by the e-commerce sites to be used

□

أمثلة على نجاح وفشل شركات في التجارة الإلكترونية
Examples of the success and failure of companies in e-commerce

□

أمثلة على التجارة الإلكترونية Examples of e-commerce

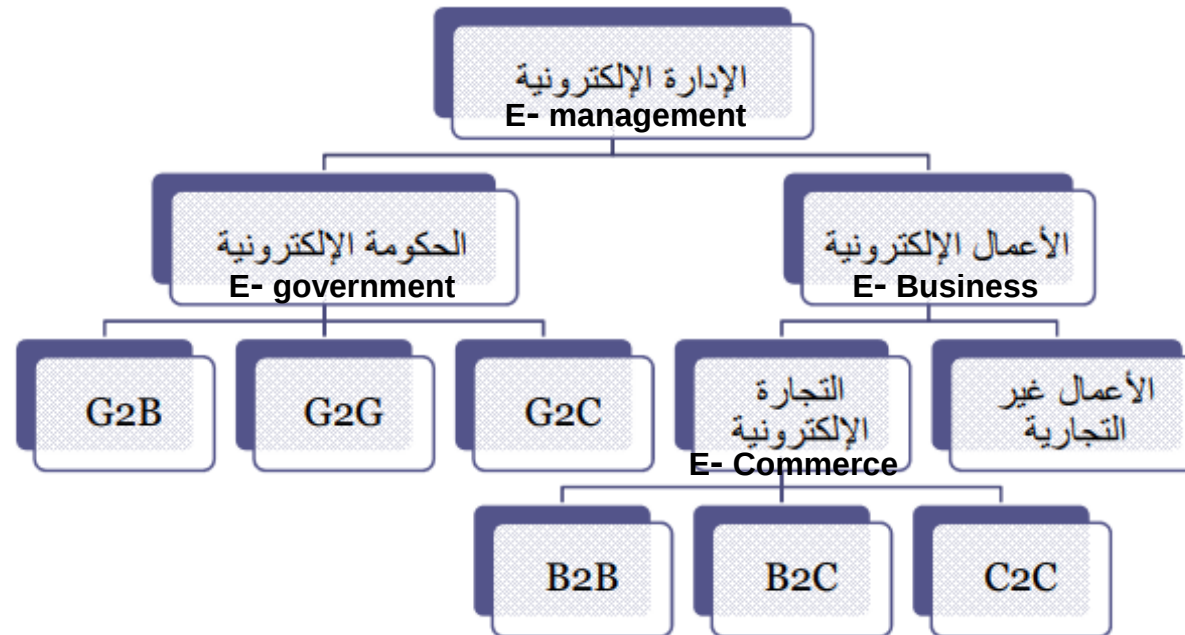
1. **البيع بالتجزئة Retail** : بيع منتج من قبل شركة مباشرة إلى عميل دون أي وسيط.
2. **البيع بالجملة Wholesale** : بيع المنتجات بالجملة غالبا إلى بائع تجزئة يبيعها مباشرة إلى المستهلكين.
3. **دروبشيبينغ Dropshipping** : بيع منتج يتم تصنيعه وشحنه إلى المستهلك من قبل طرف ثالث.
4. **الإشتراك Subscribe** : الشراء التلقائي المتكرر لمنتج أو خدمة على أساس منتظم حتى يختار المشترك الإلغاء.
5. **المنتجات المادية Physical products** : أي سلعة ملموسة تتطلب تجديد المخزون وأوامر لشحنها فعليا للعملاء عند إجراء المبيعات.
6. **المنتجات الرقمية Digital products** : السلع الرقمية والدورات التدريبية أو الوسائط القابلة للتنزيل والتي يجب شراؤها للاستهلاك أو ترخيصها للاستخدام.
7. **الخدمات Services** : مهارة أو مجموعة من المهارات المقدمة مقابل تعويض يمكن شراء وقت مزود الخدمة مقابل رسوم.



الإدارة الإلكترونية Electronic Management

الإدارة الإلكترونية Electronic management : هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

الإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من : الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة. والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة.



الإدارة الإلكترونية Electronic Management

التحول من الإدارة التقليدية Traditional management إلى الإدارة الإلكترونية Electronic management :

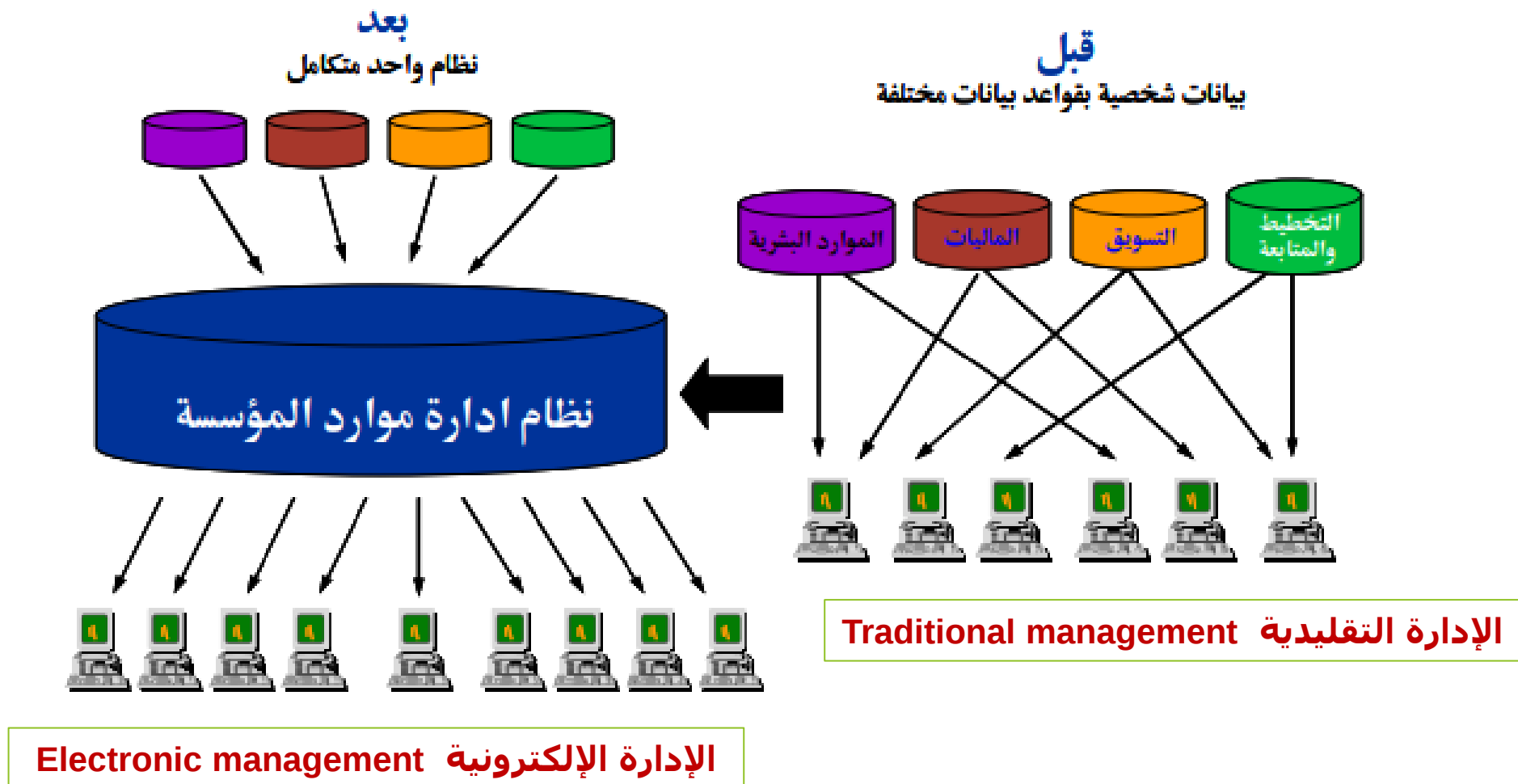
من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا بد من تحقيق المراحل التالية:

1. أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.
2. تأمين البيئة التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.
3. تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

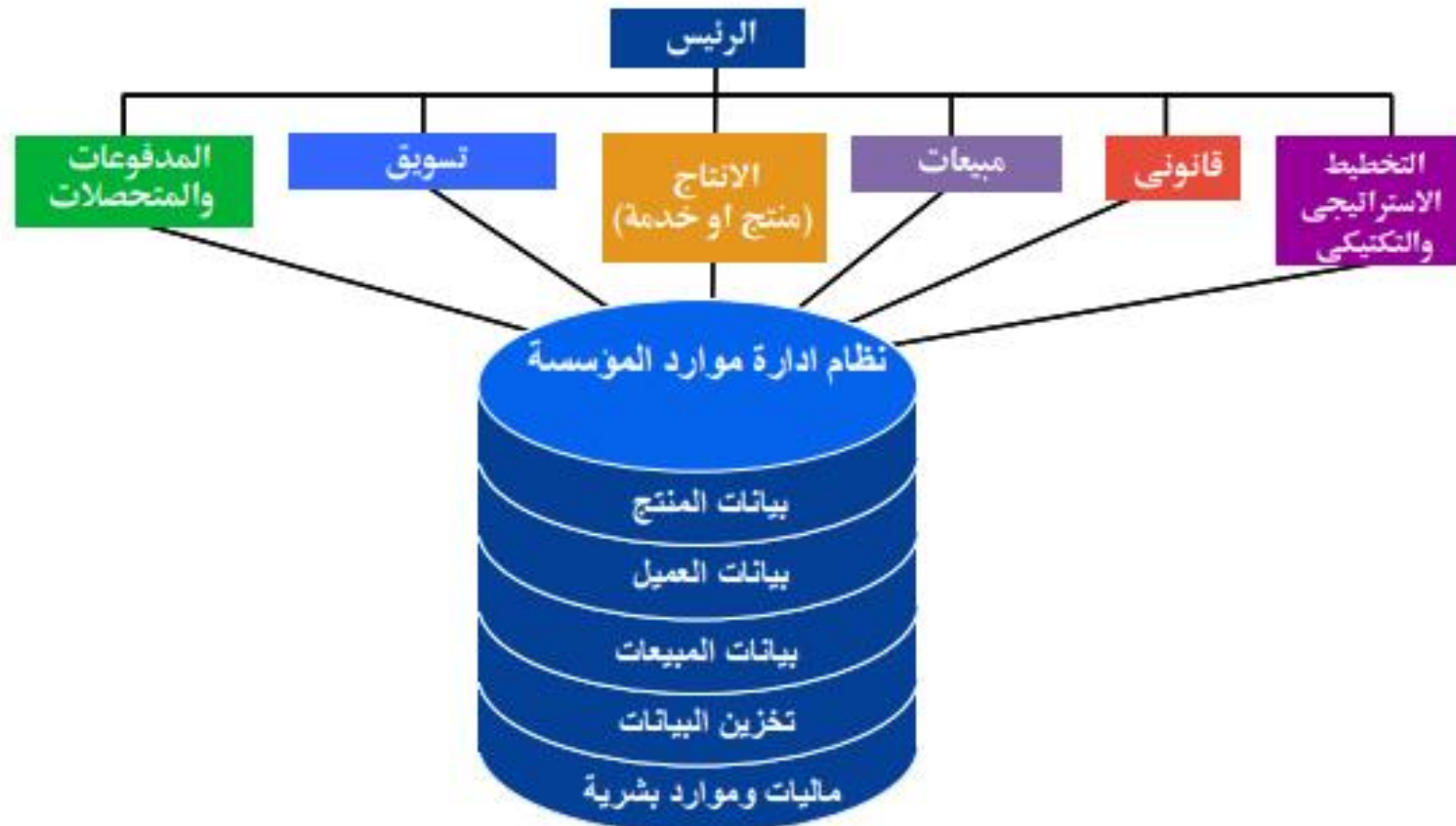
أهداف الإدارة الإلكترونية:

1. تطوير الإدارة العامة: خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول.
2. تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.
3. التقرب من المواطنين (الموظفين): واجهة واحدة بالنسبة للمواطن (الموظف)، نظرة واحدة للمواطن (الموظف)، وإجراءات سهلة.
4. تحسين التنافس الاقتصادي: استخدام الإنترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات المتوسطة والصغيرة لدخول المنافسة.
5. خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.

الإدارة الإلكترونية Electronic Management



الإدارة الإلكترونية Electronic Management



مصادر البيانات منظمة ومرتبطة بشكل يسهل استرجاعها في حالة الاحتياج

الإدارة الإلكترونية Electronic management

الإدارة الإلكترونية Electronic Management

فوائد الإدارة الإلكترونية:

1. السرعة في إنجاز العمل.
2. المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.
3. خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء.
4. تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.
5. معالجة البيروقراطية والرشوة.
6. تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
7. رفع كفاءة العاملين في الإدارة.

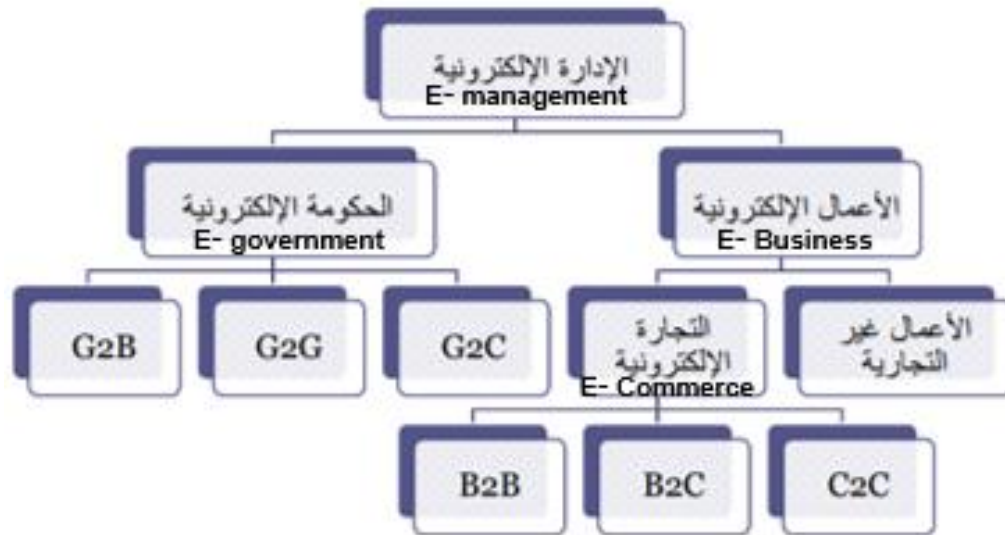
الإدارة الإلكترونية Electronic Management

الأعمال التجارية الإلكترونية Electronic Business :

التي يشار إليها غالبا بـ **e-Business** - يقصد بها كافة الأنشطة التجارية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الإنترنت والاتصالات وغيرها.

يشتمل مصطلح **الأعمال الإلكترونية** على كافة الأنشطة الإلكترونية الأخرى مثل: التجارة الإلكترونية - التسويق الإلكتروني - الاتصالات الإلكترونية ومنها البريد الإلكتروني - الدفع الإلكتروني - B2B والتي يتم تبادل المنتجات والخدمات بين الشركات والجماعات والأفراد، حيث يمكن رؤيتها بأنها واحدة من الأنشطة الأساسية في أي عمل.

وتركز **التجارة الإلكترونية** على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الشركات من الاستفادة من الأنشطة والعلاقات الخارجية مع الأفراد والجماعات والشركات الأخرى.



الإدارة الإلكترونية Electronic Management

الحكومة الإلكترونية Electronic government :

هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء.



رسم توضيحي للحكومة الإلكترونية

شروط نجاح التجارة الإلكترونية Conditions for e-commerce success

الشروط التي ينبغي توفرها لإنجاح التجارة الإلكترونية :

1. توفر بنية متطورة للإتصالات ونظم جيدة لإدارتها ، وبشكل خاص زيادة إمكانات الإتصالات عن بعد .
 2. توفر التسهيلات اللازمة للوصول الى الإنترنت بكلفة معقولة ومتاحة لأكثر أفراد المجتمع بما في ذلك الحصول على أجهزة الحاسوب .
 3. توفر بيئة قانونية وتشريعات توفر الحماية والأمان للموارد البشرية في هذا الموضوع بما في ذلك حماية المستهلك من الغش والتلاعب وحماية حقوق الملكية الفكرية وتنظيم المسائل المتعلقة بالضرائب وكل ما من شأنه أن يساهم في تشجيع دخول الشركات والأفراد في ثورة المعلومات .
 4. توفر الخدمات المصرفية المناسبة والملائمة لطبيعة التعاملات مع شبكة الإنترنت وتوفير إجراءات الأمان في تعاملات البنوك والعملاء.
 5. وجود قوة بشرية مؤهلة وقادرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وعلى صيانة الأجهزة والمواقع بما في ذلك تطوير مناهج التعليم والتدريب في هذا المجال عموما وفي مجال التجارة الإلكترونية خصوصا .
 6. نشر الوعي العام بين جمهور المجتمع ولدى الحكومات للتعريف بأهمية تكنولوجيا المعلومات وما يمكن أن تحققه من منافع.
- نجاح التجارة الإلكترونية** يعتمد على وجود **البنية التحتية المتطورة** والتي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب وشبكات المعلومات وشبكات الإتصالات اللاسلكية والسلكية التي تتطور بسرعة مذهلة .
- هذه البنية التحتية تعتمد على عناصر متكاملة هي : - الشبكات ، البرمجيات ، الأجهزة والمعدات ، الموارد البشرية .

المعايير الواجب توفرها في مواقع التجارة الإلكترونية المراد التعامل معها Standards that must be met by the e-commerce sites to be used

على المشتري أن يتعامل مع المواقع الإلكترونية التي تتوفر فيها الشروط الآتية :

1. يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني المراد التعامل معه خدمة الدفع بواسطة بطاقات الإئتمان من خلال خادم آمن وموقع مشفر ، بحيث إذا ما تم الوصول إليها من قبل أشخاص غير مخولين لا يستطيعون فهم أي شيء منها لأن ما يظهر لهم هو خليط من الأرقام والحروف غير المفهومة .
2. يجب ان يقدم الموقع الإلكتروني المراد التعامل معه خدمة شحن آمنة ومضمونة ويتحمل مسؤولية توصيل البضاعة للعملاء بأمان وسرعة .ويجب ان يعلن الموقع عن سياسته تجاه زبائنه ويلتزم بما فيها من الأمان والسرية والخصوصية ، وسياسة إرجاع البضائع وضمان الرضا التام للزبائن .
3. يجب ان يعلن الموقع عن صفته الرسمية وعنوانه الدائم وارقام الهواتف والفاكس والبريد الإلكتروني بشكل واضح تماما .

أمثلة على نجاح وفشل شركات في التجارة الإلكترونية Examples of the success and failure of companies in e-commerce

قصة نجاح Amazon.com

- بدأت شركة أمازون في عام 1994 باسم «كادابرا»، مؤسسها هو جيف بيزوس.
- بدأت الشركة باعتبارها متجر لبيع الكتب عبر الإنترنت، وفي عام 1995 أصبح إسمها «أمازون.كوم» تيمناً بنهر الأمازون.
- ثم تحولت لتصبح أكبر متاجر التجزئة عبر الإنترنت، كان السر الأكبر لنجاح الشركة هو التركيز على العملاء والتنبؤ الصحيح للإتجاهات المستقبلية للتسوق، وفهمت الشركة احتياجات العملاء فأقامت علاقات جيدة معهم، وأظهرت كيفية القيام بالأعمال التجارية بأفضل الطرق الممكنة.
- فهي تعتبر الرائدة في مجال الابتكار والأولى في جعل الأمور أكثر بساطة وراحة للمستخدم.
- يُذكر أنه من أكبر اختراعات شركة أمازون هو "Kindle e-book" في عام 2007م.

وهناك العديد من قصص النجاح الأخرى مثل: شركة علي بابا.

أمثلة على نجاح وفشل شركات في التجارة الإلكترونية Examples of the success and failure of companies in e-commerce

قصة فشل Pets.com

- هي أحد شركات تجارة التجزئة على الإنترنت، عرضت منتجات الحيوانات الأليفة والمعلومات والموارد للمستهلكين في عام 1998م، كانت أسعارها تنافسية خصوصا لظهور منافسين أقوىاء منهم: " Petstore.com " Petsmary.com " , " Petopia.com .
- وأضافت لديها خبراء للحيوانات الأليفة لتقديم النصائح للزبائن، ووضعت خدمة الأطباء البيطريين لتمييز عن غيرها بالإضافة للشكل الفريد الذي ميز الموقع.
- لكن كان لديهم مشكلة وهي باختيار نموذج الأعمال لم يكن جيدًا، وكان يكلف الشركة لشحن الحيوانات للزبائن مبالغ طائلة لذا لم تربح شيء تقريبا من خلال الإنترنت فأغلقت في عام 1999م، مع أنها كانت تملك اسم المجال الأكبر قيمة بالنسبة لبقية الشركات.

شكرا
على حسن الاستماع