

التجارة الإلكترونية E-commerce

[ITWT304]

المحاضرة السابعة

أستاذة المادة
أ. وفاء حسين المصباحي



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

المحاضرة السابعة

قيمة التجارة الإلكترونية للأعمال The value of e-commerce for businesses

1

مستقبل التجارة الإلكترونية The future of e-commerce

□

قيمة التجارة الإلكترونية للأعمال The value of e-commerce for businesses

النمو الهائل في التجارة الإلكترونية يجعل منها أداة قيمة وأساسية تؤدي إلى تمكين الشركات من فعل الأمور التالية:

- التميز عن منافسيها.
- الوصول إلى المزيد من العملاء في المزيد من مناطق العالم.
- خفض التكاليف عن طريق البيع المباشر للعملاء والحفاظ على عدد أقل من المتاجر التقليدية.
- تمكين العملاء من الشراء في أي وقت وفي أي مكان، باستخدام أجهزتهم المفضلة - وهي قدرة ضرورية لجيل الألفية والمواطنين الرقميين الآخرين.
- الحصول على بيانات العملاء القيمة من خلال المقاييس عبر الإنترنت.
- اختبار المنتجات والخدمات والعلامات التجارية والشركات الجديدة في السوق بأقل قدر من الاستثمار المسبق.
- توفير خيارات الخدمة الذاتية للعملاء، مما يسمح لموظفي المبيعات الصغيرة بالبيع لمزيد من العملاء.
- التوسع بسرعة وبتكلفة منخفضة.

مستقبل التجارة الإلكترونية The future of e-commerce

تشير معظم الدراسات إلى أن حجم أعمال التجارة الإلكترونية سيتزايد بمعدل عالٍ خلال السنوات القادمة، كما أن عدد مستخدمي تطبيقات التجارة الإلكترونية أخذ في النمو بمعدلات عالية.

فقد أدت الثورة العلمية التقنية الحديثة إلى نشوء اقتصاد جديد يطلق عليه اسم **"الاقتصاد الرقمي" "Digital economy"**. يعتمد هذا الاقتصاد على التقنيات الرقمية بما فيها شبكات الاتصالات الرقمية والحواسيب والبرمجيات وغيرها من التقنيات المعلوماتية الحديثة.

ويوفر هذا الاقتصاد الجديد بنية تحتية من الشبكات الرقمية والاتصالية، التي أصبحت بمثابة منصة عالمية يمكن للأفراد والمنظمات استخدامها للتفاعل والاتصال والعمل التعاوني والبحث عن المعلومات.

ومن أهم المزايا التي يوفرها الإقتصاد الرقمي Digital economy في بيئة الأعمال الحديثة ما يلي:

- **مجموعة واسعة من المنتجات الرقمية** : A wide range of digital products : كقواعد البيانات والمنتجات البرمجية والأخبار والكتب والمعلومات والمجلات وبرامج الإذاعة والتلفزة والأفلام والألعاب والاسطوانات الموسيقية والبرامج التلفزيونية، التي يمكن إرسالها وتوصيلها إلى أي مكان في العالم.
- **إمكانية القيام بالعمليات المالية بشكل رقمي** : The ability to carry out financial transactions digitally : عبر هذه البنية التحتية وعبر الاتصالات اللاسلكية.
- **تضمين الكثير من المنتجات المادية مكونات رقمية** : Many physical products include digital components : مثل المعالجات المصغرة وإمكانات الربط مع الشبكات كما هو الحال مع العديد من الأدوات المنزلية والسيارات وأجهزة الهواتف الخلوية وغيرها.

مستقبل التجارة الإلكترونية The future of e-commerce

ويعبر هذا الاقتصاد الرقمي **Digital economy** عن اندماج تقنية الحواسيب وتقنية الاتصالات في ما أصبح يعرف بتقنية الإنترنت والشبكات وما نتج عنها من تدفق للمعلومات ساعد على نشر تطبيقات التجارة الإلكترونية، وتحول العديد من منظمات الأعمال من أسلوب العمل التقليدي إلى الأساليب المتصلة بالاقتصاد الرقمي **Digital economy**. وهكذا فقد وفرت تطبيقات التجارة الإلكترونية مزايا تنافسية جديدة لمنظمات الأعمال وفرص استراتيجية لها.

مستقبل التجارة الإلكترونية The future of e-commerce

تنمو التجارة الإلكترونية بسرعة، حيث تستمر طلبات العملاء في النمو والابتكارات التكنولوجية في الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وإنترنت الأشياء (IoT)، وتمكين الشركات بشكل أكبر من تلبية هذه الطلبات بطرق جديدة.

من بين اتجاهات التجارة الإلكترونية التي يجب مراقبتها :

التوسع في المزيد من الأسواق

تتطور التجارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم وتسعى لمنافسة الشركات على كسب ملايين العملاء الجدد في الأسواق الناشئة والحالية.

تخصيص أكبر

يرغب العملاء في الحصول على تجارب تجارة إلكترونية مخصصة، مثل الخصومات واقتراحات البيع على أساس تاريخ الشراء. ستكسب منصات التجارة الإلكترونية التي تستفيد من الذكاء الاصطناعي للحصول على تنبؤات وتوصيات أكثر دقة المزيد من العملاء وتحتفظ بهم.

عمليات تسليم أسرع

ستصبح عمليات التسليم في اليوم نفسه والساعة نفسها عبر الطائرات من دون طيار والوسائل الأخرى شائعة بصورة متزايدة، مما يجبر جميع الشركات على تبسيط سلاسل التوريد الخاصة بها وتسريع التسليم للحفاظ على قدرتها التنافسية.

الشراء القائم على الاشتراك

من المرجح أن تزداد مبيعات الاشتراك في منتجات نمط الحياة والسلع الأخرى، مما يوفر منتجات منسقة للعملاء المميزين.

مستقبل التجارة الإلكترونية The future of e-commerce

المزيد من نقاط الاتصال

سيرتفع معدل تسوق العملاء أكثر باستخدام هواتفهم والمساعدات الرقمية الخاصة بهم وغيرها من الأجهزة الرقمية الأخرى، مما يدفع التجارة الإلكترونية على تقديم خدمة سلسلة عبر المزيد من نقاط الاتصال.

روبوتات محادثة أفضل

ستصبح المساعدات الرقمية وروبوتات الدردشة الأخرى أكثر تطورًا بشكل تدريجي، مما يتيح للعملاء التفاعل عن طريق الصوت، وباستخدام الذكاء الاصطناعي لتوفير المزيد من المساعدة في المحادثة.

المتاجر التجريبية

سيتم دمج تجار التجزئة التقليديون نحو المزيد من العروض التجريبية والفعالة، وجذب العملاء من خلال الأكشاك الرقمية، والمرايا المحسنة بشاشة اللمس، والفصول داخل المتجر، وميزات الواقع الافتراضي، والمقاهي داخل المتجر، وغيرها من العروض والتجارب التفاعلية.

التمثيل المرئي المطور

سيستفيد تجار التجزئة في مجال التجارة الإلكترونية من الواقع الافتراضي، والتصوير ثلاثي الأبعاد، والواقع المعزز، وغيرها من التقنيات لمحاكاة التجارب العملية التي كانت متاحة في السابق فقط في المتاجر الفعلية.

شكرا
على حسن الاستماع