

التجارة الإلكترونية E-commerce

[ITWT304]

المحاضرة الثامنة

أستاذة المادة
أ. وفاء حسين المصباحي



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

المحاضرة الثامنة

بيئة التجارة الإلكترونية وأسواقها
The e-commerce environment and its markets

1

الأسواق الإلكترونية وأنواعها
Electronic markets and their types

□

بيئة التجارة الإلكترونية وأسواقها

The e-commerce environment and its markets

تحدد **بيئة التجارة الإلكترونية** من خلال الأسواق الإلكترونية الموجودة فيها. وستتعرف فيما يلي بشكل تفصيلي إلى هذه الأسواق الإلكترونية.

الأسواق الإلكترونية وأنواعها.

- (1) **الأسواق الإلكترونية وعناصرها.**
- (2) **الأدوات المستخدمة في الأسواق الإلكترونية.**
- (3) **أنواع الأسواق الإلكترونية.**

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

1) الأسواق الإلكترونية وعناصرها.

للأسواق ثلاث وظائف أساسية هي:

▪ الجمع بين طرفي التبادل التجاري وهما البائع والمشتري.

▪ تسهيل تبادل المعلومات والمنتجات والخدمات والدفعات المالية المتصلة بالعمليات التجارية التي تتم في السوق.

▪ توفير بنية تحتية مؤسسية تمثل الإطار التشريعي والتنظيمي لتمكين السوق من القيام بوظائفه بالكفاءة المطلوبة.

وقد أدت الثورة التقنية الحديثة إلى زيادة استخدام تقنيات المعلومات في الأسواق مما ساعد في تحسين كفاءة العمليات وتخفيض تكلفتها. كما ساعد ذلك في ظهور الأسواق الإلكترونية E-Marketplace وخاصة تلك المعتمدة على الإنترنت وتغيرت طريقة أداء الكثير من العمليات المتصلة بالتجارة والتزويد.

تعريف الفضاء السوقي الإلكتروني E-Marketspace : بأنه المكان الذي يقوم فيه البائعون والمشترون بتبادل المنتجات والمعلومات والأموال بطريقة إلكترونية.

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

ويتكون السوق الإلكتروني من المكونات الرئيسية التالية:

- **الزبائن Customers** : يتطلع الزبائن في الأسواق الإلكترونية إلى الحصول على منتجات مصنعة وفقاً لتفصيلاتهم وبأسعار تفاوضية، وكذلك القيام بعمليات البحث والمقارنة وتقديم عروض الشراء ومعاينة المنتجات وتجربتها واختبارها وغيرها.
- **البائعون Sellers** : وهم أصحاب وإجهات المحلات التجارية الإلكترونية الموجودة على الشبكة الذين يعرضون أنواعاً مختلفة من المنتجات والخدمات، ويمكنهم القيام بعمليات البيع من هذه المواقع بشكل مباشر.
- **المنتجات والخدمات Services and Products** : يحتوي الفضاء السوقي لمنتجات وخدمات يمكن أن تكون رقمية أو مادية. ولقد سبق أن عرفنا المنتجات والخدمات الرقمية بأنها تلك التي يمكن تحويلها إلى شكل رقمي وإرسالها عبر الإنترنت إلى المشتري أو الزبون. وهذه المنتجات يمكن أن تشمل البرمجيات الحاسوبية والأغاني والتسجيلات الصوتية والفيديو والكتب والمجلات وغيرها.
- **البنية التحتية للسوق الإلكترونية E-Marketplace Infrastructure** : تتكون من التجهيزات والبرمجيات والشبكات وغيرها من الأدوات اللازمة لبناء وتشغيل السوق الإلكترونية.
- **الواجهات Front-End** : يتم من خلالها التفاعل بين الزبائن والفضاء السوقي. وتتكون البنية التحتية للواجهة من الموقع البوابة portal للبائع وما يتضمنه من فهرس إلكتروني E-Catalog وعربة تسوق Shopping Cart ومحركات للبحث وبوابة للتعامل مع الدفعات المالية Payment Gateway وغيرها.

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

- **الأقسام الخلفية Back-End** : تشمل جميع الأنشطة المتصلة بتجميع الطلبات وتنفيذها وإدارة المخزون وعمليات التزود والشراء من الموردين والعمليات المحاسبية والمالية ومعالجة الدفعات والتغليف والشحن والتوريد وغيرها.
- **الوسطاء Intermediaries** : الوسطاء في السوق هم جهة ثالثة تعمل بين البائع والمشتري وتعرض خدماتها على مواقع خاصة بها في الشبكة، وغالباً ما يقوم هؤلاء الوسطاء الإلكترونيون بإنشاء وإدارة أسواق إلكترونية ويساعدون في جمع الأطراف البائعة مع الأطراف المشتريّة، وتوفير بعض خدمات البنية التحتية التي تساعد البائع والمشتري على إتمام عمليات البيع والدفع.
- **الشركاء التجاريون الآخرون Business Partners** : بالإضافة إلى الوسطاء، يوجد في الأسواق الإلكترونية أنواع عدة من الشركاء الذين يقومون بعمليات التغليف والشحن والتأمين وغيرها.
- **خدمات الدعم Support Services** : توجد في الأسواق الإلكترونية شركات عديدة توفر دعماً واسعاً للعمليات التي تجري في السوق، مثل : خدمات التأهيل والاعتماد وإعطاء الشهادات Certifications وخدمات الثقة Trust Services وضمان الحماية وتزويد المعرفة وغيرها.

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

(2) الأدوات المستخدمة في الأسواق الإلكترونية.

تتطلب عمليات الأسواق الإلكترونية استخدام مجموعة من الأدوات أهمها:

□ **الفهارس الإلكترونية Electronic Catalogs** : الفهرس الإلكتروني أداة تقوم بعرض المعلومات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات بشكل إلكتروني. ويعتبر الفهرس الإلكتروني بمثابة العمود الفقري لجميع مواقع التجارة الإلكترونية. وهو يتضمن ما يلي:

- قاعدة بيانات يتم فيها تخزين المعلومات عن المنتجات والخدمات التي يجري بيعها.
- محرك للبحث أو دليل Directory يستخدم للوصول إلى المعلومات المطلوبة.
- وسائط متعددة Multimedia لتمثيل المعلومات وعرضها بأشكال مختلفة (رسومات وصور وأصوات وفيديو وغيرها).

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

ويمكن تصنيف الفهارس الإلكترونية وفقاً لثلاثة معايير:

1. **بحسب طريقة عرض المعلومات** : يمكن تصنيف الفهارس إلى:

- **فهارس ساكنة Static Catalogs** : تعرض المعلومات بشكل نصوص وصور ثابتة.
- **فهارس ديناميكية (حركية) Dynamic Catalogs** : تستخدم الصور المتحركة والصوت.

2. **بحسب درجة التفصيل وفقاً لرغبة المستخدم** : يمكن أن تكون الفهارس:

- **قياسية Standard Catalogs** : تعرض محتواها من المعلومات بنفس الطريقة لجميع الزبائن.
- **مفصلة حسب رغبة الزبون Customized Catalogs** : يتم تجميعها بشكل خاص لتلبي احتياجات ومتطلبات زبون معين يمكن أن يكون فرداً أو شركة. ويتم إعداد هذا الفهرس بأحد الأسلوبين التاليين:
 1. يحدد الزبون الاجراءات التي يهتم بها من الفهرس باستخدام نموذج خاص بذلك.
 2. أو يقوم النظام بشكل آلي بالتعرف على اهتمامات وتفضيلات الزبون من خلال متابعة وتسجيل العمليات التي يقوم بها الزبائن في الموقع.

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

3. بحسب درجة تكاملها مع العمليات الإدارية : يمكن تصنيف الفهارس إلى :

- فهارس تستخدم في عملية كتابة الطلبات وتنفيذها.
- فهارس تستخدم في أنظمة الدفعات الإلكترونية.
- فهارس تستخدم في أنظمة العمليات الداخلية للمنظمة Intranet .
- فهارس تستخدم في المحاسبة وإدارة المخزون.
- فهارس تستخدم في الشبكات الخارجية للتعامل مع الموردين أو مع الزبائن.

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

□ **محركات البحث Search Engines** : هي برامج حاسوبية تقوم بالبحث في قواعد بيانات تتضمن معلومات عن الموارد الموجودة في الإنترنت. ويتم البحث وفق معلومات محددة أو كلمات مفتاحية Keywords، يتم كتابتها من قبل المستخدم، وتقوم محركات البحث بوضع نتائج البحث بشكل قائمة Results List . ويبين الشكل التالي واجهة أحد محركات البحث:



واجهة محرك البحث

فمثلاً إذا أراد الزبون الحصول على معلومات عن منتج معين يمكن أن يكتب اسم هذا المنتج في محرك البحث، ثم يضغط زر البحث فيتم البحث في قاعدة البيانات الموجودة في الموقع عن المعلومات المتوفرة حول هذا المنتج، وتظهر النتائج بشكل قائمة تتضمن وصلات تشعبية يمكن بالنقر فوقها الانتقال إلى الصفحات التي تحتوي المعلومات المطلوبة.

وفي التجارة الإلكترونية يبحث الزبائن غالباً عن إجابات لأسئلة محددة. ولكي تكون عملية البحث أكثر كفاءة يتم تخزين الأسئلة المتكررة التي غالباً ما يطرحها الزبائن مع الأجوبة المناسبة وتسمى هذه الأداة "الأسئلة الأكثر تكراراً" Frequently Asked Questions (FAQ)

الأسواق الإلكترونية وأنواعها Electronic markets and their types

□ **البرامج الذكية Software Agents** : توفر هذه البرمجيات إمكانيات أكثر بالمقارنة مع محركات البحث، حيث يمكن استخدامها لأداء مهام روتينية تتطلب ذكاء اصطناعياً Artificial Intelligence . ومن الأمثلة على هذه البرمجيات تلك التي تقوم بمراقبة حركة الزبائن في الموقع للتأكد من أنهم يقومون بالحركات المناسبة التي تتوافق مع اهتماماتهم. فإذا ما اكتشفت وجود أي مشكلة تقوم بتوفير المساعدة اللازمة لهم.

كما تستخدم البرمجيات الذكية في مشاريع التجارة الإلكترونية لمساندة العمليات التي يحتاجها الزبائن أثناء تعاملهم مع الموقع، مثل إجراء المقارنات السعرية وتفسير المعلومات وأنشطة المراقبة والمساعدة وغيرها.

□ **عربات التسوق الإلكترونية E-Shopping Carts** : هي تقنية لمعالجة الطلبات تسمح للزبائن بتجميع المواد التي يرغبون بشرائها خلال تجولهم ضمن الموقع، وفي هذا السياق فهي تشبه عربات التسوق المستخدمة في المتاجر المادية. **وأهم الوظائف التي توفرها عربات التسوق الإلكترونية هي:**

- تمكين الزبائن من اختيار المنتجات التي يرغبون بشرائها ووضعها في العربة.
- مراجعة المنتجات التي تم تجميعها في العربة.
- إجراء تغييرات في محتويات العربة وإعادة منتجات سبق إضافتها.
- إنهاء عملية التسوق سواء بإعطاء أمر الشراء للبدء بإعداد الفاتورة وعمليات تنفيذ الطلبية، أو بالخروج من الموقع، والاحتفاظ بالعربة للمرة القادمة.

ويمكن شراء برنامج عربة التسوق أو الحصول عليه مجاناً عبر الإنترنت واستخدامه ضمن الموقع.

**شكرا
على حسن الاستماع**