

التجارة الإلكترونية في هذا العصر الرقمي الذي تنتشر فيه الإنترنت انتشارا هائلا شاع مفهوم التجارة الإلكترونية التي تتيح العديد من المزايا فبالنسبة لرجال الأعمال، أصبح من الممكن تجنب مشقة السفر للقاء شركاتهم وعملائهم، أو حتى استخدام النقود التقليدية، إذ إن التجارة الإلكترونية منذ انطلاقتها كانت لتضمن دائما معالجة حركات البيع والشراء وإرسال التحويلات المالية عبر شبكة الإنترنت، ولكن التجارة الإلكترونية في حقيقة الأمر تنطوي على ما هو أكثر من ذلك بكثير، فقد توسعت حتى أصبحت تشمل عمليات بيع وشراء المعلومات نفسها جنباً إلى جنب مع السلع والخدمات التجارية الإلكترونية : هي نظام يتيح عبر الانترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، كما يتيح أيضا الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد مثل عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات والمعلومات، حيث إن التجارة الإلكترونية تتيح عبر الانترنت عمليات دعم المبيعات وخدمة العملاء، ويمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق الكتروني يتواصل فيه البائعون وموردون او شركات أو محلات والوسطاء (السماسرة والمشترون وتقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الالكترونية ويمكن تقسيم نشاطات التجارة الإلكترونية بشكلها الحالي إلى قسمين رئيسيين هما: 1- تجارة الكترونية من الشركات إلى الزبائن الفرد (Business to Consumer) ، وهي تقبل البديل التجاري بين الشركات من جهة والزبائن من جهة أخرى. تجارة الكترونية من الشركات إلى الشركات Business to Business ، تاريخ موجز للتجارة الالكترونية : تطبيقات التجارة الالكترونية بدأت في أوائل السبعينات من القرن الماضي وأكثرها شهرة هو تطبيق التحويلات الالكترونية للأموال . وبعدها أتى التبادل الالكتروني للبيانات EDI والذي وسع تطبيق التجارة الالكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى وتسبب في ازدياد الشركات المساهمة في من مؤسسات مالية إلى مصانع وبائعي التجزئة ومؤسسات أخرى. ومع جعل الانترنت مادة مالية وربحية في التسعينات من القرن الماضي وانتشارها ونموها إلى الملايين من البشر فإن مصطلح التجارة الالكترونية" خرج للنور ومن ثم تم تطوير تطبيقات التجارة الالكترونية بصورة كبيرة أحد الأسباب التي أدت إلى النمو الكبير في عدد تطبيقات التجارة الالكترونية هو بسبب تطوير الشبكات والبروتوكولات والبرمجيات. ونذكر منها على منتجاتها وخدماتها في مختلف أصقاع العالم دون انقطاع طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنة مما يوفر لهذه إضافة إلى وصولها إلى المزيد من الزبائن . تخفيض مصاريف الشركات تعد عملية إعداد وصيانة مواقع التجارة الإلكترونية على الويب أكثر اقتصادية أو تركيب تجهيزات باهظة الثمن تستخدم في خدمة الزبائن. إذ توجد قواعد بيانات على الإنترنت تحتفظ بتاريخ البيانات لتفحص تواريخ عمليات البيع بسهولة فيما يدعى التجارة الإلكترونية من الشركات إلى Business-to-Business (. الشركات توفير الوقت والجهد تفتح الأسواق الإلكترونية (e-market) بشكل دائم طيلة اليوم ودون أي عطله) ولا يحتاج الزبائن للسفر أو الانتظار في طابور لشراء منتج معين، كما ليس عليهم نقل هذا المنتج إلى البيت. ولا يتطلب شراء أحد المنتجات أكثر من النقر على المنتج، حرية الاختيار توفر التجارة الإلكترونية فرصة رائعة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الإنترنت وبالإضافة إلى ذلك، نيل رضا المستخدم: توفر الإنترنت اتصالات تفاعلية مباشرة، مما يتيح للشركات الموجودة في السوق الإلكتروني (e-market) الاستفادة من هذه الميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة، مما يوفر خدمات أفضل للزبائن ويستحوذ على رضاهم . ولا سيما على صعيد سرية وأمن المعاملات المالية على الإنترنت، وأهم هذه التقنيات (Secure Socket Layers (SSL) بروتوكول وتبشر هذه المؤشرات بمستقبل مشرق للتجارة الإلكترونية، وإمكاناتها لا تقف عند حد . إلا أنه من الصعب التنبؤ بما ستحملة ولكن الشيء الوحيد المؤكد بأن التجارة الإلكترونية وجدت لتبقى. مفهوم التجارة الالكترونية التجارة الالكترونية : هو مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الانترنت. عبر عبر عالم الاتصالات يعرف التجارة الالكترونية بأنه وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو أي وسيلة تقنية. ومن وجهة نظر الأعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة. في حين أن الخدمات تعرف التجارة الالكترونية بأنها أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة. فإن عالم الانترنت يعرفها بالتجارة التي تفتح المجال من أجل بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات عبر الانترنت. مجال التجارة الالكترونية هيكل التجارة الالكترونية) : الكثير من الناس تظن بأن التجارة الالكترونية هي مجرد الحصول على موقع على الانترنت، المعايير والبروتوكولات التقنية - شركات أخرى أقسام تطبيقات التجارة الالكترونية: - 2/ تسهيل وتسيير تدفق المعلومات والاتصالات والتعاون ما بين الشركات وما بين الأجزاء المختلفة لشركة واحدة. 3/ توفير خدمة الزبائن الأسواق الالكترونية Electronic Commerce السوق هو عبارة عن محل من المعاملات والمعاملات والعلاقات من أجل

تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال. فالمشاركين في الأسواق الإلكترونية من باعة ومشترين وسمسارين ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادرا ما أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الإلكترونية: وفي هذه الأنظمة فإن كل العلاقات ما بين الأطراف المعنية قد تم الاتفاق عليها مسبقا، في حين أن الباعة والمشتريين في الأسواق الإلكترونية يتفاوضون ويزيدون ويناقصون في السعر ويتفقون على فاتورة معينة وينفذون الاتفاق وهم متصلين بالشبكة أو غير متصلين أنظمة ما بين المؤسسات تستخدم فقط في تطبيقات الشركات للشركات في حين أن الأسواق الإلكترونية فتستخدم في تطبيقات الشركات وفي تطبيقات الشركات للمستهلكين. أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات : يعرفون بعضهم البعض طرق التواصل ما بين الأفراد في السوق الإلكتروني تختلف من فرد لآخر ومن حالة لأخرى. أنواع أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات: Value-added Networks الشبكة الإضافية: Extranet والتي توفر اتصال الشركات للشركات بصورة آمنة عبر الانترنت التحويل الإلكتروني للأموال Electronic Funds Transfer الاستثمارات الإلكترونية التواصل المتكامل : هو عملية إرسال الإيميلات ووثائق الفاكس عبر نظام موحد لإرسال الإلكتروني قواعد البيانات المتقاسمة : وفيها أن المعلومات المخزنة في قواعد البيانات تكون قابلة للمعاينة من قبل والغرض من هذا التقاسم هو التقليل من الوقت اللازم لإرسال البيانات واستقبالها إذا لم تكن البيانات مفتوحة للجميع والمقاسمة تجري عبر الشبكات الإضافية. إدارة سلسلة التوريد Supply Chain Management وهو التعاون ما بين الشركات ومزوديه وأيضاً هناك مجال المزادات على الانترنت EBay. المستهلك للشركة Consumer-to-Business : هذه الخانة تضم الأفراد الذين يبيعون تجارة الكترونية غير ربحية No business EC الكثير من الشركات غير الربحية مثل المؤسسات الدينية والاجتماعية تستعمل أنواع مختلفة من التجارة الإلكترونية من أجل خفض تكاليف إدارة المؤسسة أو لتحسين إدارة المؤسسة وخدمة الزبائن. إدارة المؤسسة وتدريب العاملين باستخدام الشبكات. الطبيعة العلمية المتعددة للتجارة الإلكترونية ولأن التجارة الإلكترونية تعتبر علم جديد في مجال جديد، فهو واضح للعيان بأن التجارة الإلكترونية تعتمد على بعض من العلوم المختلفة 1- التسويق : الكثير من الأمور التي لها علاقة بالتسويق في العالم الطبيعي نجد له علاقة في عالم الانترنت من مثل الإعلانات. نفسية وسلوك المستهلك : سلوك المستهلك هو مفتاح النجاح في تجارة الشركة للمستهلك، وأيضاً سلوك المشتري له أهمية . كما أن الاتفاقات المالية تأخذ حيزاً كبيراً في عالم النت . -- إدارة أنظمة المعلومات قسم أنظمة المعلومات هو القسم المسؤول عن استعمال وإدارة التجارة الإلكترونية. المحاسبة والتدقيق الرسمي للحسابات التجارية : العمليات التي تجري خلف المكاتب للمعاملات الإلكترونية لا تختلف كثيراً عن المعاملات الاعتيادية أمثلة على الاختلاف التدقيق في الحسابات التجارية للمعاملات الإلكترونية هي عملية صعبة. القوانين التجارية والأخلاق : الأمور القانونية والأخلاقية مهمة جداً في عالم التجارة الإلكترونية خصوصاً في الأسواق العالمية من الأمور القانونية كيفية تسيير الانترنت وكيفية التعامل مع الفرصة. أخرى : وتوجد علوم أخرى ترتبط بالتجارة الإلكترونية من مثل علم اللغويات والروبوتات والأنظمة الحساسة والإحصاء والسياسة العامة. هناك مجموعة من الفوائد والقيوم للتجارة الإلكترونية سوف نذكرها من خلال مجموعة من النقاط . أولاً - فوائد التجارة الإلكترونية القليل من الإبداع الإنساني الذي يتجاوز الفوائد التي قد تجنيها إذا استغلنا التجارة الإلكترونية بالصورة فمع القليل من التكاليف فإن بوسع أي شركة مثلاً، في عام ١٩٩٧ مثلاً، إيجاد دائرة مشتريات الكترونية فإن الشركات تستطيع قطع التكاليف الإدارية للشراء بنسبة ٨٥ % ففي نظام السحب فإن العملية تبدأ بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك وتزويد المستهلك بطلبه من خلال التصنيع الوقتي المناسب Just-in-Time عملية السحب تسمح بتصنيع المنتج أو الخدمة وفقاً لمتطلبات المشتري وهذا يعطي الشركة أفضلية التجارة الإلكترونية تسبب إعادة هندسة العمليات التجارية ومن خلال هذا التغيير فإن إنتاجية الباعة والموظفين والإداريين تقفز إلى أكثر من 100% التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية - فالانترنت أرخص بكثير من شبكات القيمة المضافة وفوائد أخرى تشمل تحسين صورة الشركة وتحسين خدمة الزبائن وإيجاد شركاء تجاريين جدد وتسهيل العمليات وتقليل الفترة الزمنية لإرسال المنتجات والخدمات ورفع الإنتاجية والتخلص من الأوراق وخفض ثانياً - فوائد التجارة الإلكترونية للمستهلكين ولذلك في آخر فإن التجارة الإلكترونية تمكن المشتري من إرسال البضاعة بسرعة وبسهولة إلى البائع. ه في استطاعة الزبائن الحصول على المعلومات اللازمة خلال ثوان أو دقائق عن طريق التجارة الإلكترونية. وفي المقابل، قد يستغرق الأمر أياماً وأسابيع من أجل الحصول على رد إن قمت بطلب المعلومات من موقع ملموس - التجارة الإلكترونية تسمح للاشتراك في المزادات الافتراضية. - التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات الكترونية على الانترنت المنتديات مثلاً ثالثاً : فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع : 1 -

التجارة الالكترونية تسمح للفرد بأن يعمل في منزله وتقلل الوقت المتاح للتسوق مما يعني ازدهار - التجارة الالكترونية تسمح لبعض من البضائع أن تباع بأسعار زهيدة، المادي ليس بالرفيع يستطيعون شراء هذه البضائع مما يعني رفع في مستوى المعيشة للمجتمع ككل. ٣ - التجارة الالكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في الدول العالم الثالث أن يمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية. رابعاً: تحديات التجارة الالكترونية : 1 - هناك نقص في الاعتمادية والأمان والمعايير والبروتوكولات - أدوات تطوير البرمجيات مازالت تتغير باستمرار وبسرعة. البيانات المستخدمة حالياً - قد يحتاج المزودين إلى مزودات خاصة للويب ولبنى تحتية أخرى بالإضافة إلى مزودات الشبكات بعض أنظمة التشغيل التحديات غير التقنية للتجارة الالكترونية : 1- الكلفة والتسويق كلفة تطوير التجارة الالكترونية بواسطة الشركة بنفسها قد يكون عالياً جداً والأخطاء الناتجة عن قلة الخبرة قد تسبب تعطيل التجارة الالكترونية. المهام ولكن ليس من السهل معرفة أي شركة هي المناسبة، الأمن والخصوصية هذه الأمور مهمة جداً في عالم الشركة للمستهلك خصوصاً في ميدان الأمن والأمان والتي يظن الكثير من الناس بأنها منيعة 100% والكثير من الناس تحجم عن المشاركة في التجارة 1 - الكثير من الأمور القانونية لم يتم حلها بعد في التجارة الالكترونية خصوصاً بالأمور التي تتعلق ببعض الزبائن يودون لمس المنتجات قبل شرائها . البنية التحتية للتجارة الالكترونية : أغلب مواقع التجارة الالكترونية تقوم على نفس البنية الشبكية وبروتوكولات الاتصال ومعايير الويب وأنظمة الأمن في هذا الفصل ستركز على أساسيات البنى التحتية للبرمجيات (Software) وللمكونات الصلبة (Hardware) التي تستعمل في أغراض البيع والشراء والخدمات والمحادثة ما بين الشركة وزبائنهم وشركاتها التجاريين. فعلى الرغم من أن الأمور المتشابهة ما بين مواقع التجارة الالكترونية أكثر من الأمور المختلفة إلا أن أحيانا بعض المواقع تحتاج إلى مزودات وأجزاء خاصة خصوصاً في المواقع التي تشهد مثلاً عدد مرتفع من الزيارات والتي تحتاج إلى طريقة خاصة للبيع والشراء. وعندما نناقش البنية التحتية للمواقع، فأغلب المواقع تستخدم نفس التقنية ولكن الأمر الذي يفرق ما بين موقع وآخر هو كيفية استعمال هذه يثير استعمال بطاقات الدفع الائتمانية على شبكة الانترنت مشكلة كبيرة، حيث يكون التعامل بهذه البطاقات في ساحة الانترنت فضاء مفتوحاً لأن من سيقوم بالدفع ببطاقته يتعامل مع مئات الآلاف ممن يحاولون اصطياد بيانات هذه البطاقة وأرقامها ليقوموا باستعمالها في مشترياتهم، وانعدام عملية التوقيع على النموذج الورقي لبطاقة الدفع يثير أيضاً فضائات أخرى لأن مطابقة التوقيع على النموذج الأرضي لبطاقة الدفع قد يكون دافعاً لكشف سارقها في حين أن التعامل في الانترنت بهذه البطاقة لا يعطي فكرة عن هوية مستعملها وتوقيعه، حيث يمكن أن يستعملها الشخص الأول في عمليات شراء من مواقع أخرى في شبكة الانترنت وفي أي مكان توجد هذه المواقع الشراء عبر الانترنت أصبح عملية متسارعة لكونه إحدى الطرق السهلة لشراء كل شيء تقريباً، وفي أي وقت تريد صباحاً أو مساءً، دون أن تترك منزلك وكل ما تحتاجه هو اتصال بالانترنت وبطاقة ائتمان سارية المفعول دون أن تترك منزلك وكل ما تحتاجه هو اتصال بالانترنت وبطاقة ائتمان سارية المفعول قرر الشراء من المواقع التي تحظى بسمعة طيبة أو تلك التي تعرفها، والتي لابد من أن تراجعها إذا كان لديك أي تساؤل أو مشكلة. استعمال دائماً موقع مؤمن (secure website) الذي يحافظ عادة على بيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية التي تستعملها في الشراء، وستكون قادراً على تحديد ما إذا كان الموقع الذي تريد الشراء منه موقع ويعنى الموقع المؤمن أن معلومات وبيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية تم إخفاؤها قبل أن ترسل عبر الانترنت إلى موقع الشركة ولا يمكن لأحد الاطلاع عليها أو سرقة معلوماتها . قبل ارسال معلوماتك إلى الموقع الذي ستشتري منه تأكد من صحة البيانات والأرقام الخاصة بقيمة مشترياتك وتفاصيل بطاقتك الائتمانية احتفظ بنسخة من أمر الشراء في كل مرة تشتري بها عبر الشبكة، علماً بأن العديد من الشركات ستقوم أيضاً بإرسال بريد الكتروني لك يؤكدون من خلاله عملية الشراء،