التجارة الإلكترونية في هذا العصر الرقمي الذي تنتشر فيه الإنترنت انتشارا هائلا شاع مفهوم التجارة الإلكترونية التي تتيح العديد من المزاياء فبالنسبة لرجال الأعمال، أصبح من الممكن تجنب مشقة السفر للقاء شركاتهم وعملاتهم، 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 جنبا إلى جنب مع السلع والخدمات التجارة الالكترونية : 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 موردون 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 رئيسين هما: 1 تجارة الكترونية من الشركات إلى الزبائن الفرد وهي تقبل البدل التجاري بين الشركات من جهة والزبائن من جهة أخرى. تجارة الكترونية من ، Business to Consumer) تاريخ موجز للتجارة الالكترونية : تطبيقات التجارة الالكترونية بدأت في ، Business to Business الشركات إلى الشركات أوائل السبعينات من القرن الماضي وأكثرها شهرة هو تطبيق التحويلات الالكترونية للأموال . وبعدها أتى التبادل الالكتروني والذي وسع تطبيق التجارة الالكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى وتسبب في ازدياد الشركات EDI للبيانات 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 (e-market) الشركات توفير الوقت والجهد تفتح الأسواق الإلكترونية .)Business-to-Business الإلكترونية من الشركات إلى بشكل دائم طيلة اليوم ودون أي عطلة) 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 الاستفادة من هذه الميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة، (e-market) يتيح للشركات الموجودة في السوق الإلكتروني مما يوفر خدمات أفضل للزبائن ويستحوذ على رضاهم . ولا سيما على صعيد سرية وأمن المعاملات المالية على الإنترنت، وأهم بروتوكول وتبشر هذه المؤشرات بمستقبل مشرق للتجارة الإلكترونية، وإمكاناتها)SSL) Secure Socket Layers(هذه التقنيات لا تقف عند حد . إلا أنه من الصعب التنبؤ بما ستحمله 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 كفاتها 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 ـ 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 السوق هو عبارة عن محل من التعاملات والمعاملات والعلاقات من أجل Electronic Commerce الزبائن الأسواق الالكترونية

Summarized by © lakhasly.com

تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال. فالمشاركين في الأسواق الالكترونية من باعة ومشترين وسمسارين ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادرا ما أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الالكترونية: وفي هذه الأنظمة فإن كل العلاقات ما بين الأطراف المعنية قد تم الاتفاق عليها مسبقا، في حين أن الباعة والمشترين في الأسواق الالكترونية يتفاوضون ويزايدون 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 الالكترونية فتستخدم في تطبيقات الشركات للشركات وفي تطبيقات الشركات للمستهلكين. أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات : يعرفون بعضهم البعض طرق التواصل ما بين الأفراد في السوق الالكتروني تختلف من فرد لآخر ومن حالة لأخرى. أنواع أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات: Value-added والتي توفر اتصال الشركات للشركات بصورة آمنة عبر الانترنت التحويل الالكتروني Extranet: الشبكة الإضافية Networks الاستمارات الالكترونية التواصل المتكامل : هو عملية إرسال الايميلات ووثائق الفاكس Electronic Funds Transfer للأموال عبر نظام موحد للإرسال الالكتروني 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 وهو التعاون ما بين Supply Chain Management للجميع والمقاسمة تجري عبر الشبكات الإضافية. إدارة سلسلة التزويد هذه : Consumer-to-Business المستهلك للشركة .EBay الشركات ومزوديها وأيضا هناك مجال المزادات على الانترنت الكثير من الشركات غير الربحية مثل No business EC الخانة تضم الأفراد الذين يبيعون تجارة الكترونية غير ربحية المؤسسات الدينية والاجتماعية تستعمل أنواع مختلفة من التجارة الالكترونية من أجل خفض تكاليف إدارة المؤسسة أو لتحسين إدارة المؤسسة وخدمة الزبائن. إدارة المؤسسة وتدريب العاملين باستخدام الشبكات. الطبيعة العلمية المتعددة للتجارة الالكترونية ولأن التجارة الالكترونية تعتبر علم جديد في مجال جديد، فهو واضح للعيان بأن التجارة الالكترونية 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، وأيضا سلوك المشتري له أهمية . كما أن الاتفاقات المالية تأخذ حيزا كبيرا في عالم النت . ـ ـ ـ إدارة أنظمة المعلومات قسم أنظمة المعلومات هو القسم المسؤول عن استعمال وإدارة التجارة الالكترونية. المحاسبة والتدقيق الرسمي للحسابات التجارية : العمليات التي تجري خلف المكاتب للمعاملات الالكترونية لا تختلف كثيرا عن المعاملات الاعتيادية أمثلة على الاختلاف التدقيق في الحسابات التجارية للمعاملات الالكترونية هي عملية صعبة. القوانين التجارية والأخلاق : الأمور القانونية والأخلاقية مهمة جدا في عالم التجارة الالكترونية خصوصا في الأسواق العالمية من الأمور القانونية كيفية تسيير الانترنت وكيفية التعامل مع القرصنة. أخرى : وتوجد علوم أخرى ترتبط بالتجارة الالكترونية من مثل علم اللغويات والروبوتات والأنظمة الحساسة والإحصاء والسياسة العامة. هناك مجموعة من الفوائد والقيوم للتجارة الالكترونية سوف نذكرها من خلال مجموعة من النقاط . أولاً ـ فوائد التجارة الالكترونية القليل من الإبداع الإنساني الذي يتجاوز الفوائد التي قد تجنيها إذا استغلنا التجارة الالكترونية بالصورة فمع القليل من التكاليف فإن بوسع أي شركة مثلا، في عام ١٩٩٧ مثلا، فإيجاد 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 عملية السحب تسمح بتصنيع المنتج أو الخدمة وفقا لمتطلبات المشتري وهذا Just-in-Time خلال التصنيع الوقتي المناسب يعطي الشركة أفضلية التجارة الالكترونية تسبب إعادة هندسة العمليات التجارية ومن خلال هذا التغيير فإن إنتاجية الباعة والموظفين والإداريين تقفز إلى أكثر من 100% التجارة الالكترونية تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية ـ 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 ثانيا ـ فوائد التجارة الالكترونية للمستهلكين ولذلك في آخر فإن التجارة الالكترونية تمكن المشتري من إرسال البضاعة بسرعة وبسهولة إلى البائع. ه في استطاعة الزبائن الحصول على المعلومات اللازمة خلال ثوان أو دقائق عن طريق التجارة الالكترونية. وفي المقابل، قد يستغرق الأمر أيام وأسابيع من أجل الحصول على رد إن قمت بطلب المعلومات من موقع ملموس ـ التجارة الالكترونية تسمح للاشتراك في المزادات الافتراضية. ـ التجارة الالكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات الكترونية على الانترنت المنتديات مثلا ثالثا : فوائد التجارة الالكترونية للمجتمع : 1 ـ

Summarized by © lakhasly.com

التجارة الالكترونية تسمح للفرد بأن يعمل في منزله وتقلل الوقت المتاح للتسوق مما يعني ازدحام ـ 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 ـ التجارة الالكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في الدول العالم الثالث أن يمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية. رابعاً: تحديات التجارة الالكترونية : 1 ـ هناك نقص في الاعتمادية والأمان والمعايير والبروتوكولات ـ أدوات تطوير البرمجيات مازالت تتغير باستمرار وبسرعة. البيانات المستخدمة حاليا ه ـ 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 عاليا جدا 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 جدا في عالم الشركة للمستهلك خصوصا في ميدان الأمن والأمان والتي يظن الكثير من الناس بأنها منيعة 100% والكثير من الناس تحجم عن المشاركة في التجارة 1 ـ الكثير من الأمور القانونية لم يتم حسمها بعد في التجارة الالكترونية خصوصا بالأمور التي تتعلق فبعض الزبائن يودون لمس المنتجات قبل شرائها . البنية التحتية للتجارة الالكترونية : أغلب مواقع التجارة الالكترونية تقوم على نفس البنية الشبكية وبرتوكولات الاتصال ومعايير الويب وأنظمة الأمن في هذا الفصل ستركز على أساسيات التي تستعمل في أغراض البيع والشراء والخدمات (Hardware) وللمكونات الصلبة (Software) البنى التحتية للبرمجيات والمحادثة ما بين الشركة وزبائنها وشركاتها التجاريين. فعلى الرغم من أن الأمور المتشابه ما بين مواقع التجارة الالكترونية أكثر من الأمور المختلفة إلا أن أحيانا بعض المواقع تحتاج إلى مزودات وأجزاء خاصة خصوصا في المواقع التي تشهد مثلا عدد مرتفع من الزيارات والتي تحتاج إلى طريقة خاصة للبيع والشراء. وعندما نناقش البنية للتحتية للمواقع، فأغلب المواقع تستخدم نفس التقنية ولكن الأمر الذي يفرق ما بين موقع لآخر هو كيفية استعمال هذه يثير استعمال بطاقات الدفع الائتمانية على شبكة الانترنت مشكلة كبيرة، حيث يكون التعامل بهذه البطاقات في ساحة الانترنت فضاء مفتوحا 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 أيضا فضاءات أخرى لأن مطابقة التوقيع على النموذج الأرضي لبطاقة الدفع قد يكون دافعا 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 متسرعة لكونه إحدى الطرق السهلة لشراء كل شيء تقريبا، وفي أي وقت تريد صباحاً أو مساء، 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 الذي يحافظ عادة على بيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية التي (secure website) أي تساؤل أو مشكلة. استعمل دائما موقع مؤمن ستستعملها في الشراء، وستكون قادرا على تحديد ما إذا كان الموقع الذي تريد الشراء منه موقع ويعنى الموقع المؤمن أن معلومات وبيانات وأرقام بطاقتك الائتمانية تم إخفائها 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، علما بأن العديد من الشركات ستقوم أيضا بإرسال بريد الكتروني لك يؤكدون من خلاله عملية الشراء،

Summarized by © lakhasly.com