

الدليل الشامل للتجارة الالكترونية



المحتويات

الفصل الأول : مقدمة عن التجارة الالكترونية

مميزات التجارة الالكترونية

مقارنة بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية

الفصل الثاني : مزايا التجارة الالكترونية

اولا : مزايا التجارة الالكترونية للمنظمات

ثانيا : مزايا التجارة الالكترونية للعملاء

ثالثا : مزايا التجارة الالكترونية للمجتمع

الفصل الثالث : عيوب التجارة الالكترونية

اولا : عيوب فنية للتجارة الالكترونية

ثانيا : عيوب غير فنية للتجارة الالكترونية

الفصل الرابع : نماذج التجارة الالكترونية

الأعمال - إلى - الأعمال (B2B)

الأعمال - إلى - المستهلك (B2C)

المستهلك - ل- المستهلك (C2C)

المستهلك - ل- الأعمال (C2B)

الأعمال - إلى - الحكومة (B2G)

الحكومة - إلى - الأعمال (G2B)

الحكومة - إلى - المواطن (G2C)

الفصل الخامس : نظام الدفع الالكتروني

اولا : بطاقة الائتمان (كريدت كارد)

ثانيا : بطاقة السحب الالي (دبت كارد)

ثالثا : البطاقة الذكية

رابعا : الأموال الالكترونية

خامسا : تحويل الأموال الكترونيا

الفصل السادس : أنظمة الأمن والحماية

تدابير لضمان الأمن

البروتوكولات الأمنية في الانترنت

الفصل السابع : نموذج B2B- التجارة الالكترونية

نماذج التكنولوجيات الرئيسية

نماذج هندسية

الفصل الثامن : نموذج B2C التجارة الالكترونية

إجراءات التسوق

إلغاء و إعادة الوسيط

الفصل التاسع : التجارة الالكترونية – EDI

مستندات EDI

خطوات نظام EDI

مزايا نظام EDI

الفصل الأول : مقدمة التجارة الالكترونية

التجارة الالكترونية هي منهجية الأعمال الحديثة والتي تعالج حاجة المؤسسات التجارية والبائعين والزبائن في خفض تكاليف الإنتاج وتحسين جودة السلع والخدمات , مع زيادة سرعة التسليم .

حيث تشير التجارة الالكترونية إلى التبادل غير الورقي للمعلومات التجارية باستخدام الطرق التالية :

- تبادل البيانات الالكترونية (EDI)
- البريد الالكتروني
- لوحات الإعلانات الالكترونية
- تحويل الأموال الالكتروني (EFT)
- التكنولوجيات المعتمدة على شبكات أخرى



المميزات

توفر التجارة الالكترونية المميزات التالية :

- الدفع غير النقدي : تتيح التجارة الالكترونية استخدام بطاقات الائتمان (credit cards) و بطاقات السحب الآلي (debit cards) و البطاقات الذكية (smart cards) , حيث يتم نقل الأموال الكترونيا عبر موقع البنك وغيرها من طرق الدفع الالكترونية .

- توفر الخدمة 24X7 : تقوم التجارة الالكترونية بأتمتة الأعمال في الشركات وان الخدمات التي تقدمها للشركات والعملاء تتوفر في أي زمان ومكان , ويشير 24X7 إلى 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع .

- الإعلان \ التسويق : التجارة الالكترونية تزيد عن نطاق الإعلان عن المنتجات وخدمات الشركات , كما تساعد في تحسين تسويق المنتجات والخدمات .

- تحسين المبيعات : باستخدام التجارة الالكترونية , فان طلبات شراء المنتجات يمكن ان تتواجد في أي وقت وفي أي مكان من دون أي تدخل بشري يذكر . وبهذه الطريقة تقلل تبعيات شراء المنتج من الزيادة في المبيعات .

- الدعم : توفر التجارة الالكترونية الدعم الكامل وبطرق مختلفة منها ما قبل البيع ومنها ما بعد البيع , وذلك لتقديم خدمات افضل للعملاء.

- إدارة المخزون : باستخدام التجارة الالكترونية فان إدارة المخزون للمنتجات أصبحت اليه , حيث يتم الحصول على تقارير فورية عند الحاجة . وأصبحت إدارة المخزون للمنتج فعالة جدا ومن السهل المحافظة عليها .

- تحسين الاتصالات : توفر التجارة الالكترونية طرق لإسراع كفاءة الاتصالات الموثوق بها مع العملاء والشركاء .

المقارنة بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية

التجارة التقليدية	التجارة الالكترونية
الاعتماد الكبير في نقل المعلومات من شخص إلى آخر.	يتم تبادل المعلومات بسهولة عبر قنوات الاتصال الالكترونية مما يقلل الاعتماد على شخص لتبادل المعلومات إلى شخص آخر.
يتم التواصل المعاملة بطريقة تزامنية , فيجب تدخل يدوي لكل الاتصالات او المعاملات.	التواصل او المعاملة يمكن ان تتم بطريقة غير متزامنه , حيث ان نظام الالكترونيات يعالج تلقائيا عند تمرير الاتصالات الى الشخص المطلوب او القيام بالمعاملات .
صعوبة إنشاء والحفاظ على ممارسات موحدة في التجارة التقليدية .	إستراتيجية موحدة يمكن ان تنشأ وتحفظ بسهولة في مجال التجارة الالكترونية .
الاتصالات من الأعمال التي تعتمد على المهارات الفردية .	في التجارة الالكترونية او السوق الالكتروني لا يوجد أي تدخل بشري .
عدم توفر منصة موحدة , كما ان التجارة التقليدية تعتمد بشكل كبير على الاتصالات الشخصية .	موقع التجارة الالكترونية توفر للمستخدم منصة حيث كل المعلومات متوفرة في مكان واحد .
لا منصة موحدة لتبادل المعلومات لأنها تعتمد بشكل كبير على الاتصالات الشخصية .	توفر التجارة الالكترونية منصة عالمية للدعم التجاري الأنشطة التجارية في جميع أنحاء العالم .

الفصل الثاني مزايا التجارة الالكترونية

يمكن تصنيف مزايا التجارة الالكترونية الى ثلاث فئات رئيسية هي :

- مزايا للمنظمات
- مزايا للعملاء
- مزايا للمجتمع



أولاً: مزايا للمنظمات

يمكن للمنظمة أن تستخدم التجارة الالكترونية في توسيع أسواقها من الأسواق الوطنية إلى الأسواق الدولية بأقل قدر من الاستثمار الرأسمالي . أن تحديد موقع المنظمة يسهل الحصول على المزيد من الزبائن , وأفضل الموردين , وشركاء عمل مناسبين من جميع أنحاء العالم .

التجارة الالكترونية تساعد المنظمة على خفض تكاليف الإنتاج لإنشاء عملية توزيع واسترجاع وإدارة المعلومات الورقية بواسطة رقمه المعلومات .

التجارة الالكترونية تعمل على تحسين صورة العلامة التجارية للشركة

التجارة الالكترونية تساعد المنظمة على تقديم خدمات أفضل للعملاء .

التجارة الالكترونية تعمل على تبسيط العمليات التجارية وجعلها أسرع وأكثر كفاءة

التجارة الالكترونية تقلل كثير من العمل الورقي

تعمل التجارة الالكترونية على زيادة إنتاجية المنظمة , وهي تدعم " السحب " نوع من إدارة التوريدات , حيث تبدأ العملية التجارية عندما يأتي الطلب من العملاء حيث يتم استخدام الوقت فقط في طريقة التصنيع .

ثانيا : المزايا للعملاء

دعم 7×24 يمكن للعميل القيام بمعاملات المنتج أو الاستفسار حول المنتج أو الخدمة المقدمة من قبل الشركة في أي وقت وفي أي مكان ومن أي مكان . وهنا 7×24 اقصد بها 24 ساعة في سبعة أيام في الأسبوع .

يوفر تطبيق التجارة الالكترونية خيارات كثيرة للمستخدم وسرعة تسليم المنتجات .

يمكن للعميل كتابة تعليقات حول المنتج , ويمكنه كذلك مشاهدة تعليقات المشترين حول المنتج قبل اتخاذ قرار الشراء النهائي .

التجارة الالكترونية توفر خيار المزايدات الافتراضية .

سهولة الحصول على المعلومات , يمكن للعميل الاطلاع على المعلومات التفصيلية حول المنتج أو الخدمة في غضون ثواني قليلة ولا حاجة للانتظار لعدة أيام أو أسابيع .

التجارة الالكترونية تعمل على زيادة المنافسة بين المنظمات ونتيجة لذلك على المنظمات أن تقدم تخفيضات كبيرة للعملاء .

ثالثا : المزايا للمجتمع

لا يحتاج الزبائن إلى التنقل بين الأسواق للتسوق , وبالتالي انخفاض حركة المرور في الشوارع وقلّة تلوث الهواء .

التجارة الالكترونية تساعد على خفض تكلفة المنتجات بالنسبة للناس ذوي الدخل المحدود .

مكنت التجارة الالكترونية من وصول الخدمات والمنتجات إلى المناطق الريفية .

التجارة الالكترونية تساعد الحكومة على تقديم خدمات عامة مثل الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية عن طريق خفض التكاليف وتحسينها .



الفصل الثالث عيوب التجارة الالكترونية

يمكن تصنيف عيوب التجارة الالكترونية الى
فئتين رئيسيتين :

• عيوب فنية

• عيوب غير فنية



أولاً : عيوب فنية للتجارة الالكترونية

يمكن أن يكون هناك نقص في نظام الأمن , الموثوقية او المعايير و يرجع ذلك إلى سوء تنفيذ التجارة الالكترونية .

أن صناعة وتطوير البرمجيات لا تزال في تطور وتغير سريع و مستمر .

في بعض البلدان , ضعف الاتصال بالانترنت قد يسبب مشكلة في وجه التجارة الالكترونية .

أنواع خاصة من خوادم الويب أو بعض البرامج الأخرى قد تكون مطلوبة من قبل البائع لأعداد بيئة التجارة الالكترونية , من دون النظر إلى خوادم الشبكات المختلفة .

في بعض الأحيان يكون من الصعب دمج برامج التجارة الالكترونية او الموقع مع التطبيق الموجود او قواعد البيانات يمكن أن يكون هناك مشكلة عدم توافق البرمجيات أو الأجهزة مع بعض برامج التجارة الالكترونية أو قد تكون غير متوافقة مع بعض أنظمة التشغيل المستخدمة .

ثانيا : عيوب غير فنية للتجارة الالكترونية

التكلفة الأولية : أن تكلفة إنشاء أو بناء تطبيق متجر الكتروني في المنزل قد تكون مرتفعة جدا , كما يمكن أن يتأخر إطلاق تطبيق التجارة الالكترونية بسبب الأخطاء ونقص الخبرة .

رفض المستخدم : قد لا يثق المستخدم في بعض المتاجر الالكترونية التي يكون البائع فيها مجهول الهوية , وبسبب ذلك فانه من الصعب أقناع المستخدم إلى التبديل من المتاجر الواقعية إلى المتاجر الافتراضية .

الأمن | الخصوصية : من الصعب ضمان أمان وخصوصية المعاملات عبر الانترنت .

عدم لمس أو الشعور بالمنتجات أثناء التسوق عبر الانترنت

تطبيقات التجارة الالكترونية لا تزال في تطور وتغير سريع .

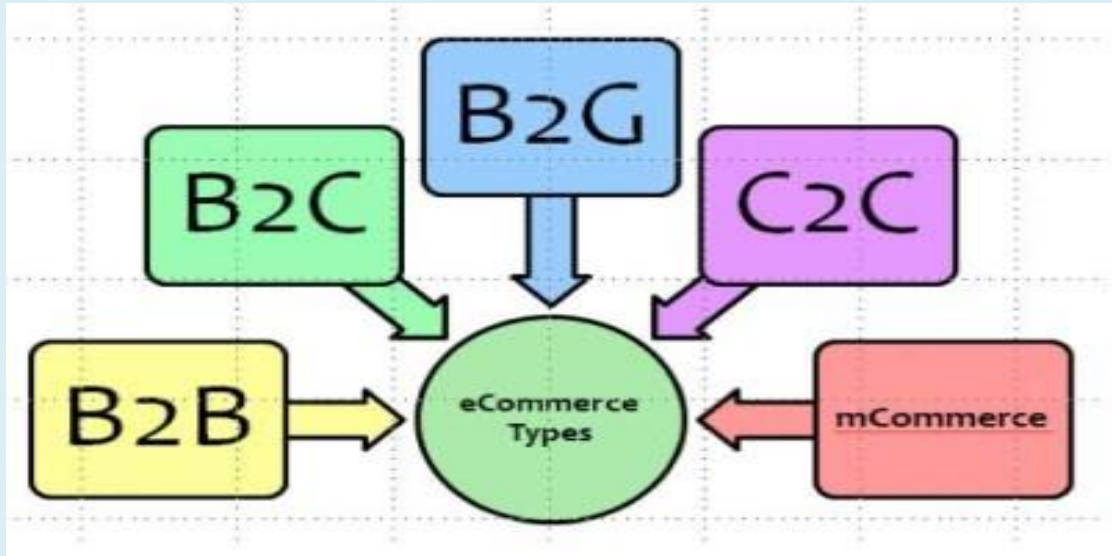
أن الوصول إلى الانترنت في بعض المناطق العالم يعد متعب ومكلف جدا .

الفصل الرابع نماذج الأعمال التجارية

في البدء نصنف التجارة الالكترونية الى الفئات التالية :

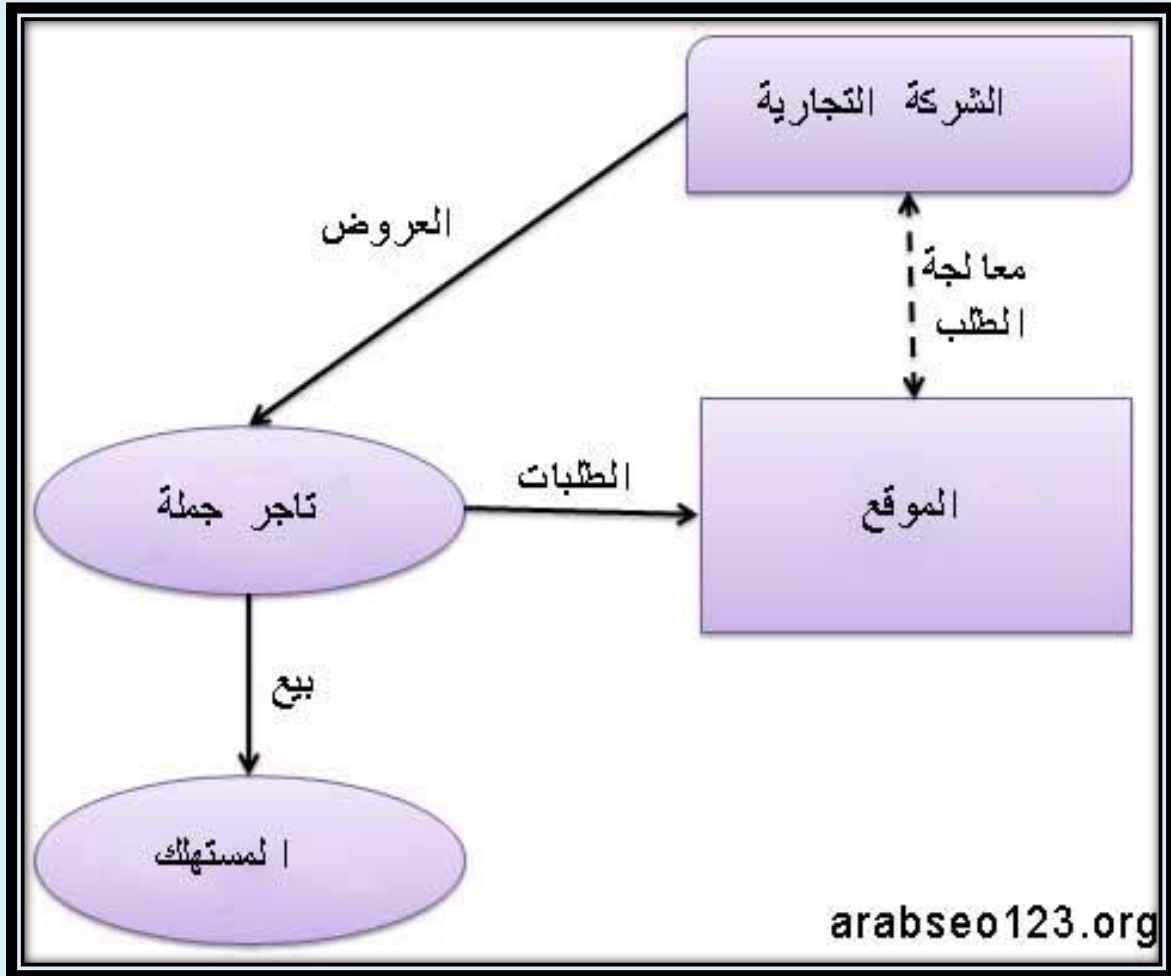
- الأعمال - إلى - الأعمال (B2B)
- الأعمال - إلى - المستهلك (B2C)
- المستهلك - ل- المستهلك (C2C)
- المستهلك - ل- الأعمال (C2B)
- الأعمال - إلى - الحكومة (B2G)
- الحكومة - إلى - الأعمال (G2B)
- الحكومة - إلى - المواطن (G2C)

الآن نشرح كل فئة من فئات التجارة الالكترونية بشكل مفصل



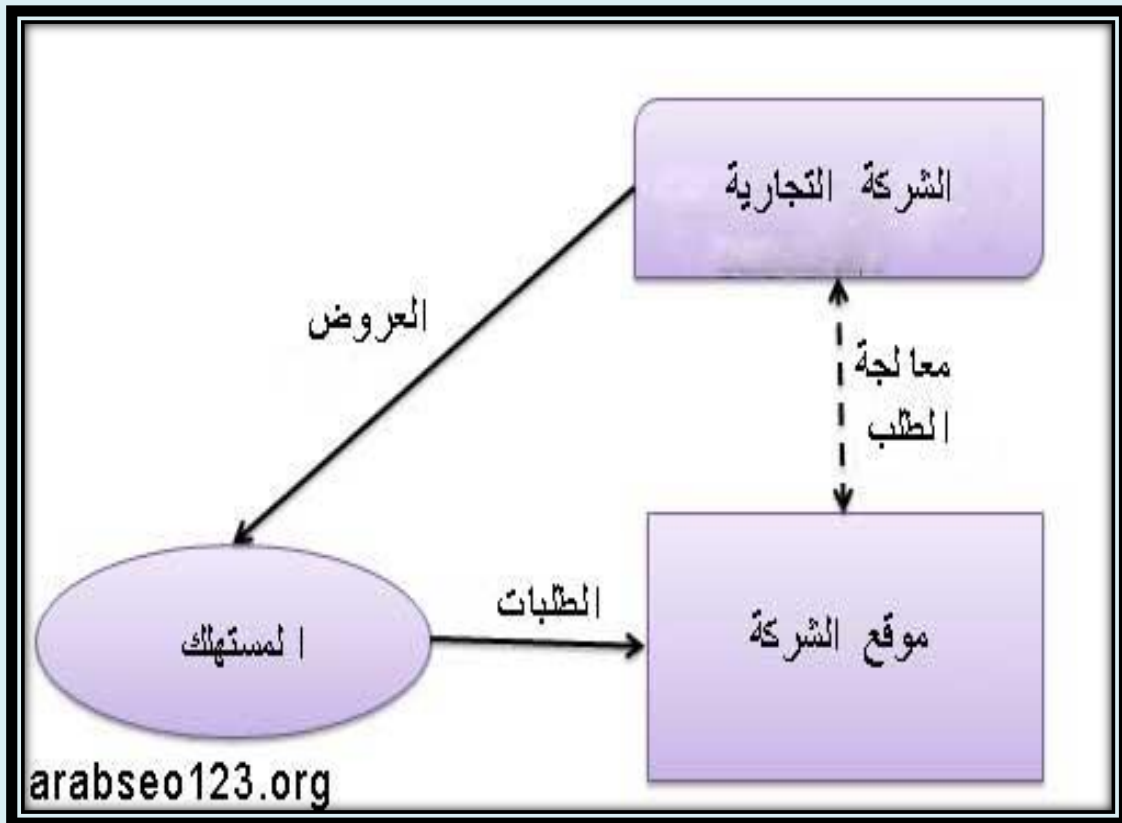
أولاً : الأعمال – إلى – الأعمال (B2B)

في نموذج الأعمال B2B يقوم الموقع ببيع منتجاته إلى موقع وسيط والذي هو بدوره يقوم ببيع المنتج إلى المستهلك النهائي , ومثال على ذلك يقوم تاجر جملة بطلب منتج من موقع الشركة وبعد استلام الشحنة يقوم تاجر الجملة ببيع هذا المنتج في منفذ بيع تجزئة إلى المستهلك النهائي .



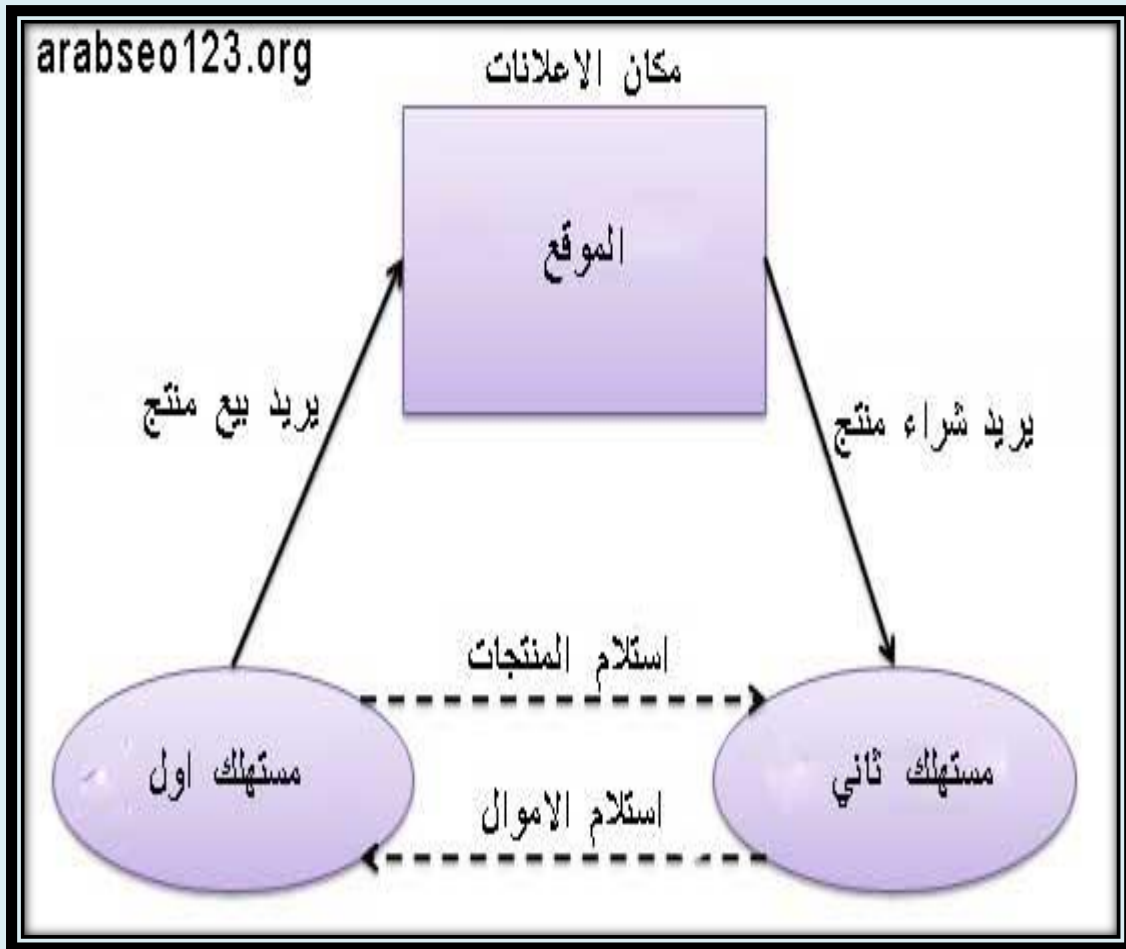
ثانيا : الأعمال - إلى - المستهلك (B2C)

الصف الثاني لنموذج الأعمال B2C حيث يقوم الموقع ببيع منتجاته مباشرة إلى العملاء , هنا يقوم المستهلك بالاطلاع على المنتجات المعروضة على الموقع الإلكتروني للشركة التجارية , ثم يختار المنتج ويطلب بشرائه عبر البريد الإلكتروني فتقوم الشركة التجارية بإرسال المنتج إلى المستهلك .



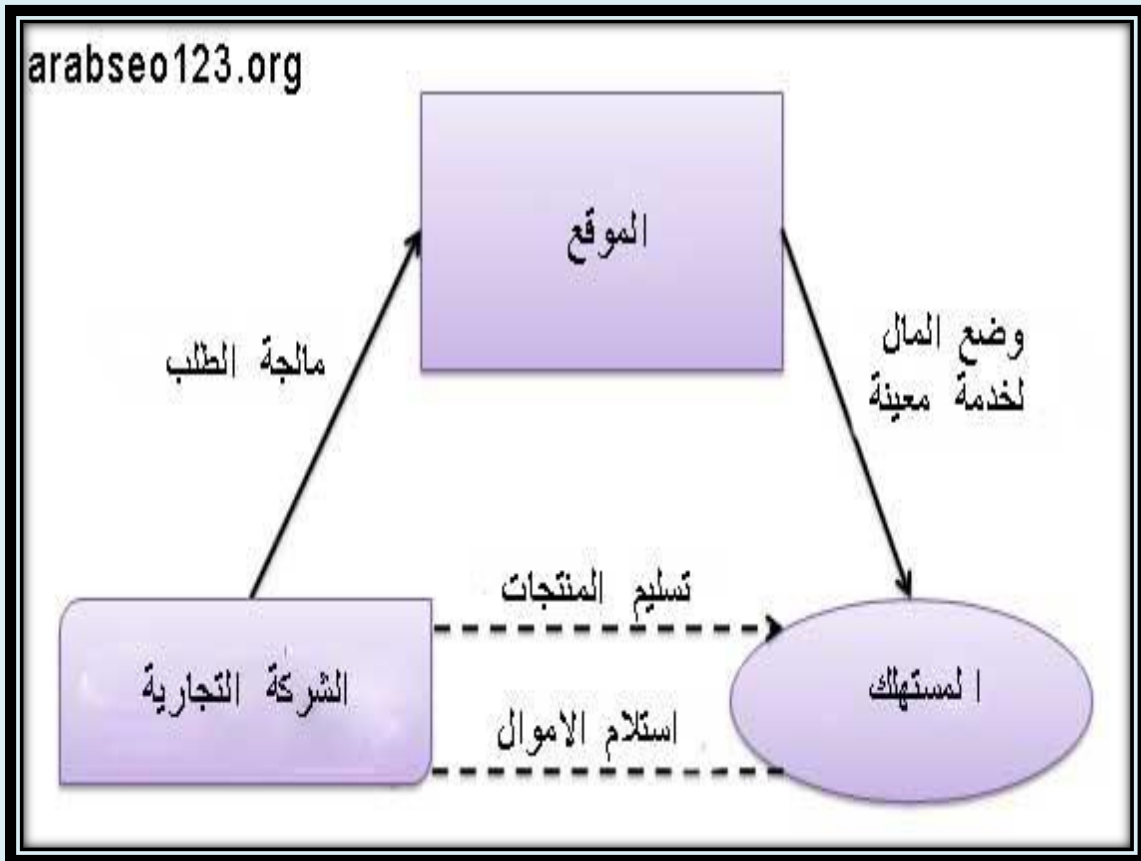
ثالثا : المستهلك - ل- المستهلك (C2C)

يقوم المستهلك بعرض ممتلكاته للبيع أو للإيجار مثل عقارات سكنية , سيارات , دراجات نارية , وما إلى ذلك من خلال نشر معلوماته على الموقع . وبالطرف الآخر هناك مستهلك يبحث عن شراء على نفس الموقع . بعض المواقع تقدم خدماتها مجانا وبعض المواقع تتقاضى رسوم أو عمولة على كل عملية بيع أو شراء .



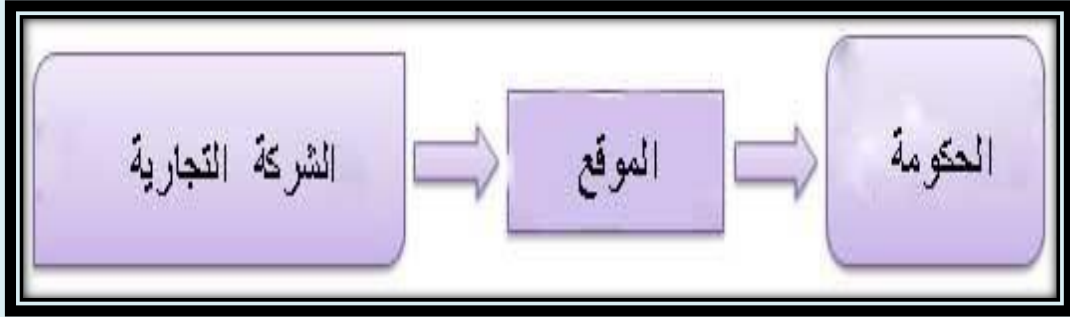
رابعاً : المستهلك - ل- الأعمال (C2B)

في هذا النموذج , تقوم الشركات التجارية بالإعلان عن الأعمال او المنتجات التي تريدها على موقع الانترنت , وبالمقابل يقوم المستهلك بتوفير طلب الشركة . أي ان المستهلك يبيع للشركة وتكون وفق ميزانية محددة.



خامسا : الشركة – إلى – الحكومة (B2G)

هذا النموذج يشبه الى حد ما نموذج B2B , حيث تستخدم الحكومة مواقع الشركات التجارية لتبادل المعلومات , وتكون هذه المواقع معتمدة من قبل الحكومة . وتعمل هذه الشركات على توفير طلبات الحكومة من معلومات واستبيانات وغيرها.



سادسا : الحكومة – إلى – الشركة (G2B)

تستخدم الحكومة نموذج G2B للتعامل مع مواقع الشركات التجارية , حيث تدعم هذه المواقع المزادات والمناقصات و تقديم طلبات الوظائف .



سابعاً : الحكومة – إلى – المواطن (G2C)

تستخدم الحكومة نموذج G2C حيث يستهدف المواطن بشكل عام , حيث تدعم هذه المواقع مزادات الآلات والسيارات او غيرها من المواد الأخرى , كما يوفر هذا الموقع خدمات مثل تسجيل المواليد وشهادات الوفيات والزواج . الهدف الأساسي لهذا النموذج هو الإيفاء بأسرع وقت لطلبات الناس للخدمات الحكومية.



الفصل الخامس نظام الدفع الالكتروني

أن مواقع التجارة الالكترونية أو التجارة الالكترونية تستخدم الدفع الالكتروني وهو بديل عن الدفع في الحياة العادية حيث يشير الدفع الالكتروني إلى عدم ورقية المعاملات النقدية . أن الدفع الالكتروني قد احدث ثورة في مجال المعاملات المالية من حيث خفض تكاليف العمالة , وتكاليف المعاملات , وأسرع واقل استهلاك من المعالجة اليدوية , كما يساعد على تنظيم الأعمال التجارية وتوسيع سوقها .



ومن أهم وسائل الدفع الالكترونية :

- Credit Card كريدت كارد (بطاقة الائتمان)
- Debit Card دبت كارد (بطاقة السحب الالي)
- Smart Card البطاقة الذكية
- E-Money الأموال الالكترونية
- Electronic Fund Transfer (EFT) تحويل الأموال الكترونيا



اولا : بطاقة الائتمان (كريدت كارد)

الدفع باستخدام الكريدت كارد (بطاقة الائتمان) هي واحدة من وسائل الدفع الالكتروني المتعارف عليها . بطاقة الائتمان هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية صغيرة مرفقة برقم الحساب . كم تحتوي على شريط مغناطيسي الذي يستخدم لقراءة بطاقة الائتمان عن طريق جهاز مخصص يقوم بقراءة بطاقات الائتمان .

فعندما يقوم احد العملاء بشراء منتج عن طريق بطاقة الائتمان , فان البنك المصدر بطاقة الائتمان هو الذي يقوم بالدفع نيابة عن العميل , والعميل بعد ذلك لديه فتره زمنية محددة لسداد فاتورة بطاقة الائتمان للبنك , وعادتا ما يكون الدفع الشهري هي الفترة الزمنية لسداد بطاقة الائتمان للبنك .

الجهات الفاعلة لنظام بطاقة الائتمان (كريدت كارد)

- حامل البطاقة - العميل
- التاجر - بائع المنتج الذي يقبل الدفع ببطاقة الائتمان
- البنك مصدر البطاقة – البنك حامل البطاقة
- البنك المستحوذ – بنك التاجر
- العلامة التجارية للبطاقة – على سبيل المثال فيزا او ماستر كارد

عملية الدفع في بطاقة الائتمان

- الخطوة الأولى : يصدر البنك وينشط بطاقة الائتمان للعميل بناء على طلبه .
- الخطوة الثانية : يقدم العميل معلومات بطاقة الائتمان للموقع التجاري أو للتاجر الذي يريد شراء الخدمة او المنتج منه .
- الخطوة الثالثة : يؤكد التاجر هوية العميل ويطلب الموافقة على بطاقة الائتمان من شركة العلامة التجارية .
- الخطوة الرابعة : تقوم الشركة صاحبة العلامة التجارية بالمصادقة على دفع صفقة بطاقة الائتمان .
- الخطوة الخامسة : يقدم التاجر فاتورة المبيعات للبنك , ويحصل على دفع خدمة الشحن .
- الخطوة السادسة : يقوم البنك المتعامل مع شركة العلامة التجارية للبطاقة بخصم من مبلغ الائتمان , ويقوم بالدفع .
- الخطوة السابعة : تطلب شركة العلامة التجارية للبطاقة بخصم المبلغ من البنك المصدر , ثم نقل المبلغ الى شركة العلامة التجارية .

ثانيا :بطاقة السحب الآلي (دبت كارد)

بطاقة السحب الآلي تشبه إلى حد ما بطاقة الائتمان فهي بطاقة بلاستيكية صغيرة مع رقم خاص ورقم الحساب المصرفي , الشرط الأساسي لبطاقة السحب الآلي إن يكون لديك حساب بنكي قبل الحصول على البطاقة من البنك . والفرق الرئيسي بين بطاقة السحب الآلي وبطاقة الائتمان هو انه في حالة الدفع من خلال بطاقة السحب الآلي فانه يتم خصم المبلغ من الحساب المصرفي على الفور , لذلك ينبغي أن يكون هناك رصيد كافي في الحساب المصرفي لإتمام الصفقة .

أن بطاقة السحب الآلي مجانية وتغني العملاء من حمل النقود أو الشيكات , كما أن بطاقة السحب يتم قبولها من قبل التجار والمحلات التجارية بكل سهولة ويسر .

ثالثا : البطاقة الذكية

البطاقة الذكية هي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان وبطاقة السحب من ناحية المظهر ولكن ما يميزها هو وجود رقاقة معالج صغير كجزء لا يتجزأ من البطاقة . لذلك فان للبطاقة الذكية القدرة على تخزين عمليات العميل والمعلومات الشخصية , كما تستخدم أيضا في خزن الأموال والتي يتم الخصم منها بعد كل استخدام .

البطاقة الذكية يتم استخدامها بواسطة رقم سري خاص بالعميل , فهي آمنة لأنها تخزن المعلومات على شكل شفرة , وقل تكلفة , ولديها معالج سريع .

أهم الأمثلة على البطاقات الذكية هي (Visa و Mondex)



رابعاً : الأموال الالكترونية

معاملات الأموال الالكترونية يتم فيها الدفع عبر الشبكة ويتم نقل المبلغ من هيئة مالية إلى هيئة مالية أخرى دون أي تدخل من وسيط . إن معاملات الأموال الالكترونية هي طريقة سريعة ومريحة وتوفر الكثير من الوقت .

خامساً : تحويل الأموال الكترونياً

أن طريقة الدفع الالكتروني ذات شعبية واسعة حيث تقوم بتحويل الأموال من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر , ويمكن إن تكون حسابات في نفس البنك أو في بنوك مختلفة , ويمكن أن يتم تحويل الأموال باستخدام أجهزة الصراف الآلي أو باستخدام الكمبيوتر.

الفصل السادس أنظمة الأمن والحماية

الأمن هو الجزء الأساسي لأي معاملات تتم عبر شبكة الانترنت .
أن العملاء سوف يفقدون الثقة في الأعمال التجارية الالكترونية إذا
تم المساس بأمنها .

فيما يلي المقتضيات الأساسية للمدفوعات \ المعاملات الالكترونية
الأمينة :

- السرية – لا ينبغي أن تكون المعلومات معروضة على
أشخاص غير مصرحين , ويجب أن لا يتم اعتراضها أثناء
الإرسال .
- النزاهة – يجب عدم تغيير المعلومات أثناء انتقالها عبر
الشبكة .
- التوافر – يجب أن تكون المعلومات متاحة متى وأينما طلبت
بشرط أن تكون في غضون المهلة المحددة .
- المصادقة – يجب أن تكون هناك آلية للمصادقة على
المستخدم قبل إعطائه على المعلومات المطلوبة .
- التشفير - يجب أن تكن المعلومات مشفرة , ولا يتم فك
الشفرة إلا من قبل المستخدم المصرح له .
- المراجعة – يجب تسجيل البيانات بطريقة يمكن مراجعتها
لمتطلبات السلامة .

تدابير لضمان الأمن

تدابير أمنية كبرى وهي على النحو التالي :

- التشفير – هي وسيلة فعالة وعملية للغاية يتم فيها حماية البيانات التي يتم إرسالها عبر الشبكة . يقوم مرسل المعلومات بتشفير البيانات باستخدام شفرة سرية , ويكون المتلقي شخص محدد يمكنه فك شفرة البيانات باستخدام نفس الشفرة السرية أو أخرى مختلفة .
- التوقيع الرقمي – التوقيع الرقمي يضمن صحة المعلومات . وهو المصادقة الأصلية للتوقيع الإلكتروني من خلال التشفير وكلمة المرور .
- شهادات الأمن – هي هوية رقمية فريدة من نوعها تستخدم للتحقق من هوية مستخدم او موقع على شبكة الانترنت .

البروتوكولات الأمنية في الانترنت

فيما يلي بروتوكولات شائعة الاستخدام عبر الانترنت مما يضمن امن المعاملات التي تتم عبر شبكة الانترنت :

• طبقة المقياس الأمانة (SSL)

وهو البروتوكول الأكثر شيوعا ويستخدم بنطاق واسع في جميع الصناعات , وهي تلبي متطلبات الأمن التالية :

- المصادقة

- التشفير

- السلامة

- السمعة الحسنة

<https://> يتم استخدام HTTP في عناوين الموقع مع SSL , حيث <http://> يتم استخدام HTTP في عناوين الموقع بدون SSL .

• بروتوكول نقل النص التشفيري الأمان (SHTTP)

يمتد SHTTP إلى بروتوكول الانترنت HTTP مع التشفير الرئيسي , والمصادقة والتوقيع الرقمي على الانترنت . يدعم امن HTTP إلية أمنية متعددة توفر الأمن للمستخدمين النهائيين .

SHTTP يعمل عن طريق التفاوض بين أنواع التشفير المستخدمة بين العميل والخادم .

• المعاملات الالكترونية الآمنة

وهي بروتوكول امن وضعته بالتعاون بين ماستركارد وفيزا . وهو أفضل بروتوكول امني ويحتوي على المكونات التالية :
حامل البطاقة برمجيات المحفظة الرقمية – المحفظة الرقمية تسمح لحامل البطاقة بعمليات شراء آمنة عبر الانترنت من خلال النقر فوق الواجهة .

برنامج التاجر – هذا البرنامج يساعد التاجر على التواصل مع العملاء والمؤسسات المالية بطريقة آمنة .

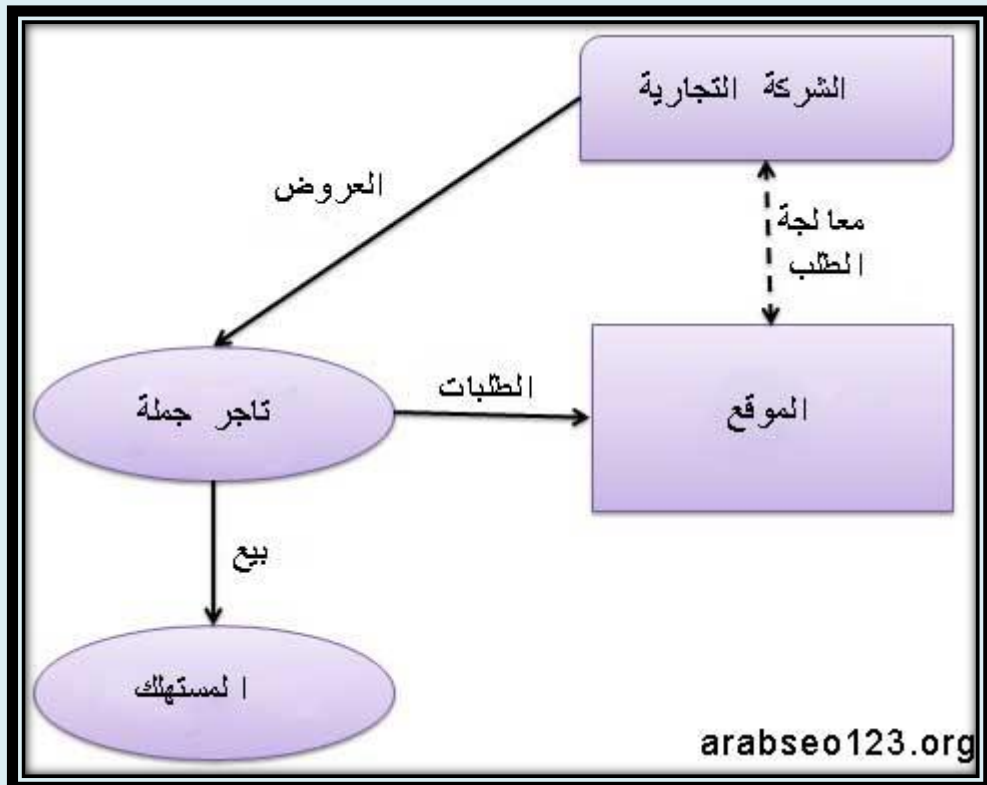
بوابة الدفع , توفر بوابة الدفع التلقائي ومستوى عملية الدفع , وهو يدعم عملية طلب الشهادة للتاجر .

شهادات البرمجيات , يستخدم هذا البرنامج من قبل المؤسسات المالية لإصدار شهادات رقمية لحاملي البطاقة والتجار , تمكنهم من تسجيل اتفاقات حساباتهم لتجارة الكترونية آمنة .

الفصل السابع نموذج B2B- التجارة الالكترونية

الموقع الذي يتبع نموذج B2B يبيع منتجاته لمشتري وسيط والذي يقوم هو بدورة ببيع المنتج إلى المستهلك النهائي . مثال على ذلك تاجر الجملة الذي يطلب طلبه من موقع الشركة , وبعد استلام الشحنة يقوم تاجر الجملة ببيع المنتج إلى المستهلك النهائي الذي يأتي لشراء المنتج من منفذ بيع التجزئة الخاص بالتاجر الجملة .

B2B تعني أن البائع وكذلك المشتري كل واحد منهما كيان تجاري مستقل , B2B تغطي عدد كبير من التطبيقات التي تمكن رجال الأعمال في إقامة علاقات مع الموزعين والبائعين والموردين . الخ



وفيما يلي بعض أهم البنود في التجارة الالكترونية نموذج B2B :

- الالكترونيات
- الشحن والتخزين
- السيارات
- البتروكيماويات
- الورق
- المنتجات المكتبية
- الطعام
- الزراعة



نماذج التكنولوجيات الرئيسية

فيما يلي التكنولوجيات الرئيسية المستخدمة في التجارة الالكترونية

B2B

- التبادل الالكتروني للبيانات (EDI) – وهي أمور التبادل التنظيمي للوثائق تجارية بشكل منظم ومعالج أليا .
- الانترنت – يمثل الانترنت الشبكة العالمية أو شبكة من شبكات ربط أجهزة الكمبيوتر في جميع أنحاء العالم .
- الانترنت – يمثل شبكة مخصصة لأجهزة الكمبيوتر داخل منظمة واحدة .
- الشبكة الخارجية (الاكسترانت) - تمثل شبكة اتصال بين شركاء العمل الخارجي , المورد , الزبائن . حيث تمكنهم الحصول على جزء محدود من انترانت \ الشبكة في المؤسسة .
- نظام المعلومات الخلفي المتكامل – هي أنظمة إدارة قواعد البيانات المستخدمة لإدارة بيانات الأعمال .

نماذج هندسية

فيما يلي نماذج هندسية في التجارة الالكترونية B2B

- الموزع الموجهة للسوق – في هذا النوع من النموذج يتم استخدام السوق المشتركة التي يقدمها الموزع من قبل كل من العملاء ورجال الأعمال , وهناك بعض الموزعين يوفرون المتاجر الالكترونية لترويج المبيعات .
- المشتري الموجهة للسوق – في هذا النوع من النموذج يكون للمشتري مكان خاص في السوق الالكترونية , وهو يدعو الموزعين لتقديم عطاءاتهم على كتالوج المنتج . تقوم شركة المشتري بفتح موقع العطاءات .
- الوسيط الموجهة للسوق – في هذا النوع من النموذج تدير شركة وسيطة مكان السوق حيث المشترين والبائعين يمكنهم التعامل مع بعضهم البعض .

الفصل الثامن نموذج B2C التجارة الالكترونية

في نموذج B2C يعد موقع الأعمال التجارية هو المكان الذي تتخذ فيه جميع المعاملات التي تتم بين المنظمة التجارية والمستهلكين مباشرة .

في نموذج B2C يذهب المستهلك إلى الموقع ويختار من الكتالوج المنتج الذي يريده , يأمر الكتالوج ويتم إرسال بريد الكتروني إلى المنظمة التجارية . بعد استلام الطلب , سوف ترسل البضاعة إلى العميل .

فيما يلي أهم الملامح الرئيسية لنموذج B2C

- مطلوب إعلانات مكثفة لجذب أكبر عدد من الزبائن.
- ارتفاع معدلات الاستثمار في مجال الأجهزة \ البرمجيات .
- تقديم الدعم والخدمات الجيدة للعملاء .

إجراءات التسوق

فيما يلي أهم الخطوات المستخدمة في التجارة الإلكترونية

B2C

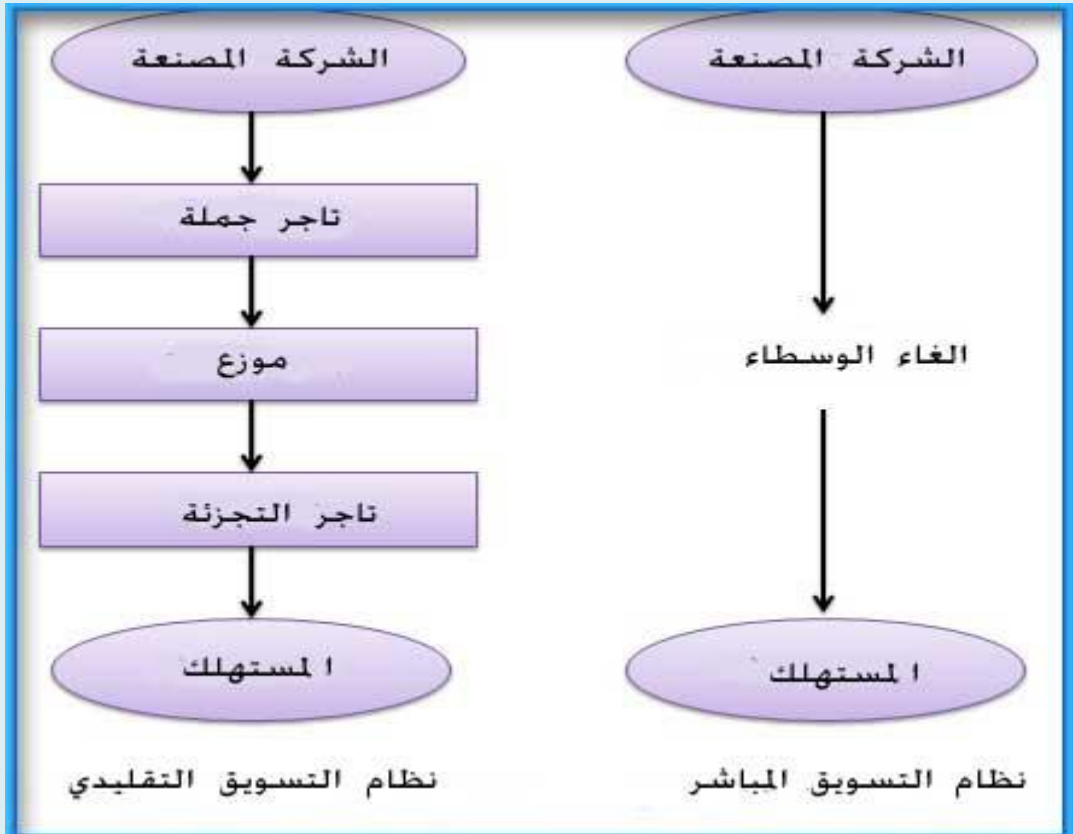
المستهلك

- يحدد الطلب
- البحث عن المنتجات الموجودة على الموقع الإلكتروني
- يقارن بين الأسعار وتاريخ التسليم أو أي شروط أخرى
- يقدم الأمر بالشراء
- يدفع الفاتورة
- يستلم المنتج
- يتشاور مع البائع للحصول على خدمات ما بعد البيع ,
أو إرجاع المنتج في حالة إذا كان غير راضي عنه .

إلغاء و إعادة الوسطاء

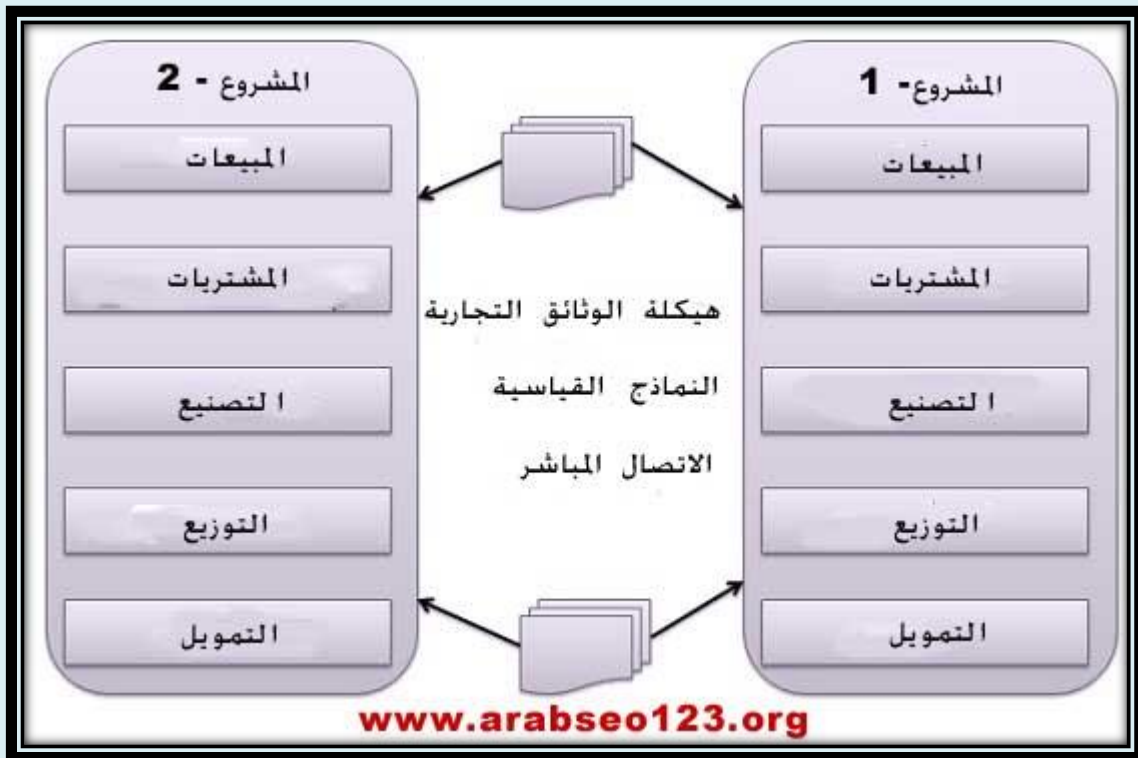
في التجارة التقليدية هناك وكلاء وسطاء بين الصانع والمستهلك مثل تجار الجملة والموزعين وتجار التجزئة . في نموذج B2C على الانترنت , تقوم الشركة المصنعة ببيع منتجاتها مباشرة إلى المستهلكين , وهذا يسمى عملية إزالة طبقات رجال الأعمال المسؤولين عن العمليات الوسيطة (إلغاء الوسطاء) .

في هذه الأيام بدأ وسيط التجارة الالكترونية بالظهور مثل مراكز التسوق الالكتروني , وكلاء اختيار المنتج . وهذا يسمى عملية تحول وسطاء رجال الأعمال من التقليدي إلى الالكتروني ب (إعادة الوساطة) .



الفصل التاسع التجارة الالكترونية – EDI

لنطلع على تبادل البيانات الالكترونية , EDI هو وسيلة الكترونية لنقل الوثائق التجارية من المنظمة داخليا بين إداراتها المختلفة أو خارجيا مع الموردين والعملاء أو أي شركات تابعة ... الخ . في EDI يتم استبدال الوثائق الورقية بوثائق الكترونية مثل مستندات ورد وجداول البيانات ... الخ



مستندات EDI

فيما يلي بعض الوثائق المستخدمة في EDI

- الفواتير
- أوامر الشراء
- طلبات الشحن
- الإقرار
- خطابات المراسلات التجارية
- رسائل المعلومات المالية



خطوات نظام EDI

فيما يلي أهم الخطوات في نظام EDI

- برنامج ينشئ ملف الذي يحتوي على المستند المراد معالجته
- يتم تحويل المستند إلى شكل موحد متفق عليه .
- الملف الذي يحتوي على المستند يرسل الكترونيا عبر الشبكة
- الشريك التجاري يتلقى الملف .
- يتم إنشاء مستند إقرار وإرساله إلى المنظمة الأصلية .



مزايا نظام EDI

فيما يلي أهم مزايا نظام EDI

- تقليل من أخطاء إدخال البيانات – تقل نسبة الأخطاء بكثير عند استخدام الكمبيوتر في إدخال البيانات .
- لا تحتاج إلى وقت طويل – يمكن معالجة الطلبات وإدخالها في النظام في اقرب وقت , كما انه يقلل الوقت اللازم لتجهيز ونقل الوثائق .
- النموذج الالكتروني للبيانات – كون البيانات في شكلها الالكتروني فانه من السهل جدا نقل وتبادل البيانات .
- تقليل استخدام الورق –الكثير من المستندات الورقية يتم استبدالها بمستندات الكترونية مما يقلل نسبة استخدام الورق .
- فعال من حيث التكلفة – مع مرور الوقت يتم حفظ ومعالجة الطلبات بشكل فعال جدا , EDI يبرهن على أن يكون اقل تكلفة .
- مستوى الاتصالات- EDI يفرض معايير معينة على محتوى البيانات وشكلها الأمر الذي يؤدي إلى اتصال أكثر وضوحا .

تم بعون الله