

نظم المعلومات الإدارية

0607102

الفصل الدراسي الثاني
العام الدراسي 1430 - 1431 هـ
د. خالد سعيد خليل



نظام التعليم المطور للانتساب
كلية العلوم الإدارية والتخطيط
قسم نظم المعلومات الإدارية

المحاضرة الرابعة عشر

الفصل السابع:

الانترنت، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية

Internet, E-Commerce and E-Business



عناصر المحاضرة

1. الانترنت

2. التجارة الإلكترونية والإعمال الإلكترونية

3. التحديات التي تواجه المنظمات للإعمال الإلكترونية



1- الإنترنت Internet

- الإنترنت هي شبكة الحاسبات العالمية التي تربط بين مئات الآلاف من شبكات الحاسبات المحلية حول العالم، وهي معروفة بأنها أكبر تطبيق لحوسبة الخادم والعميل التي تخدم مئات الملايين من الأفراد المرتبطة بها من خلال حاسبات مختلفة الأنواع والأحجام. والفائدة الأساسية للإنترنت أنها وسيلة تستخدم من الأفراد والمؤسسات لتبادل المعلومات وإجراء المعاملات.
- صمم النموذج الأول للإنترنت على أساس الموثوقية العالية، حيث بدأت بشبكة لامركزية تدعى ARPANET أنشأتها وزارة الدفاع الأمريكية عام 1969 لضمان استمرارية الاتصالات في حالة حدوث هجوم نووي. ومن ثم تم ربطها بشبكات مهمة أخرى مثل: شبكة Usenet، وشبكة BitNet، وشبكة NSFnet التي أنشأتها المؤسسة الوطنية الأمريكية للعلوم. ومع الوقت زادت الشبكات الخاصة والعامة المرتبطة بالإنترنت حتى تجاوزت مئات ملايين الشبكات الحاسوبية.



1- الإنترنت Internet

- تحتاج أجهزة الكمبيوتر لتبادل المعلومات والاتصال فيما بينها، إلى العمل وفق مجموعة معايير وقواعد اتصال تدعى بروتوكولات Protocols. يستعمل الإنترنت مجموعة بروتوكولات للتحكم بإرسال البيانات عبر وسائط الإرسال ولتوجيه الإرسال لاختيار المسار الأنسب لنقل البيانات من مكان لآخر، وحيث تسمى Transmission Control Protocol / Internet Protocol الذي يختصر TCP/IP.

- عندما يرسل مستخدم رسالة أي مستخدم آخر يقوم TCP بتجزئة الرسالة إلى وحدات بيانات تدعى حزم packets حيث تحتوي كل حزمة عنوان المرسل وعنوان المرسل إليه. وترسل الحزم على الشبكة لتسلك مسارات مختلفة وتصل بالنهاية إلى الجهاز المرسل إليه حيث يتم التحقق من صحتها وإعادة طلب إرسالها إذا لم تكن سليمة، ويتم بالنهاية تجميع كامل الرسالة عند مستلمها.



1- الإنترنت Internet

- يمكن الاتصال بالإنترنت بالاشتراك مع مزود خدمات الإنترنت **Internet Service Provider – ISP** وهي شركات تجارية متصلة بشكل دائم بالإنترنت وتبيع وصلات مؤقتة لبائعي الاشتراكات، ويمكن الاتصال من خلال:
 - الاتصال الشبكي الهاتفي (**Dial-up** أو **DSL**) مع مزود خدمة الإنترنت باستعمال جهاز مودم وحاسب حيث يقوم المودم بتحويل إشارات الهاتف التناظرية إلى إشارات رقمية والعكس.
 - الخط المخصص (**Dedicated line**) المتصل بشبكة محلية لشركة ما يكون لديها عقدة **node** مرتبطة مباشرة بالإنترنت أو متصلة بمزود خدمات إنترنت.
- ترتبط الشبكات الدولية من خلال العمود الفقري **backbone** لخطوط الإنترنت والتي تشكل الشبكات الممتلئة من قبل مزودي خدمات الإنترنت.



1- الإنترنت Internet

• هيكلية وعنونة الإنترنت:

– يستعمل الإنترنت مجموعة بروتوكولات TCP/IP حيث يتم تعيين عنوان فريد لكل جهاز مرتبط بالإنترنت وفقا لبروتوكول الإنترنت IP. ويتألف حاليا هذا العنوان من عدد مكون من 32 بت وفقا للإصدار IPv4 حيث يتكون هذا العنوان من أربعة أعداد فرعية يفرق بينها برمز النقطة وتأخذ قيمها من 0 إلى 255. مصل عنوان IP للموقع www.microsoft.com هو 207.46.250.119 ويمكن استعمال إحدى الصيغتين للوصول للمواقع على الإنترنت.

– بسبب التزايد السريع لعدد المتصلين بالإنترنت ومحدودية بروتوكول الإنترنت IPv4 لعنونة الأجهزة المتصلة بالإنترنت، حوالي 4 بليون جهاز تم تطوير نسخة جديدة IPv6 لعنونة تعمل على 128 بت.



1- الإنترنت Internet

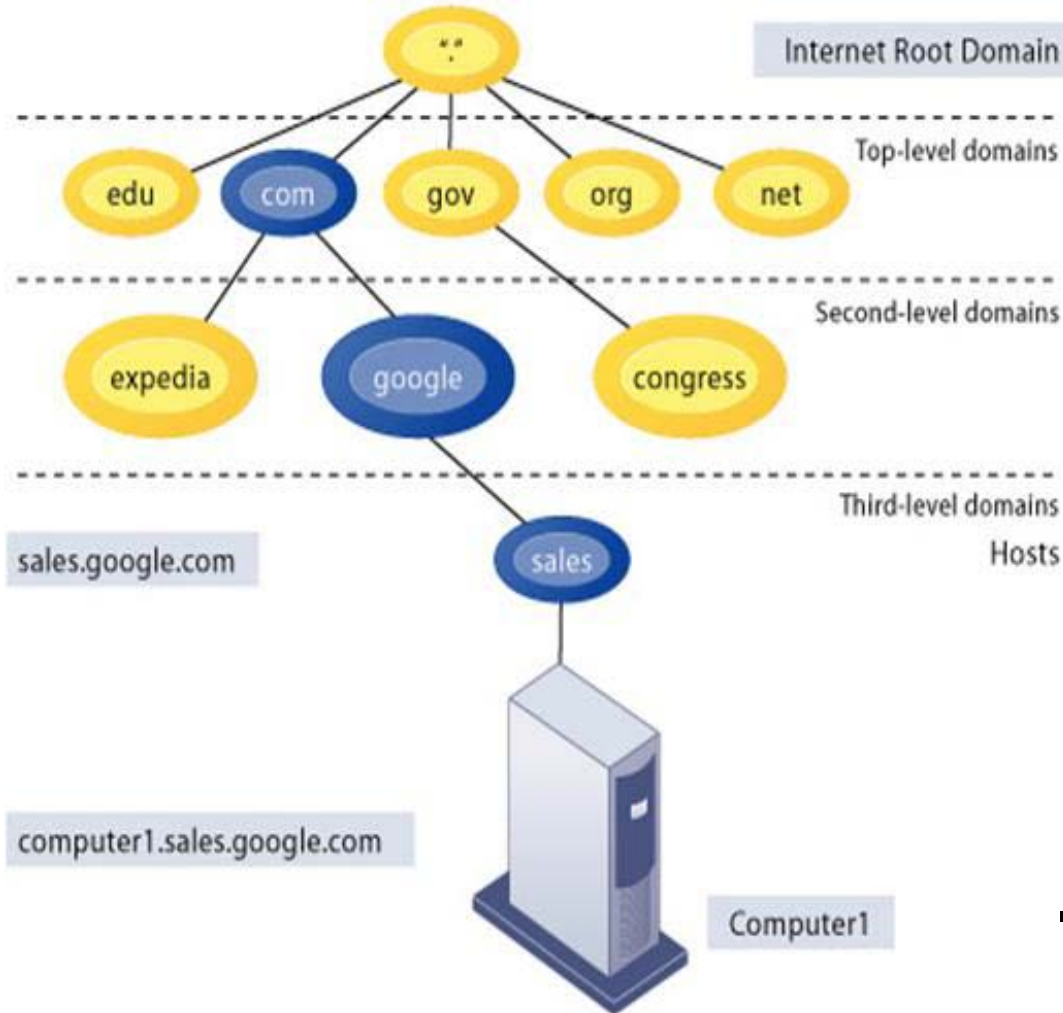
• هيكلية وعنونة الإنترنت:

– نظام أسماء المجالات Domain Name System - DNS: من المستحيل تذكر الأعداد المولفة لعناوين المواقع لذلك تم استبدال الأعداد بأسماء مجالات تشبه الإنجليزية، أو أي لغة أخرى، تقابل العناوين العددية لكل جهاز متصل بالإنترنت. يوجد خادمت DNS تحافظ على قاعدة بيانات محتوية على العناوين العددية IP المقابلة لأسماء المجالات.

– لنظام أسماء المجالات هيكلية هرمية يكون في أعلاها المجال الأساسي root domain ويشكل المستوى الأعلى في الهرمية، ثم يأتي تحتها مجال الأبناء child domain للمجال الأساسي وتسمى مجالات المستوى الثاني ومن ثم مجالات المستوى الثالث وهكذا. تتألف أسماء مجال المستوى الأعلى من حرفين أو ثلاثة .com، .edu و .gov. والدول lb، sa، ca و .fr.



1- الإنترنت Internet



- هيكلية وعنونة الانترنت:
ويتألف المستوى الثاني للمجالات من جزأين يشير الأول إلى اسم المستوى الأعلى والثاني إلى اسم المستوى الثاني مثل edu.sa و google.com. ويوجد اسم جهاز مضيف أسفل الهرمية يشير إلى حاسب محدد computer1 على شبكة الانترنت أو شبكة خاصة.

1- الإنترنت Internet

• هيكلية وعنونة الإنترنت:

تسير حركة بيانات الإنترنت عبر شبكات من الأعمدة الفقرية فائقة السرعة الممتدة على القارات التي تعمل ضمن مجال سرعة

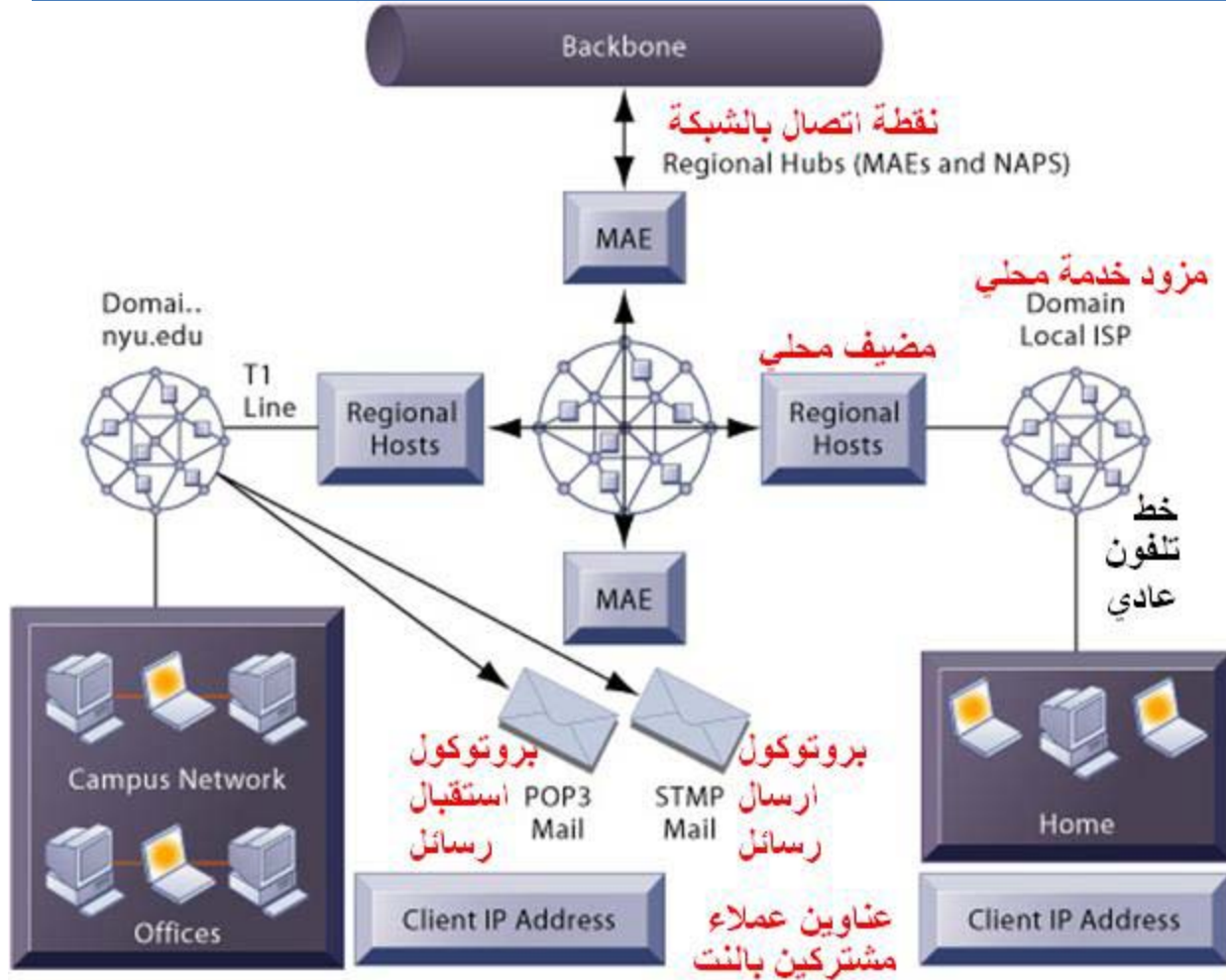
2.5 Gbps إلى 45 Mbps

(سنة 2007) حيث تكون ممتلئة

من قبل شركات الهاتف بعيدة

المدى تسمى شبكة مزودي

الخدمة أو الحكومات المحلية.



1- الإنترنت Internet

- هيكلية وعنونة الإنترنت:
- مالكي الإنترنت: لا يوجد جهة معينة تملك الإنترنت، ولكن يوجد عدد من المنظمات والحكومات المختلفة التي بنت سياسات عالمية للإنترنت منها:
- IAB – Internet Architecture Board: تساعد بتعريف الهيكل الكامل للإنترنت.
- - ICANN – Internet Corporation for Assigned Names and Numbers: هي مؤسسة غير ربحية تتولى إدارة عناوين IP addresses.
- - InterNIC – Internet Network Information Center: تم إنشاؤها من قبل وزارة التجارة الأمريكية وتتولى تخصيص أسماء المجالات Domain Names .
- - IETF – The Internet Engineering Task Force: هيئة عالمية كبيرة تقوم بتطوير الإنترنت، وتقديم حلول للمشاكل التقنية التي قد تواجه الإنترنت .
- - W3C – The World Wide Web Consortium: هيئة تشجع تطوير المعايير المفتوحة للويب مثل لغة لنص المترابط HTML.



1- الإنترنت Internet

• خدمات الإنترنت:

- يركز الإنترنت على تقنية الخادم والعميل، حيث يتحكم مستخدمي الإنترنت بما يعملوه من خلال التطبيقات التي على أجهزتهم مثل متصفح الإنترنت IE. يتم تخزين كل البيانات والرسائل الالكترونية وصفحات الويب في خادما. يستخدم العميل الإنترنت ليطلب معلومات من خادم ويب محدد بعيد، ويقوم ذاك الخادم بإرسال المعلومات المطلوبة للعميل عبر الإنترنت.
- تضم منصات عمل العميل حاليا، بالإضافة إلى الحاسبات، الهواتف الخلوية mobiles والأجهزة الرقمية المحمولة باليد PDA وأجهزة المعلومات الأخرى، حيث تم تكييف هذه الأجهزة لتنفيذ بعض المهام الحاسوبية بشكل جيد، وحيث يزداد استخدام الأفراد هذه الأجهزة للاتصال بالإنترنت.
- تقدم الإنترنت عدة خدمات للمتصلين به.



1- الإنترنت Internet

• خدمات الإنترنت:

- خدمة البريد الإلكتروني email: تسمح هذه الخدمة بتواصل الأفراد فيما بينهم بإرسال رسائل متعددة الوسائط من مستخدم إلى مستخدم آخر أو إلى عدة مستخدمين. حيث تضم الرسالة عدة عناصر غير محتواها ومنها عنوان المرسل له (to) وموضوع الرسالة (subject) والأولوية ويمكن إضافة عدة عناوين أخرى ترسل لها أيضا الرسالة ضمن البند CC (نسخة كربونية) حيث تظهر كل العناوين الموضوعية بهذا البند لمستقبلي الرسالة. ويمكن إرسالها لعدة أشخاص من دون كشف عناوينهم للمرسل الأساسي باستعمال البند **Blind Courtesy Copy - BCC**. يمكن إرفاق ملفات بحجم أقصى 10 MB.
- يمكن لمستقبل الرسالة فتح الرسالة بعد استلامها بأي وقت شاء حيث تكون مخزنة في خادم الرسائل ولا يتطلب أن يكون متصلا بالإنترنت عند مراسلته.



1- الإنترنت Internet

• خدمات الإنترنت:

– خدمة البريد الإلكتروني email: يجب إن يكون للشخص عنوان بريد إلكتروني كي نتمكن من مراسلته إلكترونيا حيث يضم العنوان الرمز @ ويسمى الجزء من البريد الإلكتروني الذي عن يمين هذا الرمز بإسم المجال الذي يجب أن يكون فريدا ولا يتكررا لأنه يشبه مجالات عناوين الإنترنت.

domain name
khaled@kfu.edu.sa



1- الإنترنت Internet

• خدمات الإنترنت:

– خدمة الدردشة chatting: يسمح الإنترنت لمستخدميه من التواصل المباشر من خلال برامج خاصة لإجراء محادثات تفاعلية مباشرة بين شخصين أو أكثر حيث يمكن التحدث نصيا أو كلاميا مع إمكانية استعمال كاميرات ليشاهدوا بعضهم البعض. ومن الأمثلة عن البرامج التي توفر هذه الخدمة، Skype، Yahoo Messenger، Hotmail Messenger.

– منتديات الحوار Usenet Newsgroups - Forums: هي منتديات عامة للحوار وتبادل الأفكار والمعلومات حول موضوع معين معن عنه من خلال لوحات الإعلانات الالكترونية Electronic Bulletin Boards. ويمكن تبادل المعلومات عن طريق الرسائل.



1- الإنترنت Internet

- Telnet: هو بروتوكول يحاكي جهاز للاتصال عبر الشبكة حيث يمكن الدخول على حاسب وإجراء بعض الأعمال على حاسب آخر.
- File Transfer Protocol - FTP: هو بروتوكول لنقل الملفات من حاسب إلى حاسب آخر عبر الشبكة.
- World Wide Web - WWW: هي شبكة عالمية من صفحات الويب المترابطة، من خلال ارتباطات نصية متشعبة **hypertext links**، والمنتشرة حول العالم. لهذه الشبكة بروتوكولات خاصة لاسترجاع وتشكيل وعرض المعلومات (نص، صوت، صور وفيديو).
- HyperText Transfer Protocol – HTTP: هو بروتوكول اتصال بين خادم ويب وعميل لاسترجاع وتشكيل وعرض صفحات مواقع الويب ضمن متصفح الويب. **HTTPs** هو بروتوكول لنفس المهمة ولكن آمن **secure**.



1- الإنترنت Internet

- موقع ويب web site: هو مجموعة صفحات ويب مرتبطة ببعضها البعض من خلال الارتباطات التشعبية hyperlinks والتي تحتوي على المعلومات التي يريد صاحب الموقع أن ينشرها على الإنترنت.
- صفحات ويب web pages: هي صفحات مترابطة تؤلف مواقع ويب حيث تضم صفحة البداية Home page الممثل واجهة الموقع وصفحات داخلية.
- HTML – Hypertext Markup Language: هي لغة تستخدم لكتابة صفحات الويب أو تصميم مواقع الويب حيث يقوم متصفح الويب بإظهارها بشكلها النهائي بعد تفسيرها. تعتبر هذه اللغة لغة تشكيل النصوص وليست لغة تفاعلية لذلك يلجأ مصممو مواقع الويب التي تعمل على قواعد البيانات إلى استعمال لغات برمجة خاصة للتعامل مع قواعد البيانات من خلال مواقع الويب ومنها لغات Visual Studio .Net و Java و PHP.



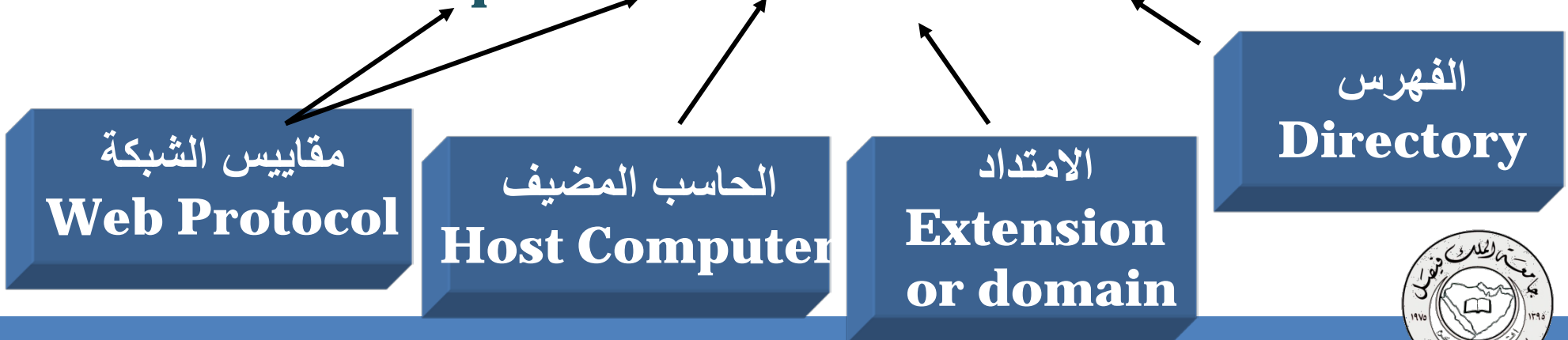
1- الإنترنت Internet

– مسئول الموقع Web Master: هو الشخص المسئول من قبل المؤسسة عن الموقع حيث يشرف عليه ويديره.

– Extensible Markup Language – XML: هي لغة تعريف البيانات ضمن صفحات HTML للتمكن من البحث فيها.

– Uniform Resource Locator – URL: هو نص يعرف ويحدد عنوان مواقع صفحات الويب على الانترنت. وهو يأخذ الشكل التالي:

<http://www.kfu.edu.sa/~kkhalil>



1- الإنترنت Internet

• محركات البحث search engine :

– هو برنامج يتيح للمستخدمين البحث عن كلمات محددة ضمن مصادر الإنترنت المختلفة (مواقع الويب ومواقع FTP و Telnet)، ويتألف محرك البحث من ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

1. برنامج العنكبوت web spider : تستخدم محركات البحث برنامج العنكبوت لإيجاد صفحات جديدة على الويب لأخذها بالاعتبار، ويسمى أيضاً بالزاحف web crawler لأنه يُبحر في الإنترنت بهدوء لزيارة صفحات الويب والإطلاع على محتوياتها، ويأخذ هذا البرنامج مؤشرات المواقع من عنوان الصفحة title، والكلمات المفتاحية keywords التي تحويها، ومحتويات محددات الميتا (Meta tags) فيها. ويتعقب البرنامج الروابط (links) في الصفحات لزيارة صفحات أخرى. تتم هذه الزيارات لوضع النصوص المنتقاة



1- الإنترنت Internet

• محركات البحث search engine :

في نظام الفهارس لمحرك البحث ليتمكن من العودة إليها فيما بعد، وينظم محرك البحث زيارات دورية للمواقع الموجودة في الفهرس للتأكد من التعديلات التي تصيب المواقع المفهرسة.

2. برنامج المُفهرس indexer: يمثل الكتالوج catalogue أحياناً، يجمع ويخزن البيانات في قاعدة بيانات ضخمة توصف صفحات الويب وتصنفها، وتعتمد في هذا التوصيف على المعلومات التي حصلت عليها من برنامج العنكبوت web spider. كما تعتمد على بعض المعايير مثل الكلمات الأكثر تكراراً من غيرها، وتختلف محركات البحث عن بعضها في هذه المعايير، إضافة إلى اختلافها في خوارزميات التصنيف ranking algorithms.



1- الإنترنت Internet

• محركات البحث search engine :

3. برنامج محرك البحث: يبدأ دور برنامج محرك البحث عند كتابة كلمة مفتاحية (keyword) في مربع البحث (search box)؛ إذ يأخذ هذا البرنامج الكلمة المفتاحية ويبحث عن صفحات الويب التي تحقق الاستعلام الذي كونه برنامج المُفهرس في قاعدة بيانات المُفهرس، ثم تعرض نتيجة البحث المتمثلة بصفحات الويب التي طلبها المستخدم في نافذة متصفح الويب. مثل Google، AltaVista، Lycos. تختلف محركات البحث فيما بينها بأسلوب عملها، فمثلاً: تحتفظ قاعدة بيانات التافيسا بكل تفاصيل صفحة الويب بينما تحتفظ محركات أخرى بالعناوين الرئيسية للصفحات فقط، مما يؤدي إلى اختلاف بدقة النتائج.



1- الإنترنت Internet

• محركات البحث search engine:

– المدخل Portal: هو معروف بصفحة الروابط ويضم موقع لمحرك البحث على الإنترنت ويمثل نقطة دخول الأولى إلى الإنترنت، ويقدم المدخل خدمات البريد الإلكتروني الاخبار العابوتسلية والمنتديات. Yahoo، iGoogle.

– تكنولوجيا الدفع Push Technology or server push: هي نوع من الاتصالات المعتمدة على الإنترنت حيث وسيلة للحصول على المعلومات من الإنترنت وتحميلها على جهاز الكمبيوتر اعتمادا على بيانات محددة سابقا من قبل المستخدم توضح اهتماماته. وهو نموذج يسمى publish/subscribe.

– تعدد الإرسال Multicasting: استخدام تكنولوجيا الدفع لإرسال المعلومات إلى مجموعة معينة من الأشخاص.



1- الإنترنت Internet

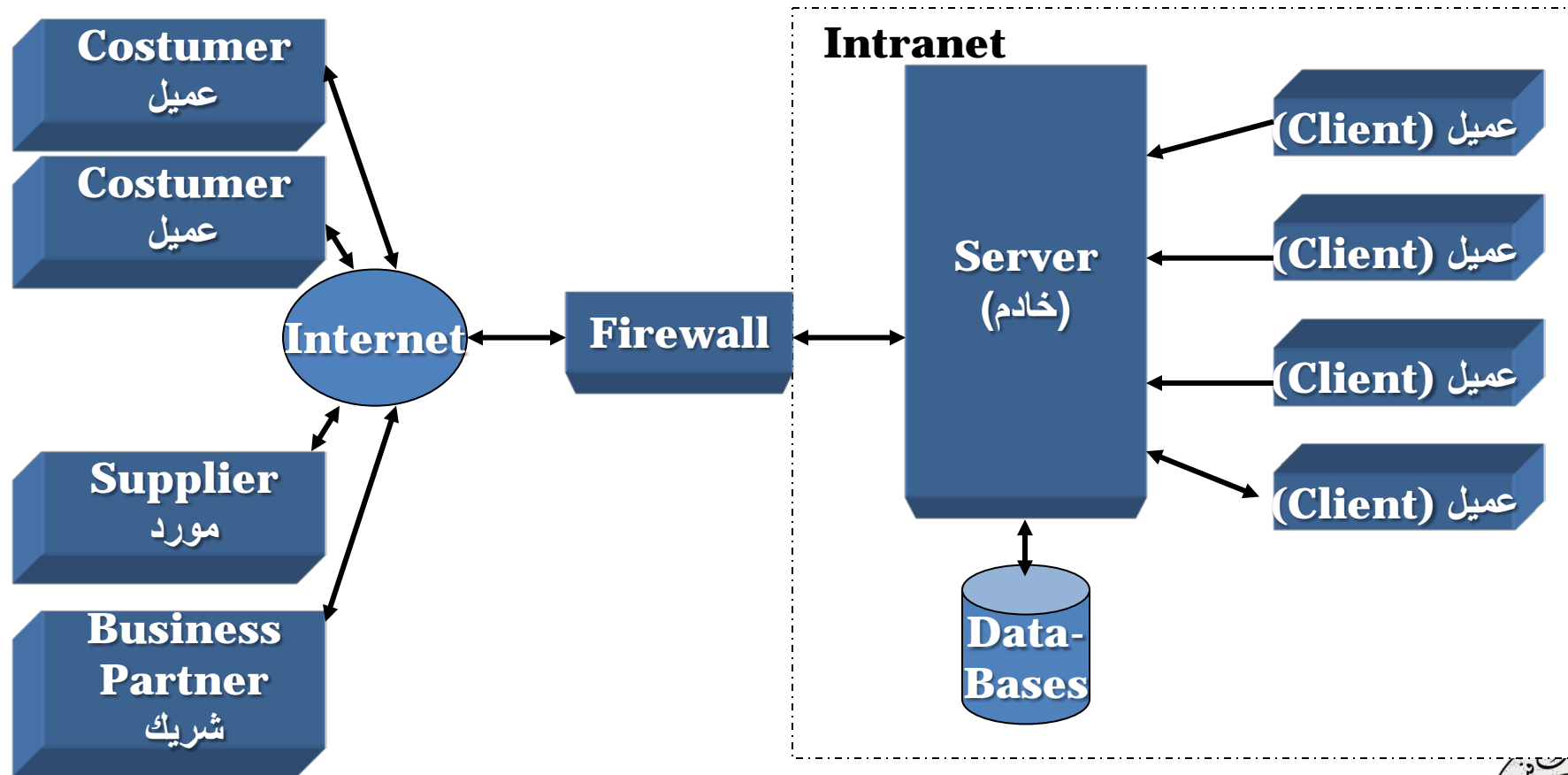
• شبكات الإنترنت Intranet والاكسترنات Extranet:

- الإنترنت Intranet: هي شبكة داخلية تستخدم البنية التحتية للشبكة الحالية في المؤسسة حيث تربط الحاسبات المختلفة فيها وتستخدم تقنيات الإنترنت.
- لحماية الشبكة من الانتهاكات يجب استخدام الجدار الناري Firewall، وهو برنامج ومعدات متكاملة تستخدم كحاجز بين الشبكة الداخلة وشبكة الإنترنت لتصفية البيانات والوصول إلى الشبكة الداخلية
- الاكسترنات Extranet: هي شبكة خارجية تستخدم لربط بعض العملاء والزبائن والشركاء بالشبكة الداخلية للمنظمة. تستخدم لعرض المنتجات والأسعار وخدمات الشحن والتوصيل. هذه الخدمات تسمى خدمات التبادل الإلكتروني للمعلومات Electronic Data Interchange - EDI.



1- الإنترنت Internet

• شبكات الإنترنت Intranet والاكسترنات Extranet



1- الإنترنت Internet

• فوائد الإنترنت للمنظمات

- الترابط العالمي **Global Connectivity**: هو ترابط واتصال المنظمات بشركائها وعملائها ومزوديها والأسواق ذات الصلة.
- تخفيض ثمن الاتصالات **Reduced Communications Cost**: تخفيض الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت **Internet Telephony** و استعمال الشبكة الخاصة الافتراضية **Virtual Private Network (VPN)** التي تؤمن ربط آمن بين نقطتين عبر الإنترنت لإرسال البيانات التجارية.
- تخفيض تكاليف المعاملات التجارية **Lower Transaction Costs**.
- تخفيض تكاليف الوكالات التجارية **Lower Agency Costs**: لغي الوسطاء .
- التفاعل والمرونة **Interactivity and Flexibility**: من خلال استخدام وسائل الاتصال.
- سرعة نشر المعلومات والمعرفة **Accelerated Knowledge**: خدمات الاتصال.



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• الانترنت والتجارة الالكترونية :

– التجارة الإلكترونية هي نظام يتيح عبر الإنترنت 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 الإنترنت عمليات دعم المبيعات وخدمة العملاء. ويمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون، أو شركات، أو محلات) والوسطاء (السماسرة) والمشترون، وتقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الإلكترونية.

– نماذج تجارة الانترنت:

○ المنتجات والخدمات الجديدة

○ المعاملات الجديدة للمنتجات والخدمات الحالية (دفع الفواتير- التسجيل الآلي)

○ المنتجات والخدمات الحالية ولكن بتكاليف أقل



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• الانترنت والتجارة الالكترونية :

من النشاطات التجارة الإلكترونية بشكلها الحالي نجد:

– تجارة إلكترونية من زبون إلى زبون (Consumer-to-Consumer)، يشار إليها اختصاراً بالمصطلح C2C، وهي تمثل التبادل التجاري بين زبون وآخر.

– تجارة إلكترونية من الشركات إلى الزبائن (Business-to-Consumer)، يشار إليها اختصاراً بالمصطلح B2C، وهي تمثل التبادل التجاري بين الشركات من جهة والزبائن الأفراد من جهة أخرى.

– تجارة إلكترونية من الشركات إلى الشركات (Business-to-Business)، ويشار إليها اختصاراً بالرمز B2B ؛ وهي تمثل التبادل التجاري الإلكتروني بين شركة وأخرى.



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• الانترنت والتجارة الالكترونية :

– ماذا أضافت الانترنت للمعاملات التجارية؟

- سهولة الربط بين العملاء والمعاملات .
- إمكانية تحديث معلومات المنتج ومساندة العملاء .
- وضع المتاجر مباشرة على الخط .
- تحسين أشكال المعاملات والتجارة .
- إلغاء الوسطاء: إزالة مستويات المعاملات التجارية الوسيطة بين المنظمة والمستهلك .



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• التسوق التفاعلي Interactive Marketing:

– بعض مواقع التجارة الالكترونية توفر خاصية تسمى (HIT) و هي عبارة عن عملية تسجيل طلبات المستخدمين أو جمع المعلومات عن آرائهم ورغباتهم وتحليل هذه المعلومات لتقديم أفضل الخدمات إليهم، ومن ثم ارسال معلومات لهم بهذا الخصوص.

– تحفظ آراء المستخدمين (الزبائن) في ملفات خاصة تسمى Log Files و ذلك داخل الذاكرة الثانوية للخادم Server.



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• نماذج تجارة معاملات الانترنت:

– واجهة المحل الافتراضية Virtual Storefront: عرض خدمات ومنتجات المنظمة بشكل مباشر مثل واجهات المحل الحقيقية، ويتم تسليم الخدمات والمنتجات غير الرقمية عبر القنوات التقليدية .

– مراكز التسويق Marketplace Concentrator: تجمع خدمات ومنتجات من عدة جهات بحيث توفر للعميل فرصة البحث والمقارنة والتسوق وفي بعض الأحيان الشراء .

– وسطاء (سماسرة) المعلومات Information Brokers: توفير معلومات عن أنواع السلع والخدمات وأسعارها والقيام بمعاملات البيع أحياناً .

– وسطاء (سماسرة) المعاملات Transaction Brokers: نشاطهم الأساسي هو إكمال المعاملات التجارية .



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• نماذج تجارة معاملات الانترنت:

- تسليم المنتجات الرقمية Digital Product Delivery: بيع وتسليم البرامج والوسائط المتعددة والمنتجات الرقمية الأخرى عبر الانترنت.
- مزود خدمات مباشر On-Line Services Provider: تقديم خدمات تتعلق بالأجهزة والبرمجيات للمستخدمين مباشرة من الانترنت.
- المزاد العكسي Reverse Auction: يقترح المشتري ثمن البضاعة أو الخدمة لعدد من البائعين .
- مزود المعلومات Content Provider: تزويد العميل بخاصية الوصول للمعلومات في قواعد البيانات.



2- الإنترنت والتجارة الإلكترونية :

- الأنظمة الداعمة للتجارة الإلكترونية:
- مواقع استضافة الخدمات (Web Hosting Service): هي شركات توفر للمستخدمين مواقع وموزعات على شبكة الانترنت مقابل مبالغ مالية.
- نظام الدفع الإلكتروني (Electronic Payment System) : هو نظام للدفع والتحويل وتسديد الفواتير عبر الانترنت.



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

- مميزات استخدام الانترنت تنظيميا للانترنت
 - ربط الحاسبات المختلفة ببعضها البعض لنقل البيانات بينها
 - الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة
 - التطبيقات التفاعلية بالصوت والصورة والنص
 - سهولة الاستخدام
 - تخفيض تكاليف إنشاء المنظمات التجارية
 - توفير بيئة غنية بالمعلومات
 - تخفيض تكاليف نشر المعلومات



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

• الانترنت والعمل الجماعي

- خدمة الفريق (Team Ware): التطبيقات والبرمجيات على الانترنت لدعم العمل الجماعي حيث توفر فرصة تبادل الوثائق
- توفير إمكانية العمل من خارج المنظمة
- نشرات إخبارية داخلية.



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

- الميادين التي تغطيها التجارة الالكترونية عبر الانترنت

الموارد البشرية	المالية المحاسبية
سياسات الشركة خطط توفير الموظفين تسجيل الفوائد التدريب على الخط التوظيف	تقرير دفتر الأستاذ تكاليف المشاريع التقارير السنوية الموازنة



2- الانترنت والتجارة الالكترونية :

- الميادين التي تغطيها التجارة الالكترونية عبر الانترنت

التسويق والمبيعات	التصنيع والإنتاج
تحليل المنافسين تحديث الأسعار حملات الدعاية عروض البيع اتصالات البيع	قياسات الجودة جداول الصيانة مواصفات التصميم إنتاج الآلات متابعة الطلبات



1- الإنترنت Internet

• التنسيق وإدارة النظم

- تقوم الانترنت بربط وجمع وظائف سلسلة إدارة المخزون حيث تستخدم لتكملة المعلومات عن عمليات العمل وتنسيق إدارة نظم المعلومات.
- توثيق العلاقات مع الزبائن بتقديم خدمات مختلفة وتسهيل عمليات البيع والشراء
- توفير جهاز خادم تجاري لتكامل طلبات الزبائن مع المخزون



4-التحديات المواجه لمنظمات الأعمال الإلكترونية

• إدارة التحديات والفرص

1. نماذج العمل غير المؤكدة: فشل بعض المنظمات في استخدام الانترنت بسبب التكاليف التي تفوق الفوائد لكنها قد تنجح في تخفيض تكاليف التشغيل الداخلية.
2. مطالب تغيير عملية التجارة: تتطلب التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية الأخذ بعين الاعتبار تقسيمات الشركة مواقع الإنتاج ومكاتب المبيعات. وكذلك العلاقات القريبة بالعملاء والموردين والبنوك والشركات التجارية الأخرى. يجب إعادة النظر في العمليات الأساسية وطريقة تداولها.
3. نزاع القنوات Channel Conflicts: المنافسة أو التعارض بين أكثر من سلسلة لتقديم الخدمات أو المنتجات لنفس الشركة.



1- الإنترنت Internet

• إدارة التحديات والفرص

2. عقبات التكنولوجيا Technical Hurdles: الاستخدام المكثف للإنترنت يؤدي إلى صعوبة وبطء الاتصال خاصة في ساعات الذروة وتعتبر المشكلة من أهم التحديات الحالية للمعاملات الإلكترونية
3. القضايا القانونية: صعوبة تطبيق القانون – لا توجد ارضية مشتركة لحل النزاعات و الفصل في قضايا المعلوماتية
4. الأمن والخصوصية: تمر المعلومات والرسائل الإلكترونية من خلال قنوات مختلفة حتى تصل هدفها. يمكن انتهاك سرية المعلومات بالقرصنة والتخريب. كما ويمكن عش البطاقات الائتمانية.



بِسْمِ اللَّهِ
بِحَمْدِ اللَّهِ

