

المحاضرة ١٨

(التجارة الإلكترونية)

التجارة الإلكترونية

- شهدت شبكة الانترنت والتجارة الإلكترونية خلال السنوات القليلة الماضية نمواً حاداً قابله و زاد من حدته إفراط في الأنشطة التسويقية. وتقوم الشركات بابتكار استراتيجيات للإنتاج والتسويق والمبيعات بينما يقوم منظمو المشروعات بإيجاد أسواق جديدة.
- ومن المؤكد أن الانترنت والتجارة الإلكترونية سوف تؤثر في الحكومات وصنع السياسات، غير أن الحكومة الإلكترونية ستحتاج بنية أساسية فاعلة من الشبكات ونظم المعلومات.
- وقد نشطت التجارة الإلكترونية بصورة كبيرة في الدول المتقدمة تكنولوجياً ويتوقع أن تتأثر المجتمعات العربية بذلك خاصة بعد دخول عصر العولمة، وتشير الدراسات والبحوث إلى أن هناك عدداً كبيراً من المؤسسات والشركات دخلت بالفعل هذا المجال.
- في هذا العصر الذي تنتشر فيه الانترنت انتشاراً هائلاً، شاع مفهوم التجارة الإلكترونية التي تتيح العديد من المزايا، بالنسبة لرجال الأعمال والمستهلكين.

❖ التجارة الإلكترونية تعبير يستخدم عند أداء الأنشطة التجارية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتكون هذا الاصطلاح من مقطعين:

- الأول وهو «التجارة» ويعني النشاط الاقتصادي من تداول للسلع والخدمات والمعلومات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد،
- والمقطع الثاني «الإلكترونية» ويعني أداء النشاط باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية.

❖ وقد ظهرت عدة مفاهيم للتجارة الإلكترونية، كل منها ينظر إليها من منظور معين، ويمكننا أن نعرف التجارة الإلكترونية بأنها:

- «أداء كل ما يتعلق بالعمليات التجارية من تسويق وبيع وخدمات عبر الأنترنت».

❖ التجارة الإلكترونية هي نظام يتيح عبر الأنترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، ويمكن تشبيهه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون، أو شركات، أو محلات) والوسطاء (السماسرة) والمشترون، وتقدم فيه المنتجات والخدمات، في صورة افتراضية أو رقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الإلكترونية.

١. التجارة الإلكترونية بين القطاع الخاص والمستهلك Business To Consumer – B2C

- يقوم المشتري في هذا النوع من التعامل باختيار السلعة المناسبة وإرسال طلب الشراء ودفع قيمة السلعة ويتم الدفع عن طريق بطاقات الائتمان أو نقداً عند التسليم.

٢. التجارة الإلكترونية بين وحدات القطاع الخاص Business To Business-B2B

- يعتبر هذا المستوى من التجارة الإلكترونية أكثر المستويات استخداماً سواء داخل الدولة أو بين الدول وبعضها البعض، وفيها تقوم المنشأة الطالبة للبضائع (المشتري) بالتقدم بطلبات الشراء إلى المنشأة الموردة (البائعة) والاتفاق على طريق التسليم ودفع قيمة البضاعة.

٣. التجارة الإلكترونية بين الحكومة والقطاع الخاص Government To Business – G2B

- يغطي هذا النوع من المستوى جميع التعاملات التي تتم بين الحكومة والشركات والمصانع مثل، عرض القوانين واللوائح والإجراءات ونماذج المعاملات، مثل الضرائب ومناقصات طلب الشراء... ويعتبر هذا التعامل جزءاً من نشاط الحكومة الإلكترونية e-Government

٤. التجارة الإلكترونية بين مستهلك ومستهلك آخر Consumer To Consumer – C2C

- يتمثل هذا النوع في أن يقوم شخص بعرض ما يريد بيعه على موقع خاص. لهذا الغرض يقوم المستهلك بالتسوق في هذا الموقع لاختيار ما تم عرضه من أشخاص آخرين وشراء سلعته المناسبة. في هذا النمط بإمكان الأشخاص من بيع وشراء سلع وخدمات، ومن أشهر المواقع لهذا الغرض www.ebay.com

فوائد التجارة الإلكترونية

- تقدم التجارة الإلكترونية العديد من المزايا التي يمكن أن تستفيد منها الشركات والزبائن بشكل كبير .

الفوائد التي تجنيها الشركات من التجارة الإلكترونية

١. تسويق أكثر فعالية وأرباح أكثر

- إن اعتماد الشركات على الانترنت في التسويق يتيح لها عرض منتجاتها وخدماتها في مختلف أصقاع العالم دون انقطاع - طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنة - مما يوفر لهذه الشركات فرصة أكبر لجني الأرباح ، إضافة إلى وصولها إلى المزيد من الزبائن.

٢. تخفيض مصاريف الشركات

- تعد عملية إعداد وصيانة مواقع التجارة الإلكترونية على الويب أكثر اقتصادية في بناء أسواق التجزئة أو صيانة المكاتب ، ولا تحتاج الشركات إلى الإنفاق الكبير في الأمور الترويجية ، ولا تحتاج لاستخدام عدد كبير من

الموظفين للقيام بعمليات الجرد والأعمال الإدارية ، إذ توجد قواعد بيانات على الانترنت تحتفظ بتاريخ عمليات البيع في الشركة وأسماء الزبائن ، ويتيح ذلك لشخص بمفرده استرجاع المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات لتفحص تواريخ عمليات البيع بسهولة.

٣. التواصل الفعال مع الشركاء والعملاء

- توفر التجارة الإلكترونية طريقة فعالة لتبادل المعلومات مع الشركاء، كما توفر فرصة جيدة للشركات للاستفادة من البضائع والخدمات المقدمة من الشركات الأخرى (أي الموردين)، وهي ما تعرف بالتجارة الإلكترونية من الشركات إلى الشركات (Business – to – Business) .

الفوائد التي يجنيها الزبائن من التجارة الإلكترونية

❖ يتميز التعامل من خلال التجارة الإلكترونية بعدة فوائد منها:

١. انخفاض تكلفة السلع والخدمات.
٢. فعالية كبيرة في التسويق.
٣. زيادة قاعدة المتسوقين وتقليل وقت الوصول للسوق
٤. سهولة التسوق والبحث عن السلع والخدمات
٥. وسيلة مناسبة للتسوق
٦. توثيق المعاملات الكترونياً .

عيوب التجارة الإلكترونية

١. لا تتحمل ضمانات أكيدة فجميع العمليات تجري دون عقد ملزم بين البائع والمشتري.
٢. الإثبات القانوني للمعاملات محدود حيث لا يوجد سوى الرسائل الإلكترونية كسند قانوني متاح للطرفين.
٣. مشاكل الأمن التي تتمثل في إمكانية قيام قرصنة معلومات الحاسوب (الهاكرز) باختراق المواقع وسرقة المعلومات التي قد يكون من بينها المعلومات الشخصية والمالية للعملاء.
٤. عدم وجود تشريعات جديدة حتى الآن من أجل تغليظ عقوبة قرصنة معلومات الحاسوب ومواقع التجارة الإلكترونية الوهمية.

مجالات التجارة الإلكترونية

- يعتقد الكثيرون ان التجارة الإلكترونية هي مجرد عرض للسلع على موقع على الإنترنت، ولكنها أكبر من هذا المفهوم بكثير.
- هناك العديد من تطبيقات التجارة الإلكترونية مثل بيع السلع والخدمات، التسوق في المجمعات الافتراضية (Virtual Malls) البنوك الإلكترونية، التعامل مع الأسهم والسندات، الإعلانات التجارية ، ومواقع المزادات (Auction sites) وغيرها.

١. التسوق Online Sopping

- كبرى يقصد بالتسوق Online Shopping هو شراء سلع أو خدمات من شركات أو مصانع من خلال مواقع هذه الشركات على الويب مثل www.amazon.com أو من خلال مواقع تجارية لشركات صغيرة.

٢. البنوك الإلكترونية Online Banks

- يقوم مفهوم البنوك الإلكترونية على قيام العملاء بأداء حساباتهم وإنجاز جميع أعمالهم البنكية في أي وقت باستخدام الإنترنت موقع البنوك الإلكترونية لا تهتم فقط بتقديم خدمات مالية وإنما خدمات تجارية وإدارية واستشارية شاملة كما تتيح هذه المواقع وصلات إلى مواقع أخرى أو مواقع مكملة لخدمات البنك مثل مواقع إصدار البطاقات الائتمانية أو مواقع تداول الأسهم والسندات والعقار

٣. شراء الأسهم Online Stock Trading

- أصبح شائعاً الآن شراء وبيع الأسهم من خلال الإنترنت حيث توجد مواقع متخصصة تسمح للمستخدمين بفتح محفظة خاصة بحيث يستطيع المستثمر شراء وبيع الأسهم من خلال هذه المحفظة، كما تقدم هذه المواقع معلومات هامة عن الشركات والمؤشرات المختلفة للأسواق المالية، وتستفيد هذه المواقع من تحصيل عمولة البيع والشراء من المستثمرين

٤. المزادات Online Auctions

- تعتبر المزادات وسيلة شائعة لمن يرغب في شراء أو بيع سلع أو خدمات للغير من خلال مواقع المزادات المختلفة على الإنترنت مثل www.ebay.com وبإمكان البائع عرض سلعته على الموقع مع تحديد السعر مقابل دفع رسوم للموقع.

٥. توفير الوسائط المتعددة والبرامج Multimedia & Applications

- هناك مواقع تجارية متخصصة توفر برمجيات صغيرة، صوراً نادرة، كتباً إلكترونية e-books ألعاباً، موسيقى، مقاطع فيديو، أفلاماً وغيرها. ولا يتمكن المستخدم من الاستفادة من هذه النماذج المعروضة إلى بعد دفع رسوم مقابل إعطائه الصلاحية لإنزال Download أي من هذه النماذج على حاسوبه الشخصي، بعدها يتمكن المستخدم من الاستفادة مما تم شراؤه.

التجارة الخلوية

- ❖ التجارة الخلوية m-commerce هي حالة تدمج بين نظم الحوسبة والاتصالات وتقوم بتوظيف الاتصالات اللاسلكية (خاصة الهاتف الخليوي Mobile) في الأنشطة التجارية المختلفة بين مؤسسات الأعمال والعملاء وبين مؤسسات الأعمال فيما بينها.

احتياطات الأمن والسرية عند استخدام التجارة الإلكترونية

- رغم الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات بخصوص أمن وسلامة وسرية البيانات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، فالاحتتيال والغش والدخول غير المشروع لمواقع البيانات أمر وارد لانتحال شخصية أخرى أو تزوير توقيع.

- لذا يجب الحذر خاصة فيما يتعلق بعمليات تستلزم إعطاء بيانات مالية، وإليك هذه النصائح:

١. احرص على التعامل مع المواقع التي تحظى بسمعة طيبة والتي عادة ما تكون مؤمنة Secure Websites
٢. احتفظ بنسخة من أمر الشراء أو طلب الخدمة على القرص الصلب واطبعها كمستند قانوني.
٣. راجع الكشف الخاص ببطاقة الائتمان شهريا لعمليات الشراء التي تتم عبر الإنترنت.
٤. يفضل استخدام بطاقة ائتمانية واحدة للشراء عبر الإنترنت وتخصيصها فقط لهذا الغرض لسهولة اكتشاف أي خطأ أو تلاعب.
٥. لا تعطي أي تفاصيل أو بيانات عبر غرف المحادثة.

التجارة الإلكترونية - e-commerce

أساليب الدفع Online Payment

- ❖ بإمكان المستهلكين استخدام طرق وأساليب مختلفة للدفع مقابل السلع والخدمات التي يحصلون عليها من مواقع التجارة الإلكترونية فهي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية المتداولة بين المشتري والبائع.
- ❖ سنذكر فيما يلي بعض طرق وأساليب الدفع:

١. البطاقة الائتمانية Credit Card

- يستخدم المستهلك بطاقة الائتمان مقابل الخدمة أو السلعة التي يحصل عليها وهي الأكثر استخداماً في الوقت الحاضر. يطلب من المستهلك بيانات بطاقة الائتمان (رقم البطاقة، الاسم، تاريخ الانتهاء) ثم يقوم الموقع التجاري الإلكتروني بالتحقق من البطاقة في لحظتها للتأكد من صلاحيتها.

٢. المحفظة الإلكترونية Online Payment Account

- يقوم المستهلك بفتح حساب إلكتروني خاص من خلال أحد البنوك ويودع فيه مبلغاً محدداً من المال ليتمكن لاحقاً من استخدام هذا الحساب للدفع الإلكتروني مقابل شراء السلع والخدمات من المواقع المختلفة على الإنترنت. عندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يتم خصم قيمة المشتريات من حساب المحفظة الإلكترونية. ويمكن إعادة تعبئة المحفظة بمبالغ مالية أخرى عن طريقة إيداع أو تحويل نقود إلى المحفظة، ومن أشهر الشركات التي تقدم خدمات المحافظ الإلكترونية www.paypal.com

٣. طرق الدفع التقليدية Traditional Payment

- بعض المواقع التجارية على الإنترنت تدرك أن بعض المستهلكين يترددون في الدفع الإلكتروني، لذا توفر هذه المواقع خدمة الدفع بالطريقة التقليدية وذلك من خلال عرض رقم هاتف يقوم المشتري من خلاله بالاتصال والاتفاق على كيفية الدفع والذي قد يتم من خلال توصيل الشيك أو المبالغ يدوياً.

افاق ومستقبل التجارة الالكترونية

- تسمح هذه التجارة الجديدة للشركات الصغيرة بمنافسة الشركات الكبيرة، وتستحدث العديد من التقنيات لتذليل العقبات التي يواجهها الزبائن، ولاسيما على صعيد سرية وأمن المعاملات المالية عبر الانترنت، وقد ظهرت تقنيات أمنية، وقد أدى ظهور مثل هذه التقنيات إلى إزالة الكثير من المخاوف التي كانت لدى البعض، وتشير هذه المؤشرات بمستقبل مشرق للتجارة الإلكترونية.
- إلا أنه من الصعب التنبؤ بما ستحمله إلينا هذه التجارة ، ولكن الشيء الوحيد المؤكد بأن التجارة الإلكترونية وجدت لتبقى.