

## المحاضرة الثانية- تسويق إلكتروني

### التسويق الإلكتروني

#### آليات التواصل الجديدة مع العملاء

د. خالد قمر

#### الفصل الأول التسويق في العصر الرقمي

##### تعريف السوق الإلكتروني:

هو المكان الذي يقوم فيه البائعون والمشترون بتبادل المنتجات والمعلومات والأموال بطريقة إلكترونية.

##### ويتكون السوق الإلكتروني من المكونات الرئيسية التالية:

١. **العملاء:** وهنا يسعى العملاء في السوق الإلكتروني إلى الحصول على أكبر منفعة ممكنة من المنتجات وبأفضل الأسعار.
٢. **البائعون:** وهم أصحاب الشركات أو المنظمات الإلكترونية والذين يعرضون منتجاتهم من خلال مواقعهم المتواجدة على شبكة الإنترنت.
٣. **المنتجات:** والمنتجات في السوق الإلكتروني يمكن أن تكون منتجات مادية ملموسة أو منتجات رقمية.
٤. **البنية التحتية للسوق الإلكترونية:** وهي عبارة عن البرمجيات والشبكات اللازمة لإتمام العمليات التجارية.
٥. **الواجهات:** وهي التي يتم من خلالها التفاعل بين البائعين والمشتريين للسلع والخدمات المختلفة وتتكون من: الموقع- الفهرس- عربة التسوق- محركات البحث.
٦. **الأقسام الخلفية:** وهي تشمل كافة أنشطة إدارة المخزون والعمليات المحاسبية والمالية.
٧. **الوسطاء:** وهم الطرف الثالث لعملية البيع والشراء حيث يعملون كطرف ثالث بين البائع والمشتري من خلال عرض خدماتهم على مواقعهم الخاصة.
٨. **الشركاء التجاريون الآخرون:** وتكون وظيفتهم القيام بعمليات التغليف والشحن والتأمين.
٩. **خدمات الدعم:** وهي شركات تقدم خدمات الاعتماد والتوثيق وضمان وحماية وتزويد المعرفة.

##### تعريف التسويق الإلكتروني:

هو عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات، وكذلك إجراء جميع العمليات التسويقية بصورة إلكترونية من خلال شبكة الإنترنت أو أي وسيلة إلكترونية أخرى، ومن ثم يستطيع كافة الأفراد والشركات والهيئات الحكومية الحصول على احتياجاتهم المختلفة من السلع والخدمات في المكان والزمان المناسبين.

##### القوى الرئيسية التي تشكل العصر الرقمي الجديد: ١- التقنيات الرقمية وآليات التواصل:

حيث تحولت الآن الأجهزة والأنظمة من العمل بالنظام الغير رقمي Analog إلى العمل بالنظام الرقمي Digital التي تأتي كخلايا ثنائية Bits من أصفار وأحاد أو يسمى بالنظام الثنائي، ولقد سهل ذلك تحويل الكثير من الأشياء مثل الكتب والبيانات والأصوات إلى هذا النظام ومن ثم العمل من خلال الحاسب الآلي وانتقالها من خلال الشبكات المتعددة.

##### ومن أمثلة تلك الشبكات ما يلي:

- شبكة الإنترنت: Internet

" هي شبكة تربط عدد هائل من الحاسبات الآلية في شتى أنحاء العالم بحيث يمكن من خلالها تبادل البيانات فيما بين هذه الحاسبات في أي مكان في العالم بشكل إلكتروني ومن أشهر خدماتها:

" E-Mail, World Wide Web (WWW)، "وتقوم شبكة الانترنت على بروتوكول هام جد ا

وهو بروتوكول TCP/ IP Transmission Control protocol/ Internet Protocol