



جامعة المستقبل

كلية العلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

المرحلة الثانية

تطبيقات الحاسوب

الקורס الأول / الحاضرة الثانية

التجارة الإلكترونية

أستاذة المادة:

م.م البتول عبد المهدى صالح

E-Commerce

التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية : هي عملية بيع وشراء البضائع والخدمات عبر الإنترنت. يمكن لعملاء التجارة الإلكترونية إجراء عمليات شراء من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بالإضافة إلى نقاط الاتصال الأخرى، بما في ذلك الهواتف الذكية والساعات الذكية والمساعدات الرقمية، مثل أجهزة Echo من Amazon.



الاطراف المتعاملة بالتجارة الالكترونية :

هناك العديد من الاطراف والمستخدمين للتجارة الالكترونية عند تطبيقها متمثلة

بشكل تعاملات ومن اهم تلك التعاملات هي ما يلي :

► التعاملات بين وحدة اعمال (الشركات) ووحدة اعمال اخرى

(BUSINESS TO BUSINESS B2B) يتم هذا النوع من

التعاملات مابين وحدات الاعمال (الشركات) بعضها البعض اذ تقوم احدى

الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال للحصول على

طلبات الشراء من المجهزين من الشركات الاخرى والقيام بعملية الدفع. ويعد

هذا النوع من التعاملات من اقدم انواع التعاملات واكثرها شيوعاً.

► التعاملات بين وحدة الاعمال (الشركات) والزبائن (CUSTOMER

(BUSINESS TO B2C)

► يتم هذا النوع من التعاملات عن طريق استخدام شبكة الانترنت حيث ان

هناك العديد من المواقع التجارية على هذه الشبكة والتي تعرض جميع انواع

المنتجات والخدمات للشركات والتي عن طريقها يستطيع الزبون من القيام

بعملية الشراء والدفع سواء باستخدام بطاقة الائتمان او الدفع النقدي عند

التسليم او اي طريقة اخرى.

► التعاملات بين الاجهزة الحكومية ووحدة الاعمال (GOVERNMENT

(TO BUSINESS G2B)

► يتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الاجهزة الحكومية بعرض الرسوم

والاجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الانترنت ومن خلالها تستطيع

الشركات من الاطلاع عليها بصورة الكترونية.

► التعاملات بين الاجهزة الحكومية مع بعضها (**GOVERNMENT TO GOVERNMENT G2G**)

► ويتضمن هذا النوع من التعاملات تبادل البيانات والمعلومات ما بين الاجهزة الحكومية بعضها البعض والتنسيق فيما بينها وتشمل ايضاً الجانب التجاري من خلال قيام بعض الاجهزة الحكومية بعرض موجوداتها للبيع الى اجهزة حكومية اخرى عن طريق التجارة الالكترونية.

► التعاملات بين وحدة الاعمال (الشركات) والاجهزة **(BUSINESS TO GOVERNMENT B2G)** الحكومية

► ويتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الشركات باستعراض تفاصيل اعمالها والموارد المستخدمة ومخرجاتها والموازنة النقدية لها الكترونياً لتسهيل الاطلاع عليها من قبل الاجهزة الحكومية مثل هيئة الضرائب او قيام الشركات ببيع او تقديم الخدمات الى الاجهزة الحكومية

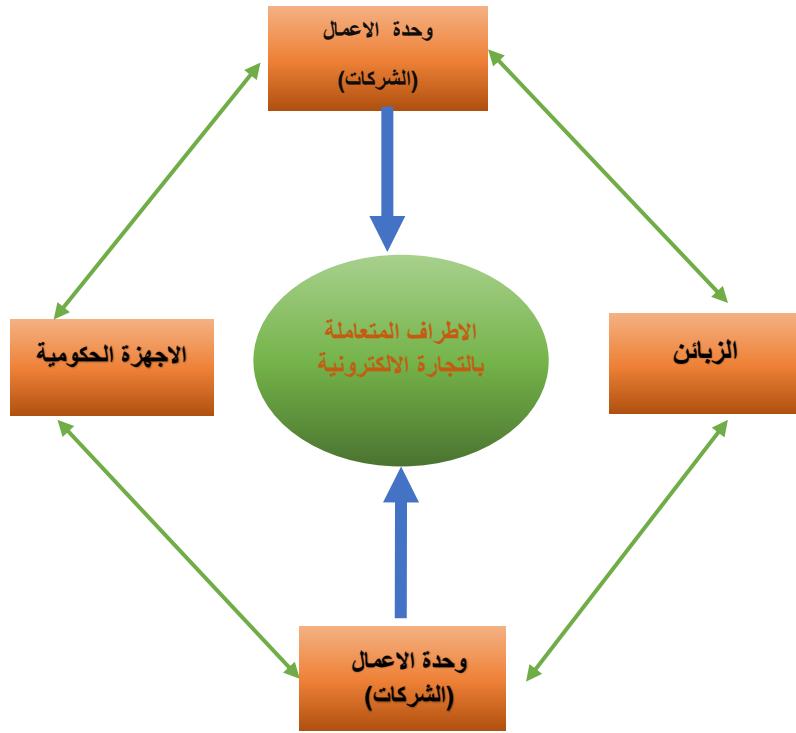
► التعاملات بين الزبائن مع بعضهم **(CUSTOMER C2C)**

► يتم هذا النوع من التعاملات عندما يقوم احد الافراد ببيع سلعة او تقديم خدمة الى افراد اخرين ومن الامثلة على ذلك عندما يقوم شخص معين بوضع اعلانات في موقعه على الانترنت من اجل بيع الاغراض الشخصية او تقديم الخبرات وكذلك المزادات التي توضع على الانترنت .

► التعاملات بين الزبائن ووحدة الاعمال (الشركات) **(CUSTOMER TO BUSINESS C2B)**

► يتضمن هذا النوع من التعاملات الافراد الذين يبيعون المنتجات والخدمات للشركات.

► التعاملات بين الزبائن والاجهزة الحكومية **(CUSTOMER TO GOVERNMENT C2G)**



اهم الاطراف المتعاملة بالتجارة الالكترونية

وتنقسم تطبيقات التجارة الالكترونية الى ثلاثة اجزاء:-

- ❖ شراء وبيع المنتجات والخدمات وهو ما يسمى بالسوق الالكتروني.
- ❖ تسهيل وتسهيل تدفق المعلومات والاتصالات والتعاون ما بين الشركات وما بين الاجزاء المختلفة لشركة واحدة.
- ❖ توفير خدمة الزبائن.

وعادة ما يتم التبادل التجاري الالكتروني بين ثلاثة اطراف هي الافراد وقطاع الاعمال (مؤسسه او شركات) ب مختلف انواعها وأحجامها والاجهزة الحكومية.

أما التعامل ما بين هذه الاطراف فيما يأتي تقسمه الى أربعة أنواع رئيسية وهي:-

✓ تجارة الكترونية من الشركات الى الافراد (Business – Consumer)

ويشار اليها اختصاراً "B2C" بالرمز

✓ تجارة الكترونية من الشركات الى الشركات (Business – Business)

ويشار اليها اختصاراً "B2B" بالرمز

✓ تجارة الكترونية بين القطاعات الحكومية والافراد (Consumer to

(Government

✓ تجارة الكترونية بين القطاعات الحكومية والشركات (Business to

(Government



☒ يجعل النمو الهائل في التجارة الإلكترونية منها أداة قيمة وأساسية أيضًا على نحو متزايد تؤدي إلى تمكين الشركات من فعل الأمور التالية:

- التميز عن منافسيها
- الوصول إلى المزيد من العملاء في المزيد من مناطق العالم
- خفض التكاليف عن طريق البيع المباشر للعملاء والحفاظ على عدد أقل من المتاجر التقليدية
- تمكين العملاء من الشراء في أي وقت وفي أي مكان، باستخدام أجهزتهم المفضلة - وهي قدرة ضرورية لجيل الألفية والمواطنين الرقميين الآخرين
- الحصول على بيانات العملاء القيمة من خلال المقاريس عبر الإنترنت
- اختبار المنتجات والخدمات والعلامات التجارية والشركات الجديدة في السوق بأقل قدر من الاستثمار المسبق
- توفير خيارات الخدمة الذاتية للعملاء، مما يسمح لموظفي المبيعات الصغيرة بالبيع لمزيد من العملاء
- التوسيع بسرعة وبتكلفة منخفضة

