

# الباب الثالث

## تجارة التجزئة e-tailing (نماذج B2C)

إعداد:  
معتز خالد سعد

### المصادر:

- ✓ Turban, E. (2015). Electronic commerce : a managerial and social networks perspective

# البيع بالتجزئة على الإنترنت e-tailing

- نموذج الأعمال-للمستهلك B2C
- ما الذي يمكن بيعه على الإنترنت؟
- حجم تجارة B2C ....
- المنافسة ... انت لست الوحيد!

# نظام التجارة الإلكترونية لشركة البيع بالتجزئة



**ERP:** Enterprise resource planning  
**CRM:** customer relationship management  
**SCM:** supply chain management

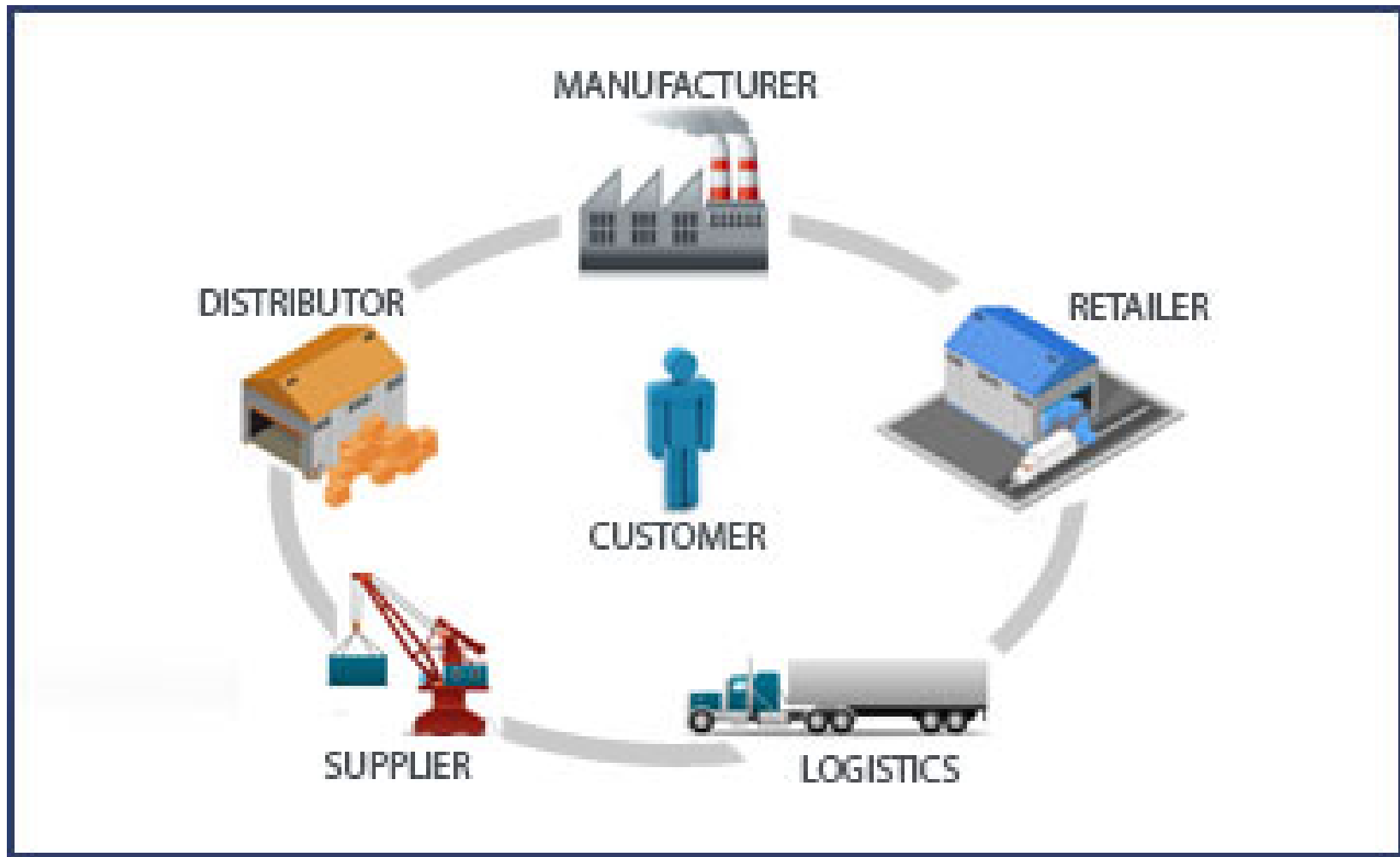
# تخطيط موارد المؤسسة ERP

- هو برنامج لإدارة الأعمال
- عادة يتكون من مجموعة من البرمجيات المتكاملة والمدمجة مع بعضها البعض
  - إدارة الموارد البشرية
  - المحاسبة
  - إدارة المشتريات
  - إدارة المخازن
  - ....
- يقوم برنامج ERP بتنظيم و تجميع وتخزين و ادارة البيانات من مصادر مختلفة

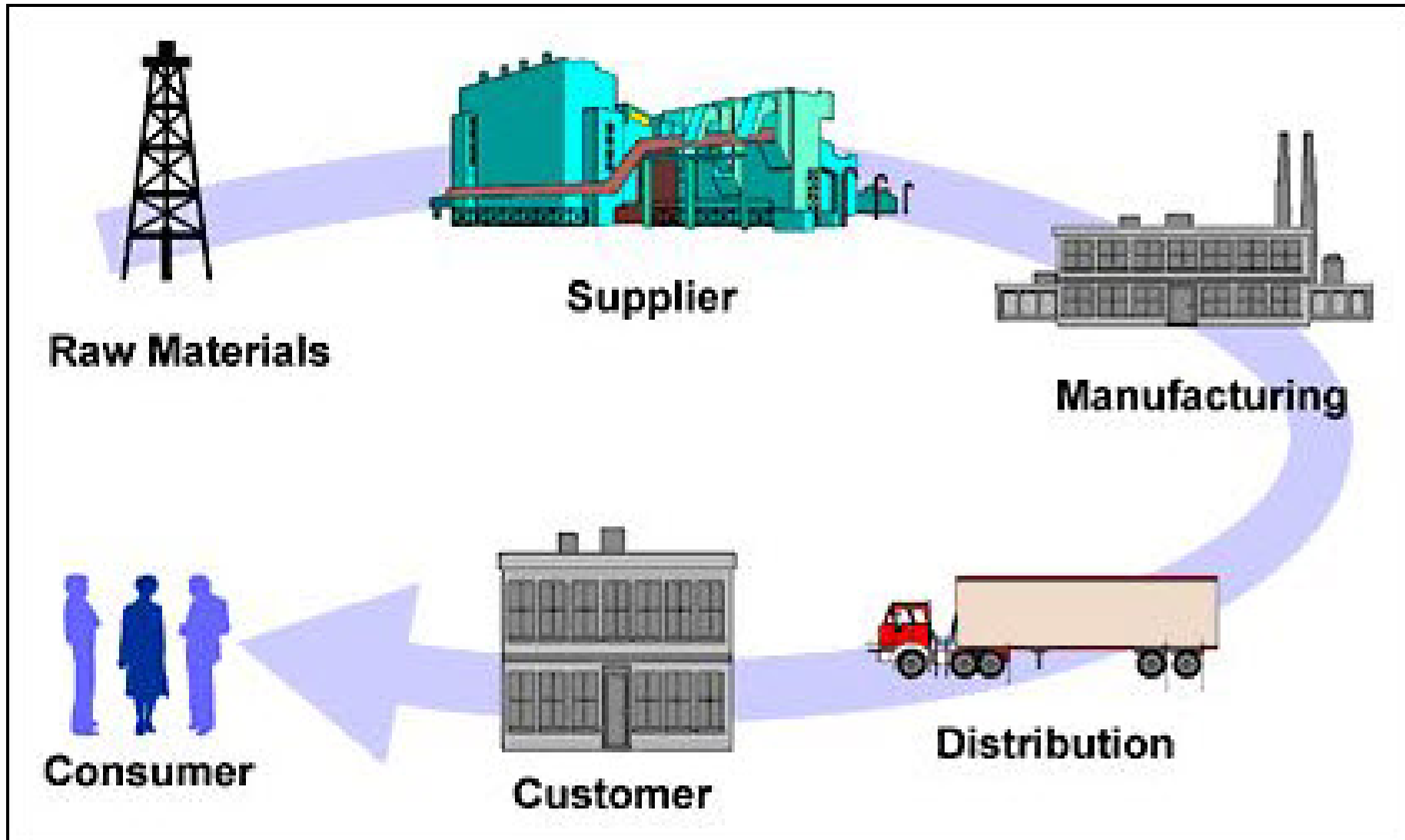
# إدارة علاقة الزبائن CRM

- هو نهج لإدارة علاقة الشركة بالزبائن الحاليين والزبائن المستقبليين
- يعمل هذا النهج على تحليل بيانات الزبائن من اجل تحسين علاقات افضل معهم

# إدارة سلسلة التوريد SCM



# إدارة سلسلة التوريد SCM



# إدارة سلسلة التوريد SCM

- إدارة تدفق البضائع والخدمات
  - نقل وتخزين المواد الخام لمرحلة التصنيع
  - تخزين ونقل المنتجات الجاهزة من المخازن الى المستهلكين



# تصنيف قنوات التوزيع

- توزيع على الإنترنت فقط (Pure play) only online
- توزيع تقليدي و على الإنترنت physical and online
- في هذه الحالة تكون للشركة عدة قنوات للتوزيع

# نماذج جديدة أو مخصصة من B2C

- التسوق الاجتماعي B2C social shopping
  - الشراء الجماعي على الإنترنت online group buying
  - توجد العديد من الشركات الناشئة start-ups في هذا المجال مثل yipit.com و livingsocial.com
- التسوق في مناسبات معينة
  - تلبية متطلبات حدث خاص مثل الأعياد والمناسبات الاجتماعية
- نادي التسوق الخاص
  - أعضاء النادي فقط يمكنهم التسوق بخصم كبير
  - مثال: ان يكون لدي خصم خاص وكبير في متاجر مستلزمات ركوب الخيل لان لدي عضوية في نادي الفروسية

# نماذج جديدة B2C

- شراء الهدايا بشكل جماعي على الإنترنت
- التجارة حسب الموقع الجغرافي  
Location based commerce –
- التسوق في العالم الافتراضي

# البيع بالتجزئة لبعض المنتجات والخدمات

- السياحة والسفر
- سوق التوظيف على الإنترنت
- العقارات والتأمين
- تداول الأسهم
- الخدمات المصرفية

# السياحة والسفر

- أمثلة

- [Www.expedia.com](http://Www.expedia.com)

- [Www.travelocity.com](http://Www.travelocity.com)

- [Www.tripadvisor.com](http://Www.tripadvisor.com)

- [Www.booking.com](http://Www.booking.com)

- شبكات اجتماعية للمسافرين Social travel network

- شبكات اجتماعية متخصصة لمسافرين

- مثل HelloTel و Trover

- Corporate travel

- وكالة لتنظيم السفر الجماعي بغرض الأعمال او أغراض السياحة و إدارة المناسبات

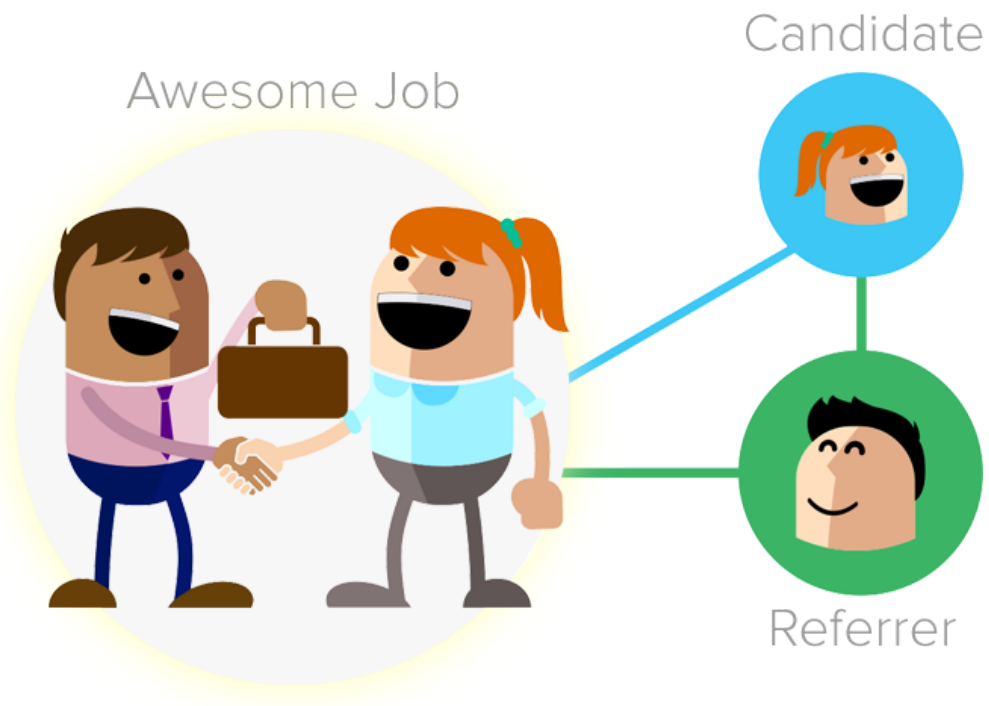
# فوائد استخدام خدمات السفر على الإنترنت

- توفير الوقت
- المقارنة بين الأسعار
- الاطلاع على آراء وتعليقات المستخدمين الآخرين على الخدمة

# تنسيب الوظائف على الإنترنت

- الأطراف التي تستخدم سوق التوظيف على الإنترنت
  - الباحثين عن وظائف
  - المشغلين
  - وكالات التوظيف (حكومية أو شركات)
- امثلة: هناك الكثير من الأمثلة منها وكالات محلية ومنها عالمية
  - <http://stackoverflow.com/jobs> [www.dice.com](http://www.dice.com)
  - <http://www.workingnomads.co/jobs>
- بوابات التوظيف (تقدم إعلانات مبوبة عن الوظائف) بالإضافة إلى مقالات أخرى ذات العلاقة
- سوق التوظيف على الشبكات الاجتماعية مثل LinkedIn

# Job referral on social networks





# فوائد سوق التوظيف الإلكتروني (على الإنترنت)

- بالنسبة للباحثين عن وظائف
  - إيجاد معلومات عن عدد كبير من الوظائف حوال العالم
  - إمكانية الاتصال بالمشغلين بشكل سريع
  - يمكن للباحث عن وظيفة تسويق نفسه للمشغلين  
<https://www.livecareer.com/>
  - كتابة ونشر السيرة الذاتية لعدد كبير من الوكالات  
<http://www.careerbuilder.com/>
  - الحصول على خدمات دعم مجانية للتخطيط لمسيرتك المهنية
  - الحصول عن معلومات عن رواتب الوظائف
  - التعلم من تجارب الآخرين بخصوص المقابلات والنصائح الأخرى

# فوائد سوق التوظيف الإلكتروني (على الأنترنت)

- بالنسبة للمشغلين
  - الإعلان لعدد كبير من الباحثين من الوظائف
  - توفير تكلفة الإعلان
  - توفير وقت معالجة طلبات التوظيف
  - زيادة فرصة إيجاد امهر الباحثين عن وظائف
  - إمكانية عقد المقابلات على الانترنت
  - إمكانية عقد امتحان الوظيفة على الانترنت

# الخدمات المصرفية على الانترنت e-banking / online banking

- تقديم خدمات مصرفية على الانترنت مثل ادارة الحسابات المصرفية ودفع الفواتير و تحويل الاموال
- البنك الافتراضي virtual bank
- بنك افتراضي على الإنترنت له حسابات في عدة بنوك حول العالم
- وسيط بين البنك الحقيقي والمستخدم
- تأمين الخدمات المصرفية الافتراضية على الإنترنت

# بيع البقالة على الإنترنت e-grocer

- يقوم متجر البقالة الإلكتروني بأخذ طلبات الزبائن من على الإنترنت وتوصيلها بشكل يومي أو منتظم أو في فترة زمنية قصيرة
- التوصيل عند الطلب delivery on demand أو التوصيل السريع express
- خدمة بريد أو توصيل تقوم بتوصيل السريع للمنتجات بعد تلقي الطلب مباشرة

# الأدوات المساعدة في التسوق الإلكتروني

- بوابات التسوق shopping portal
  - بوابات للمتاجر الالكترونية ومراكز التسوق
  - هذه البوابات نوعان
    - شاملة comprehensive : تعرض منتجات مختلفة
    - متخصصة niche oriented : تعرض فئة معينة من المنتجات

# الأدوات المساعدة في التسوق الإلكتروني

• روبوت التسوق shopping bot هو عبارة عن برنامج يقوم بالتالي:

- مساعدة المستهلك في اختيار المنتج المناسب
- مساعدة المستهلك في المقارنة بين المنتجات من حيث الأسعار و الجودة
- مثال: يرغب المستهلك في شراء جهاز حاسوب ولا يعرف المواصفات المناسبة فيقوم الروبوت بسؤاله عن طبيعة استخدامه للحاسوب (الألعاب وتصفح الإنترنت مثلا) وبناء على ذلك يقترح الروبوت المواصفات المناسبة
- مثال: المستهلك مختار بين منتجين : يقوم الروبوت بمساعدته في المقارنة واختيار الأفضل من ناحية سعر وجودة

# Referral economy

- نموذج مبني على توصية لمنتج معين بناءً على توصيات الأصدقاء أو مستهلكين آخرين

# تعارض قنوات التوزيع distribution channel conflict

- هي الحالة التي تكون فيها قناة التسويق أو التوزيع على الإنترنت مشوشة للقناة التقليدية بسبب المنافسة الشديدة



# الدروس المستفادة من B2C

- إمكانية تعارض السعر بين قنوات التوزيع
- صعوبة تحديد السعر المناسب للمنتج
- التجارة المبنية على تخصيص المنتجات تنتشر أكثر فأكثر
- المنافسة شديدة في البيع بالتجزئة على الإنترنت
- هناك العديد من التحديات بخصوص الغش والنشاطات الغير مشروعة في التعامل مع الأموال
- تعزيز قنوات التوزيع المتعددة والتنسيق بينها
- تفعيل مشاركة الزبائن من حيث مشاركة آرائهم و استطلاع حاجاتهم

# نهاية الباب الثالث

