

الفصل الاول

اساسيات ومفاهيم التسويق والتجارة الالكترونية

- مفهوم التجارة الالكترونية وفوائدها ومحدداتها
- اشكال ومستويات التجارة الالكترونية
- التجارة الالكترونية....لماذا
- المعلومات التى توفرها شبكة الانترنت
- فوائد التجارة الالكترونية للمشتري
- فوائد التجارة الالكترونية للبائع
- التسويق والتسوق الالكترونى
- انواع التجارة الالكترونية

○ مفهوم التجارة الالكترونية وفوائدها ومحدداتها

القيام بالأنشطة التجارية باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، لإيجاد روابط فعالة وتبادل المعلومات بين الشركات وعملائها أو بين الشركات والجهات العامة، بغرض رفع كفاءة الأداء وتقليل سلسلة الوسطاء، وتلك الأنشطة **تشمل ما يلي :**

- الاعلانات عن السلع والبضائع والخدمات
- المعلومات عن السلع والبضائع والخدمات
- علاقات العملاء التي تدعم عمليات الشراء والبيع وخدمات ما بعد البيع
- عقد الصفقات و ابرام العقود
- سداد الإلتزامات المالية ودفعها
- عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الإجراءات
- الدعم الفني للسلع التي يشتريها الزبائن
-

○ وتتسم التجارة الالكترونية بعدة سمات تميزها عن التجارة العادية وفي نفس الوقت تفتح الباب لمشاكل قانونية لم يسبق التعامل معها :

اولاً.عدم وجود علاقة مباشرة بين البائع والمشتري : فلا يلتقى البائع والمشتري وجهاً لوجه، وان البائع يمكن الا يكون شخص طبيعي ولكن مجرد عنوان على شبه الانترنت ليس له وجود فى العالم الحقيقي

ثانياً.وجود قدر عالى من التفاعل بين البائع والمشتري بالرغم من عدم وجود علاقة مباشرة بينهما : فالعالم الالكتروني يحقق امكانية هائلة لتبادل اعداد كبيرة من الرسائل الالكترونية تفوق كل ما عرفته البشرية من وسائل الاتصال

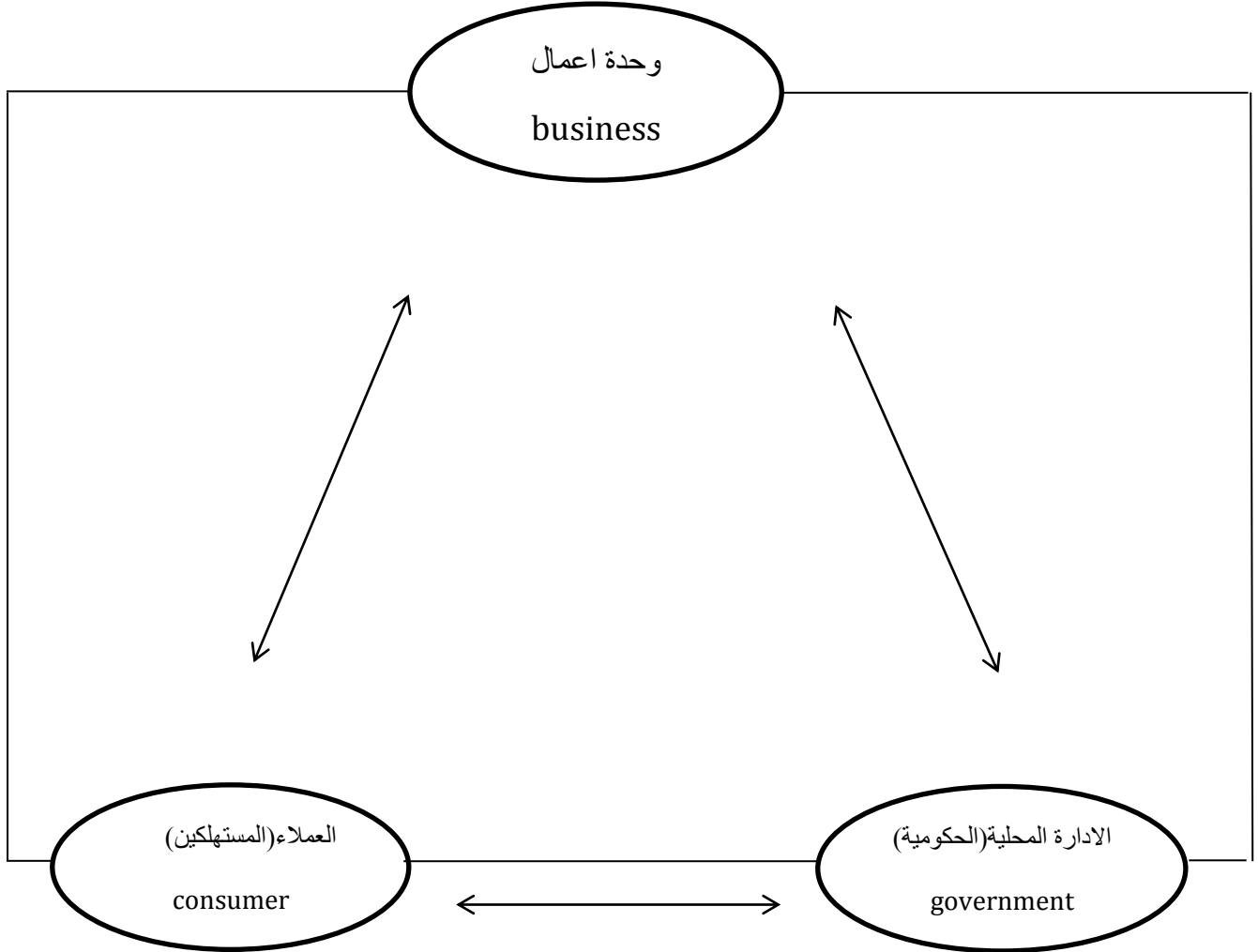
ثالثاً.عدم وجود اى وثائق ورقية متبادلة : حيث يلعب البريد الالكتروني والتفاعل المباشر مع مقر الشركة على شبكة الانترنت المحور الاساسي للتعاملات الالكترونية

رابعاً.ترتبط بما يطلق عليه التفاعل الجمعى : يقصد به إمكانية إرسال اصل رسالة واحدة لعدد لا نهائى من المستفيدين، ويشكل هذا النوع من الرسائل أحد المشاكل التى تواجه التجارة الالكترونية، فالرد العام للبائع على المشتري يمثل نية، ولكنه لا يمثل عقد خاص حيث لا يوجد طرفين

خامساً. التسليم الالكتروني للبضاعة : ويتم ذلك من خلال المواد المكتوبة والسمعية، وفى المستقبل سيكون للمواد المرئية، وهنا تتم المعاملة بالكامل على الانترنت

○ أشكال ومستويات التجارة الالكترونية

يمكن النظر الى التجارة الالكترونية على انها مفهوم متعدد الأبعاد يمكن تطبيقه بأكثر من شكل كمان هو موضح بالشكل:



التجارة الإلكترونية بين وحدات أعمال (B2B: Business To Business) :
يتم هذا النوع من التجارة الالكترونية بين مؤسسات الاعمال بعضها وبعض ، ويعد هذا الشكل من اكثر اشكال التجارة الالكترونية شيوعاً

التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ومستهلك (B2C: Business To Customer) :
هذا النمط توسع بشكل كبير مع استخدام الانترنت حيث اصبح هنا ما يسمى المراكز التجارية على الانترنت وهي تقدم جميع انواع السلع والخدمات

التجارة الالكترونية بين وحدات اعمال والادارة المحلية (الحكومية) Business (To Administration) : وهى تغطي جميع التحويلات مثل دفع الضرائب والتعاملات التى تتم بين الشركات وهيئات الادارة المحلية

التجارة الالكترونية بين المستهلكين والادارة المحلية (Administration To Cutomeer) : بدأ هذا الجزء يتطور ويتسع فى الالونة الاخيرة ويتضمن العديد من الانشطة مثل دفع الضرائب إلكترونياً

○ مستويات التجارة الالكترونية :

تتعدد مستويات التجارة الالكترونية طبقاً لدرجة تنفيذ الأنشطة التجارية بالاعتماد على التطبيقات الالكترونية وتتضمن المستويات الآتية :

المستوى البسيط من التجارة الالكترونية : ويشمل الترويج والدعاية للمنتجات والخدمات ما قبل وبعد البيع

المستوى الأكثر تطوراً من التجارة الالكترونية: ويتضمن الدفع على المستوى المحلى

○ التجارة الإلكترونية... لماذا؟

مع نهاية القرن العشرين تطورت الأنشطة الاقتصادية من خلال الاستفادة من الامكانيات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واصبحت التجارة الالكترونية جزءاً من الواقع الاقتصادى الدولى ، ويمكن ان تستفيد منها مختلف دول العالم المتقدمة منها والنامية

هناك مجموعة من الآثار الايجابية التى يمكن ان تترتب على تطبيق التجارة الالكترونية وهى:

- ١-زيادة القدرة التنافسية : توفير ادوات ووسائل تضيف الى القدرات التنافسية للمنتجات مما يحقق زيادة الصادرات
- ٢-تنشيط المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم : خفض التكاليف والدعاية والاعلان، توفير فى الوقت والجهد المطلوبين لأداء المعاملات التجارية
- ٣-خلق فرص جديدة للعمل الحر : يستطيع المنتج عبر وسائل التجارة الالكترونية ان يقوم بمعاملات تجارية عبر انحاء العالم مما يخلق فرص عمل جديدة

٤-زيادة شفافية الحكومة وتحسين الخدمات الحكومية :

- توفير البيانات والمعلومات و إتاحتها للمستثمرين
- عرض اجراءات وخطوات ونماذج وخطوات الحصول على الخدمات الحكومية

- اداء الخدمات إلكترونياً وبصورة تضمن اعلى درجات اداء فى اقل وحدة زمن
- فتح قناة اتصال جديدة بين المواطنين والجهات الحكومية

٥-تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة فى سوق التكنولوجيا المتطورة : تؤثر

- التجارة الالكترونية بدرجات متفاوتة على كل من اداء الاعمال وانشطة التجارة من اختيار السلع حتى استلامها ويوضح التالى فرص وفوائد التجارة الالكترونية التى تتيحها :

- وفرة المعلومات عن الاسعار وصفقات الاعمال وطلبات السواق الأخرى

- تحسين كفاءة الاداء من خلال ادوات جديدة اكثر كفاءة وسرعة
- تخفيض التكاليف سواء كانت إدارية او تكاليف شحن او اعلان
- خلق أسواق جديدة وزيادة القدرة على النفاذ الى الاسواق
- مساحة تواجد اكبر في الاسواق/مساحة اكبر للإختيار : تتيح اكثر للمستهلك الاختيار بين المعروض

- تحسين درجة التنافسية/تحسين جودة المنتج : توفير المعلومات عن المنتج والاستجابة السريعة لطلبات السوق
- التصنيع الضخم للمستهلك/منتجات حسب طلب العميل: تجميع معلومات دقيقة عن احتياجات العملاء وبالتالي يتم الانتاج وفقاً لمتطلبات العملاء

- اختصار الدورة التجارية/تلبية سريعة لإحتياجات المستهلكين(العملاء): حيث يتم الشحن مباشرة من المصنع الى المستهلك
- خفض التكاليف للمنتج/تقليل السعر للمستهلك : واحدة من اهم مساهمات التجارة الالكترونية هى تقليل تكاليف التبادل التجاري
- توفير فرص عمل جديدة/اضافة خدمات ومنتجات جديدة: تعطي التجارة الالكترونية فرصة لأضافة خدمات جديدة خاصة خدمات صيانة الشبكات، مما يتيح فرص عمل جديدة

○ فرص وفوائد التجارة الالكترونية :

فرص العارضين (الموردين)	فوائد المستهلكين (العملاء)
مساحة تواجد اكبر في الاسواق	مساحة أكبر للأختيار
تحسين درجة التنافسية	تحسين جودة المنتج
التصنيع الضخم للمستهلك Customerisation	منتجات حسب طلب العميل
اختصار الدورة التجارية	تلبية سريعة للإحتياجات
خفض التكاليف	تخفيض السعر
إيجاد فرص عمل جديدة	خدمات ومنتجات جديدة