



\

تم التحميل من اسهل عن بعد

المحاضرة الأولى

الشبكات والانترنت

Internet: عبارة مشتقة من كلمتين (network / International) وهي تعني (الشبكة العالمية)

وتعني: ترابط بين مجموعه من الشبكات وذلك لنقل المعلومات من شبكة إلى شبكة أخرى .

شبكة الانترنت : شبكة واسعة تصل الملايين من أجهزة الحاسوب المنتشرة بين دول العالم لتبادل المعلومات فيما بينها وتحتوي كمّاً هائلاً من المعلومات تشمل جميع نواحي المعرفة، متوفرة على شكل نصوص وصور ورسومات وأصوات وغيرها.

يعرف الانترنت عند البعض بخط المعلومات السريع (informationhigh way)

بروتوكول TCP & IP

مهمته ربط المعلومات مع بعضها البعض

TCP (TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL)

وهو بروتوكول التخاطب في الشبكات بصورة اساسيه ..

مهمته ربط مكونات الإنترنت مع بعضها البعض

IP (INTERNET PROTOCOL)

تعريف الانترنت: جاءت كلمة الانترنت اختصاراً لكلمات international network

الانترنت: " هي تلك الوسيلة أو الأداة التواصلية بين الشبكات دون اعتبار للحدود الدولية " .

- الانترنت يتكون من طبيعة تفنيه. إنسانية فهي نتاج اجتماع التقنية والمعلومات ثم أُنما في حقيقتها وسيلة تواصل بين الشبكات.

عناصر التعريف:

العنصر الأول: الانترنت وسيلة تواصلية.

العنصر الثاني: الانترنت تستلزم المعلومات

العنصر الثالث: الانترنت عابرة للحدود الدولية

لا بد من التفريق بين الشبكة المحلية LAN وبين الشبكة العالمية WAN:

الشبكة المحلية (LAN):	تكون منحصرة داخل قطاع أو داخل شركة واحدة وليس لها علاقة بالإجهزة الحاسوبية لدى الشركات الأخرى.
الشبكة العالمية (WAN)	هي إمكانية التواصل والانتقال من الشبكة المحلية الى الشبكة الخارجية والاستفادة من المعلومات الخارجية وجلبها إلى داخل المؤسسة ومن ثم الاستفادة داخل هذه المؤسسة.

✓ مكونات الانترنت:

١-النسيج المعلومات الدولي: WWW = world wide web

وهو نظام معلوماتي عالمي مؤلف من كم هائل من النصوص والصور والعينات الصوتية ولقطات الفيديو .

٢_البريد الالكتروني Email

وهو نظام لإرسال الرسائل والملفات الالكترونية لاي من المشتركين في إي مكان في العالم وبسرعة فائقة .

٣_بروتوكول نقل الملفات Ftp

وهو برنامج وأسلوب لنقل وتبادل الملفات بين اجهزة الحاسوب المتصلة بالشبكة .

٤_المجموعات الإخبارية Usenet news

عبارة عن لوحات إعلامية الكترونية عالميه يصل إليها المشتركون ويساهمون بما ينشر فيها حول الموضوعات التي تهمهم .

٥_ برامج الحوار والمراسلة الفورية والتفاعل الاجتماعي

✓ موقع شبكة الانترنت:

لا يوجد مكان محدد لموقع شبكة الانترنت فهي ناتج توصيل جميع الحاسبات المتصلة بالشبكة بما تحتويه هذه الحاسبات من معلومات.

✓ إدارة شبكة الإنترنت: لا توجد جهة إدارية أو قضائية للشبكة

مجتمع الانترنت internet community

يتكون مجتمع الانترنت من مجموعه من الفئات المشتركة وهي الأفراد، المنظمات شركات الحاسبات، المؤسسات، الحكومات وكل من له

علاقة بالانترنت بأسلوب أو بأخر وفيما يلي وصف مبسط لكل من تلك الفئات:

١. المستخدمين

٢. مزودي خدمة الاتصال بالانترنت

٣. مزودي المعلومات للانترنت

٤. مزودي البرمجيات من خلال الوب

٥. شركات أجهزه وبرمجيات الحاسوب

٦. الحكومات

"في حاله عدم وجود واحد من هذه المكونات أو المجتمعات قد يكون هناك خلل في عملية استخدام الانترنت..."

المحاضرة الثانية

عناوين المواقع في الانترنت:

عنوان الموقع في الانترنت: Uniform Resource Locator (URL) عنوان موقع الويب. لكل موقع انترنت عنوان مختلف.

أذاً الموقع الإلكتروني يتألف من مجموعه من الجزئيات:

- **الجزء الأول:** جميع المواقع تمتلك هذا المكون. WWW
- **الجزء الثاني:** اسم الموقع
- **الجزء الثالث:** مجال هذه الموقع هل هو عسكري هل هو حكومي هل هو تعليمي .
- **الجزء الأخير sa:** وتمثل إن هذه الموقع ينتمي إلى بلد معين

الشبكة العنكبوتية العالمية: هي نظام يتألف من خدمات الانترنت (**Internet servers**) التي تساند صفحات الويب التي تحتوي على المصادر أو الموارد **resources** المتاحة والخدمات المتوفرة على الانترنت والتي يتم التعرف عليها بمحدد عالمي يعرف باسم المعرف الموحد المصدر **URL** معرف المصدر الموحد.

✓ **الانترنت ليست مرادفة للويب World Wide Web :**

أما الويب	فلاانترنت
فهو شبكة من الوثائق التي تعرف بصفحات الويب (Web Pages) مرتبطة بواسطة روابط متشابكة (hyperlinks) وهو وسيلة للوصول إلى المعلومات عبر وسائط الانترنت	عبارة عن شبكة ضخمة وبنيتها التحتية في شبكات الكمبيوتر ، تربط بلايين الحاسبات بالعالم معاً مكونة شبكة يستطيع أي كمبيوتر فيها أن يتوصل مع أي كمبيوتر آخر ، بشرط أن يكونا متصلاً بالانترنت .

✓ **محركات البحث:**

محرك البحث: هو برنامج يساعد في العثور المعلومات المخزنة بالشبكة العالمية أو بحاسب شخصي.

✓ **استخدامات الانترنت:**

البحث في الويب يستخدم الويب بصورة كبيرة في المجالات التالية :

- يطلق على عملية تنزيل الملفات من الانترنت إلى الحاسوب الذي تستخدمه مصطلح **Down Load**
- وعلى عملية تنزيل الملفات من الحاسوب الذي تستخدمه إلى الانترنت مصطلح **UP Load** أي رفع الملفات ويستخدم في ذلك بروتوكول نقل الملفات: **FTP**

١. البحث عن المعلومات

٢. نقل الملفات

٣. الأخبار

٤. الألعاب والتسلية

٥. الكتب الإلكترونية

٦. البوابات الإلكترونية

٧. التعليم من خلال الويب

٨. التجارة

٩. البريد الإلكتروني

فوائد البريد الالكتروني :

١. سرعة الاتصال .
٢. يمكن إرسال رسالة واحدة إلى عدة جهات في وقت واحد
٣. يمكن تخزين الرسائل واسترجاعها في وقت لاحق
٤. يمكن طباعة الرسائل .
٥. يمكن إعادة إرسال نفس الرسالة إلى وجهة أو عدة جهات أخرى
٦. يمكن إرفاق كثير من أنواع الملفات مع رسالة البريد الالكتروني
٧. تقليل رسوم البريد العادي
٨. ضمان وصول الرسالة إلى المرسل إليه
٩. ثقل البيانات بدقة دون تعرضها للضياع أو النقص

خدمات الانترنت:

- ١- عنوان البريد الالكتروني
- ٢- المحادثة عبر الانترنت
- ٣- الرسائل الفورية
- ٤- المؤتمرات المرئية

آلية عمل البريد الالكتروني والمواقع الالكترونية :

في حالة تصفحك للانترنت وتريد معرفة نوع هذه الصفحة هل هي تجارية تعليمية عسكرية .. كما هو موضح في الجدول .

الكلمة	الوصف	المجال
com	commercial	تجاري
edu	Educational	تعليمي
gov	Government	حكومي
net	Network	شبكة
org	Organization	منظمة أو مؤسسة
mil	Military	عسكري

المحاضرة الثالثة

لدينا ثلاث جزئيات معينه يتوجب علينا تفرقة كل جزئية عن الجزئية الأخرى.

Public Internet بيلك انترنت	تكون مرئية للعامة تدار من قبل قسم التسويق.
Extranet شبكة الاكسترنات	تستخدم شبكة الاكسترنات للربط بين مجموعة انترنت مجموعة مؤسسات. وتلعب عوامل التأمين. واستخدامها محدود ومقصود على الموردين الموثوق بهم وكبار العملاء . تدار بواسطة قسم التسويق والخدمات العينية.
Intranet نظام الانترانت	هي شبكة اتصالات محلية تخدم مؤسسة معينة. وهي نفس تكنولوجيا الانترنت من حيث التصفح للصفحات والبحث ونقل الملفات . استخدامها قاصرا فقط على من هم داخل المؤسسة -تكون داخل الشركة وموجودة فقط للعاملين بالشركة - تدار عادة عن طريق قسم الموارد البشرية

✓ من الممكن أن يكون هنالك مواقع الالكترونية لأناس اكسترنات بينما لأناس آخريين هي انترنت وكذلك العكس

الفرق بين الاكسترنات والانترنت:

الاكسترنات	تكون مرئية فقط للموردين وأصحاب الأعمال، وتزود سلسلة الإدارات والمعلومات، وتدار بواسطة قسم التسويق والخدمات العينية.
الانترنت:	تكون داخل الشركة، وموجودة فقط للعاملين بالشركة، وتدار عادة عن طريق قسم الموارد البشرية.

حاسب مركزي أو نظام حاسبات لا مركزيا:

يتمثل نظام الحاسب المركزي: في وجود إدارة مركزية بما حاسب آلي واحد يقوم بأداء خدمات البيانات لكافة الأقسام المختلفة بالمنشأة.

أما نظام الحاسبات لا مركزيا هو نظام تتوفر فيه مجموعة من الشروط :

أولا: وجود أكثر من حاسب في مواقع جغرافية مختلفة داخل المنشأة.

ثانيا: يتم الربط بين هذه الحاسبات باستخدام موصلات الكهربائية أو الالكترونية.

ثالثا: تستخدم في خدمة منشأة واحدة أو شركات منتشرة جغرافيا في أماكن مختلفة.

مزايا النظم الموزعة لا مركزياً	عيوب النظم الموزعة لا مركزياً:
<ol style="list-style-type: none"> ١. تقليل تكاليف الاتصال. ٢. زيادة مرونة ، زيادة الحاسبات عند الحاجة. ٣. زيادة الأمان وعدم فقد البيانات وتقليل تعطل العمل بالكامل. 	<ol style="list-style-type: none"> ١. زيادة إمكانية تكرار البيانات . ٢. زيادة فرصة عدم التوحيد في البرامج والبيانات. ٣. زيادة صعوبة الرقابة على نظم المعلومات والمشكلات المرتبطة بهاذ الجزئية.

إذا هناك نظم موزعة مركزيا ونظم موزعة لا مركزيا فبنتالي:

إذا كان النظام موزع لا مركزيا	إذا كان النظام موزع مركزيا
هناك بعض من المعلومات تكون منبثة قد تكون ذات تكرار معين أي أن كثير من المعلومات أدخلت لأكثر من مره .	<p>تكون إدارة البيانات سهلة مرنة من الممكن احتوائها ومعرفتها ومعرفة ما هي المعلومات التي بثه من خلال هذه الحاسب المركزي.</p> <p>يكون هناك رقابه على المعلومات التي تبث داخل أو من خلال هذا الجهاز المركزي</p>

المحاضرة الرابعة

التجارة الالكترونية: هو مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات . من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الانترنت هناك عدة وجهات نظر من اجل تعريف هذه الكلمة :

عالم الإتصالات	يعرف التجارة الالكترونية بأنها وسيلة من اجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو عبر وسيلة تقنية
الإعمال التجارية	تعرف التجاره الألكترونيه انها عملية تطبيق التقنية من اجل جعل المعلومات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة . وكيف الوصول إلى هذه المعلومة قبل العمليات التنافسية أو قبل المنافسون من الشركات الأخرى.
الخدمات	تعرف التجارة الالكترونية بأنها أداة من اجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض تكلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال هذه الخدمة
عالم الانترنت	يعرفها بالتجارة التي تفتح المجال من اجل بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات عبر الانترنت

هيكل التجارة الالكترونية:

كثير من تطبيقات التجارة الالكترونية ومن اجل تنفيذ هذه التطبيقات يستلزم الحصول على معلومات داعمة - وأنظمة - وبنية تحتية .
تطبيقات التجارة الالكترونية مدعومة ببنى تحتية وتأدية عمل هذه التطبيقات يستلزم الاعتماد على أربعة محاور مهمة :

١. الناس
٢. السياسة العامة .
٣. المعايير والبروتوكولات التقنية
٤. شركات أخرى

أقسام تطبيقات التجارة الالكترونية :

١. شراء وبيع المنتجات والخدمات وهو ما يسمى بالسوق الالكتروني .
٢. تسهيل وتسيير تدفق المعلومات والاتصالات والتعاون ما بين الشركات وما بين الأجزاء المختلفة الشركة واحدة .
٣. توفير خدمة العملاء . هذه الثلاثة من تطبيقات التجارة الالكترونية .

الأسواق الالكترونية

• السوق هو عبارة عن محل التعاملات والعلاقات من اجل تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال عبر اي وسيله من وسائل الالكترونية.

• عند ما تكون هيئة السوق الكتروني فان مركز التجارة هو محل شبكي يحوي تعاملات تجارية

أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الالكترونية

- أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات تتركز على تبادل وتدفع المعلومات ما بين منظمين أو أكثر .
- أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات تستخدم فقط في تطبيق الشركات للشركات.
- أنظمة المعلومات في الأسواق الالكترونية من الممكن استخدامها في تطبيقات الشركات للشركات وفي تطبيقات الشركات للمستهلكين

أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات

نظمه المعلومات ما بين المؤسسات / هو نظام يربط ما بين عدة جهات تجارية وغالباً ما تشمل شركة ومزودها ومستهلكها .

أنواع أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات:

- ❖ التبادل الالكتروني للبيانات : ((وهو أول ما ظهر في العملية التبادلية والرموز بأي مسألة من المسائل مهمة ويتوجب على الطالب فهم هذه الرموز لكي يتسنى له فهم الجزئية عامة ويرمز لها EDI))
- يوفر اتصال الشركات للشركات بصورة آمنة عبر شبكات القيمة المضافة .
- ❖ الشبكة الإضافية وهي الاكسترانت / التي توفر اتصال الشركات للشركات بصورة آمنة عبر الانترنت .
- ❖ التحويل الالكتروني للأموال / ((مثل ما هو حالياً بين البنوك عندما تقوم بتحويل مبلغ معين من هنا إلى بلد آخر)) .
- ❖ الاستثمارات الالكترونية .
- ❖ التواصل المتكامل / وهو عملية إرسال الايميلات ووثائق الفاكس عبر نظام موحد للإرسال الالكتروني.
- ❖ قواعد البيانات المتقاسمة / وفيها أن المعلومات المخزنة في قواعد البيانات تكون قابلة للمعاينة من قبل جميع الأطراف المشاركين في التجارة . والغرض من هذا التقاسم هو تقليل من الوقت اللازم لإرسال البيانات واستقبالها إذ لم تكن البيانات مفتوحة للجميع والمقاسمة تجري عبر الشبكات الإضافية .
- ❖ إدارة سلسلة التوريد / ويرمز لها SCM وهو التعاون ما بين الشركات ومزودها ومستهلكها . سلسلة معينة تبدأ من المصنع الأول وتنتهي إلى المستهلك النهائي يتوجب أن يكون هنالك ارتباط تفاعلي بين هؤلاء المعنيين بإدارة سلسلة التوريد ومن ثم يتمكن المستهلك النهائي من حصوله على مبتغاه في الوقت المناسب .

التجارة تنقسم إلى ثلاث أقسام :

١	تجاره تقليدية بحتة	يكون الوكيل ملموس والسلعة ملموسة والعملية ملموسة
٢	تجاره الالكترونية بحتة .	يكون الوكيل رقمي والسلعة رقمية والعملية رقمية
٣	تجاره الالكترونية جزئية .	احد العوامل الثلاثة _ الوكيل الرقمي والسلعة الرقمية والعملية الرقمية . تحول من كونه رقمي إلى كونه ملموس

المحاضرة الخامسة

الأعمال الالكترونية (E-Business)(EB): هي استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لإداره وتنفيذ مختلف أعمال المؤسسة ، وهي تتضمن التجاره الالكترونية وكل تطبيق يعتمد على التقنيات الالكترونية من اجل القيام بالإعمال مثل:

- إدارة سلسلة التوريد **SCM**
- إدارة العلاقة مع الزبون **CRM**
- تخطيط موارد المؤسسة **ERP**

الجزئية الأولى فيما يتمثل بإدارة سلسلة التوريد: SCM

وهو كيفية عملية التوريد من أعلى مستوى إلى إن يصل إلى المستهلك النهائي إلكترونياً ،
الطلب عند التصنيع أي إن الشركة المصنعة لا تقوم بعملية التصنيع إلا عندما يطلب منها من قبل عميلها .

الجزئية الثانية أو العمل الالكتروني الثاني هو : العلاقة مع الزبون ويرمز لها ب CRM

وهو علاقة المؤسسة بالعميل. هذه العلاقة تكون علاقة الكترونية و تتمثل بموقع هذه الشركة إلكترونياً ،

الجزئية الثالثة العمل الالكتروني هو : تخطيط الموارد المؤسسة ERP

وهذا نظام مخصص للشركات وهو نظام يجمع الأقسام المختلفة داخل الشركة بنظام واحد

دوافع التجارة الإلكترونية :

تنقسم الدوافع إلى قسمين وهي:

دوافع تقنية	دوافع اقتصادية
١. ازدياد ظهور التقنيات الجديدة.	١. ظهور العولمة وصعوبة المنافسة في الاقتصاد العالمي.
٢. الكم الكبير في المعلومات المتبادلة في التجارة.	٢. اتفاقات التجارة الإقليمية.
٣. السرعة في انخفاض تكلفة التقنيات مع ازدياد جودة أدائها.	٣. انخفاض أجور اليد العاملة في بعض البلدان.
٤. ازدياد ظهور التقنيات الجديدة.	٤. التغيرات السريعة في الأسواق.
٥. الكم الكبير في المعلومات المتبادلة في التجارة.	
٦. السرعة في انخفاض تكلفة التقنيات مع ازدياد جودة أدائها.	

المحاضرة السادسة

فوائد التجارة الإلكترونية بالنسبة الى المؤسسات :	فوائد التجارة الإلكترونية بالنسبة الى الزبائن :
- توسيع الأسواق :	- تمكين الزبائن من الشراء على مدار الساعة ومن أي مكان يريدون ١٧ ساعة \ ٢٤ " .
- خفض كلفة المعاملات (التي كانت ورقية) .	- سرعة الوصول الى المعلومات وإمكانيات البحث .
- تقليل زمن وصول المنتج الى السوق : " .	- إتاحة خيارات أكثر وأسعار أقل . " .
- خصيص الزبائن . "	- إتاحة الحصول على المنتجات بسرعة أكبر خاصة المنتجات الرقمية .
- دخال نماذج عمل جديدة.	- السماح بالتفاعل بين الزبائن

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 مُتاح للطرفين .
- (٣) مشاكل الأمن التي تتمثل في إمكانية قيام قراصنة معلومات الحاسوب (الهاكرز) باختراق المواقع ويقوم بسرقة المعلومات التي قد يكون من بينها المعلومات الشخصية والمالية للعملاء" والبطاقات البنكية وارقامها ومن ثم استخدام تلك البطاقات".
- (٤) عدم وجود تشريعات جديدة حتى الآن من أجل تغليظ عقوبة قراصنة معلومات الحاسوب ومواقع التجارة الإلكترونية الوهمية

من العوائق التقنية :	العوائق غير التقنية
<p>(١) الوصول الى الإنترنت مازال مُكلفاً أو صعباً للبعض</p> <p>(٢) استطاعة البنية التحتية للإنترنت مازالت غير كافية في كثير من المناطق.</p> <p>(٣) أدوات التطوير البرمجية في تغير مستمر وسريع..</p> <p>(٤) هناك صعوبات في تكامل برمجيات التجارة الإلكترونية مع بعض التطبيقات وقواعد المعطيات الموجودة في المؤسسات.</p>	<p>-النقص في الثقة ومقاومة المستخدم</p> <p>- الكلفة وتبريرها</p> <p>- هناك زيادة في كلفة توصيل البضائع</p>

عوائق متفرقة :

- ♣ النقص في الإحساس واللمس عبر الويب.
- ♣ هناك عدد من المسائل القانونية العالقة.
- ♣ قوانين التجارة غير ملائمة بعد بشكل كاف.
- ♣ لا يوجد بعد عدد كافٍ من البائعين والمشتريين.
- ♣ النقص في الخدمات المساندة.

المخاضة السابعة

التجارة الإلكترونية أنماطها ومجالاتها.

التجارة الإلكترونية بين القطاع الخاص والمستهلك: من الممكن أن تسمى أنماطاً ومن الممكن أن تسمى مجالات للتجارة الإلكترونية أو تطبيقات للتجارة الإلكترونية،

النمط الأول	يتعلق بين القطاع الخاص والمستهلك ويرمز له B2C
النمط الثاني	يتعلق بالتجارة الإلكترونية بين وحدات القطاع الخاص B2B: يعتبر هذا المستوى من التجارة الإلكترونية أكثر المستويات استخداماً سواء داخل الدولة أو بين الدول و بعضها البعض . أو بين الحكومة والقطاع الخاص ويرمز لها G2B ويغطي هذا النوع من المستوى جميع التعاملات التي تتم بين الحكومة والشركات والمصانع.
النمط الثالث	بين المستهلك ومستهلك آخر ويرمز لها ب C2C

مجالات التجارة الإلكترونية:

١. التسوق :
٢. البنوك الإلكترونية:
٣. شراء الأسهم:
٤. المزايدات:
٥. توفير الوسائط المتعددة والبرامج

المحاضرة الثامنة

أساليب الدفع في التجارة الإلكترونية.

هنالك أساليب دفع تقليدية وهنالك أساليب دفع إلكترونية :

طرق الدفع الإلكترونية:

- (١) البطاقة الائتمانية
- (٢) الشيك الإلكتروني
- (٣) الحفظ الإلكترونية :
- (٤) البطاقة الذكية

طرق الدفع التقليدية: التجارة عبر الهاتف الجوال . Mobile Commerce

إحتياجات الأمن والسرية عند استخدام التجارة الإلكترونية :

١. الحرص على التعامل مع المواقع التي تحظى بسمعة طيبة والتي عادة ما تكون مؤمنة secure websites .
٢. الاحتفاظ بنسخة من أمر الشراء أو طلب الخدمة على القرص الصلب وطبعها كمستند قانوني لكي يحفظ حقلك في هذه العملية .
٣. مراجعة الكشف الخاص ببطاقة الائتمان شهرياً أو دورياً بالأحرى ليس شهرياً وإنما دورياً لعمليات الشراء التي تتم عبر الإنترنت وذلك للتحقق من أنه لم يقم أي شخص آخر بعملية الشراء واستخدام بطاقةك أيها العميل أو بطاقةك الائتمانية .
٤. يفضل استخدام بطاقة ائتمانية واحدة للشراء عبر الإنترنت وتخصيصها لهذا الغرض لسهولة اكتشاف أي خطأ أو تلاعب.
٥. عدم إعطاء أي تفاصيل أو بيانات عبر غرف المحادثة أي عبر المواقع التي ليست مؤمنة على الإنترنت .

المحاضرة التاسعة

إدارة العلاقة مع الزبون إلكترونياً : (CRM) - (Customer Relationship Management)

التسويق التقليدي يُركز على المُنتج: 4P's

- سياسة المنتجات
- سياسة التسعير
- سياسة التوزيع
- سياسة الترويج

منهجية جديدة للتسويق الإلكتروني: 4C's

♣ احتياجات ومتطلبات الزبون

♣ الكلفة بالنسبة للزبون

♣ الملائمة

♣ التواصل

هنا انتقلنا من ال (4Ps) الى ال (4Cs) ، وهي احتياجات ومتطلبات الزبون بدلاً من أن كانت المؤسسات عملية تهتم بالمنتج انتقلت الآن للاهتمام بالعميل

معرفة الزبون ضرورة حتمية :

يتوجب على الشركة معرفة من هم عملاءها وكيف تقوم بإرضاء هؤلاء العملاء وكيف تقوم بإشباع رغباتهم ، ليس فقط لجذبهم وإنما كيفية الاحتفاظ بهمؤلاء كعملاء لتلك الشركة)).

لماذا البدء بإجرائية العلاقة مع العميل ال CRM ؟

- ١) يمكن أن يزيد الربح بمقدار ٨٥% وذلك بزيادة معدل الاحتفاظ بالعميل (الزبون) بمعدل (٥٥%) .
- ٢) يلعب العميل (الزبون) المخلص دوراً إيجابياً كبيراً في عملية الحصول على زبائن جدد بكلفة قليلة أو أحياناً معدومة .
- ٣) يبقى العميل (الزبون) الجديد عن طريق العميل (الزبون) المرجعي فترة أطول يستخدم منتجات أكثر من غيره ، ويصبح بسرعة عميلاً مرتجاً .

المحاضرة العاشرة

إدارة العلاقة مع (CRM) تفسح المجال أمام عناصر البيع لتحقيق :

- بناء سجلات العملاء ، والحفاظة والولوج إلى هذه السجلات .
- إدارة المبيعات والحسابات : ما هي المبيعات التي تتم خلال الفترة الماضية مقارنة بمبيعات السنة الماضية ؟ .
- إدارة برامجهم الخاصة : أي إدارة برامج العملاء الخاصة وما يحقق رغباتهم.
- إرسال نتائج المبيعات وإرسال تقارير الأنشطة إلى مخزن المعلومات ليحري استخدام هذه المعلومات من قبل الآخرين .
- إدارة العلاقة مع العميل * استخدام ال CRM لإدارة وتطوير الإعلان
- تحليل المعطيات لتقسيم السوق إلى قطاعات .
- تخطيط الحملات الإعلانية ومتابعة المعلومات المرتدة (تغذية راجعة) .

إدارة العلاقة مع العميل ليست منحصرة فقط مع إدارته مع العميل الموجود فعلاً ولكنها تمتد إلى مجموعة من المراحل :

- الحصول على زبون أو عميل جديد .
- تعزيز العلاقة مع الزبون السابق .
- الاحتفاظ بالزبون .
- توفير خدمة ذاتية جيدة

المميزات الأساسية لأدوات ال CRM :

١. بناء قاعدة معطيات حول الزبون تسمح بوصف العلاقة معه بشكل مفصل ، وتوضيح ما هي الخدمات التي قدمت لذلك العميل وما هو هذا العميل وكيفية الاحتفاظ بذلك العميل . وتوضع جميعها إلكترونياً من خلال موقع الشركة الإلكتروني .
٢. السماح بالولوج إلى معلومات الزبون والمعلومات بشكل عام من قبل الجميع : إدارة ، قوى البيع ، مسؤولي الخدمات وحتى الزبون .
٣. ضمان التوافق بين متطلبات الزبون وخطة العرض المقدمة له .
٤. إجراء تدقيق المدفوعات وغير ذلك .

أكثر فوائد ال CRM ذكراً هي :

- ✓ تسويق أفضل .
- ✓ معلومات أفضل عن البيع .
- ✓ إنتاجية مطورة .
- ✓ عناية أفضل بالزبون وهذا يقود في النهاية إلى الاحتفاظ به وانتقاله إلى مرحلة الولاء والإخلاص . مما يحقق عملية الربح .

المحاضرة الحادي عشر

إدارة سلسلة الموردين إلكترونياً: SCM - SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

وهذا الجزء الثاني من الأعمال الإلكترونية:

يمكن تعريف سلسلة التوريد بأنها " متتالية الموردين الذين يساهمون في إنتاج وتسليم سلعة أو خدمة إلى المستخدم النهائي " وهي تبدأ من المصنع الأولي إلى إن تصل إلى العميل ،،
وهذا يتضمن افتراضياً جميع مظاهر العمل - معالجة البيانات- الإنتاج -إدارة المخزون -توريد المواد- التوزيع،- الشراء - التخمين - خدمة العملاء

هنالك سلسلة توريد داخلية داخل المؤسسة بين أقسامها المختلفة وكذلك سلسلة التوريد بين المصنع الأولي العميل.

هناك ٣ أنماط من التدفق في سلسلة التوريد:

١. تدفقات المواد
٢. التدفقات المالية
٣. تدفقات معلومات

ما هي سلسلة التوريد الداخلية؟

تتألف سلسلة التوريد الداخلية لشركة ما من تدفقات المواد والمعلومات والأموال بين الشركة وشركائها المباشرين في العمل هم ؟

(الزبون المصنع المورد)

- تدفق المواد يبدأ من المصنع أو المورد الأولي إلى إن يصل إلى العميل أو الزبون.
- بينما تدفقات الأموال فالعملية عكسية تبدأ من العميل إلى إن تنتهي بالمورد
- تدفقات المعلومات: ذات الطرفين الازدواجية من المورد وتنتهي إلى العميل وكذلك تبدأ من العميل وتنتهي إلى المورد.

ما هي فرص العائدات الممكنة من الأعمال الإلكترونية وسلسلة التوريد:

١. مبيعات مباشرة للزبائن.
٢. نفاذ ٢٤ ساعة لإرسال طلبات الشراء. "أي أنه يمكن إن تتم العميل يقوم عملية الشراء على مدار الساعة.
٣. مشاركة المعلومات في سلسلة التوريد.
٤. مرونة في وضع الأسعار وفي التخفيضات.
٥. تخصيص في الأسعار والخدمات.
٦. زمن أقصر إلى السوق.
٧. تحويلات مالية فعالة.
٨. تقليص كلف المنشآت

ما لمقصود في التحويلات الفعالة؟ أي أن وصولها في وقتها المناسب

المحاضرة الثانية عشر

الأعمال الإلكترونية E- Business في سلسلة التوريد :

الأعمال الإلكترونية في سلسلة التوريد: هي تنفيذ الأعمال الإلكترونية عبر الإنترنت.

منظور الإجراء process view في سلسلة التوريد:

طريقتان: لرؤية الإجراءات المتخذة في سلسلة التوريد:

١. منظور حلقي
٢. منظور الدفع / السحب (الجذب)

أولاً المنظور الحلقي لسلسلة التوريد :

لدينا المراحل و الحلقات : هنالك مجموعة من الحلقات بين كل طبقة والطبقة الأخرى أو المرحلة والمرحلة التي تليها

ثانياً منظور الدفع أو السحب لسلسلة التوريد :

نلاحظ هنا في بداية حلقات الشراء والتصنيع والتوريد .. ومن ثم حلقة طلب الزبون (إجراءات الدفع وإجراءات السحب) .. يقوم بعملية دفع لعملية اقتناؤه أو عند طلبه لبعض من مواد سواء مواد أولية أو مواد كاملة الصنع ومن ثم يقوم بعملية السحب أي في حلقة طلب الزبون أي المستهلك النهائي ومن ثم تصل إليه هذه الطلبية أو هذا المنتج في شكله النهائي ..

دور الأعمال الإلكترونية e-Business في سلسلة التوريد:

معاملات سلسلة التوريد التي يمكن القيام بها عبر الإنترنت :

- تقديم المعلومات عبر سلسلة التوريد .
- التفاوض مع الزبائن والموردين على الأسعار
- وعلى العقود تمكين الزبائن من وضع الطلبات ..
- تمكين الزبائن من ملاحقة الطلبات ..
- إنهاء وتسليم الطلبات إلى الزبائن ..
- تسليم الثمن من الزبون ..

- تقديم المعلومات عبر سلسلة التوريد .
- التفاوض مع الزبائن والموردين على الأسعار
- وعلى العقود تمكين الزبائن من وضع الطلبات ..
- تمكين الزبائن من ملاحقة الطلبات ..
- إنهاء وتسليم الطلبات إلى الزبائن ..
- تسليم الثمن من الزبون ..

المحاضرة الثالثة عشر

تخطيط موارد الشركة "ERP": "Enterprise Resource Planning"

*الفرق بين التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية :

التجارة الالكترونية تجار بالخدمة لا بالبضائع : المقصود بهذه العبارة ما هي الخدمات التي تقدمها الشركة إلى عملائها عبر الأجهزة الالكترونية سواء عن طريق الهاتف أو المواقع الالكترونية لدى هذه الشركة.

يشيع لدى الكثيرين استخدام اصطلاح التجارة الالكترونية والذي يرمز له بـ " E-commerce " رديفا لاصطلاح الأعمال الالكترونية "E-Business" غير أن هذا خطأ شائع لا يراعي الفرق بينهما .

الأعمال الالكترونية أوسع نطاقا واشمل من التجارة الالكترونية:

الأعمال الالكترونية	التجارة الالكترونية
<ul style="list-style-type: none">تقوم على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، وتمتد لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية(أي أنها حزمة واحدة ترتبط مع أقسام مختلفة داخل المؤسسة وكذلك مع الشركات المرتبطة مع تلك الشركة) ، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون	في حين أن التجارة الالكترونية نشاط تجاري وبشكل خاص تعاقدات البيع والشراء وطلب الخدمة وتلقيها بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية معينة

مفاهيم الأعمال الالكترونية

- يمكن استعمال تعبير "الأعمال الالكترونية" - كتعبير مختلف عن "التجارة الالكترونية" - لوصف الاستخدام المثير للانترنت لتسريع هدف تكامل الشركة .
- في هذا السياق تشير الأعمال الالكترونية بالتحديد إلى " التخطيط وتنفيذ عمليات الواجهة الأمامية **front-end** " الواجهة الأمامية للشركة مع عملائها" والواجهة الخلفية **back-end** " علاقة الأقسام المختلفة مع بعضها البعض.

تعريف تخطيط موارد الشركة "ERP"

نظام معلومات موجه محاسبيا لتحديد وتخطيط موارد الشركة الواسعة اللازمة للتوريد، والتصنيع، والبيع، والمحاسبة بناء على طلبات الزبائن .

*المقصود بالقيمة المضافة: أن منتجات تلك الشركة يكون لديها مواصفات أعلى وأفضل من مواصفات المنتجات الاخرى التي تقدمه شركات اخرى هذا فيما يتعلق بالمنتجات .

- إما أن تكون بعمليات هذه الشركة لها علاقة بالشركة الاخرى علاقة معلوماتية .

- أو علاقة مواد أي تزويدها بمجموعة من المواد .

- أو علاقة مالية أي أن هذه الشركة يلزمها دفع مبالغ معينة لتلك الشركة نظير تقديم تلك الشركة مجموعة من المواد الأولية أو المواد المصنعة أو كاملة الصنع .

❖ من هذه الجزئيات يتضح لدينا انه من الممكن إضافة مجموعة من الجزئيات على تخطيط موارد المؤسسة ERP لكي تشمل:

- التوسع لضم الانترنت : فيتالي يسهل على العميل تصفح ما لدى تلك الشركة.
- النماذج الجديدة لسلسلة التوريد الافتراضية .
- أنظمة إدارة العلاقة مع الزبون (CRM) .
- النماذج الجديدة للتعامل التجاري المباشر B2B : Biasnes2Biasnes مؤسسة إلى مؤسسة تاجر إلى تاجر .
- النماذج الجديدة من البائع إلى المستهلك B2C : أي المؤسسة أو التاجر إلى العميل .
- نماذج التجارة التعاونية c-commerce : بدلا من أن كانت العملية تنافسية أصبحت هنا عملية تعاونية ،الجميع مستفيد منها.

مخطط أساسي للتجارة الالكترونية ويتعلق بمجموعة من الجزئيات :

- * الجزئية الأولى : مرتبطة بمعلومات عن المنتجات ، تقوم الشركة بإرسال رسائل إلى العملاء لتعريفهم بهذه المنتجات.
- * الجزئية الثانية : فيقوم هذا العميل بعملية طلب شراء لجزئية معينة من المنتج فتقوم تلك الشركة بالرد على ذلك العميل بأن تلك السلع متوفرة لدى هذه الشركة وبمواصفاتها التالية وبأسعارها التالية في حالة رغبتكم بعملية تأكيد تلك الرغبة.
- * الجزئية الثالثة : أخيرا في حالة رغبة ذلك العميل يقوم بعملية الدفع بأحد أساليب الدفع التي سبق وذكرناها في حلقات ماضية .

أنظمة ERP : المتطلبات الأساسية لها:

١. تحتاج أكثر الشركات برمجيات للمحاسبة وبرمجيات خاصة بالشركة .
٢. يعالج برنامج المحاسبة المتكامل كل أنواع التنقلات المحاسبية .

○ تخطيط موارد الشركة ERP :

١. أنشئ لتغطية كل وظائف الشركة برؤية محاسبية (الحل الشامل لمحاسبة الشركة) .
٢. عمل أكثر من إجراء للتنقلات المالية .
٣. محاولة تحقيق الحد الأدنى من الوقت والحد الأقصى في معدل الإنتاج.

تستطيع الوصول طلبك عند الحاجة هذا فيما يتعلق بمحاولة تحقيق الحد الأدنى من الوقت والحد الأقصى بمعدل الانتاجية وذلك بـ:

- **باستخدام قاعدة معطيات مركزية** : هنا لا بد أن تكون القاعدة مركزية وفرقنا في حلقات سابقة بين المركزية واللامركزية ، وان المركزية أفضل من اللامركزية وذلك لكي لا يكون هنالك عمليات تكرار في البيانات .
- **وبمساعدة كل الخدمات** للتعاون فيما بينها عن قرب، وللعمل بالطريقة نفسها .

تخطيط موارد الشركة "ERP": "Enterprise Resources Planning"

ما الذي نحتاجه اليوم للسوق الإلكتروني ؟

مصاعب التصنيع ؟	كيف هي الأسواق ؟	مطالب الصناعة إلكترونياً
<p>١- الحاجة إلى أن يكون المنتج دولياً (قابلية عملية التصدير).</p> <p>٢- التوزيع لكل أنحاء العالم .</p> <p>٣- اختصار الوقت في بناء منتج جديد</p>	<p>١. الرواج حسب الطلب وتلبية احتياجات الزبون:</p> <p>٢. الوقت القصير للتسليم</p> <p>٣. المنافسة الكبيرة في السعر</p>	<p>١. مبادرات قاسية للتحكم بالكلفة .</p> <p>٢. الحاجة لتحليل التكاليف والعائدات .</p> <p>على اساس النتج وعلى اساس الزبون</p> <p>٣. المرونة لتلبية تغيرات متطلبات العمل .</p> <p>٤. تغير طرق إنجاز الأعمال .</p>

وظائف تخطيط موارد الشركة ERP التقليدية تتمثل في ؟

- إدارة المبيعات .
- وإدارة البيانات التقنية.
- متابعة الإنتاج.
- إدارة الدعم والتزويد.
- إدارة المشتريات والمخزون .
- إدارة الحسابات .

تخطيط موارد الشركة ERP من الناحية الوظيفية إلكترونياً تتمثل في ؟

- إدارة المبيعات طلبات الزبائن .
- نظام الفواتير .
- المحاسبة والإدارة المالية .
- إدارة الأسهم ، المواد الأولية ، المنتج الوسيط ، الناتج النهائي .
- المشتريات.
- الدعم التشغيلي بين المستورد والزبون .
- إدارة الإنتاج ، جدولة تتبع الطلب ، الإدارة الممتازة.
- التقارير .
- الموارد البشرية .
- تعريف المنتج ، التسميات، كيفية الإنتاج.

المحاضرة الخامسة عشر

العلاقة بين التجارة الإلكترونية وتخطيط موارد الشركة وصاحب الحصة الخارجية:



أولاً: الدائرة الأصغر : تخطيط موارد الشركة :

وتتضمن مجموعة من الأقسام الداخلية في المنشأة وهي : النقل - المالية - المبيعات والتسويق - الموارد البشرية - التصنيع . ومن ثم هناك الجزئية الأهم وهي (إدارة المعرفة) ونسُميها قاعدة البيانات . وبالطبع جميع الأقسام الداخلية تستفيد من هذه الجزئية وذلك بإضافة بيانات معينة أو استخراج بيانات معينة ومن ثم بناء معلومات من خلال هذه البيانات

ثانياً : الدائرة الأكبر: الانترنت:

يؤهل ليس فقط العمليات الداخلية واستفادة الأشخاص الداخليين فقط من إدارة المعرفة أو البيانات الموجودة بها . بل حتى الذين بالخارج ومنهم : حملة الأسهم - العملاء - الموردون - المتشاورون - الموزعون - شركاء العمل - البحث والتطوير . جميع هؤلاء المتصلون بالشركة من الجهة الخارجية يستفيدون مباشرة من خلال دخولهم على الانترنت وذلك لتصفح ما لدى هذه الشركة من بيانات كلن بما يخصه.

الممارسات التجارية الالكترونية:

الممارسة الأولى : (Business-to-business (B2B) :

وهي من تاجر إلى تاجر أو من شركة إلى شركة وهي الصفقات التجارية الالكترونية بين الأعمال التجارية المتعددة .

الممارسة الثانية : (Business-to-consumer (B2C) :

هذه الممارسة تركز على الصفقات النهائية وهي بين التاجر والمستهلك النهائي .

الممارسة الثالثة : (Consumer-to-business (C2B) :

وهي بين المستهلك النهائي والتاجر

الممارسة الرابعة : (Consumer-to-consumer (C2C) :

هي تقريبا من المستهلك إلى المستهلك ..

الممارسة الخامسة : (People-to-people (P2P):

وهي تبادل المعلومات عن طريق المنتديات .

الممارسة السادسة : (B2E) Business-to-employees:

وهي الاتصال المباشر بين الشركة وموظفيها .

الممارسة السابعة : (G2C) Government-to-citizens:

وهي بين الحكومة الالكترونية إلى المواطنين.

الممارسة الثامنة : (E2E) Exchange-to-exchange :

وهي التبادلات في الأسواق الافتراضي أو الأسواق الالكترونية وذلك فيما يتعلق ببيع العملات على سبيل المثال .

الممارسة التاسعة : (Mobile commerce = m – commerce) وهي الصفقات التي يمكن تنفيذها لاسلكيا . ومثال على ذلك

استعمال الهاتف الجوال في عمليات البيع والشراء .

❖ اللقاء التاسع

المحاضرة السادسة عشر

العلاقة بين عمليات المنشأة إلكترونياً داخلياً وخارجياً

العلاقة بين عمليات المنشأة داخليا وخارجيا تقوم على ٣ ركائز:

١. التطبيقات.
٢. المشاركون.
٣. البنية التحتية.

في حالة فقدان احد الركائز أو ركيزة من هذه الركائز لم يكون هناك عملية تطبيق للتجارة الالكترونية

١. البنية التحتية المتعلقة بالعمليات-التطبيقات

- التقنية
- القانونية
- ٢. المشاركون : تتمثل
- بالمنتجون
- الزبائن
- الوسطاء
- ٣. التطبيقات :

وتمثل عليها بمجموعه من الامثله :

- المخزن الالكتروني
- المصرف الالكتروني
- المجمع اللالكتروني
- الشراء الالكتروني
- المزادات الالكترونية
- خدمات السياحة والسفر
- الحكومة الالكترونية

العلاقة بين عمليات المنشأة الالكترونية داخليا وخارجيا:

علاقة بين عمليات المنشأة إلكترونية داخليا و خارجيا					
التسويق	الإنتاج	خدمات المعلومات	الموارد البشرية	المالية	شركة المعلومات
					الملاء
					الموردين
					المساهمين
					التحركات العمل
					الحكومة
					مجتمع التسويق
					المجتمع الشامل
					المنافسون

عمليات المنشأة الداخلية / التسويق والإنتاج خدمة المعلومات والموارد البشرية والمالية

عمليات المنشأة الخارجية / العملاء و الموردين و المساهمين واتحادات العمل و الحكومه و مجتمع التسويق والمجتمع الشامل والمنافسون

هنالك علاقة بين عمليات المنشأة من الممكن أن تكون كليها أو جزئيه مع الأقسام المختلفة لتلك الشركة.

مثلا :

فالعملاء لديهم علاقة مباشرة بالتسويق

هناك علاقة ولكنها ليست مباشرة مع العملية الانتاجيه

هناك علاقة مباشرة مع قسم التسويق ولكنها علاقة غير مباشرة مع قسم الإنتاج

العملاء مع خدمات المعلومات مباشرة

العملاء مع الموارد البشرية قد يكون هنالك علاقة مباشرة مع الموارد البشرية

العملاء بالاداره الماليه علاقه مباشره

الموردين بالتسويق علاقه مباشره

المحاضرة السابعة عشر

استخبارات البيانات:

تطورت استخبارات البيانات من تجميع بيانات عن المنافسين إلى تجميع بيانات عن كل عناصر البيئة بدل من إن كانت تقوم بعملية تجميع البيانات داخليا انتقلت إلى العملية التنافسية ومن ثم انتقلت إلى العالم بأسرة.

خمس مهام لاستخبارات الأعمال إلكترونيا:

أولا : تجميع البيانات /

ثانياً: تقويم البيانات.

ثالثا: تحليل البيانات .

رابعاً: تخزين الاستخبارات / أو تخزين البيانات وهي دمج المعلومات السابقة عن المعلومات الداخلية والخارجية السابقة مع المعلومات الداخلية والخارجية الجديدة.

خامساً: بث الاستخبارات / بعد عملية دمج المعلومات والبيانات السابقة والجديدة يتم بث هذه البيانات على صورة تقارير لكي يتسنى لشركة في النهاية اتخاذ القرارات .

قواعد البيانات الخارجية الالكترونية:

قواعد بيانات هامة تمد المنشأة ببيانات عن أي موضوع

المقصود بقواعد البيانات الخارجية هي البيئة الخارجية كيف يتم تجميع البيانات وبطبع في داخل المنشأة تكون سهلة إما في الخارج قد يكون هناك صعوبة للوصول إلى البيانات المرغوبة من الشركة المنافسة ولكن في الوقت الراهن هناك مواقع الكترونية تمد الباحث بأسرع وقت ممكن .

دورة معالجة البيانات الكترونيا :

تقوم هذه الدورة على ثلاثة ركائز .

١. الموارد المادية

٢. الموارد البرمجية

٣. الموارد البشرية

في حال تفاعل الركائز الثلاثة مع بعضها البعض ينتج بيانات ملائمة ومن ثم تستطيع هذه الشركة الاعتماد عليها للوصول إلى اتخاذ القرار الملائم.

الموارد المادية : ماهي الأموال التي قد تستخدمها الشركة لجمع البيانات ومعالجتها (وتقويمها وتحليلها وتخزينها) .

الموارد البشرية : والمقصود بها الموظفون الذين يقومون بجمع تلك البيانات خاصة البيانات الخارجية وبطبع يجب صرف رواتب لهم ناهيك على ما تنفقه الشركة في تدريب وتحسين مستوى موظفيها .

الموارد البرمجية : هناك برمجيات بعد عملية إدخال البيانات تقوم بإنتاج تقارير على شكل جداول ورسوم البيانات. يتسنى لمن يقرأ تلك التقارير فهم العلاقة بين تلك الجزئية والجزئية الأخرى ويبنى على هذه التقارير اتخاذ القرارات من قبل الإدارات العليا .
ويتطلب على جميع من شارك بهذه العملية يكون لديه الدراية الكافية بعملية تجميع البيانات .

نظام مابين المنظمات

للربط بين منطمتين وأكثر للعمل في نظام واحد وهدف مشترك ..

- يتيح للعميل ملامح مميزة للمنتج وقلة التكاليف المرتبطة بعملية البحث من قبل العميل وبينما يزيد تكاليف تنقل العميل من شركة إلى أخرى .
- هذا النظام لا يخدم فقط بمن يقوم به من شركات بل حتى العملاء يستفيدون منه وحتى الشركة تستفيد من ولا العميل عندما تذلل له الصعاب من اجل حاجته .
- ومن هنا انتقلت العملية من كونها عملية تنافسية بحثه إلى كونها عملية تنافسية تعاونية بين الشركات .

الحلقة الثامنة عشر

عملية الأعمال إلكترونياً:

الأساس الذي قامت عليه التجاره الإلكترونية ..

١- تحويل الأموال إلكترونياً (EFT)

٢- تبادل البيانات إلكترونياً والذي يرمز له - (Edi)

تبادل البيانات إلكترونياً والذي يرمز له - (Edi)

يحتوي إمكانية إرسال بيانات مباشرة من حاسب لآخر بين منشآت متعددة وذلك في صورة مهيكله ومقروءة

عناصر تبادل البيانات إلكترونياً ؟؟

١. الموارد أو البائع .

٢. العميل .

٣. مستندات الحركة

تحويل الأموال إلكترونياً (EFT) يتم تحويل الأموال إلكترونياً يتوجب على المؤسسة إن يكون لديها النظام تبادل البيانات إلكترونياً .

تبادل البيانات إلكترونياً في صورة نمطية: تتم بناء على خطوات :

١- باستفسار من قبل العميل للمورد عن أي منتج من المنتجات

٢- يقوم المورد بإرسال المواصفات ذلك المنتج إلى ذلك العميل

٣- في حالة رغب ذلك العميل باقتناء ذلك المنتج وأن هذه المواصفات لذلك المنتج هي المرغوبة من قبل ذلك العميل، يقوم بعملية

الطلب لعرض الأسعار

٤- المورد يقوم بتزويد ذلك العميل بعرض الأسعار

٥- يقوم العميل عند اقتناعه بأن هذا السعر مناسب لذلك المنتج يقوم بعملية طلب الشراء من ذلك المورد

٥- ومن ثم المورد يقوم بعملية الإفادة بوصول طلب الشراء.

٦- المورد يشحن المنتج للعميل

مزايا تبادل البيانات الكترونياً:

مزايا تبادل البيانات الكترونياً: هنالك ميزتان مباشرة وغير مباشرة.

المزايا الغير مباشرة :	المزايا مباشرة :
١. زيادة القابلية للمنافسة. (أي عملية تنافسية ومن ثم الارتقاء بعملية خدمة ذلك العميل).	١. خفض الأخطاء. (في حالة العملية تمت تقليدية من ممكن أن يكون هنالك حدوث للأخطاء).
٢. تحسين العلاقات مع شركاء الأعمال.	٢. خفض تكاليف. (قام هذا العميل من منزله أو من مكتبة بعملية الشراء وأيضاً تلك المؤسسة قامت بالبيع مباشر)
٣. تحسين خدمة العملاء.	٣. زيادة كفاءة العمليات. (وهي الدقة في العمل).

تأثير البيئة والشأن الداخلي على تطبيق تبادل البيانات إلكترونياً:

التأثير أما إن يكون رد فعلي إما أن يكون رد تفاعلي:

١. في حالة كونه رد فعل: (اطراف خارجيه تتمثل في)

- وهو عملية الضغط من قبل المنافسون
 - في حالة كونه ممارسة القوة من قبل شركاء التجارة أو شركاء العمل
- في حالة كونه تأثير تفاعلي:

أي أن هذا الإدارة العليا لم يكن لديها ضغط من قبل لا المنافسون ولا من قبل شركاء العمل وإنما هي من الشركة ذاتها أتى هذا التفاعل وهو قدوم بناء على التقارير التي تم إنتاجها من قبل الإدارة العليا بناءً على قاعدة البيانات التي تم الوصول إليها من قبل الأقسام المختلفة داخل هذه المؤسسة فبالتالي هنا العملية أصبحت تعاونية بين الأقسام المختلفة

الحلقة التاسعة عشر

إعادة تصميم عملية الأعمال إلكترونياً

كيف يتم اختيار أسلوب إعادة تصميم عملية الأعمال:

- على أساس جودة الوظيفة : "
 - على أساس الجودة الفنية: "
- تحدد العلاقة بين هذين الأساسين أسلوب إعادة التصميم. "يعتبر أسلوب إعادة التصميم.

لدينا هنالك ثلاث أساليب لإعادة تصميم عملية الأعمال:

- الهندسة العكسية :
- إعادة الهيكلة:
- إعادة الهندسة :

○ أولاً: الهندسة العكسية :

تقوم بإعادة توثيق المراحل السابقة لحياة النظام دون إجراء أي تغيير فيه. أي عملية تجويد ذلك النظام وتفعيله ومتابعة مراحل حياة النظام من مرحلة التخطيط إلى مرحلة التنفيذ.

○ ثانياً: إعادة الهيكلة:

تقوم بتحويل النظام إلى صورة أخرى دون تغيير وظيفته، أي إن الهدف النهائي من العملية الإنتاجية لهذه الشركة ظل كما هو ولكن الوصول لذلك المنتج هي من تغيرت.

○ ثالثاً: إعادة الهندسة :

تقوم بتصميم كامل لنظام بهدف تغيير الوظيفة، أي إن النظام نفسه تحول من كونه أو من عملية إنتاج منتج أ إلى عملية إنتاج منتج ب.

المحاضرة العشرون

الحكومة الإلكترونية :

تعريف الحكومة الإلكترونية :

هي استخدام تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بالأجهزة للمستفيدين بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية وبنفس الوقت يتفاعل المواطن مع الحكومة ..

أهداف الحكومة الإلكترونية :

- تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية .
- زيادة كفاءة عمل الأجهزة الحكومية خلال تعاملها مع المواطنين والشركات
- زيادة الشفافية

● فوائد الحكومة الإلكترونية

- إنشاء قنوات اتصال أكثر فاعلية بين المواطنين والجهات الحكومية .
- العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين والمقيمين والمستثمرين :مثال: مصلحة الزكاة. ((تحديث البيانات))
- تبسيط المعلومات الإجراءات الحكومية وجعلها أكثر كفاءة .
- زيادة نشر الوعي للمعلومات.

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- توفير الميزانيات المناسبة للتمويل من قبل الحكومة.
- تبسيط الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الحكومية:
- توفير البنية التحتية والاتصالات.
- عمل خطة معلوماتية موحدة للتعامل مع المواضيع الفنية مثل تطوير الأنظمة التطبيقية والتصاميم وتوحيد النماذج .
- تقديم خدمات لمساعدة الجهات الحكومية في عملية التحويل إلى حكومات إلكترونية:
- توفير التقنيات الحاسوبية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية:
- استقطاب القوى البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وتنفيذها، وتنفيذ خطط لتدريب مقدمي الخدمة
- إنشاء بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية تقوم بالتعريف بكافة الخدمات المقدمة والمتطلبات الواجب توافرها .
- تطوير سياسات تسويقية تهدف إلى التعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية.
- ضرورة مشاركة قطاعات التعليم بما يتناسب مع مرحلة التحويل إلى الحكومة الإلكترونية .
- ضرورة توفر مستوى عالٍ من الأمن والسرية للمعلومات الشخصية المقدمة من قبل المستفيدين .

تم بحمد الله / الريم