

المحاضرة الأولى

مقدمة الى إدارة الاعمال الالكترونية

Introduction to e-Business

مفهوم الانترنت Internet

Interconnection of networks

مجموعة من الشبكات المترابطة والمتداخلة المنتشرة في جميع انحاء العالم.

قواعد بيانات - معلومات

نظام دولي من شبكات كمبيوتر مترابطة ومتداخلة وفق مقاييس معينة تخدم مليارات المستخدمين المنتشرين في العالم، تتألف من شبكات خاصة، عامة، أكاديمية، أعمال، حكومية.. الخ ذات نطاق يمكن ان يكون محليا او دوليا وفيها كميات ضخمة من مصادر البيانات والمعلومات تخدم البشرية.

العلاقة مع الانترنت



- الطبع والنسخ بكميات كبير
- المستخدمين والمستهدفين غير معروفين
- انتشار جغرافي واسع
- يوفر اتصال باتجاه واحد
- اتصال مباشر
- المستخدمين والمستهدفين معروفين
- توزع جغرافي واسع
- الاتصال باتجاهين
- تواصل شخصي
- اتصال باتجاهين
- انتشار جغرافي واسع
- شريحة المستخدمين ضخمة
- اتصال باتجاه واحد
- انتشار جغرافي واسع
- تواصل لحظي مع المستخدمين
- تواصل متنقل

- 



- خدمات سريعة
- معلومات عن المستخدمين
- قواعد بيانات
- الاتصال لحظي
- انتشار واسع



■ هل توفر الانترنت جميع المتطلبات اللازمة للتجارة وإدارة الأعمال ؟

أنواع أنظمة المعلومات

- معالجة المعاملات (TPS) Transaction processing
- الإدارة ودعم اتخاذ القرار (MIS/DSS) Management and Decision Support
- تخطيط موارد المؤسسات (ERP) Enterprise Resource Planning
- إدارة علاقات العملاء (CRM) Customer Relationship Management
- إدارة المعرفة (KM) Knowledge Management
- نظم الاتصالات والشبكات الاجتماعية Communication and social network systems
- نظم إدارة الكفاءات Talent Management Systems
- تقنية المعلومات لا تفعل شيئاً بمفردها – يجب أن تستخدم بذكاء عن طريق ناس أذكياء لديهم المعرفة بأمور التقنية.
- الناس، العمليات التجارية، التقنية، الأهداف النهائية، تغيير السوق، الشركاء والمنافسون، المخاوف الأخلاقية، المخاوف القانونية – تتفاعل جميعها لتحديد نجاح أو فشل التنفيذ.
- التوازن الصحيح؟ هو الذي يجمع بين المعرفة والحكمة في آن واحد.

e-commerce التجارة الالكترونية

- عمليات بيع او شراء وتبادل السلع من خلال الانترنت.
 - نشاطات تجارية تعقد من خلال الانترنت.
 - أحيانا يشترط ان يكون فيها اجراء عملية مالية.
 - وتعتبر التجارة الإلكترونية بشكل عام الجانب الذي يمثل مبيعات الاعمال الإلكترونية.
- وتتكون أيضا من تبادل البيانات لتسهيل الأمور المالية كالتمويل والدفع للمعاملات التجارية الخاصة بالاعمال الإلكترونية.

إدارة الأعمال الالكترونية e-bussiness

- هذا المفهوم أوسع من التجارة الالكترونية ، يشمل كافة نشاطات واعمال المنشأة – ولا تقتصر على عمليات البيع والشراء- التعاون مع الاعمال الأخرى وتبادل المعلومات معها وخدمة العملاء والزبائن وإدارة الاعمال وإدارة الموظفين والشئون المالية والنتاج والتسويق وغيرها.
- الاعمال –نشاطاتها- التي تشغل بشكل جزئي او كلي من خلال الانترنت، وعادة تقدم خدمات للاعمال الأخرى.

المحاضرة الثانية

e-bussiness إدارة الاعمال الالكترونية

- هذا المفهوم أوسع من التجارة الالكترونية ، يشمل كافة نشاطات واعمال المنشأة – ولا تقتصر على عمليات البيع والشراء- التعاون مع الاعمال الأخرى وتبادل المعلومات معها وخدمة العملاء والزبائن وإدارة الاعمال وإدارة الموظفين والشئون المالية والنتاج والتسويق وغيرها.
- الاعمال –نشاطاتها- التي تشغل بشكل جزئي او كلي من خلال الانترنت، وعادة تقدم خدمات للاعمال الأخرى.

التجارة الالكترونية e-commerce

- عمليات بيع او شراء وتبادل السلع من خلال الانترنت.
- نشاطات تجارية تعقد من خلال الانترنت.
- أحيانا يشترط ان يكون فيها اجراء عملية مالية.
- وتعتبر التجارة الإلكترونية بشكل عام الجانب الذي يمثل مبيعات الاعمال الإلكترونية. وتتكون أيضا من تبادل البيانات لتسهيل الأمور المالية كالتمويل والدفع للمعاملات التجارية الخاصة بالأعمال الإلكترونية.

أنواع شبكات الأعمال الالكترونية

شبكة الانترنت internet: عبارة عن شبكة ضخمة تتكون من عدد كبير من شبكات

الحاسب المنتشرة في أنحاء كثيرة من العالم ومرتبطة مع بعضها بما يسمى ببيروتوكول الانترنت للمشاركة في المعلومات، وتشكل الشبكة العنكبوتية العالمية (world wide web) (www) الجزء الأهم من الانترنت.

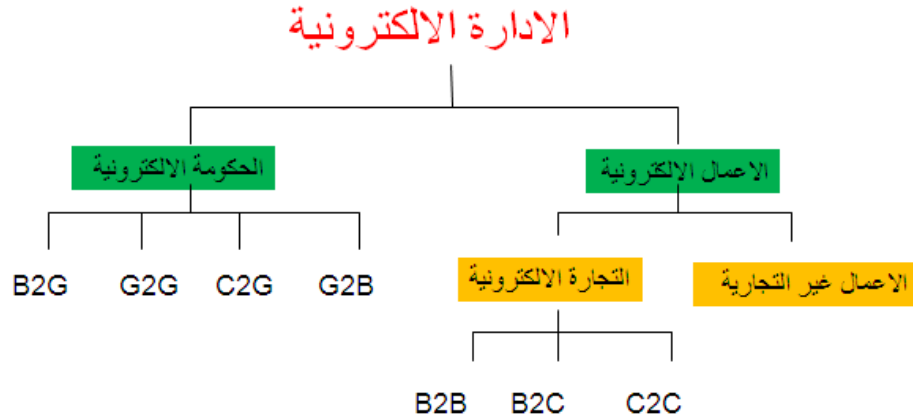
شبكة الانترنت intranet : هي شبكة الشركة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات

العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، يتم تنفيذها في مقر الشركة أو في فروعها ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة من الدخول الى مواقع الشبكة.

شبكة الاكسترانت extranet : هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات فئة

من الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور لان الشبكة غير موجهة الى الجمهور العام تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة من المجهزين والزبائن ومجموعات المؤثرين وأصحاب الأسهم

علاقة الاعمال الالكترونية بالمصطلحات المرادفة



إدارة الأعمال الالكترونية

تغطي إدارة الأعمال الالكترونية:

- التجارة الالكترونية e-commerce
- إدارة العلاقات (CRM) customer relations management
- الشركاء business partnerships
- العمليات الالكترونية في المؤسسة electronic transactions within an organization
- الأساليب الاعمال الالكترونية تمكن الشركات من ربط نظم معالجة البيانات الداخلية والخارجية على نحو أكثر كفاءة ومرونة.
- تعمل بشكل وثيق مع المزودين suppliers وشركاء العمل partners
- أفضل تلبية لحاجة وتوقعات العملاء

ادارة الاعمال الالكتروني Strategic- focus

التجارة الالكترونية جزء من استراتيجية الاعمال الالكترونية

ما الذي لا يعد من الأعمال الإلكترونية

What is not E-Business

- ليس فقط التجارة الإلكترونية e-commerce
- ليس فقط التعاملات المالية، ولكن كافة الأنظمة والأنشطة.
- ليس فقط التقنية، ولكن الاستراتيجية التشغيلية والعمليات.
- ليس فقط B2C (الأعمال للزبائن) ، ولكن B2B (الأعمال للأعمال).
- ليس فقط الإنترنت (ولكن الاستفادة من تقنيات الإنترنت على نحو متزايد)

متطلبات الأعمال الإلكترونية

- القياس Measurement
- المرونة Flexibility
- إعادة هندسة سلاسل التوريد Reengineering supply chains
- التركيز على العمليات Process-centered
- الأمن Security
- توحيد المقاييس والتكامل Standardization and interoperability

الفوائد المحتملة

- زيادة الإنتاجية (على سبيل المثال الآن - إنتاجية تقنية المعلومات)
- تخفيض تكاليف التشغيل النهائية.
- تحسين ومشاركة التعلم / المعرفة.
- تحسين العلاقات مع الموردين / الزبائن.
- التوحيد والمواءمة

المعوقات المحتملة

- الأخطاء الاستراتيجية وعدم التوافق
- التغيرات الثقافية والعداء الثقافي
- تكلفة التنفيذ والعائد على الاستثمار
- الأمن والثقة وتحول الولاءات
- المسائل القانونية والدولية
- اهتمامات التكنولوجيا

التغيرات التي تحركها الإنترنت

- التركيز على المستهلك مقابل التركيز على حجم كبير من المستهلكين.
- الروابط مع الموردين والعملاء.
- العولمة
- الانتشار
- تبادل المعرفة
- البساطة
- بيانات المصدر المفتوح

الحسنات وراء استخدام إدارة الأعمال الإلكترونية
العمليات التي يتم تطويرها عن طريق إدارة الأعمال الإلكترونية:
أولاً: العمليات التي تركز على الانتاج

المشتريات، وأمر، تجديد المخزون، والمدفوعات، وصلة مع الموردين، وعملية
مراقبة الإنتاج

procurement, ordering, replenishment of stock, payments,
link with suppliers, production control process,

ثانياً: العمليات التي تركز على الإدارة الداخلية

خدمات الموظفين، والتدريب، تشارك المعلومات الداخلية، التوظيف، والمبيعات،
والاتصالات، الاتصال بين مجموعة العمل، النشر الإلكتروني

employee services, training, internal information sharing,
recruiting, sales, workgroup communication, electronic
publishing

ثالثاً: العمليات التي تركز العميل

الجهود الترويجية والتسويقية، بيع على الإنترنت، معالجة أوامر الشراء، ومعالجة
المدفوعات، دعم العملاء

promotional and marketing efforts, selling over the internet,
processing purchase orders, processing payments,
customers support