

تمنياتنا لكم بالتوفيق helm - أحلام اليقظة

**اسم المقرر**

إدارة الأعمال الإلكترونية

**E-Business**

**استاذ المقرر**

د/ عبدالناصر عبدالعال

قسم نظم المعلومات

كلية إدارة الأعمال



**جامعة الملك فيصل**

**عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد**

# المحاضرة المباشرة الأولى

## مراجعة على الأربعة محاضرات الأولى

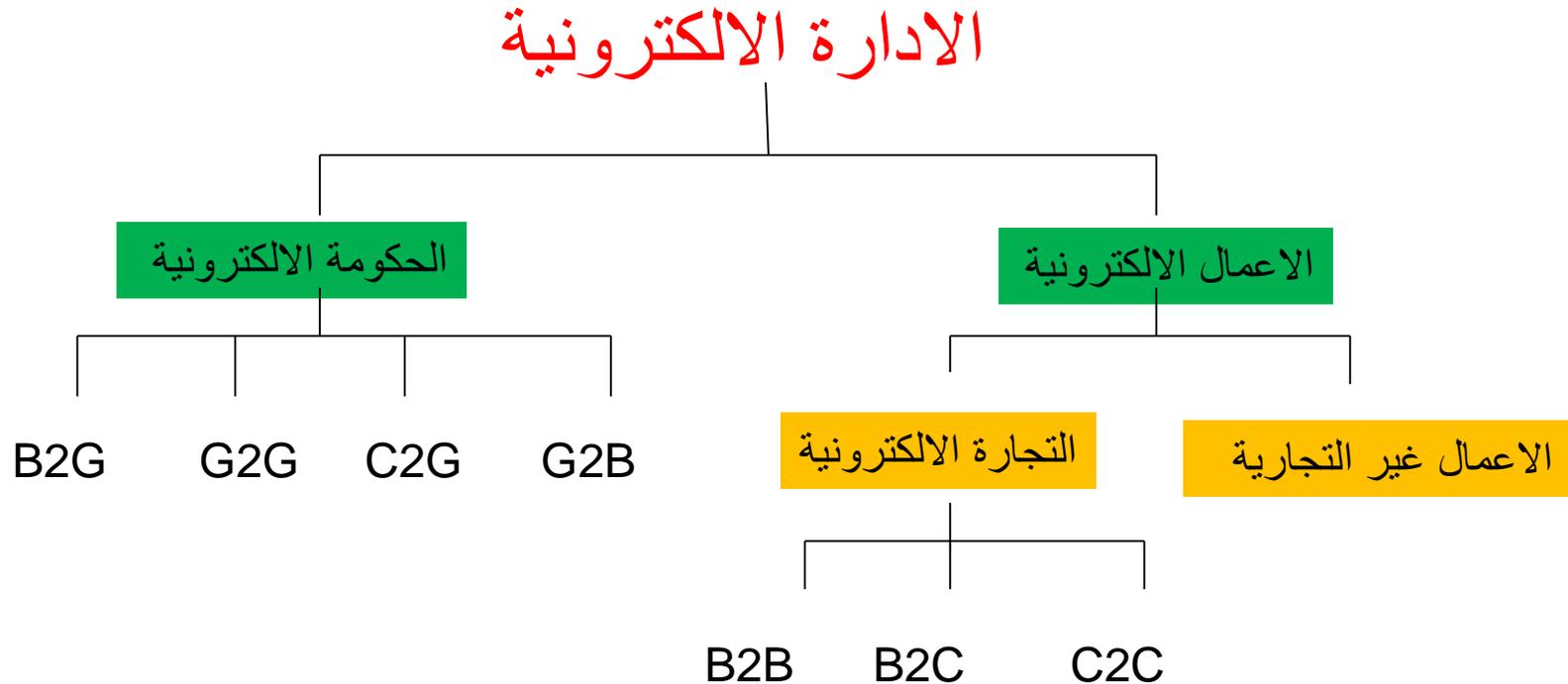


# إدارة الأعمال الإلكترونية e-business

- هي دمج تقنية المعلومات في عمليات الأعمال لتقليل التكلفة وزيادة الكفاءة والإنتاجية وتعميق العلاقة مع العملاء والشركاء.
- هذا المفهوم أوسع من التجارة الإلكترونية ، يشمل كافة النشاطات والمعاملات الإلكترونية داخل المنظمة وخارجها وتشمل:
- عمليات البيع والشراء أو التجارة الإلكترونية e-commerce
- إدارة العلاقات مع الزبائن customer relations management (CRM)
- التعاون مع الشركاء business partnerships
- العمليات الإلكترونية في المؤسسة electronic transactions within an organization



# أشكال الاعمال الالكترونية



# أشكال الاعمال الالكترونية

- تجارة الكترونية من أعمال إلى مستهلك (B2C) -Business to consumer  
تجارة التجزئة/ المفرد الكترونيا
- تجارة الكترونية من اعمال الى أعمال (B2B) Business to business  
➤ مثل العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسوق
- تجارة الكترونية من مستهلك إلى مستهلك (C2C) Consumer to Consumer  
➤ مثل المزادات الإلكترونية online Auctions و موقع الحراج haraj.com.sa والمنتديات الاجتماعية و غيرها
- (C2G , G2C) من الحكومة الى المستهلك (E-government)  
➤ مثل عملية دفع الضرائب الكترونيا وكافة الخدمات الحكومية مثل تراخيص السيارات و رخص القيادة والتأشيرات والجمارك وغيرها



# الفوائد المحتملة للأعمال الإلكترونية

فوائد لأرباب الأعمال	المنافع التي يحصل عليها العملاء
❖ زيادة الإنتاجية	❖ الحصول على خيارات وأذواق عالمية
❖ وفورات في التكلفة بكافة أنواعها	❖ توفير الوقت والجهد والموارد
❖ حضور عالمي ووصول للأسواق العالمية	❖ زيادة جودة الخدمات ولاسيما الحكومية
❖ وضع تنافسي أفضل	❖ الاستجابة السريعة للحاجات والأفضليات
❖ تفصيل السلع والخدمات حسب العميل	❖ تخفيضات هائلة على الأسعار
❖ تقصير أو إلغاء سلاسل التوريد	❖ خدمات شخصية منفصلة حسب حاجة العميل
❖ زيادة فرص الابتكار والتعلم وتبادل المعرفة	❖ زيادة مهارات العملاء وخلق وظائف جديدة
❖ تقليل المخاطر والخسائر	❖ تعطي العملاء القدرة على تبادل المعلومات
❖ تسهيل جمع المعلومات عن الزبائن	

# تحليل أسواق التجارة الإلكترونية

تحليل السوق هو دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه.

أبعاد دراسة تحليل السوق تشمل:

➤ حجم السوق، ربحية السوق، اتجاهات السوق، هيكل التكاليف، وعوامل النجاح وأهم قنوات التوزيع، والقوى التنافسية

نتيجة هذا التحليل تستخدم في:

➤ رسم استراتيجية الأعمال للشركة المعنية.

➤ إتخاذ القرارات المتعلقة بالتشغيل والحملات التسويقية والتسعير والتوسعات وإدارة المخزون

➤ تصميم نماذج الأعمال الإلكترونية



# السوق الإلكتروني

- يسهل التقاء الباعة بالمشتريين وربطهم ببعضهم البعض. (من أهم الوظائف).
- تسهيل العمليات التي تتم في السوق. مثل: تدفق المعلومات، انتقال المنتجات والخدمات من البائع إلى المشتري.
- عناصر السوق: الباعة، المشترون، السلعة، واجهة السوق، خلفية السوق، البنية التحتية، الوسطاء، والشركاء، وخدمات الدعم



# الفرق بين الأسواق التقليدية والأسواق الرقمية

الأسواق الرقمية	الأسواق التقليدية
البيع الإلكتروني Online	البيع التقليدي (السوق) عن طريق التعامل المباشر
المنتجات رقمية Digital	المنتجات حسية / لمسية
كتالوج إلكتروني	كتالوج ورقي
استخدام الإنترنت والموبايل	استخدام الشبكات العادية
الفواتير إلكترونية	الفواتير ورقية
الإنتاج مخصص حسب رغبة الزبون	الإنتاج شامل وواسع جدا



# الوسطاء الالكترونيون online Intermediaries

- بوابة الكترونية **web portal**: وهى موقع يعرض معلومات من مصادر متعددة مثل بوابات الحكومة لالكترونية
- بلوغرز Blogs : ويتم تحديث المحتوى باستمرار و غالبا ما يشمل فيديوهات
- محركات البحث: تعتبر أهم وسيط الكرتوني لأهميتها في الوصول الى مواقع الشركات المختلفة. ٩٠% من الزبائن يستخدمونها للبحث عن المنتجات
- المزادات الالكترونية: مثل ebay
- مواقع مقارنة الأسعار: مثل موقع kayak الذى يقارن أسعار التذاكر وموقع [www.pricerunner.co](http://www.pricerunner.co) الذى يقارن أسعار اللابتوب
- وهناك وسطاء كثيرون مثل مواقع التواصل الاجتماعى واليوتيوب



# نموذج الأعمال

هو بيان يوضح طريقة جلب الشركة للأموال أو خلق قيمة  
يشمل تصميم نموذج الأعمال تصميم ووصف البنود التالية الخاصة بالشركة:

(١) القيمة المقترحة value proposition

(٢) شريحة العملاء المستهدفين

(٣) قنوات التوزيع

(٤) العلاقات مع العملاء

(٥) الأنشطة الرئيسية

(٦) الموارد الرئيسية

(٧) تحديد شبكة الشركاء

(٨) بيان هيكل التكاليف

(٩) تحديد مصادر الإيرادات



# أهم نماذج الأعمال الإلكترونية

## electronic business models on the Web

- الوسطاء brokers: يسهلون التقاء البائع بالمشتري مثل موقع orbitz لبيع التذاكر
- المزادات الإلكترونية: مثل eBay
- الاشتراكات subscription
- مجتمع community: مثل جماعات مطوري البرامج مفتوحة المصدر
- الدعاية والاعلان: مثل جوجل وياهو و craigslist
- محركات البحث هي أهم وسيلة للحصول على بيانات عن المنتجات



# نموذج للبنية التحتية للأعمال الإلكترونية

الطبقة	البرامج والأجهزة والشبكات
١. الخدمات والتطبيقات	تطبيقات العلاقة مع العملاء وسلسلة التوريد والتنقيب عن البيانات وإدارة المحتوى
٢. برمجيات النظام	نظم التشغيل والمعايير، وبرامج الشبكات وبرامج قواعد البيانات
٣. طبقة الأجهزة المادية والشبكة	حاسبات وأجهزة اتصالات وأجهزة وكابلات الشبكة ونوع الشبكة وخصائصها
٤. طبقة تخزين البيانات	وسائط التخزين المختلفة والنسخة الاحتياطي والحوسبة السحابية
٥. طبقة البيانات والمحتوى	محتوى الموقع الإلكتروني وتبادل البيانات والمواقع الداخلية والخارجية

المصدر: [http://psut.jo/sites/raad/eBusiness\\_notes/Chapter%2003.pdf](http://psut.jo/sites/raad/eBusiness_notes/Chapter%2003.pdf)

**طريقة عمل هذا النموذج:** عندما يريد طالب تسجيل المواد فإنه يريد الوصول الى نظام البانر ( طبقة ١)؛ ولكي يصل الى نظام البانر فإنه يحتاج الى برامج مثل ويندوز ( نظام تشغيل) وإكسلورر (متصفح للإنترنت) (طبقة ٢)؛ ثم يحتاج الى شبكة معينة إنترنت أو إكسترنانت بما فيها موجه بيانات وجدار نارى ( طبقة ٣)؛ للوصول الى البيانات المخزنة في قواعد البيانات القبول والتسجيل ( طبقة التخزين ٤)، وبعدها يمكن إدخال بياناته وتسجيل المواد التي يحتاجها ( طبقة البيانات والمحتوى ٥)



# أسئلة للمراجعة

(١) ..... يمكنها مد الناطق النائبة والمتطرفة بالإنترنت

(أ) الأقمار الصناعية ✓

(ب) كابلات الألياف الضوئية

(ج) أفاست

(د) التطبيقات

(٢) ..... هي من عمليات الأعمال الإلكترونية التي تركز على العميل

(أ) التواصل مع الموردين

(ب) تجديد المخزون

(ج) الاتصال بين مجموعات العمل

(د) الجهود الترويجية والتسويقية ✓



## أسئلة للمراجعة (٢)

(٣) من الموارد الفكرية التي يتطلبها إنتاج القيمة المقترحة.....

- (أ) العمال
- (ب) رؤس الأموال
- (ج) مصممي المنتج √
- (د) المباني والأجهزة

(٤) من أهم خصائص السوق الإلكتروني أن.....

- (أ) الإنتاج نمطي
- (ب) ارتفاع التكاليف
- (ج) المنتجات حسية
- (د) أن الإنتاج مخصص حسب رغبات الزبون √



## أسئلة للمراجعة (٣)

(٥) من أهم مزايا الحوسبة السحابية أنها .....

- (أ) تحقق العدالة بين المستهلكين ✓
- (ب) أنها تحافظ على خصوصية الأفراد
- (ج) تحتاج الى إنترنت سريع
- (د) أنها تزيد قدرة المستخدمين على الابتكار

(٦) من أهم خصائص البرمجيات مفتوحة المصدر .....

- (أ) تزيد دور المجتمع في الابتكار
- (ب) توفر التكاليف
- (ج) أنها C2C
- (د) كل الإجابات السابقة صحيحة ✓



## أسئلة للمراجعة (٤)

(٧) شبكة السيارات اللاسلكية mobile ad hoc vehicles .....

(أ) سوف تزيد مخاطر التجسس

(ب) سوف توفر وسيلة إتصالات صديقة للبيئة v

(ج) سوف تزيد من قدرة المستخدمين على الابتكار

(د) سوف تقدم اتصالات أكثر سرعة وأماناً مقارنة

بالإنترنت التقليدي



# أسئلة للمراجعة (٥)

## (٨) التجارة الإلكترونية تشمل .....

أ- B2B و B2C و C2C ✓

ب- B2G و G2G و C2G و G2B

ج- G2G و C2C و B2B

د- لاشيء مما سبق



## أسئلة للمراجعة (٦)

(٩) من عيوب شبكات الواى فاى مقارنة بالإنترنت السلبي أو الـ  
دى إس إل أنها.....

أ- تزيد من خبرات ومهارات المستخدمين

ب- مجال التغطية محدود v

ج- شبكة أمنة مقارنة بالإنترنت الأرضي

د- تتميز بتوفير سرعة بيانات كبيرة



# أسئلة للمراجعة (٧)

(١٠) من أمثلة البرامج التي تعمل بنظام الخادم والعميل.....

أ- برنامج بلا كورد v

ب- برنامج سكايبى

ج- برنامج واتسأب

د- نظام ساهر





بِسْمِ اللَّهِ  
بِحَمْدِ اللَّهِ

