

E-Commerce

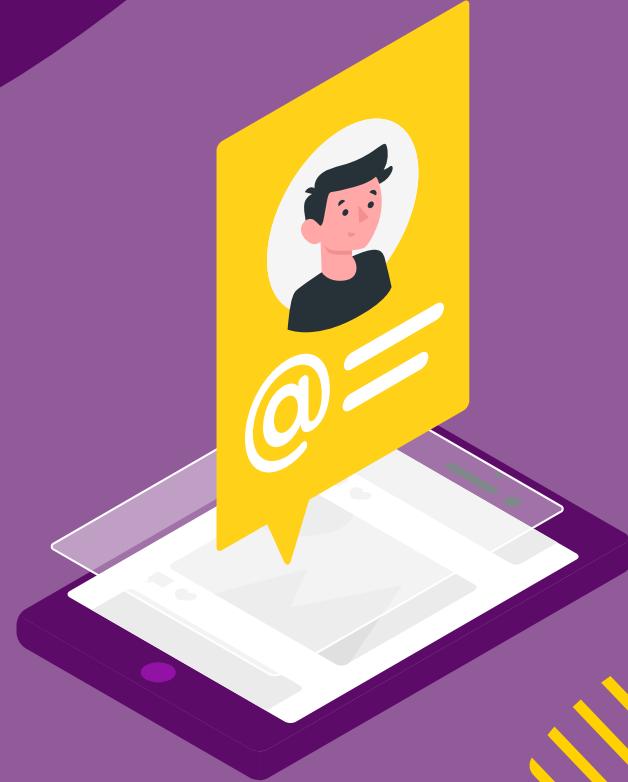
التجارة الإلكترونية

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية

عند التفكير في الوقت نفسه، فإن تاريخ التجارة الإلكترونية قصير إلى حد ما، ولكن بالنسبة لمعظمنا، فإن فكرة الحياة بدون التسوق عبر الإنترنت لا يمكن تصورها تقريباً.

من البقالة إلى الالتماس إلى الخدمات... يمكن شراء أي شيء تقريباً يمكنك تخيله إلكترونياً.

ولكن أين بدأ كل شيء، وإلى أي مدى سوف تذهب؟



كان تطور التجارة الإلكترونية سريعاً، حيث نما بوتيرة محببة للعقل تقريباً.

على مدى العقد الماضي فقط، ازدهرت الأسواق عبر الإنترنت، وكذلك الحجم الهائل للمنتجات والخدمات المقدمة لدعم المبيعات هذه أشياء قد تبدو غير مرئية للمستهلك، ولكنها جزء لا يتجزأ من إدارة الأعمال، بما في ذلك:

معالجة بطاقات الائتمان

تطوير الموقع

الإعلان

ونعم، كل هذا هو أيضاً التجارة الإلكترونية

1



1

عندما نفكّر في التجارة الإلكترونية، يرکز معظمنا على ما يعنيه فيها يتعلق بعالم بي 2 سي (B2C)، لكنه أكثر من ذلك بكثير...
تشير التجارة الإلكترونية إلى جميع طرق ممارسة الأعمال التجارية عبر الإنترنت-لذا فإن أي شكل من أشكال المنتجات أو الخدمات التي يتم شراؤها أو بيعها عبر وسيط إلكتروني مؤهل.



بي 2 سي (B2C)
الأعمال إلى المستهلك
Business to Consumer

التجارة الإلكترونية بي 2 سي هي نموج التجارة الإلكترونية الأكثر شعبية. الأعمال للمستهلك يعني أن يقع تجاري بين الأعمال والمستهلك ، مثل عند شراء شيء من متاجر التجارة على الانترنت.

تاريخ التجارة الإلكترونية

1970-1960

في عام 1969، كانت كومبيو سيرف أول شركة تجارة إلكترونية رئيسية يتم تشكيلها في الولايات المتحدة. على الرغم من أنها تبدو بعيدة الآن، نمت خدمات مشاركة الوقت بالكمبيوتر من مزودي البريد الإلكتروني إلى تسهيل التسوق عن بعد في عام 1970.

1982

بورصة بوسطن للكمبيوتر؛ تم إطلاقه في عام 1982 وكان أول شركة للتجارة الإلكترونية. أولاً وقبل كل شيء، كان سوقاً على إنترنت ساعد الناس على شراء وبيع أجهزة الكمبيوتر القديمة.

1990

تم إطلاق أول متصفح ويب ، اسمه على نحو مناسب "ورلموايد ويب" حول هذا الوقت، بدأ تطوير الإنترنت في حالة تأهب قصوى، والانتقال من القدرة على عرض أوراق الأنماط الأساسية لإطلاق الأمازون وإي-باي في غضون بضع سنوات قصيرة

1

2

3

تاريخ التجارة الإلكترونية

رفعت نيتيليكس عن قصد لخدمة العملاء جميع التجار المحتلين عبر الإنترنت بينما قلبت صناعة الترفيه رأساً على عقب.

1995 - 1998

كما ودخلت باي بال المشهد كأداة لتحويل الأموال. تعمل الشركة الآن كبنك يقوم بتنفيذ عمليات الدفع للبائعين عبر الإنترنت وموقع المزادات والمستخدمين الشخصيين والتجاريين. إنها خدمة تسمح لعملائها بإرسال الأموال واستلامها والاحتفاظ بها بعملات 26 في جميع أنحاء العالم. اليوم، باي بال القابضة، وشركتها التابعة، فيفيو هما أسماء ضخمة في لعبة الحفظة الرقمية.

4

2012

أطلق موظف سابق في أمازون إنستاكارت في سان فرانسيسكو. مع نمو الأعمال التجارية، أقامت إنستاكارت شراكات مع أكثر من 300 تاجر تجزئة وطني واقفيي ومحلي. يقوم المتسوقون الشخصيون في إنستاكارت باختيار الطلب وتعبئته وتسليه ضمن الإطار الزمني المحدد للعميل.

5

2014

استفادت أبل من مقدار الوقت الذي تقضيه على أجهزتنا المحمولة، وطورت أبل باي كمحفظة رقمية وأداة دفع عبر الهاتف المحمول. إنها معتمدة حالياً على أي فون ، أبل ووتش ، آي باد ، وماك.

6

تاريخ التجارة الإلكترونية مخطط المعلومات المرسومي





مع تغير عادات الشراء لكل من المستهلكين والشركات ، ارتفعت الشركات إلى مستوى المناسبة ، باستخدام الذكاء الاصطناعي والأقنية لتلبية علائقها أينما وجدوا ، وأي شخص يشارك في التجارة الإلكترونية سوف يكون أيضا مسرعا للعثور على هؤلاء المتسوقين وتكييف التكتيكات لمساعدتهم على الحصول على المزيد من المبيعات.

إذا علمنا التاريخ أي شيء ، فهو أن التجارة الإلكترونية ستستمر في التطور بوتيرة سريعة ، واستحوذت على أسهم متزايدة باستمرار في جميع القطاعات.

فإذًا، ما هي التجارة الإلكترونية؟

التجارة الإلكترونية هي شراء وبيع السلع أو الخدمات عبر الإنترن特 ، وتحويل الأموال والبيانات لإكمال المبيعات. يعرف أيضا باسم التجارة الإلكترونية أو التجارة عبر الإنترن特.

لقد تغير البيع عبر الإنترن特 بشكل كبير منذ بدء التجارة الإلكترونية وهو يتقدم بوتيرة أسرع اليوم.



أنواع التجارة الإلكترونية



- 1 الأعمال إلى المستهلك (بـ 2 سي):
- 2 الأعمال إلى الأعمال (بـ 2 بـ):
- 3 مباشرة إلى المستهلك (د 2 سي):
- 4 المستهلك إلى المستهلك (سي 2 سي):
- 5 المستهلك إلى الأعمال (سي 2 بـ):

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



1

الأعمال إلى المستهلك (بـ 2 سي):

بـ 2 سي (B2C)

الأعمال إلى المستهلك
Business to Consumer

التجارة الإلكترونية بـ 2 سي هي غودج التجارة الإلكترونية الأكثر شعبية.
الأعمال للمستهلك يعني أن البيع يجري بين الأعمال والمستهلك، مثل عند شراء شيء من متاجر التجزئة على الانترنت.

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



2

الأعمال إلى الأعمال (بـ 2 بـ):

بـ 2 بـ (B2B)

Business to Business **الأعمال إلى الأعمال**

تشير التجارة الإلكترونية بـ 2 بـ إلى الأعمال التجارية التي تبيع سلعة أو خدمة إلى شركة أخرى، مثل الشركة المصنعة و تاجر الجملة، أو تاجر الجملة و تاجر التجزئة.

لا تواجه التجارة الإلكترونية بين الأعمال والمستهلكين، وعادة ما تتضمن منتجات مثل المواد الخام أو البرامج أو المنتجات التي يتم دمجها. يبيع المصنعون أيضاً مباشرة لتجار التجزئة عبر التجارة الإلكترونية بـ 2 بـ.

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



3

مباشرة إلى المستهلك (د2سي)

د2سي (D2C)

مباشرة إلى المستهلك Direct to Consumer

التجارة الإلكترونية المباشرة إلى المستهلك هي أحدث نموذج للتجارة الإلكترونية، والاتجاهات في هذه الفئة تتغير باستمرار. يعني دي 2 سي أن العلامة التجارية تبيع مباشرة إلى عميلها النهائي دون المرور عبر باائع تجزئة أو موزع أو تاجر جملة.

مثل البيع عبر منصات InstaGram, Pinterest, TikTok, Facebook، الخ. هي منصات إجتماعية شعبية للمبيعات المباشرة للمستهلكين.

شهدت (مباشرة إلى المستهلك) طفرة هائلة منذ ظهور الوباء، حيث تكافح العلامات التجارية التي لم تتبني التجارة الإلكترونية دي 2 سي للتكييف.

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



المستهلك إلى المستهلك (سي2سي):

سي 2 سي (C2C)

المستهلك إلى المستهلك Consumer to Consumer

تشير التجارة الإلكترونية سي2سي إلى بيع سلعة أو خدمة لمستهلك آخر. مبيعات المستهلك إلى المستهلك تجري على منصات مثل موقع eBay, etsy, الخ...

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



5

المستهلك إلى الأعمال (سي2ب):

سي 2 بي (C2B)

المستهلك إلى الأعمال Consumer to Business

المستهلك إلى الأعمال هو عندما يبيع الفرد خدماته أو منتجاته إلى مؤسسة تجارية. يشمل سي 2 بي المؤثرين الذين يقدمون العرض والمصورين والاستشاريين والكتاب المستقلين ، إلخ..



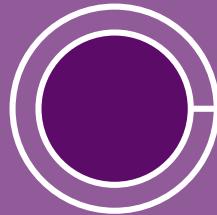
فيها يلي بعض من أفضل شركات التجارة الإلكترونية:

تمثل التجارة الإلكترونية تريليونات الدولارات في المبيعات كل عام؛

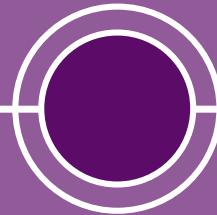
اليوم من غير المعقول تقريباً أن الشركة لن تستخدم مساحة رقمية لدفع المبيعات والخطوط النهائية

بعض من أفضل شركات التجارة الإلكترونية

إي-جي



أمازون



وول مارت

علي بابا



أمازون

الأمازون هي أكبر متاجر التجزئة للتجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة، وغيرت وجه التجزئة لدرجة أن السؤال الملحق بالنسبة لمعظم تجار التجزئة هو كيفية التغلب على أمازون.

علي بابا

تم إطلاق الشركة الصينية علي بابا في عام 1999، وهي إلى حد بعيد أكثر شركات التجارة الإلكترونية نجاحاً في العالم.

تجاوزت أرباحها عبر الإنترنت جميع تجار التجزئة الأميركيين – بما في ذلك وول مارت وأمازون – مجتمعين منذ عام 2015

إي جاي

واحد من أول مواقع التجارة الإلكترونية.
موقع eBay لا يزال يهيمن على مساحة السوق الرقمية، مما يسمح
للشركات والأفراد لبيع منتجاتها عبر الإنترنت.

وول مارت

بمجرد أن كانت أكبر متاجر التجزئة في الولايات المتحدة، ركزت
وول مارت بقوة على أعمالها عبر الإنترنت، مع نتائج رائعة، حيث
قدمت مبيعات التجزئة التقليدية، بالإضافة إلى خدمات توصيل
البقالة والاشتراك.

يمكن للجميع من المستقلين، إلى الشركات الصغيرة إلى أكبر الشركات الاستفادة من القدرة على بيع سلعهم وخدماتهم عبر الإنترنت على نطاق واسع.

فيما يلي بعض الأمثلة على أنواع نماذج تسلیم التجارة الإلكترونية:



الخدمات

هذه مهارات مثل التدريب والكتابة والتسويق المؤثر وما إلى ذلك... التي يتم شراؤها ودفع ثمنها عبر الإنترنت

البيع بالتجزئة

بيع المنتجات مباشرة إلى المستهلك دون وسيط

الجملة

المنتجات التي تباع بكميات كبيرة. عادة ما تباع منتجات الجملة إلى باع تجزئة، ثم يبيع المنتجات للمستهلكين

المنتجات الرقمية

عناصر قابلة للتثبيت مثل القوالب أو المورات التدريبية أو الكتب الإلكترونية أو البرامج أو الوسائط التي يجب شراؤها للاستخدام. سواء كان شراء البرامج أو الأدوات أو المنتجات أو الأصول الرقمية، فإن هذه تمثل نسبة كبيرة من معاملات التجارة الإلكترونية

يمكن للجميع من المستقلين، إلى الشركات الصغيرة إلى أكبر الشركات الاستفادة من القدرة على بيع سلعهم وخدماتهم عبر الإنترنت على نطاق واسع.

فيما يلي بعض الأمثلة على أنواع نماذج تسلیم التجارة الإلكترونية:



التمويل الجماعي

يسمح التمويل الجماعي للبائعين بزيادة رأس مال الشركات الناشئة من أجل طرح منتجاتهم في السوق. بمجرد شراء عدد كافٍ من المستهلكين للعنصر، يتم إنشاؤه وشحنها.

خدمات الاشتراك

نوج 2 سي الشهير، خدمات الاشتراك هي عمليات الشراء المتكررة للمنتجات أو الخدمات على أساس منتظم

اتجاهات التجارة الإلكترونية الموجودة لتبقى، بعض النظر عن أي شيء



04 تعدد القنوات

ستعمل الجهود التي تعمل دائماً على البيانات على تعزيز المشاركة والمبيعات والولاء في جميع القطاعات والصناعات

05 هدف

الاستدامة، مساواة، يثني، والمواقف السياسية... كلها الآن جزء مما يجعل العلامة التجارية جذابة أم لا

06 تجربة العملاء

يجب أن تكون تجربة العملاء بأكملها سلسة، من البحث إلى التسليم بين الشاشات، إلى خدمة العملاء، إلى ما بعد الخدمة والبيع والتسليم

01 التخصيص

تقديم في الوقت الحالي وفهم التفضيلات سيكون مفتاح النمو

02 الخدمة

إذا كنت لا تهتم بالعملاء بعد البيع، فسيكون لديك عدد أقل من العملاء للعناية بهم في المستقبل يجب أن تكون خدمة العملاء جزءاً من منصات التجارة الإلكترونية الحديثة

03 البحث

نتائج البحث هي المكان الذي تبدأ فيه العلامة التجارية SEO وتجربة المنتج

09 انتصارات إبداعية

جذب الانتباه عبر الإنترنت، يجب أن ييرز التسويق والرسائل الخاصة بك من بين الحشود

10 التجارة الاجتماعية

بحلول عام 2027، من المتوقع أن تدفع التجارة الاجتماعية 604 مليار دولار في المبيعات

07 خيارات الدفع والتسلیم

الدفع البسيط سيصبح القاعدة، وليس الاستثناء في المستقبل

08 مباشرة إلى المستهلك

المزيد والمزيد من العلامات التجارية توسيع نطاق الذهاب إلى السوق مع الشركات

بعض من أكبر فوائد التجارة الإلكترونية

السوق العالمية



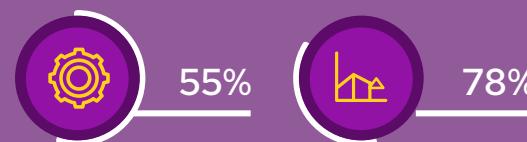
يمكن للعملاء من جميع أنحاء العالم التسوق بسهولة موقع التجارة الإلكترونية - لم تعد الشركات مقيدة بالجغرافيا أو الحواجز المادية

التخصيص وتجربة العملاء



يمكن لأسواق التجارة الإلكترونية إنشاء ملفات تعريف مستخدمين غنية تسمح لهم بتخصيص المنتجات المعروضة وتقدم اقتراحات لمنتجات أخرى قد يجدونها مثيرة للاهتمام. هذا يحسن تجربة العملاء من خلال جعل المتسوقين يشعرون بالفهم على المستوى الشخصي، مما يزيد من احتفالات الولاء للعلامة التجارية

تقليل النفقات



يمكن للبائعين الرقميين إطلاق متاجر عبر الإنترنت بأقل تكاليف بدء التشغيل والتشغيل

شكراً لكم!

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية

