

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 الملابس إلى الخدمات... يمكن شراء أي شيء تقريباً يمكنك تخيله
إلكترونياً.

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



1

كان تطور التجارة الإلكترونية سريعاً، حيث نما بوتيرة محيرة 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

عندما نفكر في التجارة الإلكترونية، يركز معظمنا على ما يعنيه فيما يتعلق بعالم بي 2 سي (B2C)، لكنه أكثر من ذلك بكثير... تشير التجارة الإلكترونية إلى جميع طرق ممارسة الأعمال التجارية عبر الإنترنت-لنا 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 نموذج التجارة الإلكترونية الأكثر شعبية. الأعمال للمستهلك يعني أن بيع تجري بين الأعمال والمستهلك ، مثل عند شراء شيء من متاجر التجزئة على الانترنت.

تاريخ التجارة الإلكترونية

1970-1960

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

1982

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

1990

3 تم إطلاق أول متصفح ويب، اسمه على نحو مناسب "ورلدايد 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 بضعة سنوات قصيرة

تاريخ التجارة الإلكترونية

رفعت نيتفليكس عن قصد لعبة خدمة العملاء لجميع التجار المحتملين عبر الإنترنت بينما قلبت صناعة الترفيه رأساً على عقب.

1995 - 1998

4

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

2012

5

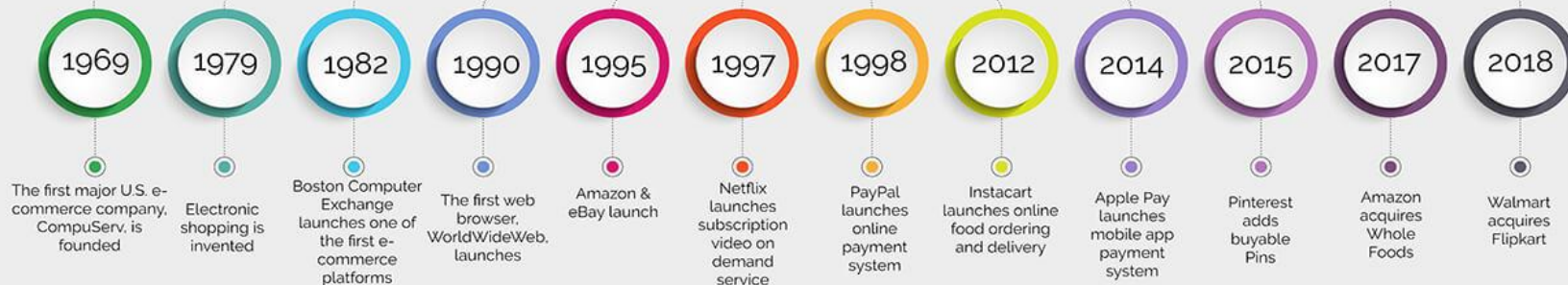
أطلق موظف سابق في أمازون إنستاكارت في سان فرانسيسكو. مع نمو الأعمال التجارية، أقامت إنستاكارت شركات مع أكثر من 300 تاجر تجزئة وطني وإقليمي ومحلي. يقوم المتسوقون الشخصيون في إنستاكارت باختيار الطلب وتعبئته وتسليمه ضمن الإطار الزمني المحدد للعميل.

2014

6

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

تاريخ التجارة الإلكترونية مخطط المعلومات المرسومي





مع تغير عادات الشراء لكل من المستهلكين والشركات ، ارتفعت الشركات إلى مستوى المناسبة ، باستخدام الذكاء الاصطناعي والأتمتة لتلبية عملائها وآفاقها 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.

فإذاً، ما هي التجارة الإلكترونية؟

التجارة الإلكترونية هي شراء وبيع السلع أو الخدمات عبر الإنترنت ، وتحويل الأموال والبيانات لإكمال المبيعات. يعرف أيضا باسم التجارة الإلكترونية أو التجارة عبر الإنترنت.
لقد تغير البيع عبر الإنترنت بشكل كبير منذ بدء التجارة الإلكترونية وهو يتقدم بوتيرة أسرع اليوم.



أنواع التجارة الإلكترونية



1

الأعمال إلى المستهلك (بي 2 سي):

2

الأعمال إلى الأعمال (بي 2 بي):

3

مباشرة إلى المستهلك (د 2 سي):

4

المستهلك إلى المستهلك (سي 2 سي):

5

المستهلك إلى الأعمال (سي 2 بي):

1

الأعمال إلى المستهلك (بي 2 سي):

بي 2 سي (B2C)

الأعمال إلى المستهلك Business to Consumer

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



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

2

الأعمال إلى الأعمال (بي 2 بي):

بي 2 بي (B2B)

الأعمال إلى الأعمال Business to Business

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها؛



تشير التجارة الإلكترونية ب2ب إلى الأعمال التجارية التي تبيع سلعة أو خدمة إلى شركة أخرى، مثل الشركة المصنعة وتاجر الجملة، أو تاجر الجملة وتاجر التجزئة. لا تواجه التجارة الإلكترونية بين الأعمال والمستهلكين، وعادة ما تتضمن منتجات مثل المواد الخام أو البرامج أو المنتجات التي يتم دمجها. يبيع المصنعون أيضا مباشرة لتجار التجزئة عبر التجارة الإلكترونية ب 2 ب.

3

مباشرة إلى المستهلك (د2سي)

د2سي (D2C)

مباشرة إلى المستهلك Direct to Consumer

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها؛



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

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

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

4

المستهلك إلى المستهلك (سي2سي):

سي 2 سي (C2C)

المستهلك إلى المستهلك Consumer to Consumer

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها:



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

5

المستهلك إلى الأعمال (سي2ب):

سي 2 بي (C2B)

المستهلك إلى الأعمال Consumer to Business

أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عن كيفية عملها؛



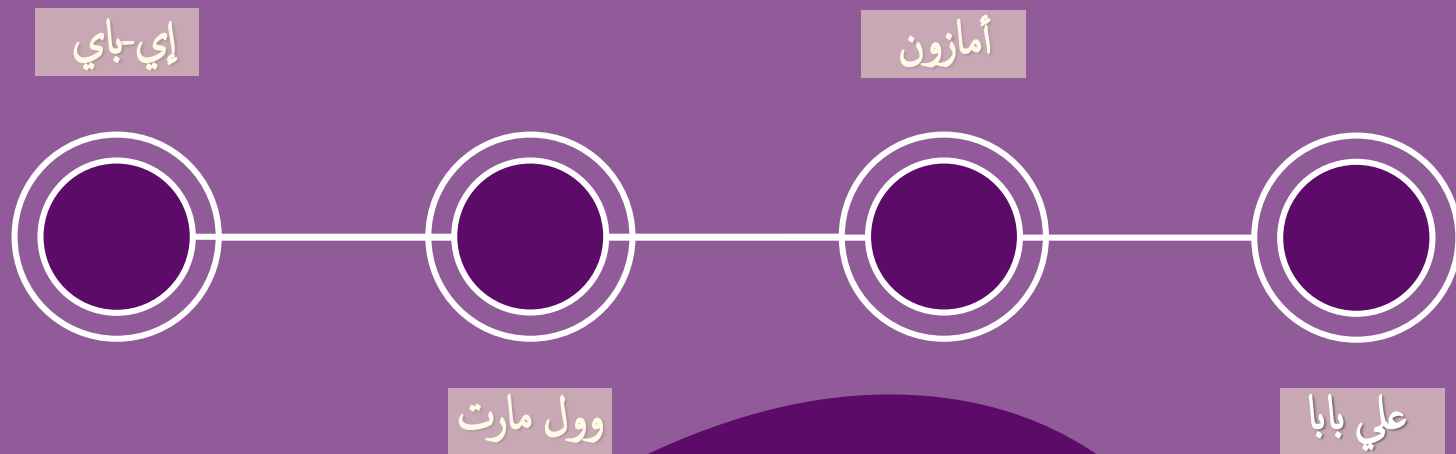
المستهلك إلى الأعمال هو عندما يبيع الفرد خدماته أو منتجاته إلى مؤسسة تجارية. يشمل سي 2 بي المؤثرين الذين يقدمون العرض والمصورين والاستشاريين والكتاب المستقلين ، إلخ..

تمثل التجارة الإلكترونية تريليونات الدولارات في المبيعات كل عام؛

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

فيما يلي بعض من أفضل شركات التجارة الإلكترونية:

بعض من أفضل شركات التجارة الإلكترونية



أمازون

الأمازون هي أكبر متاجر التجزئة للتجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة، وغيرت وجه التجزئة لدرجة أن السؤال الملح 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 نجاحا في العالم. تجاوزت أرباحها عبر الإنترنت جميع تجار التجزئة الأمريكيين – بما في ذلك وول مارت وأمازون – مجتمعين منذ عام 2015

إي باي

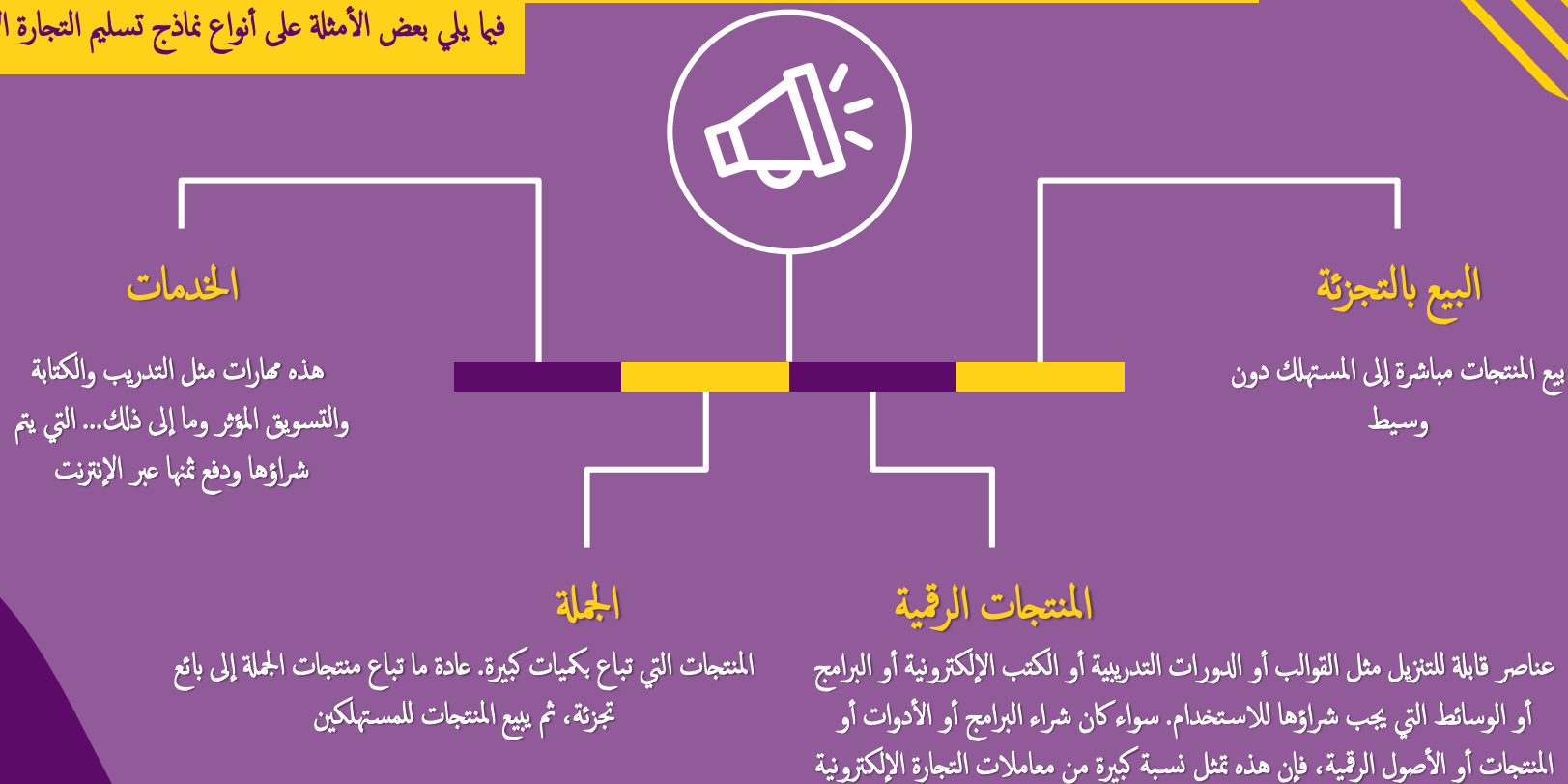
واحد من أول مواقع التجارة الإلكترونية.
موقع eBay لا يزال يهيمن على مساحة السوق الرقمية، مما يسمح
للشركات والأفراد لبيع منتجاتها عبر الإنترنت.

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 تسليم 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 تسليم 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 وشحنه.

خدمات الاشتراك

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

اتجاهات التجارة الإلكترونية الموجودة لتبقى، بغض 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، بيئي، والمواقف السياسية... كلها الآن جزء مما يجعل العلامة التجارية جذابة-أم لا

06 تجربة العملاء

يجب أن تكون تجربة العملاء بأكملها سلسلة، 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

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



09 انتصارات إبداعية

جذب الانتباه عبر الإنترنت، يجب أن يبرز 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 والتسليم

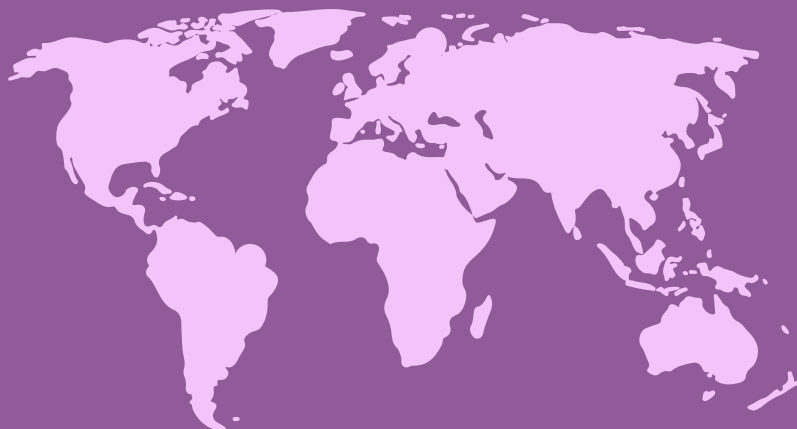
الدفع البسيط سيصبح القاعدة، وليس الاستثناء في
المستقبل

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 مواقع 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 وتقديم اقتراحات لمنتجات أخرى قد يجدها مثيرا للاهتمام. هذا يحسن تجربة العملاء من خلال جعل المتسوقين يشعرون بالفهم على المستوى الشخصي، مما يزيد من احتمالات الولاء للعلامة التجارية

تقليل النفقات



55%



78%

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

شكراً لكم!

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية

