



الأعمال الالكترونية



إدارة الأعمال الالكترونية

الفهرس

الفصل الأول : الأعمال الالكترونية

- تعريف الأعمال الالكترونية
- الإنترنت و الأعمال
- اقتصاد الشبكات
- الويب و الأعمال الالكترونية
- القانون و الأعمال الالكترونية
- البنية التحتية للأعمال الالكترونية
- إدارة تكنولوجيا الأعمال

الفصل الثاني : تكنولوجيا الأعمال الالكترونية

- أثر تكنولوجيا المعلومات الاقتصادي
- التأثير التنظيمي و السلوكي لتكنولوجيا المعلومات
- المنظمات الافتراضية
- أثر تكنولوجيا المعلومات على مرونة المنظمات
- تكنولوجيا المعلومات و صنع القرار
- أتمتة الأعمال
- فوائد الأعمال الالكترونية
- النقد الرقمي
- الإدارة الالكترونية

الفصل الثالث : أمنية الأعمال الالكترونية

- لماذا الأمنية
- مكونات الأمنية

- التهديدات الأمنية
- أدوات الحماية
- الوسائل الأمنية
- أمنية الشبكات و الأنظمة

○ الفصل الرابع : التجارة الالكترونية

- التجارة الالكترونية و أهميتها
- النقود الالكترونية
- البنية التحتية للتجارة الالكترونية
- متطلبات بناء موقع التجارة الالكترونية
- صفات و خصائص التجارة الالكترونية
- مقومات نجاح التجارة الالكترونية
- أنواع التجارة الالكترونية
- البنوك الالكترونية
- إدارة التجارة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات

○ الفصل الخامس : تقنيات الدفع الالكتروني

- البنية التحتية للدفع الرقمي و تطورها
- المبيعات المباشرة على الويب
- التسويق التفاعلي
- طرق الدفع الالكتروني
- تطبيقات الويب

○ الفصل السادس : الحكومة الالكترونية

- مفهوم الحكومة الالكترونية و أهدافها
- البنية التحتية للحكومة الالكترونية
- مراحل و متطلبات الحكومة الالكترونية
- تطبيقات الحكومة الالكترونية

- الفرق بين الحكومة الالكترونية و الإدارة الالكترونية
- التوقيع الالكتروني

الفصل السابع : منظمات الأعمال الافتراضية

- تعريف الأعمال الافتراضية
- صفات المنظمات الافتراضية
- مراحل تطور المنظمات الافتراضية
- التقنيات
- استخدام المنظمات الافتراضية

إدارة الأعمال الالكترونية



الفصل الأول

الأعمال الالكترونية

- تعريف الأعمال الالكترونية
- الإنترنت و الأعمال
- اقتصاد الشبكات
- الويب و الأعمال الالكترونية
- القانون و الأعمال الالكترونية
- البنية التحتية للأعمال الالكترونية
- إدارة تكنولوجيا الأعمال

الأعمال الالكترونية



تعريف الأعمال الالكترونية

هي أسلوب متكامل موحد و مرن و آمن مخصص للقيام بالأعمال التجارية عن طريق
تبسيط و توحيد الإجراءات و الأنظمة التي تتحكم في الأعمال التشغيلية عن طريق شبكة
الانترنت

إدارة الاعمال الالكترونية

هي دمج تقنية المعلومات في عمليات الأعمال لتقليل التكلفة وزيادة الكفاءة والإنتاجية
وتعميق العلاقة مع العملاء والشركاء
هذا المفهوم أوسع من التجارة الالكترونية ، يشمل كافة النشاطات والمعاملات الالكترونية
داخل المنظمة وخارجها

تشمل:

-عمليات البيع والشراء او التجارة الالكترونية

-إدارة العلاقات مع العملاء

-هدف إدارة الأعمال الإلكترونية هو توظيف تقنية المعلومات لرفع القدرة التنافسية للشركة

-الأعمال الإلكترونية تمكن الشركات من ربط نظم معالجة البيانات الداخلية والخارجية على نحو أكثر كفاءة ومرونة.

-تشمل كل المعاملات سواء المالية وغير المالية مثل تبادل المعلومات التي تحدث بين المنظمة وأصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة في شركة ما هم الأشخاص أو الجهات التي قد يكون لها تأثير أو قد تتأثر - بالشركة و منتجاتها

-تعمل بشكل وثيق مع الموردين وشركات العمل

- تساعد المؤسسة على تلبية حاجة وتوقعات العملاء

عمليات إدارة الأعمال الإلكترونية:

العمليات التي يتم تطويرها عن طريق إدارة الأعمال الإلكترونية :

أولاً: العمليات التي تركز على الإنتاج

المشتريات، أوامر الشراء والدفع ، تحديد المخزون والمدفوعات ، والتواصل مع الموردين ، وعملية مراقبة الإنتاج

ثانياً : العمليات التي تركز على الإدارة الداخلية

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

ثالثاً : العمليات التي تركز على العميل

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

معوقات إدارة الأعمال الإلكترونية

- مشكلة اللغة والأمية الرقمية
 - الأخطاء الاستراتيجية وعدم التوافق
 - التغيرات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والعداء الثقافي وقلّة الوعي
 - تكلفة التنفيذ ومشكلة العائد على الاستثمار
 - مشكلة أمن المعلومات وإنعدام الثقة وتحول الولاءات
 - إنخفاض سرعة الانترنت وعدم وجود علاقة مباشرة بين الأطراف
 - انتشار الغش التجاري وسرقة الهوية وعدم وجود طرق آمنة للتوقيع الإلكتروني
- التغير المستمر في التكنولوجيا وتطبيقاتها

- تحديات النمو والاستمرارية والقدرة التنافسية ونماذج الأعمال والتطبيقات المناسبة
- قلت التشريعات والسياسات ولا سيما المتعلقة بفض المنازعات والجرائم الإلكتروني

الإنترنت و الأعمال

استخدام الانترنت أدي إلى ظهور نماذج للأعمال لم تكن موجودة من قبل ، تستخدم شبكة الانترنت في أنشطة المال و الأعمال و تحقق نجاح و مزايا عديدة بالإضافة إلى تأثير الانترنت على تحسين جودة الخدمة و توفير التكلفة و تحقيق العائد المستهدف و تغيير القواعد القديمة حول المنافسة

اقتصاد الشبكات

هو نظام اقتصادي ناشئ داخل مجتمع نظم معلومات. الاسم ينبع من السمة الرئيسية له وهي المنتجات والخدمات والقيم مضافة اليه من الشبكات الاجتماعية التشغيلية عن طريق مقاييس كبيرة أو عالمية.

هو جميع الأعمال التي لها علاقة بالإنترنت من بطاقات الائتمان والتبادلات المالية والتجارية بين المنظمات ، وأيضاً بينها وبين المستهلكين.

مرت هذه الاقتصادات بثلاث مراحل خلال المدة القصيرة من تاريخها. فالمرحلة الأولى كانت مقتصرة على أعمال الدعاية عبر الشبكات، والمرحلة الثانية شهدت وضع "طلبات عبر المنظمة" وبعض المعاملات الاقتصادية، والثالثة تضمنت معظم أشكال الأعمال الاقتصادية الأساسية إضافة إلى الحوافز الموجهة إلى المستهلكين.

الويب و الأعمال الالكترونية

هو استخدام تكنولوجيا الويب في الأعمال الالكترونية لإنشاء المواقع و تطبيقات الويب

القانون و الأعمال الالكترونية

يحدد الطرق التي يمكن استخدامها في تداول المعلومات وبيع المنتجات على الإنترنت .

الحكومات تسعى الى حماية حق الافراد فى الخصوصية

القوانين المتعلقة بالجرائم الالكترونية والغش التجاري وغيرها

قوانين حماية حقوق الملكية الفكرية والعلامات التجارية وعمليات الأعمال ونماذج الأعمال

لملكية الفكرية هي كل ما ينتجه العقل البشرى

حماية حقوق الملكية الفكرية قد يكون عن طريق تسجيله أو وضع ما يشير الى أنه محمى

مثل علامة © أو تحذير الأفراد من الاستخدام بدون إذن

القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة والجرائم الالكترونية وغيرها

آليات وقوانين فض المنازعات المتعلقة بالمعلومات الالكترونية

البنية التحتية للأعمال الإلكترونية

للقيام بالأعمال الإلكترونية تحتاج منظمات الأعمال إلى قدر من الإمكانيات ومن بين هذه المتطلبات والأساسيات للبدء بالأعمال الإلكترونية ومنها:

تأسيس شبكات قوية وشراء أجهزة بمواصفات فنية تفي بالأغراض التي صمّمت لها، وتأسيس البرمجيات الأساسية وكذلك بالإضافة إلى نظم الأمن الخاصة بها والتي تحقق الطموح من التحول الإلكتروني والاجور والاستشارات وخطط التدريب للعاملين في النظام وتأمين الخبرات التامة واللازمة له.

مكونات البنية الشبكية لإدارة الأعمال الإلكترونية تشمل البيانات والبرمجيات والأجهزة والشبكات التي تخدم إدارة الأعمال، ومنها :

1- الانترنت

العمود الفقري للانترنت هو الجزء الرئيسي لشبكة الإنترنت وهو عبارة عن تجمع هائل لكابلات الاتصالات الضوئية التي تحمل البيانات وتمر عبر القارات والمحيطات وترتبط بموزعات بيانات ووظيفته ربط شبكات الحاسب في جميع أرجاء العالم

أنواع الشبكات

شبكة الانترنت: intranet

هي شبكة المنظمة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من اجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، يتم تنفيذها في مقر المنظمة أو في فروعها ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة من الدخول الى مواقع الشبكة

شبكة الاكسترنات : extranet

هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات فئة معينة من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور تصمم لتلبية احتياجات المستخدمين في خارج المنظمة .

شبكات الجوال :

أحدثت ثورة في إدارة الأعمال الالكترونية حيث مكنت الأفراد من التجارة وإدارة الأعمال من أي مكان وفي أي وقت وهو ما يعرف بإدارة الأعمال الجواله القطاعات التي برزت نتيجة الجوال والاتصالات اللاسلكية :

- التجارة الجواله
- الحكومة الجواله
- التعليم الجوال
- رجل الأعمال المتجول
- المواطن الجوال
- الأسواق الجواله
- المعاملات البنكية الجواله
- تطبيقات الجوال مثل المفكرة وتطبيقات المتعلقة بالبورصة

الشبكات الاجتماعية

هناك الآلاف من شبكات التواصل الاجتماعي أشهرها فيسبوك وتويتر وواتساب وإنستجرام ولينكد إن فوائد هذه الوسائل

تحسين وسائل التسويق

أصبحت المنظمات على اتصال بالعملاء على علاقة في كل وقت وفي كل مكان

ساعدت في تعميق ولاء العميل

توفر للعملاء والموردين فرص التفاعل مع المنظمة وبعضهم البعض

نظم المعلومات الجغرافية

هى أنظمة لجمع ومعالجة وتخزين وتحليل وإخراج وتوزيع البيانات والمعلومات المكانية

(خرائط، صور جوية، مرئيات فضائية) والوصفية (أسماء، جداول •). (أهم هذه الأنظمة

الأقمار الصناعية و الجى بى إس وخرائط جوجل وبرمجيات المتخصصة

تساعد على التخطيط واتخاذ القرار فيما يتعلق بالزراعة وتخطيط المدن والتوسع في

السكن وتخطيط وصيانة البنية التحتية وتنمية الموارد الطبيعية والتعدين وتخطيط

الشبكات بأنواعها

تستخدم في الخدمات المتعلقة بالمكان مثل تحديد مواقع المحلات والمستشفيات

والجامعات والأماكن المختلفة وتعقب الأشياء وإدارة المخزون وغيرها

نظم المعلومات الإدارية

- نظم المعلومات الإدارية
- نظم المعلومات المكتبية
- نظم المعلومات الصحية
- نظام تخطيط موارد المنظمة
- نظم دعم واتخاذ القرار
- نظم أتممة المكاتب
- نظم المعلومات المدرسية

البرمجيات المجانية

نظم تشغيل:

- تطبيقات المكتب
- برامج تصفح الأنترنت

الحوسبة السحابية

الحوسبة السحابية هي مصطلح يشير إلى المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر شبكة الانترنت والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية بهدف التيسير على المستخدم وتشمل: مساحة لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطية وبرامج متخصصة وخدمة البريد الإلكتروني واستضافة المواقع الإلكترونية والطباعة عن بعد

مزاياها: توفير الأموال والطاقة والحصول على خدمات أ

عيوبها: مشاكل متعلقة بالقوانين وخصوصية الأفراد والاعتماد على الغير وسرعة الانترنت

شبكات الواى فاى والواى ماكس

أصبحت شائعة في الفنادق والمطارات والمدارس والمستشفيات والمطاعم والمقاهي شبكات الواى ماكس أصبحت تستخدم في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في كثير من مدن العالم يمكن إنشائها لخدمة منطقة أو مدينة معينة

إدارة تكنولوجيا الأعمال

التكنولوجيا توفر فرص جديدة أو تحديات جديدة في الإدارة أو التصميم أو الإنتاج أو تسويق المنتجات أو تخزينها، تهتم بالآتي :

- تقييم الابتكارات الجديدة والمنافع المتولدة عنها

-تحديد معدل التغيير المطلوب (تدريب، نفقات، توظيف) لمواكبة التكنولوجيا

رصد التقنيات الجديدة وتتبعها

اعاده التدريب لا اكتساب المهارات اللازمة

يمكن التعرف على التكنولوجيا الجديدة من خلال العملاء أو الشركاء أو متابعة التقارير الخاصة

هي إدارة التخصصات التي يسمح للمنظمات إدارة الأساسية التكنولوجية لخلق ميزة تنافسية و التعرف على التكنولوجيات ذات الصلة المحتملة للمنظمة، رسم الخرائط ذات الصلة باحتياجات الأعمال التجارية والأسواق وحافطة مشاريع التكنولوجيا (مجموعة من المشاريع قيد التطوير) واستثمارات التكنولوجيا

هو فهم دور وظيفة إدارة التكنولوجيا في منظمة ما قيمة تكنولوجيا معينة للمنظمة. التطور المستمر للتكنولوجيا قيمة ما دام هناك قيمة للعملاء ولذلك ينبغي أن يكون وظيفة إدارة التكنولوجيا في مؤسسة قادرة على تحديد متى الاستثمار في تطوير التكنولوجيا ومتى بالانسحاب.

إدارة التكنولوجيا كمجال معنية بالإشراف على الموظفين عبر مجموعة متنوعة من النظم التكنولوجية المعقدة. عادة ما تشمل برامج إدارة تكنولوجيا التعليم في إنتاج وإدارة عمليات إدارة المشاريع، تطبيقات الحاسوب، مراقبة الجودة

السوق التقليدي

هو المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري لتبادل المنتج بمال أو تبادل المنتج بمنتج أو خدمة أو معلومات

السوق الإلكتروني

هو المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري ولكن يتم اللقاء عبر الانترنت عبر البيئة الافتراضية لتبادل المنتج بمال أو تبادل المنتج بمنتج أو خدمة أو معلومة ، فالسوق هو المكان الذي يكتشف فيه السعر الأسواق الإلكترونية

السوق الإلكتروني عبارة عن شبكة من التفاعلات والعلاقات حيث يتم تبادل المعلومات والمنتجات والخدمات والمدفوعات. والسوق الإلكتروني هو الموقع الإلكترونية الذي يجتمع فيه

المتسوقون والباعة، يتم في السوق الإلكترونية التفاوض بين الباعة والمشتريين، وتقديم العطاءات، وإبرام الاتفاقات بشكل مباشر أو غير مباشر



وظائف السوق

- تسهيل التقاء الباعة بالمشتريين وربطهم ببعضهم البعض
- تسهيل العمليات التي تتم في السوق مثل: تدفق المعلومات، انتقال المنتجات والخدمات من البائع إلى المشتري .
- السوق بنية قانونية تنظيمية للبائع والمشتري حيث أن السوق يشكل المكان القانوني النظامي الذي تتم فيه عملية البيع والشراء والدول تحمي المستهلك من الغش

عناصر السوق

- العملاء
- البائعين
- المنتجات
- المنتجات الرقمية
- البنية التحتية
- واجهة أمامية هي الشاشة التي يتعامل معها العميل حتى يتم عملية الشراء

- طرفية خلفية هي العمليات التي تتم بدون أن يراها العميل عن طريق الشركة البائعة للمنتج حتى تتم عملية الشراء وإيصال المنتج للعميل.
- شركاء العمل
- خدمات الدعم و المساندة

أنواع المتاجر في السوق الإلكترونية

واجهة المتجر الإلكتروني

واجهات المتاجر الإلكترونية هي خدمات الإنترنت التي تسمح لك بإنشاء متاجر افتراضية ووظيفة كتالوج المنتجات وحساب رسوم الشحن وقبول المدفوعات عبر الإنترنت هو موقع إلكتروني لمنظمة واحدة يوجد فيه منتجات وخدمات معروضة للبيع المواصفات التي يجب أن تتوفر في المتجر الإلكتروني

كاتلوج إلكتروني

محرك البحث : و هو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب

تسوق سلة

منطقة الدفع المالي : هي صفحة خاصة في الموقع لتوضيح طريقة الدفع بعد اختيار المشتريات

. منطقة شحن و إيصال المنتج : هي خيارات توضح طريقة إيصال المشتريات المادية، أما المشتريات (المنتجات الرقمية) لا تحتاج إلى شحن وإيصال .

خدمات العملاء و تشمل إعطاء معلومات عن المنتج و تسجيل المنتج و الضمان و المساعدة بعد الشراء

أنواع المتاجر في السوق الإلكترونية

-المجمع التجاري الإلكتروني : هو عبارة عن مركز تسوق إلكتروني يوجد فيه العديد من المتاجر

الإلكترونية

-المركز المتخصص: لا يبيع إلا منتجات معينة

-متاجر / مراكز إقليمية .

الأعمال الالكترونية



الفصل الثاني

تكنولوجيا الأعمال الالكترونية

- أثر تكنولوجيا المعلومات الاقتصادي
- التأثير التنظيمي و السلوكي لتكنولوجيا المعلومات
- المنظمات الافتراضية
- أثر تكنولوجيا المعلومات على مرونة المنظمات
- تكنولوجيا المعلومات و صنع القرار
- أتمتة الأعمال
- فوائد الأعمال الالكترونية
- النقد الرقمي
- الإدارة الالكترونية
- الميزة التنافسية للدو

تكنولوجيا الأعمال الالكترونية



أثر تكنولوجيا المعلومات الاقتصادي

أصبح قطاع تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في نمو الإقتصاد العالمي فهو أداة تساعد على الإتصالات بين الحكومات بجانب إستخدامتها في العديدة من الجوانب الإقتصادية وجوانب العمل التجاري المختلفة في تحليل الاستراتيجيات و دراسة الجدوي للمعلومات حسب اقتصاد المعرفة و اقتصاد الشبكات

التأثير التنظيمي و السلوكي لتكنولوجيا المعلومات

تجعل المنظمات والعاملين فيها في مختلف المستويات والمواقع يتصلون بسهولة ويتقاسمون المعلومات بسرعة كذلك تجعل المنظمات في إطار هيكل تنظيمي أقل في مستوياته الإدارية حيث أن دور المديرين في الإدارة الوسطى والذين يساهمون يسهلون حركة المعلومات بين المستويات أصبح أكثر شفافية وأقل حاجة إلى أعداد كبيرة منهم وذلك لقيام أجهزة الحاسوب والاتصالات بجزء كبير من مهامهم اليوم.

المنظمات الافتراضية

هي عبارة عن منظمات مرتبطة بشبكة للأعمال والتجارة الالكترونية يعملون بطريقة متزامنة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض الحصول على الميزة التنافسية لابتعلق العمل المطلوب انجازه فيها بالموقع الجغرافي

أثر تكنولوجيا المعلومات على مرونة المنظمات

تكنولوجيا المعلومات ازاله الكثير من الحواجز و جعلت المنظمة أكثر انفتاحا وشفافية في تعاملها مع مختلف الأطراف الخارجية وخاصة العملاء و الموردين و وفرت التطورات فرص لميزات تنافسية للمنظمات بسبب سرعة اتخاذ القرار واستخدام المعلومات بشكل أفضل وفي وقتها المناسب وكذلك من خلال تنسيق فعال للقرارات والأفعال. وساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل الحواجز بين المنظمة وعناصر بيئتها الخارجية و أدارت العلاقات مع العملاء من خلال سرعة جمع معلومات عن احتياجاتهم وتفصيلاتهم وما يرضيهم وساهمت أيضا في تقليل كلفة الرقابة وخاصة في إطار إدارة سلسلة التوريد والعمليات اللوجستية الخاصة بالنقل والتخزين وغيرها.

كذلك أثرت تكنولوجيا المعلومات على الأعمال التي تمارس من قبل المنظمات وأصبحت التجارة الإلكترونية واقعا يجب التعامل معه.

تكنولوجيا المعلومات و صنع القرار

جوهر أداء العمل الإداري هو اتخاذ قرار من بين أفضل الخيارات المطروحة أو أحسن البدائل الممكنة وذلك بعد إجراء الدراسات الفنية للنتائج المترتبة لكل بديل أو اختيار من البدائل المتاحة ، وباعتبار أن فاعلية القرار تمثل اختيار هذا القرار دون غيره فإن ذلك لا يتم إلا من خلال نظام معلومات قائم علي استخدام تقنيات وأنظمة قادرة علي توفير المعرفة و المعلومات

المتكاملة لصناع القرار و المساعدة والمساندة في إنجاز العملية الإدارية و تحسن من جودة المواصفات المحددة لكفاءة القرار.

هذا وكما ذكرنا لا يتم إلا من نظام معلومات في الجهاز الإداري في المؤسسات والمنظمات ومن المعروف أن الاهتمام بإعداد تلك الأنظمة لدي متخذي القرارات الاستراتيجية أو التخطيطية أو التنفيذية للمتابعة والمراقبة طبقاً للمستويات الإدارية وبناء علي كم ونوع المعلومات المطلوبة والمناسبة بما يضمن القضاء علي ظاهرة عدم التأكد والإقلال من المخاطرة غير المحسوبة ، وهذا بلا شك يساعد علي تحقيق إنجاز الأهداف وتوفير الموارد وترشيد لها بما يحقق أكبر منفعة بأقل تكلف

أتمتة الأعمال

هي عملية استخدام نظم الحواسب وشبكاتها في إنجاز الاعمال المكتبية اليومية والدورية في المنظمات ذات الطابع الاداري أو الانتاجي أو المالي أو الخدمي

فوائد الأعمال الالكترونية

- تساعد إدارة الأعمال الإلكترونية في إنجاز الأعمال بشكل أسرع من الإدارة التقليدية
- خفض تكاليف ومصروفات العمل الإداري .
- تحسين المستوى والأداء الأعمال الإدارية
- القضاء على ظاهرة الفساد الإداري

النقد الرقمي

هي نوع من العملات المتاحة فقط على شكل رقمي، وليس لها وجود مادي (مثل الأوراق النقدية والنقود المعدنية) لها خصائص مماثلة للعملات المادية

الإدارة الالكترونية



الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. الإدارة الالكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة

اهداف الإدارة الالكترونية:

- ١- تطوير الإدارة و خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول.
- ٢- تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.
- ٣- إجراءات أسهل في العمل للموظفين و العملاء.
- ٤- تحسين التنافس الاقتصادي: استخدام الانترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للمنظمات لدخول المنافسة.
- ٥-- خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.

مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل

1-قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنظمة

يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية
كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

2- تدريب وتأهيل الموظفين

الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، يجب تدريب وتأهيل الموظفين
كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل

إجراءات العمل هي مجموعة من العمليات الإدارية، الإجراءات غير مدونة على ورق، لابد من
توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال
تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ
بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الانتاجية.

4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المادي في الإدارة الإلكترونية. من تأمين أجهزة الحاسب الآلي،
وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة
الماسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6-البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل استخدام الورق.

المتطلبات الأساسية للإدارة الإلكترونية:

- ١- توفير البنى الشبكية تحتية قوية وسريعة وآمنة.
- ٢- توفير البنى المعلوماتية (نظم معلومات).
- ٣- كادر بشري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة.
- ٤- كادر بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة.

آثار الإدارة الإلكترونية على بناء المنظمة:

- تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز للمنظمات من خلال مساهمتها في تحقيق تحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات وتطوير نظم وآليات الاتصال حيث يعمل أفراد من عدة أماكن في مشروع واحد ومن مواقع متباعدة ولكنهم على اتصال دائم ومستمر و يحدث تغييرات تنظيمية مثل:
- توسع في الاتمة (التوسع في استعمال الحاسوب) مما يؤدي الى تخفيض اعداد العاملين .
 - إعادة تصميم الأعمال بأستبعاد الأنشطة والمهام التي يتم أتمتها.
 - إعادة تصميم نظم التخطيط بإضافة عناصر المرونة واستشعار التغييرات من خلال الربط الآني بنظم رقابة وقياس الاداء.
 - تبسيط الهيكل التنظيمي بتقسيم المنظمة الى مجموعة من الوحدات الاستراتيجية.

فوائد الادارة الالكترونية

- السرعة في إنجاز العمل بإستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.
- المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.
- تخفيض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الإداء.
- تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.
- معالجة البيروقراطية والرشوة.
- تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
- رفع كفاءة العاملين في الإدارة.
- تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة



التحول نحو المنظمة الالكترونية

- تلعب تقنيات المعلومات والاتصالات والالكترونيات الدور الفاعل في عالمنا المعاصر الذي يتميز بكونه يعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل مكثف ، وتتصف المنظمة الالكترونية بالصفات التالية:
- تنظيم ديناميكي متطور ومتفاعل باستمرار مع المتغيرات الخارجية والداخلية.
- تباشر المنظمة الالكترونية اعمالها على مدار ٢٤ ساعة بلا انقطاع.

- تتسم عمليات المنظمة الالكترونية بالسرعة والمرونة .
- تستثمر المنظمة الالكترونية تقنيات الاتصالات والمعلومات الى اقصى حد متاح.
- يتسع سوق المنظمة الالكترونية ليشمل العالم كله.
- تتميز بعمليات ادارية وتسويقية ونتاجية عالية الترابط.
- تستثمر الانترنت وتستخدمه في كافة معاملاتها مع العملاء والموردين.
- تتمتع بنظم متطورة لاستثمار وتبادل المعرفة.

الميزة التنافسية للدول

هي مجموعة المنظمات و السياسات و العوامل التي تحدد مستوى الإنتاجية في الاقتصاد و تعتبر الدول الأكثر تنافسيه بأنها الأقدر على النمو على المدى المتوسط و الطويل و هي قدرة البلد على توليد القيمة المضافة العالية

إدارة أزمات الأعمال



الفصل الثالث

أمنية الأعمال الالكترونية

- لماذا الأمنية
- مكونات الأمنية
- التهديدات الأمنية
- أدوات الحماية
- الوسائل الأمنية
- أمنية الشبكات و الأنظمة

أمنية الأعمال الالكترونية



لماذا الأمنية

أمن المعلومات ليس ترفاً و لا حلول ولا إجراءات اختيارية بل هو ضرورة ملحة لحماية الأصول المعلوماتية للمنظمات و الخدمات التي تقدمها من أي خطر يهددها لتحافظ على استمراريتها و بقائها متاحة متوافرة في جميع الأوقات و هذه الأصول تستحق أن يبذل من أجلها الوقت و الجهد و المال لحمايتها لأن المعلومات تشكل ثروة حقيقية للمنظمات و موردا هاما من مواردها و يقوم عليها نشاط المنظمة و التجارة الالكترونية و حاجة المستفيد من الخدمات الالكترونية إلى حماية معلوماته من كل ما يضر بها و حمايتها من الهجمات الالكترونية و الفيروسات

مكونات الأمنية

مجموعة العناصر الواجب توافرها لحماية المعلومات الثابتة و المنقولة بحيث يغطي كل عنصر جانبا من جوانب الحماية المطلوبة أي تتكامل هذه العناصر حتى توفر الحماية المطلوبة وهي :

١- سرية المعلومات :

المعلومات لا يمكن أن يطلع عليها أحد إلا المصرح لهم فقط من خلال التحقق من الهوية وضع معايير مثل اسم المستخدم وكلمة السر بحيث تكون صعبة و غير مكرر و فريدة

٢- سلامة المعلومات و تكاملها

أي سلامة المحتوى هو ضمان عدم تعديل أو تخريب المعلومات

٣- ضمان الوصول إلى المعلومات

هو استمرارية توفر المعلومة أو الخدمة هو استمرار التفاعل مع المعلومات و عدم الإنكار و عدم المنع من استخدامها

٤- التدقيق و المتابعة

يتحقق من فرض سياسات و إجراءات أمن المعلومات و تطبيقها بشكل صحيح

التحديات الأمنية

التحديات المحيطة بالمعلومات و الأنظمة و التجهيزات التي تتعامل بها إما بنخزين أو معالجة أو نقل و تنقسم إلى :

١- تهديدات فنية

تنتج عن القصور و الأخطاء الفنية في أنظمة أمن المعلومات بسبب عيوب التصميم في الأجهزة و البرامج و الشبكات و أدوات التخزين و الربط أي البنية التحتية لتقنية أمن المعلومات بالإضافة إلى تشتت المعلومات و تخزينها في عدة أماكن يضعف منظومة أمن المعلومات

٢- تهديدات طبيعية

٣-تهديدات بشرية

يدخل فيها العنصر البشري سواء عن طريق الوصول و الاضطلاع على المعلومات بدون صلاحية من موظف داخل أو خارج المنظمة

٤-الهجمات الالكترونية

تشمل هجمات البرامج الخبيثة مثل هجمات الفيروسات و برامج الاختراق و برامج التجسس الالكتروني و كسر كلمات المرور و هجوم تعطيل الخدمة و الرسائل المزعجة و تفجير البريد الالكتروني و هجمات الهندسة الاجتماعية

أدوات الحماية



كل منظمة لها طريقة خاصة في توفير الأمن من المخاطر محل التهديد و بحدود متطلبات المعلومات المحدد حمايتها و بحدود الإمكانيات المادية و الميزانية المخصصة للحماية و تحديد أدوات الحماية و فرض سياسات إجراءات تحقق الحماية بدون أن تعيق العمل

أدوات الحماية المادية

الكاميرات – أجهزة الإنذار – الأسوار و الأبواب و المفاتيح – بطاقات دخول الموظفين-أجهزة اكتشاف الأصوات و الحركة

أدوات الحماية المادية

هي تقنيات تحديد و إثبات هوية المستخدم و صلاحيته و مسؤولياته

كلمة المرور-التشفير- الجدران النارية -البرامج المضادة للفيروسات – التوقيع الالكتروني

أدوات الحماية الإدارية

إعداد و صياغة سياسات أمن المعلومات و تتضمن

تحديد المسؤوليات و الأدوار لتنظيم أمن المعلومات

تحديد ما هو مسموح به و ما هو غير مسموح به للتعامل مع المعلومات و مع نظم

المعلومات

الوسائل الأمنية

هو مجموعة التدابير والإجراءات والوسائل التي يتم اتخاذها من أجل حماية المعلومات الداخلية

والخارجية من الاختراق و التسرب أو وصول الأشخاص غير المصرح بالوصول إليها.

يمكن تحقيق عنصر السرية باستخدام التشفير المتناظر أو غير المتناظر أو بهما معا

يمكن التحقق من الهوية و التحكم بالوصول و عدم الإنكار باستخدام التشفير غير المتناظر و

التصديق الرقمي

يمكن تحقيق عنصر سلامة المعلومة و تكاملها باستخدام البصمة الرقمية كما يمكن استخدام

التصديق الرقمي للتحقق من هوية الشخص و يستخدم مع البصمة الرقمية للتحقق من

المعلومة و يمكن استخدام تقنيات تسجيل الدخول الواحد و مصفوفات التحكم و أنظمة

كشف و منع التطفل لتحقيق مكون التحكم بالوصول

يمكن تحقيق عنصر التوفر باستخدام تقنيات الأجهزة و البرامج الرديفة و أنظمة الحماية ضد الهجمات التي تعطل الخدمة و يمكن تحقيق عنصر التدقيق باستخدام تقنيات و تسجيل الاحداث

أمنية الشبكات و الأنظمة

من سياسات الأمان المستخدمة في أنظمة التشغيل:

١-الحماية بكلمات المرور.

٢- نماذج الأمان

٣-جدران الحماية

٤-بروتوكولات الحماية.

أمن الشبكات عبارة عن أي نشاط تم تصميمه لحماية استخدام وسلامة الشبكات و البيانات ويشمل هذا المجال كلا من تكنولوجيا الأجهزة والبرمجيات. يدير أمن الشبكات الفعال إمكانية الوصول إلى الشبكة ويستهدف مجموعة متنوعة من التهديدات ويمنعها من الدخول إلى الشبكة أو من الانتشار

يجمع أمن الشبكات بين طبقات متعددة من الدفاعات في الشبكة حيث تقوم كل طبقة أمن الشبكات بتنفيذ السياسات وعناصر التحكم. يحصل المستخدمون الصرح لهم على إمكانية الوصول إلى موارد الشبكة، ولكن يتم منع الجهات الفاعلة الغير مصرح لها من تنفيذ عمليات الاستغلال والتهديدات.

أهمية أمن الشبكات، يساعد المنظمات على حماية معلومات الملكية من الهجوم. أمن الشبكات هو مجال يحمي مكانة و سمعة المنظمة

أنواع أمن الشبكات



التحكم في الوصول

لمنع المهاجمين المحتملين، يتم التعرف على كل مستخدم و على كل جهاز ثم فرض سياسات الأمان الخاصة بالمنظمة. يمكنك حظر أجهزة نقطة النهاية غير المتوافقة أو منحها وصولاً محدودًا فقط. أي التحكم في الوصول إلى الشبكة

برامج مكافحة الفيروسات والبرمجيات الخبيثة

تتضمن البرمجيات الخبيثة الفيروسات والديدان وأحصنة طروادة وبرامج الفدية وبرامج التجسس. تصيب البرمجيات الخبيثة الشبكة أحيانا ولكنها تظل كامنة لا تقوم أفضل برامج مكافحة البرمجيات الخبيثة بفحص البرامج الضارة عند الدخول إليها فقط، بل تتبع أيضا الملفات بعد ذلك باستمرار للعثور وإزالة البرامج الضارة وإصلاح التلف.

أمان التطبيقات

أي برنامج مستخدم في المنظمة يحتاج إلى الحماية، قد يحتوي أي تطبيق على ثغرات، أو ثغرات أمنية، يمكن للمهاجمين استخدامها لاختراق شبكة المنظمة. يشمل أمان التطبيق الأجهزة والبرامج والعمليات التي تستخدم لإغلاق هذه الثغرات.

التحليل السلوكي

للكشف عن سلوك الشبكة غير الطبيعي، باستخدام أدوات التحليل السلوكي تميز تلقائياً الأنشطة التي تحيد عن القاعدة. يمكن لفريق الأمان عندئذٍ تحديد مؤشرات التسوية التي تطرح مشكلة محتملة ومعالجة التهديدات بسرعة.

منع فقدان البيانات

يجب على المنظمات التأكد من أن موظفيها لا يرسلون معلومات مهمة خارج الشبكة. يمكن أن تمنع تقنيات منع فقدان البيانات من تحميل أو إعادة توجيه أو حتى طباعة المعلومات المهمة بطريقة غير آمنة.

أمان البريد الإلكتروني

بوابات البريد الإلكتروني هي ناقلات التهديد. يستخدم المهاجمون المعلومات الشخصية وتكتيكات الهندسة الاجتماعية لإنشاء حملات متطورة لخداع المستلمين وإرسالها إلى مواقع تخدم برامج ضارة. يحظر تطبيق أمان البريد الإلكتروني الهجمات الواردة ويتحكم في الرسائل الصادرة لمنع فقدان البيانات المهمة.

جدران الحماية

وضعت جدران الحماية حاجزاً بين الشبكة الداخلية للمنظمة الموثوقة والشبكات الخارجية غير الموثوق بها، مثل الإنترنت. تستخدم جدران الحماية مجموعة من القواعد المحددة للسماح بالزيارات أو منعها. يمكن أن يكون جدار الحماية عبارة عن أجهزة أو برامج أو كليهما

أنظمة منع التطفل

يقوم نظام منع التطفل (IPS) بفحص زيارات وحركة مرور الشبكة لمنع الهجمات بشكل فعال. لمنع النشاط الخبيث و تتبع تقدم الملفات والبرمجيات الخبيثة عبر الشبكة

أمان الجهاز المحمول

يستهدف مهاجمي الإنترنت بشكل متزايد الأجهزة المحمولة والتطبيقات تحتاج المنظمات إلى التحكم في الأجهزة التي يمكنها الوصول إلى شبكة المنظمة و تهيئة اتصالاتها للحفاظ على خصوصية الشبكة.

تقسيم الشبكة

تضع البرامج المعرفة بالتقسيم زيارات الشبكة ضمن تصنيفات مختلفة وتجعل فرض سياسات الأمان أكثر سهولة

معلومات الأمان وإدارة الأحداث SIEM

تجمع منتجات SIEM المعلومات التي يحتاجها أفراد الأمن للمنظمة لتحديد التهديدات والاستجابة لها. تأتي هذه المنتجات بأشكال مختلفة، بما في ذلك أجهزة مادية وافتراضية وبرامج الخادم.

VPN

تقوم شبكة خاصة افتراضية VPN بتشفير الاتصال من نقطة نهاية إلى شبكة، عبر الإنترنت. عادةً ما تستخدم VPN الوصول عن بعد IPsec أو طبقة Sockets الآمنة لمصادقة الاتصال بين

وتسمح للمستخدم بإرسال واستقبال بيانات ضمن شبكات مشتركة أو عمومية وكأن جهازه متصل بشكل مباشر بتلك الشبكة الخاصة.

أمن الويب

يعمل أمن الويب من التحكم في استخدام الموظفين على الويب ومنع تهديدات الويب ومنع الوصول إلى مواقع الويب الضارة و سيحمي أمن الويب بوابة الويب الخاصة بالمنظمة في الموقع أو في السحابة. يشير "أمن الويب" لى الخطوات التي تتخذها لحماية موقع المنظمة على الويب.

أمن الشبكات اللاسلكية

الشبكات اللاسلكية ليست آمنة مثل الشبكات السلكية وبدون إجراءات أمنية صارمة لمنع الاستغلال من الاستيلاء، تحتاج إلى منتجات مصممة خصيصًا لحماية شبكة لاسلكية.

الأعمال الالكترونية



الفصل الرابع

التجارة الالكترونية

- التجارة الالكترونية و أهميتها
- النقود الالكترونية
- البنية التحتية للتجارة الالكترونية
- متطلبات بناء موقع التجارة الالكترونية
- صفات و خصائص التجارة الالكترونية
- مقومات نجاح التجارة الالكترونية
- أنواع التجارة الالكترونية
- البنوك الالكترونية
- إدارة التجارة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات

التجارة الالكترونية



تعريف التجارة الالكترونية

هي مجموعة متكاملة من عمليات التسويق و الإنتاج و التوزيع و البيع للسلع و الخدمات باستخدام شبكة الانترنت

التجارة الالكترونية و أهميتها

تمثل التجارة الالكترونية واحدا من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين :- التجارة الإلكترونية و تقنية المعلومات فتقنية المعلومات او صناعة المعلومات في عصر الحوسبة والاتصال هي التي أنتجت الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الإلكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال ومختلف الوسائل التقنية للتنفيذ وادارة النشاط التجاري .

والتجارة الالكترونية : هي تنفيذ و إدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الإنترنت أو الأنظمة التقنية الشبيهة

-تسمح التجارة الإلكترونية بالتسوق عبر شبكة الإنترنت عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بين المتعاملين، وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية وما تستلزمه من نفقات، كما تساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية.

-توفر في النفقات الإدارية ونفقات الاتصال وغيرها، حيث تعتبر بديلاً عن تخصيص جزء كبير من رأس المال في إقامة علاقات مستمرة بين البائعين والمشتريين، كما أنها تسمح بإتمام عملية التوزيع رأساً للمستهلك.

-ترشيد القرارات التي يتخذها كل من البائعين والمشتريين بما تتميز به من تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب وبطريقة منسقة ودقيقة، مما يسمح بسهولة المقارنة بين المنتجات سواء من ناحية الأسعار أو الجودة أو طريق الدفع.

-تعتبر ذات أهمية خاصة لكل من المنتجين والمستهلكين خاصة في الدول النامية، حيث إنها تستطيع التغلب على الحواجز التقليدية للمسافة ونقص المعلومات عن الفرص التصديرية.

عوامل نجاح التجارة الإلكترونية

- الدعم الكافي من كافة المؤسسات المحلية والدولية
- استخدام تقنية مفتوحة
- القياس
- المرونة
- إعادة هندسة سلاسل التوريد

- التركيز على العمليات
- توحيد المقاييس والتكامل
- أساليب مختلفة لتوقيع المستندات
- توافر مقومات الأمن والخصوصية
- توافر مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية
- توافر خطوط كافية وسريعة لنقل المعلومات وقواعد بيانات ديناميكية
- وجود قوانين وتشريعات تحكم عمليات التبادل الإلكتروني وتحديد المسؤولية والحدود القانونية للعقود.

النقود الإلكترونية



العملة الإلكترونية أو نقود إلكترونية تشير إلى المال أو العملة التي تتبادل فقط إلكترونياً. عملياً يتضمن ذلك شبكات حواسيب، الإنترنت وبرامج تخزين معلومات إلكترونية. تشمل العملة الإلكترونية حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر .

النقود الإلكترونية عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى حساب شخص آخر، وتخزن على القرص الصلب لجهاز

الحاسب في مكان يسمى المحفظة الإلكترونية، بحيث يمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الإنترنت .

البنية التحتية للتجارة الالكترونية

هي الوسائل الالكترونية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات و انتقالها

١-جهاز حاسب ألي ليتم إدخال و معالجة البيانات و تصميم طريقة عرضها و استرجاعها

٢-شبكات اتصال Intranet & Extranet نوعين داخلية تتيح نقل و تبادل المعلومات بين

الموظفين داخليا و شبكة الانترنت لتبادل المعلومات خارجيا

٣-مواقع الكترونية تستخدم في عرض المنتجات و تكون واجهات أمامية بلغات مختلفة و

معلومات تفصيلية و تقنيات حديثة لتلبية الطلبات الخارجية و معالجة العمليات المالية و

تحتوى على سلال تسوق

٤-برمجيات خاصة للتجارة الالكترونية تتيح للبائع و المشتري إتمام الصفقات التجارية عبر

الانترنت مثل أنظمة الحماية و قراءة التواقيع

متطلبات بناء موقع التجارة الالكترونية

تضم شبكة الإنترنت ملايين المواقع التجارية مما يجعل تأسيس واطلاق موقع تجاري الكتروني

عمل يحتاج لعناية تامة و تخطيط مفصل ومدروس يحتاج إلى:

١. التخطيط للاعمال على الإنترنت

٢- تحديد الأهداف المطلوبة من الموقع و يعكس المعلومات المطلوب اظهارها للعملاء

لضمان تطوير كفاءة العمليات و تحصيل العوائد

- ٣- تحديد فئة معينة من العملاء المتوقعين للموقع مع رصد منطقة سوق جغرافية معينة يكون لدى الشركة معلومات جيدة عن ثقافتها واحتياجاتها
- ٤- إعداد آليات وتسهيلات لخدمة العملاء العالميين والتفاهم معهم
- ٥- تحديد اللغات المستخدمة على الموقع
- ٦- وضع ميزانية تكاليف خادم معلومات الموقع وتكاليف التسويق بالإضافة للصيانة والادارة ومصاريف مصادر المعلومات والمواد والاقساط الشهرية وغيرها
- ٧- اشراك جميع ادارات العمل في الشركة في المساهمة في استراتيجية الموقع التجارية واخذ الاقتراحات والمساهمات والمشاركات منها حتى يعكس الموقع تصورا متكاملا وناضجا للعمل يغطي كل مناطق العمل .
- ٨- تحديد محتويات الموقع ومراعاة علاقتها بالعملاء المطلوبين
- ٩- تحديد اسم الموقع
- ١٠- تحديد وسائل أمن المعلومات المطلوبة لحفاظ على معلومات الموقع والمقصود هنا حماية البيانات من الإطلاع عليها بواسطة مستخدمين ليس لهم حق الإطلاع عليها
- ١١- اختيار شركة تصميم المواقع الملائمة التي يمكن أن تقدم خدمات منتظمة للموقع ويمكن تصميم الموقع ذاتيا إذا لم تتوفر الموارد
- ١٢- تسويق الموقع وضمان تطويره الدائم

صفات و خصائص التجارة الالكترونية

يقصد بخصائص التجارة الالكترونية السمات المميزة لهذا النوع من التجارة , والتي تجعله مختلفا عن التجارة التقليدية , كما تجعله يتطلب توافر بيئة تنظيمية وتشريعية مختلفة عن تلك التي كانت كافية لادارة التجارة التقليدية. ومن اهم خصائص التجارة الالكترونية:

١-الطابع الدولى او العالمى للتجارة الالكترونية

(٣) تحسين اداء وحدات الاعمال وذلك من خلال :

أ- الترويج للمنتج

ب- قنوات جديدة للمبيعات لمنتجات موجودة

ج- تخفيض التكاليف المباشرة

د- التوقيت المناسب لتوصيل الخدمة والمنتج

و- تحسين خدمة العملاء

(٣) نماذج جديدة من الاعمال.

(٤) تطوير وحدات الاعمال فى الاتجاه التكنولوجى.

(٥)التعاون والتطوير.

(٦)غياب المستندات الورقية للمعاملات فى التجارة الالكترونية

(٧) التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين او التيقن منهم .

مقومات نجاح التجارة الالكترونية

-الدعم الكافي من كافة المنظمات المحلية والدولية

-استخدام تقنية مفتوحة

-القياس

-المرونة

-إعادة هندسة سلاسل التوريد

-التركيز على العمليات

-توحيد المقاييس والتكامل

-أساليب مختلفة لتوقيع المستندات

-توافر مقومات الأمن والخصوصية

-توافر مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية

-توافر خطوط كافية وسريعة لنقل المعلومات وقواعد بيانات ديناميكية

- وجود قوانين وتشريعات تحكم عمليات التبادل الإلكتروني وتحديد المسؤولية والحدود القانونية للعقود.

أنواع التجارة الإلكترونية

يقتصر التعامل في هذا النوع من التجارة على المنظمة وعدد من مورديها وعملائها ، عن طريق شفرة وتسمى المعاملات الإلكترونية الموثقة "set" وقد استحدثتها شركتا بطاقات الائتمان VISA و MasterCard ، وتضمن هذه المعاملات خصوصية المعلومات ومنع أي غش فيها. ويساعد أسلوب التشفير في تحقيق المزايا التالية:

-خصوصية وسرية المعلومات.

-صحة الرسالة أي التأكد من عدم وقوع أي تغييرات أثناء حركة الرسالة.

-التأكيد على مسؤولية البائع والمشتري نحو العقد.

-التوافق في إجراء العملية بحيث يستطيع المشتري والبائع إقامة هذه العملية من دون

عوائق ناتجة عن اختلاف البرامج المستخدمة من الطرفين.

٢-تجارة الأعمال مع المستهلكين

ويطلق البعض على هذا النوع التسوق الإلكتروني أو تجارة التجزئة الإلكترونية ؛ لتمييزه عن

التجارة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال

٣-تجارة الكترونية من الحكومة إلى الأعمال

٤-تجارة الكترونية من الحكومة إلى المستهلك مثل عملية دفع الضرائب الكترونيا وكافة

الخدمات الحكومية

٥-تجارة الكترونية من مستهلك إلى مستهلك

البنوك الالكترونية

مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الاداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكننتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان . فالبنوك الالكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا، وإداريا، واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الالكترونية، وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية،

تعريف البنوك الالكترونية



بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب و دفع و تحويل دون انتقال العميل إليها

إدارة التجارة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات

لم تعد تكنولوجيا المعلومات تقتصر على معالجة المعلومات فقط بل قدمت طرق جديدة للمنظمات من أجل تمييز منتجاتها ،

تغيرت التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المعلومات و ساهمت بشكل كبير في تغيير طبيعة المعامات التجارية نت الشكل التقليدي البطيء إلى الشكل الالكتروني المتسارع و بالتالي تحولت التجارة التقليدية إلى تجارة الكترونية و تحولت أساليب الإدارة من الأساليب التقليدية في عقد الصفقات و إنجاز الأعمال و الاتصالات إلى استعمال الأسلوب الرقمي الذي يعتمد على استخدام الأجهزة و الأدوات التي تدار بشكل رقمي و إدارة سلاسل الإمداد و التوريد باستخدام التكنولوجيا

إدارة الأعمال الالكترونية



الفصل الخامس تقنيات الدفع الالكتروني

- البنية التحتية للدفع الرقمي و تطورها
- المبيعات المباشرة على الويب
- التسويق التفاعلي
- طرق الدفع الالكتروني
- تطبيقات الويب

تقنيات الدفع الالكتروني



طريقة الدفع التقليدية:

- الدفع النقدي
- الدفع بالشيكات
- الحوالات البنكية

تقنيات الدفع الالكتروني

هو طريقة لإجراء معاملات أو دفع ثمن السلع والخدمات عبر وسيط إلكتروني دون استخدام الشيكات أو النقود كما انه نظام تقدمه مؤسسات مالية تجعل عملية الدفع أكثر سهولة وامان كما تمتاز هذه المؤسسات بخضوعها لقوانين لضمان الحماية والأمان كما يرتبط الدفع الرقمي ارتباطا وثيقا بالتجارة الالكترونية

هو نقل الأموال من شخص لأخر أو من كيان قانوني لكيان آخر الكترونيا عن طريق الانترنت

المقايضة الإلكترونية :

- هي مواقع الكترونية لتسهيل مقايضة منتج بمنتج، أو خدمة بخدمة، أو منتج بقرض

تركز على الاقتصاد المحلي وتوفر تكاليف الشحن

البنية التحتية للدفع الرقمي و تطورها

توافر انترنت و بنية اتصالات و أجهزة حاسب ألي و توافر نظام مصرفي ليتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة بينهم و تشريعات مالية و قانونية

بيئة تشغيلية متنوعة

توافر الأمن و الحماية أثناء عملية الدفع الالكتروني

الدفع الرقمي بدأ بظهور الانترنت و التجارة الالكترونية حيث نتج عن الاستخدام الموسع للحاسب الآلي في كافة المجالات و الشبكات الرقمية تحويل الأموال إلى أرقام مثل البطاقات الذكية التي عوضت عن الشيكات و ظهرت في أمريكا و أوروبا ثم انتشرت في العالم في كل المجالات .

المبيعات المباشرة على الويب

العلاقة بين العميل و المنظمة تكون مباشرة دون وساطة بينهما وجود الوسطاء بين المنظمة والعميل يؤدي ذلك إلى ارتفاع التكاليف، أما إذا كان التعامل مع العميل بدون وسيط مباشر فتنخفض التكاليف على العملاء ويستفيدون لأن الشراء من الانترنت يخفض التكاليف على عكس الشراء من السوق التقليدي.

التسويق التفاعلي

هو الاتجاه الناشئ في التسويق، والذي من خلاله تم نقل التسويق من جهد يستند إلى صفقة تجارية إلى محادثة.

هو نوع من التسويق فردية تركز على الإجراءات الفردية للعملاء والتوقعات، يتضمن التسويق التفاعلي مبادرات التسويق التي تنجم عن سلوكيات العملاء وتفضيلاتهم و يعد تحولاً كبيراً عن الجهود التسويقية التقليدية القائمة على الحملات، ينطوي التسويق التفاعلي الذي يركز على العملاء، على التفاعل مع تصرفات العملاء والسعي لتلبية توقعاتهم ومطالبهم.

أنواع التسويق التفاعلي:

رواية القصص التفاعلية :

يمكن المسوقين من تكوين ديناميكية مع المحتوى قدر الإمكان، قد يعني هذا إضافة رسم متحرك أو رسم معلوماتي إلى منشور المدونة أو إنشاء إعلانات أصلية متأصلة في سرد القصص التي تضم عناصر وسائط مختلطة. وذلك بتقسيم النشرات الطويلة والصفحات المقصودة المتقدمة باستخدام أقسام النصوص ومقاطع الفيديو والصوت والمكونات التفاعلية التي تتيح مشاركة واكتشاف مزيد من المعلومات.

المحتوى المخصص:

استخدم التكنولوجيا المتقدمة لاكتساب نظرة ثاقبة التركيبة السكانية للعملاء، والبيانات الجغرافية، ومعلومات دورة الحياة، والمزيد لتقديم محتوى وعروض مخصصة وذات صلة.

المعلومات ذات الطبقات:

أصبح تعليم العملاء أولوية قصوى بالنسبة للمسوقين، والتسويق التفاعلي طريقة ذكية لطبقة المعلومات للعملاء من خلال تقديم محتوى مفصل بسرد قصص العلامات التجارية من خلال توفير مقتطفات من المعلومات بأخذ لقطات سريعة سهلة القراءة ، ثم تقديم محتوى أكثر تفصيلاً وغني بالمعلومات في طبقات أخرى للعملاء الذين يرغبون في معرفة أكبر قدر

ممکن من الموضوع.

التفاعل بين الاتجاهين :

مبادرات التفاعل ثنائي الاتجاه توفر للمستهلكين وسيلة للمشاركة الفعالة.



طرق الدفع الإلكتروني

١- بطاقات الائتمان:

يقوم طرف ثالث بالتحقق من المشتريات وصلاحيّة بطاقة الائتمان

٢- التحويلات الإلكترونية:

تحويل الأموال من حساب لآخر أو دفع الفواتير والرسوم

٣- المحافظ الإلكترونية:

جهاز يمكن الفرد من الشراء ودفع الفواتير والتحقق من هوية المستخدم

٤- النقود الرقمية:

هي عملة افتراضية تصلح للشبكات الاجتماعية والألعاب

الإيجابيات:

السرعة والمرونة وانخفاض تكاليف المعاملات

التعرض لمخاطر سرقة الهوية والمعلومات وانخفاض الثقة وضعف آليات فض المنازعات

تطبيقات الويب



مصطلح جديد على عالم التقنية، وهو يصف بشكل خاص تلك البرمجيات التي يقدمها مطورو الويب عبر تقنيات الويب تقدم للمستخدم برمجيات صغيرة تقوم بعمل مشابه لعمل البرامج الموجودة على أجهزة الحاسوب أو الهاتف.

هو تطبيق يتم تطويره ليعمل في المتصفحات ويتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت والوسيط هو المتصفح، ويتم كتابة هذه التطبيقات بعدة لغات برمجة ويتم تطويرهذه التطبيقات الويب عن طريق إطارات تصميم تطبيقات الويب

الفرق بين التطبيق الويب والموقع العادي لموقع العادي هو عبارة عن موقع يحتوي على عدة مقالات او مواضيع وصور أما تطبيق الويب هو عبارة عن تطبيق يسهل على المستخدم التفاعل مع الموقع بشكل افضل من الموقع العادي.

مزايا تطبيقات الويب أنه بإمكان المستخدم الوصول إليها عبر المتصفح وتحميلها وتثبيتها على جهازه سواء كانت مجانية أم مدفوعة

تطبيقات الويب التفاعلية

هي عبارة عن صفحات مختلفة يتم عرضها على الإنترنت والتي يمكن للعميل أن يصل إليها

مزايا تطبيقات الويب التفاعلية

- تسهل مختلف الأعمال والخدمات التي يقوم بها من يتصفحها
- قدرة على اكتشاف وجود الملفات الضارة أو الفيروسات و حماية المستخدم ووقايته من عدد كبير من الأضرار التي قد تلحق بالمعلومات الشخصية خاصته أو بأي ملفات هامة موجودة على الجهاز .
- قدرتها على حفظ المعلومات والبيانات في المكان الصحيح والمخصص لها

إدارة الأعمال الالكترونية



الفصل السادس

الحكومة الالكترونية

- مفهوم الحكومة الالكترونية و أهدافها
- البنية التحتية للحكومة الالكترونية
- مراحل و متطلبات الحكومة الالكترونية
- تطبيقات الحكومة الالكترونية
- الفرق بين الحكومة الالكترونية و الإدارة الالكترونية
- التوقيع الالكتروني

الحكومة الالكترونية



مفهوم الحكومة الالكترونية و أهدافها

نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تادية التزاماتها لجميع المستخدمين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان و الزمان مع تحقيق الجودة و التميز و السرعة و أمن المعلومات

هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لتوفير علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء.

هي قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكوميه التقليدية للمواطنين وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعه ودقة متناهيتين وبتكلفة وجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت باستخدام لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل انجاز وتسليم الخدمات والمعلومات إلكترونياً الى المستخدمين النهائيين في أي وقت وأي مكان

أهداف الحكومة الالكترونية

- توفير بيئة أفضل للأعمال، يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة على تبسيط التفاعل والتعاملات بين قطاع الحكومة وقطاع الأعمال.
- تعزيز الحوكمة الرشيدة، والشفافية، وتوسيع نطاق المشاركة العامة في وضع السياسات وصنع القرارات
- العمل بآليات تجعل سير الإجراءات الحكومية أكثر وضوحاً.
- تحسين إنتاجية وكفاءة الوكالات الحكومية، وزيادة إنتاجية الموظفين الحكوميين، والحد من النفقات العامة بتقليل عدد المكاتب، واستهلاك الورق.
- تقديم منافع لصالح المواطنين والإدارة العامة على عدد من المستويات
- تتيح للحكومة إمكانية الوصول إلى المواطنين وتوفير السلع والخدمات لهم
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي

خصائص الحكومة الالكترونية

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين كل الدوائر الحكومية.
- اتصال دائم بالمواطنين وتحقيق للمواطنين الشعور بالامان تجاه حكومتهم بانهم يوفرون لهم كافة احتياجاتهم ومتطلباتهم وبالتالي تزود من ثقة المواطنين بحكومتهم.
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية.
- المرونة في التعامل مع المواطنين.
- كسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والحكومة.

البنية التحتية للحكومة الالكترونية

- شروط التعاقد والمواصفات القياسية من النواحي القانونية.
- تصنيف للمعلومات ووضع النظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة.
- وضع إطار وشروط تقديم الخدمات
- تصميم موقع الحكومة على الإنترنت.
- وضع الإطار لأنسب تقنية لتطوير النظم والتطبيقات.

مراحل و متطلبات الحكومة الالكترونية

- استراتيجيات وخطط التأسيس
- آلية للتحويل من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي
- توفير المعلومات اللازمة
- تعاون القطاعين العام و الخاص لدعم التطبيقات المتعددة للحكومة الالكترونية
- بنيه تحتيه للحكومہ الالكترونيه
- أمن المعلومات
- تطوير التنظيم الاداري و المعاملات والخدمات الحكومية
- التوعية والتعليم

مراحل الحكومة الالكترونية

مرت الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة

١- المرحلة الأولى :

دخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري و قد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير.

أتمتة الخدمات و تطبيق نظام المعلومات الإدارية

ظهور شبكة المعلومات الدولية الإنترنت حيث تم تفعيل الأداء الإلكتروني.

تطبيقات الحكومة الالكترونية

حققت المملكة العربية السعودية تطبيقات كثيرة في مجالي الحكومة الإلكترونية عبر تنظيمات بدأتها في بداية الألفية الثانية بتحويل الإجراءات والمعاملات الحكومية إلى صيغة إلكترونية وذلك في الوزارات والإدارات الحكومية و إتاحتها بشكل إلكتروني كامل للمواطنين ومكنت المواطن السعودي و المقيمين من تنفيذ أغلب معاملاتهم بشكل إلكتروني من تجديد رخص القيادة واستخراج تأشيرات العمالة وتجديد الجوازات وتسديد الرسوم والمخالفات وغيرها من مئات الخدمات الإلكترونية

الفرق بين الحكومة الالكترونية و الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية	الحكومة الالكترونية
<ul style="list-style-type: none"> • مكننة العمل الإداري داخل الأقسام • اعتماد أنظمة للبرامج المالية و شؤون الأفراد و التسويق • مكننة إجراءات العمل و المهام 	<ul style="list-style-type: none"> • نقل معظم الأعمال و الخدمات الحكومية الكترونيا • تقديم الخدمات عبر بوابات الانترنت و استلام الرسوم الكترونيا • تعتمد على الإدارة الألكترونية في مكننة العمل الداخلي للوزارات

التوقيع الإلكتروني

هو عملية إدراج التوقيع أو صورة منه على المستند المراد التوقيع عليه، من دون الحاجة لطباعة المستند والتوقيع عليه خطياً.

هي سلسلة بيانات ملحقة بالرسالة الإلكترونية من أجل ضمان صحتها، وتحديد التوقيع، وربط المضمون بالموقع

هو عبارة عن حروف و أرقام ورمز لها طابع منفرد و تسمح بتحديد شخص التوقيع و تمييزه عن غيره

إدارة الأعمال الالكترونية

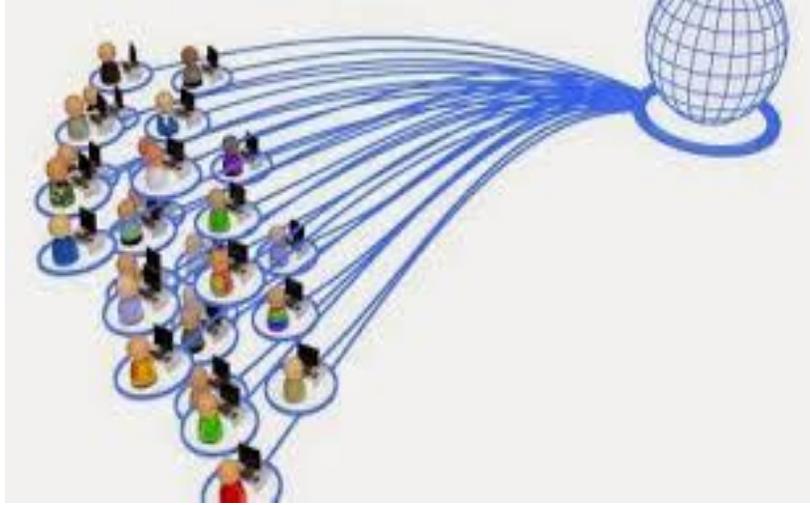


الفصل السابع

منظمات الأعمال الافتراضية

- تعريف الأعمال الافتراضية
- صفات المنظمات الافتراضية
- مراحل تطور المنظمات الافتراضية
- التقنيات
- استخدام المنظمات الافتراضية

منظمات الأعمال الافتراضية



تعريف الأعمال الافتراضية

الأعمال من المنزل للأفراد و المنظمات دون وجود موقع فعلي ولكن من خلال الإنترنت

المنظمة الافتراضية

المنظمة الافتراضية هي منظمة لها أي أساس مادي، وهي تتكون من إدارة وموظفين ، غير أن كل واحد منهم يعمل في مكانه ، بذلك المنظمة لا تحتاج إلى تجميع العمال في مكان واحد، عليه هي بلا حدود تنظيمية ليس لها الهرمية بالإدارة والعمل.

إن فكرة المنظمات الافتراضية هي الفصل بين القيام بالعمل والموقع الجغرافي للمنظمة. شجعت تكنولوجيا المعلومات القوى العاملة في المنظمات ، على العمل بأسلوب فرق العمل ، التي تجمع وجهها لوجه أو الكترونيا لفترات قصيرة ومعدودة وبأوقات محددة، لإنجاز مهمة محددة من الانتقال إلى بعد إنهاء هذه المهمة إلى مجموعة أخرى للعمل على مهمة أخرى .

- تستعمل هذه المنظمات الشبكات لربط الأفراد بالمنتجات والأفكار ، يمكنها أن تتحالف مع المزودين والعملاء وحتى المنافسين لإنشاء وتوزيع منتجات وخدمات جديدة من دون أن تكون محدودة بالحدود التقليديه للمنظمة أو بالمواقع الجغرافية.

هي عبارة عن نوع مختلف تماما في تنظيم العلاقات ما بين كل من العاملين والمديرين و العملاء و توجهها تنظيمي يركز كثيرا على العملاء.

عبارة عن شبكة لمنظمات مستقلة ومرتبطة بتكنولوجيا المعلومات لكي تشارك بالمهارات والنفقات والوصول إلى أسواق بعضها البعض.

هي عبارة عن منظمات مرتبطة بشبكة للأعمال والتجارة الالكترونية يعملون بطريقة متزامنة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض الحصول على الميزة التنافسية.

الأهداف متحركة وليست جامدة، فلا بد للتنظيم الإداري أن يتسم بالمرونة والحيوية والديناميكية اللازمة للتعامل مع المستجدات والمتغيرات داخل المنظمة نفسها وفي البيئة الخارجية التي تعمل في إطارها

هي إذن منظمة تستخدم الشبكات في الارتباط بالأفراد، والممتلكات، والأفكار، بغرض أن تؤمن و توجد وتوزع المنتجات والخدمات، من دون أن تلزم نفسها بالحدود التنظيمية التقليدية، والمواقع (المادية) الفعلية.

”وتعمل المنظمات الافتراضية بفضل الإمكانيات التي يوفرها الهيكل التكنولوجي بشكل مستقل عن مفهوم الزمان والمكان، وبالإضافة إلى ذلك فإن المنظمة الافتراضية التي لديها بنية رقمية يتاح لها فرصا أكبر لتكون أقرب إلى العملاء والأسواق“.

تم تعريف المنظمات الافتراضية على أنها شبكة أو تحالف غير مترابط من الصناعات المجزئة والخدمات الإدارية، تتم باستخدام تكنولوجيات حاسوبية واتصالات متكاملة لربط مجموعات مختلفة من الموظفين لغرض تجاري محدد، يتم تفكيك هذا التحالف عندما يتم تحقيق الغرض

الذي أوجد لأجله وتتشكل بتجميع المنظمات إلى بعضها البعض عندما يكون هناك اختلاف بين هذه المنظمات فيما يخص المهارات الأساسية..

المنظمات الافتراضية تختلف عن المنظمات التقليدية في ثلاثة أبعاد، المساحة (موحدة - متباعدة)، والوقت (متزامن-غير المتزامن) وطريقة التفاعل (وجهها لوجه-على الانترنت).

صفات المنظمات الافتراضية

إن الوظائف الإدارية القائمة في الشكل التقليدي للمنظمة بما يتضمن من التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والرقابة يتغير في المنظمة الافتراضية إلى النمط القائم على التنسيق والتعلم والتغير ومراقبة الجودة. كما تختلف المنظمات الافتراضية عن المنظمات التقليدية في قدرتها على التصرف بسرعة، نتيجة الخصائص التالية :

- تجمعات ذات سمة أبعد ما تكون عن السمة المركزية
- تنظيم إداري يشترك فيه أكثر من فرد يتواصلون بشكل أساسي فيه من خلال الانترنت
- لاحتياج تلك المنظمات إلى مباني و تجهيزات مادية
- تقدم خدماتها بغض النظر عن الحدود المادية و الزمنية فالمستفيد يتلقى الخدمة في أي وقت و في أي مكان
- وجود هيكل تنظيمي و تشريعي يوضح العلاقة بينهم و بين المستفيدين و العلاقة بينهم و بين المنظمات الأخرى
- الاستقلالية والمرونة والفاعلية الأكبر لخبرات الاستخدام التقني والسلوكي والمهني .
- التنوع الوظيفي الثقافي للأفراد
- القدرة على التكيف والمرونة وقبول التغيير وعدم الثبات.
- زيادة استخدام الموارد و اللأمام بالأساليب والمعرفة (رأس المال الفكري).
- القدرة على التواصل مع الشركاء للتميز في درجة الإنتاج.

- الحد من مستوى البيروقراطية، وتفعيل دور الموظفين.
- استخدام تكنولوجيات المعلومات لدعم عمليات الإدارة بما في ذلك إدارة المعرفة في المنظمة .

مراحل تطور المنظمات الافتراضية

تمر دورة حياة المنظمة الافتراضية بأربع مراحل أساسية،

1-مرحلة تحديد الهوية

في هذه المرحلة يقوم المبادر بتأسيس المنظمة الافتراضية باختيار الشركاء التجاريين المحتملين (أعضاء المنظمة الافتراضية) مستخدماً في ذلك محركات البحث والسجلات. و ينبغي أن يتوافر لدى الأعضاء المحتملين القدرة العالية على تقديم الخدمات المطلوبة منهم، ما يعني أنهم بحاجة إلى الاحتفاظ بمستوى مناسب من الخبرة الفنية، وأنهم جديرون بالثقة. والجدارة بالثقة عادة ما تكون مرادفاً لسمعة الشريك المحتمل، وبناء عليه يقوم الشخص المبادر في هذه المرحلة باستيفاء المتطلبات الأمنية للمنظمة الافتراضية، كما يحدد الأدوار المطلوبة من كل عضو بالمنظمة، ويتأكد من أن جميع الشركاء قادرين على الوفاء بها.

2- مرحلة التشكيل:

وفي هذه المرحلة يقوم المبادر بنشر معلومات التشكيل الخاصة بمتطلبات الأمن وسياسات التكيف مع مختلف أطراف المنظمة، وتشمل السياسات الأمنية مختلف الالتزامات، وما هو مسموح وما هو غير مسموح به، أما سياسات التكيف فتشتمل على وصف ما ينبغي القيام به، في حال وقوع انتهاكات أمنية عند انضمام أعضاء جدد للمنظمة.

3- مرحلة التشغيل

هي المرحلة الرئيسية فهي تشتمل على تنفيذ المهام الخاصة بالمنظمة الافتراضية السابق تحديدها. وفي هذه المرحلة تتم الرقابة على مستوى الأداء العام من خلال تنفيذ السياسات الموضوعية، و رصد مستوى أداء خدمة كل شريك من الشركاء بهدف استخدامه كمؤشر لسمعة

هؤلاء الشركاء، وبالتالي فإن أي تغيير في الثقة من أيّ طرف يظهر عند باقي الأطراف الأخرى، ويمكن أن يؤدي إلى إلغاء العقد، ولذلك فإن جميع الأطراف تلتزم بفرض آليات للأمن في مواقعها المحلية والتكيف مع التغييرات التي قد تحدث. وخلال تلك المرحلة قد تحدث بعض التغييرات الديناميكية في هيكل المنظمة الافتراضية، وقد يتم استبدال بعض الشركاء نظراً لانتهاه مهمته أو بسبب حدوث عدم التزام للشروط المبرمة في العقد، وقد يرى المبادر إمكانية دخول أعضاء جدد يمكن من خلالهم تحسين مستوى أداء المنظمة.

٤- مرحلة التفكك:

وتصل إليها المنظمة الافتراضية عندما تنجح في تحقيق أهدافها، أو في حالة إخفاق الشركاء في تحقيق تلك الأهداف بنجاح.

من التحديات التي قد تواجه عمل المنظمات الافتراضية، تحديات تخصيص الموارد في كثير من الأحيان للاستخدامات البديلة، بسبب تغييرها بشكل كبير عما هو موجود في المنظمات التقليدية، فضلاً عن أن التعرض للاحتيال أو إساءة استخدام التكنولوجيا يمثل مصدر قلق كبير عند الإدارة، لذلك لا بدّ من توفر أنظمة الأمن في المنظمة الافتراضية، إضافة إلى عامل أمان عالٍ للشركاء بالشكل الذي يدعم الثقة لديهم.

ولإدارة العقود بفعالية يجب تقديم الخدمات اللازمة لإدارة العقود الإلكترونية بالشكل الذي يمكن الوثوق به

قد يصعب على أعضاء المشروع التواصل في المجال المهني، بسبب اختلاف تخصصاتهم الوظيفية ونقص خبراتهم في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

الخصائص التي يجب أن توافر للعاملين في المنظمات الافتراضية

يجب أن يتوافر لدى العاملين بها مجموعة من الخصائص :

- مهارات تكنولوجية للتعامل الفعال مع تداول البيانات إلكترونياً.

- المرونة في التعامل بين الرؤساء والمرؤسين وعدم الاعتماد على الأساليب التقليدية.
- التفويض الواسع للسلطات بالشكل الذي يفيد في سرعة اتخاذ القرارات.
- الأمانة في نشر وتحليل وتداول البيانات، لأن هذا يدعم من الثقة المتبادلة بين الشركاء في المنظمة الافتراضية من جهة، وبين الشركاء والمتعاملين من ناحية أخرى.
- تنمية مهارة تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، والقدرة على الربط والتحليل بين المتغيرات المؤثرة في اتخاذ القرارات.
- مهارة تفاوضية عالية من خلال الاتصال الإلكتروني بين المنظمة الافتراضية ومتعاملها وشركائها.

التقنيات

الانترنت

هنالك عدد من الفوائد والتأثيرات الإيجابية للإنترنت على المنظمات، وعلى إجراءات العمل والإدارة فيها، يمكن أن نحددها بالآتي:

١. ضاعف الإنترنت من فرص الوصول والحصول على المعلومات والمعرفة، وكذلك تخزينها وتوزيعها. لذلك فإن أية معلومات تقريباً، وفي أي مكان وموقع يمكن أن تكون متاحة لجميع المنظمات .
٢. زاد الإنترنت من آفاق، وعمق تخزين المعلومات والمعرفة.
٣. قلل الإنترنت من التكاليف، وزاد من جودة النوعية للمعلومات والمعرفة. فقد قلل كثيراً في تكاليف التعاملات التجارية والحصول على المعلومات المطلوبة لها
٤. باستخدام الإنترنت تستطيع المنظمة من تقليص عدد من المستويات الإدارية، وتمكن من سرعة وقرب في الاتصالات بين الإدارات العليا والإدارات في المستويات الأقل منها
٥. كذلك فقد قلص الإنترنت من التكاليف الإجمالية للمؤسسة المعنية باستخدامه

التسميات تطوير الاعمال

أمثلة تكنولوجيا المعلومات التي يمكن استخدامها البريد الإلكتروني، وتداول الملفات إلكترونياً، وعقد المؤتمرات عن طريق الفيديو.

استخدام المنظمات الافتراضية

تستخدم في تحسين الوضع التنافسي للمنظمة من خلال التعاون مع شركاء خارجيين

تصميم عمليات و أعمال تمتلك قيمة مضافة

تحقيق المرونة و التكيف في بيئات تتسم بالتغيير

تحقيق التنمية الشاملة من خلال التكامل الإلكتروني

البيع و الشراء الإلكتروني لزيادة المبيعات

المراجع

أ.د.علاءالحمامي- د.غصون السعدون. (٢٠١٦) ،تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الالكترونية
المنظورة ، دار وائل للنشر