

تجارت الکترونیک

مدرس: مسعود معاونی

منبع تدریس: کتاب تجارت الکترونیک دکتر محمدعلی ترکمانی، کتاب ناخدایی دیجیتالی مهدی شامی
زنجانی و کتاب نسل چهارم بازاریابی فلیپ کاتلر به همراه نکات تکمیلی در فایل پاورپوینت مدرس

ترم اول سال ۱۴۰۳-۱۴۰۴

سرفصل‌های درس

- فصل اول: اصول تجارت الکترونیک
- فصل دوم: تحول دیجیتال در قالب تجارت الکترونیک
- فصل سوم: نرم‌افزارهای تجارت الکترونیکی
- فصل چهارم: تکنیک‌های مزایده، مناقصه و مذاکرات آنلاین
- فصل پنجم: مدل کسب و کار دیجیتال
- فصل ششم: تجارت سیار
- فصل هفتم: تجارت الکترونیکی B2B و B2C
- فصل هشتم: تکنیک‌های افزایش مخاطب در تجارت الکترونیک
- فصل نهم: تجربه دیجیتال مشتری
- فصل دهم: فرایندهای دیجیتال و محیط کار دیجیتال
- فصل یازدهم: استراتژی‌های تجارت الکترونیک و قابلیت‌های رهبری تحول دیجیتال
- فصل دوازدهم: موانع پیاده‌سازی تجارت الکترونیک
- پیوست ۱: امنیت در خرید اینترنتی
- پیوست ۲: دیجیتال مارکتینگ

فصل دهم: فرایندهای دیجیتال و محیطهای کار دیجیتال

- **فرایند** واژه آشنایی برای بسیاری از کسب و کارها است. از لحظه ورودمان به هر سازمان تا لحظه‌ای که از آن خارج می‌شویم به نوعی درگیر فرایندهای سازمانی هستیم. بسیاری از **ناکارآمدی‌های سازمانی** به دلیل تعریف نامناسب یا اجرای نادرست فرایندها است.
 - فرایند پایه اصلی کسب و کار و همان راه و روشی است که سازمان براساس آن امور خود را انجام می‌دهد. می‌توانیم فرایند را مجموعه‌ای پیوسته از فعالیت‌ها تعریف کنیم که ورودی مشخصی را به خروجی مورد نظر تبدیل و ارزش افزوده‌ای را برای سازمان ایجاد می‌کنند.
- پژوهش کلاسی: درباره فرایندهای سازمانی در محیط دانشگاه محل تحصیل تان و میزان کارآمدی آن‌ها بحث کنید.**

فرایند اساس و پایه رشد سازمانی

- به طور خلاصه فرایند ساختاری کلی است که نحوه فعالیت سازمان را تبیین می کند. فرایندهای موجود در سازمان برای پاسخگویی به نیازها و رسیدن به اهداف آن سازمان طراحی شده اند. فرایندها زمانی می توانند نیاز مشتریان یا مراجعین را تامین کنند که از اثربخشی و کارایی لازم برخوردار باشند.
- توسعه مدیریت فرایندهای کسب و کار (*Business Process Management*) یکی از اقدامات کلیدی بسیاری از سازمان ها است. استفاده از فناوری های دیجیتال نقش مهمی در بهبود مدیریت فرایندهای تجاری دارد. امروزه هوش مصنوعی در کنار الگوهای شبیه سازی و سیستم های تصمیم یار نقش مهمی در توسعه فرایندهای سازمانی دارند.

خودکارسازی فرایندها

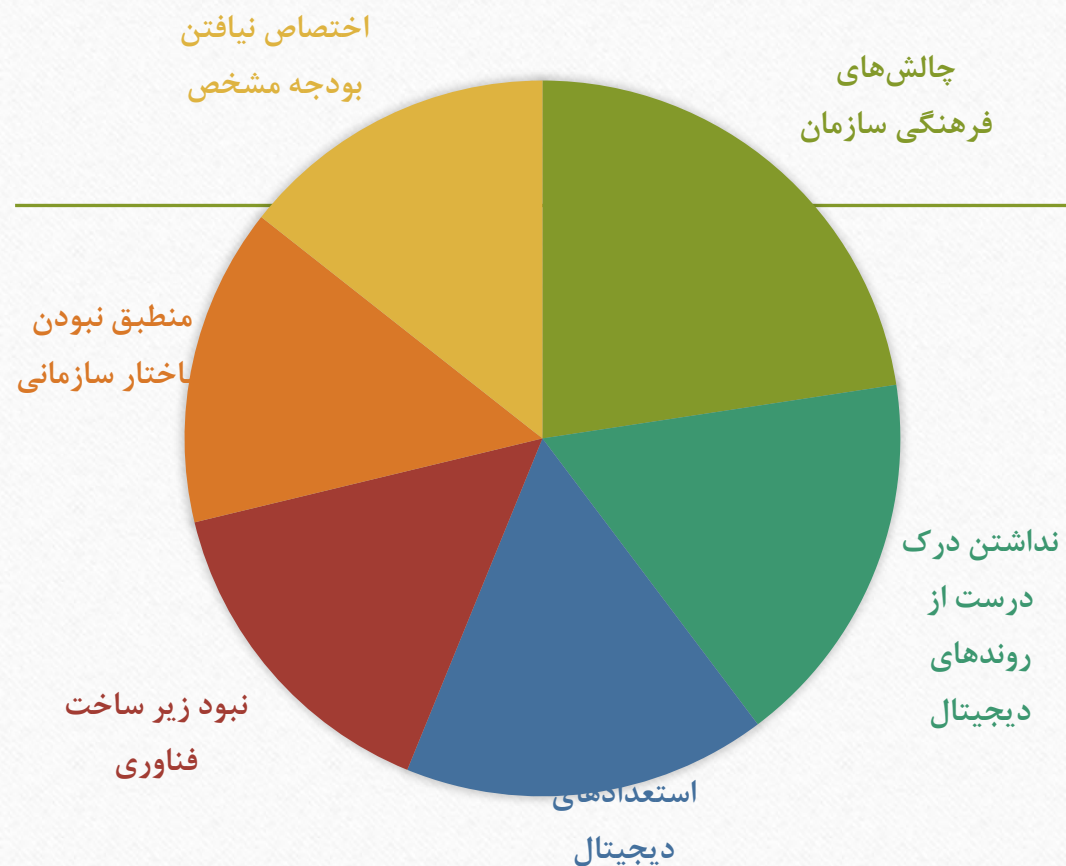
- ایجاد سیستم‌های اتوماسیون اداری بخش مهمی از توسعه فرایندهای سازمانی است. سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی که بر بستر ابر (Cloud) اجرا می‌شوند نقش مهمی در افزایش کارایی دارند.
- **خودکارسازی فرایند** به معنی استفاده از فناوری به منظور حذف یا به حداقل رساندن دخالت انسان در فرایندهای کسب‌وکاری برای تحقق هدفی خاص یا دستیابی به عملکردی چشمگیر است. با خودکارسازی فرایندها، نیروی انسانی از فعالیت‌های قاعده‌محور و تکرار شونده که همراه با خطاهای زیادی است حذف می‌شود.
کارکنان و مدیران ارشد در چنین شرایطی می‌توانند زمان بیشتری را بر روی توسعه محصول و فعالیت‌های کسب‌وکاری صرف کنند.

مدیریت عملکرد دیجیتال

- یکی از مهمترین مزیت‌های دیجیتالی شدن فرایندهای کسب‌وکاری ایجاد شفافیت سازمانی است. فرایندهای دیجیتالی باعث ایجاد شفافیت می‌شوند، شفافیتی که باعث می‌شود مدیران بتوانند آگاهانه‌تر و با اطلاعات بیشتری تصمیم‌های هوشمندانه بگیرند.
- بهره‌گیری از فناوری‌های دیجیتالی در فرایندهای داخلی سازمان با ایجاد شفافیت داخلی و همچنین پشتیبانی داده‌محور از تصمیم‌گیری، به مدیریت عملکرد سازمان کمک می‌کند. تحلیل داده‌های حاصل از فرایندهای دیجیتال بینش و دانش عمیق‌تری در مورد محصولات، بازارها، کارکنان و مشتریان به مدیران می‌بخشد تا تصمیم‌های آگاهانه‌تری بگیرند.

محیط کار دیجیتال

- هیچ کسب و کار الکترونیکی را نمی توان بدون محیط های کاری دیجیتال تصور کرد. برای موفقیت تجارت الکترونیک باید توانایی کنترل محیط های تجارت الکترونیک، کار از راه دور و جلسات آنلاین را داشته باشیم. محصولات دیجیتالی بخشی از ابزارهای مهم برای کار در فضای تجارت الکترونیک هستند. دیگر امروزه بسیاری از مفاهیم دفاتر سنتی تغییر کرده و با دفاتر دیجیتال جایگزین شده اند.
- اگر قصد دارید کسب و کاری موفق داشته باشید باید توانایی افزایش رضایتمندی کارکنان را داشته باشید. آن هم در محیطی دیجیتال که بسیاری از رفتارها و عملکردهای سرمایه های انسانی در آن مخفی می ماند. برای موفقیت در محیط کار دیجیتال باید بیش از هر چیزی به توسعه فرهنگ سازمانی بپردازید.



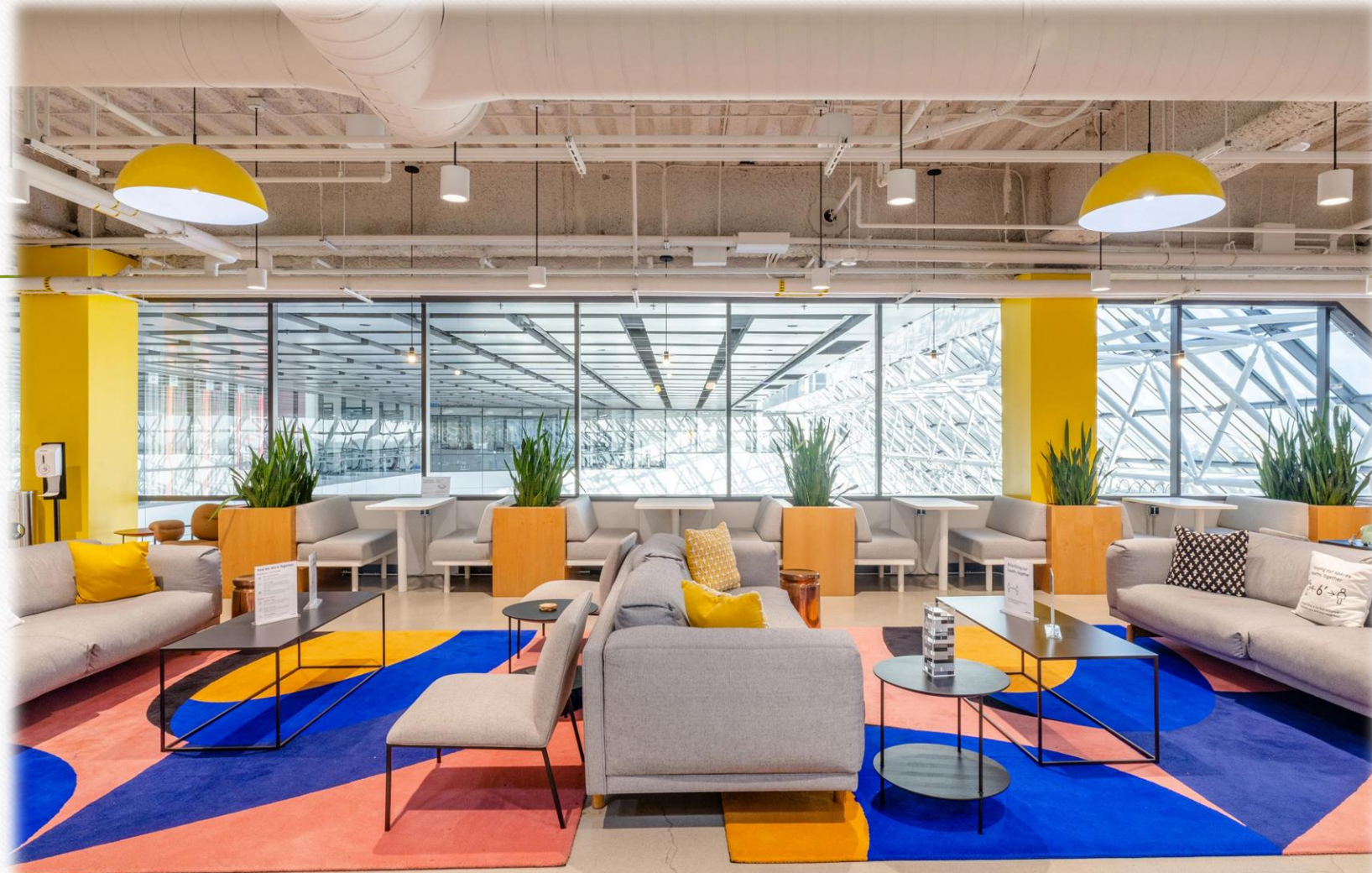
در عصر دیجیتال، فرهنگ سازمانی نامناسب یکی از دلایل اصلی موفق نشدن کسب‌وکارها است. مواردی مانند نداشتن درک درست از روندهای دیجیتال، کمبود استعدادهای دیجیتال، نبود زیر ساخت فناوری، منطبق نبودن ساختار سازمانی، اختصاص نیافتن بودجه سازمانی در کنار فرهنگ سازمانی نامناسب از مهمترین چالش‌های کسب‌وکارهای دیجیتالی است.

- به خاطر داشته باشید که پرورش فرهنگ دیجیتال اقدامی دشوار در سازمان است که نیازمند صبر، سرسختی، مراقبت و نظارت همیشگی است.

این فرهنگ تنها با دستورات مدیرعامل یا برگزاری جلسات شکل نمی‌گیرد. برای ایجاد چنین فرهنگی لازم است تا سازمان دو رویکرد **بالا به پایین** و **پایین به بالا** را دنبال کند تا مشارکت حداکثری کارکنان را به دست آورد.

- **دفتر کار جایی برای زندگی:**

فضای کار دیجیتالی نیاز به خلاقیت دارد. برای افزایش خلاقیت و بهره‌وری باید محیط کاری متفاوتی داشته باشید. محیط کار دیجیتال تنها نباید با چاشنی فناوری باشد بلکه باید تلاش شود تا حال کارکنان در چنین محیطی خوب باشد.



مدیریت منابع انسانی دیجیتال

- مدیریت منابع انسانی (HR) از ارکان حیات سازمانی است. کارمندیابی، جذب و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و پرداخت حقوق و مزایا از جمله مواردی است که نقش مهمی در توسعه کسب و کارهای الکترونیک دارد.
- براساس آمار رسمی در سال ۲۰۱۷ در حدود ۵۶ درصد از سازمان‌ها برنامه‌ریزی منابع انسانی سازمان خود را با استفاده از ابزارهای دیجیتالی انجام می‌دهند. همچنین ۴۱ درصد از این سازمان‌ها از اپلیکیشن‌های منابع انسانی استفاده می‌کنند. **پژوهش کلاسی درباره ابزارهایی مانند میزیتو، تسکلو، ترللو و... در زمینه مدیریت پروژه و انجام کارهای تیمی در کلاس صحبت کنید**
- فناوری‌هایی مانند واقعیت مجازی و واقعیت افزوده امکان آموزش به نیروی انسانی را در محیط دیجیتال بهبود داده‌اند.

رهبری دیجیتال

- رهبری به معنای تاثیر گذاشتن در دیگران و همراه ساختن آنها در مسیر مورد نظر است. مفهوم رهبری یا همان راهبری با مدیریت (اداره کردن امور) تفاوت اساسی دارد. یک رهبر در قلب افراد نفوذ کرده و با تاثیرگذاری کاریزماتیک خود آنها را پیرو خود می‌کند.
رهبری را می‌توان **هنر نفوذ بر افراد** تعریف کنیم، طوری که آنها به صورت داوطلبانه و از روی رغبت فعالیت‌های از پیش تعیین شده را در چارچوب اهدافی خاص انجام دهند.
- **رهبران دیجیتال**، رهبرانی هستند که مسائل عصر دیجیتال را به خوبی تعریف و چارچوب‌دهی می‌کنند. آنها با محوریت فناوری‌های تحول‌آفرین راه‌حل‌های خلاقانه‌ای را برای مسائل کسب‌وکار الکترونیک ارائه می‌دهند و ارکان سازمان را به سمت دیجیتال شدن حرکت می‌دهند.

ویژگی‌های رهبران عصر دیجیتال

- رهبران دیجیتال می‌دانند که داستان تحول دیجیتال تنها داستان فناوری نیست، بلکه آن‌ها باید استراتژی، فرهنگ، نوآوری و مهارت‌های کارکنان را نیز بهبود دهند. مهمترین نقش رهبران دیجیتال را باید در جلب مشارکت مشتاقانه کارکنان در مسیر تحول دیجیتالی سازمانی دانست. یک رهبر دیجیتالی دارای ویژگی‌های کلیدی زیر باید باشد:
- نگرش دیجیتال
- رویکردازی دیجیتال
- ارتباطات دیجیتال
- سواد دیجیتال
- نوآوری دیجیتال
- ریسک‌پذیری و تحمل ابهام
- سازگاری و انعطاف‌پذیری
- چابکی و تجربه‌گرایی
- تفکر داده‌محور
- تفکر اکوسیستمی

سوالات تشریحی

- منظور از فرایند چیست؟
- منظور از خودکارسازی دیجیتال چیست؟
- چرا مدیریت محیط کاری دیجیتال برای کسب و کارهای آنلاین مهم است؟
- رهبری دیجیتال کیست؟ چه تاثیری بر کسب و کار آنلاین دارد؟