

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 دوازدهم: موانع پیاده‌سازی تجارت الکترونیک

- تجارت الکترونیکی جذاب است، اما اجرای آن همیشه ساده نیست.
دو دسته از عوامل **داخلی** و **بیرونی** در اجرای تجارت الکترونیک ایجاد مانع می‌کنند.

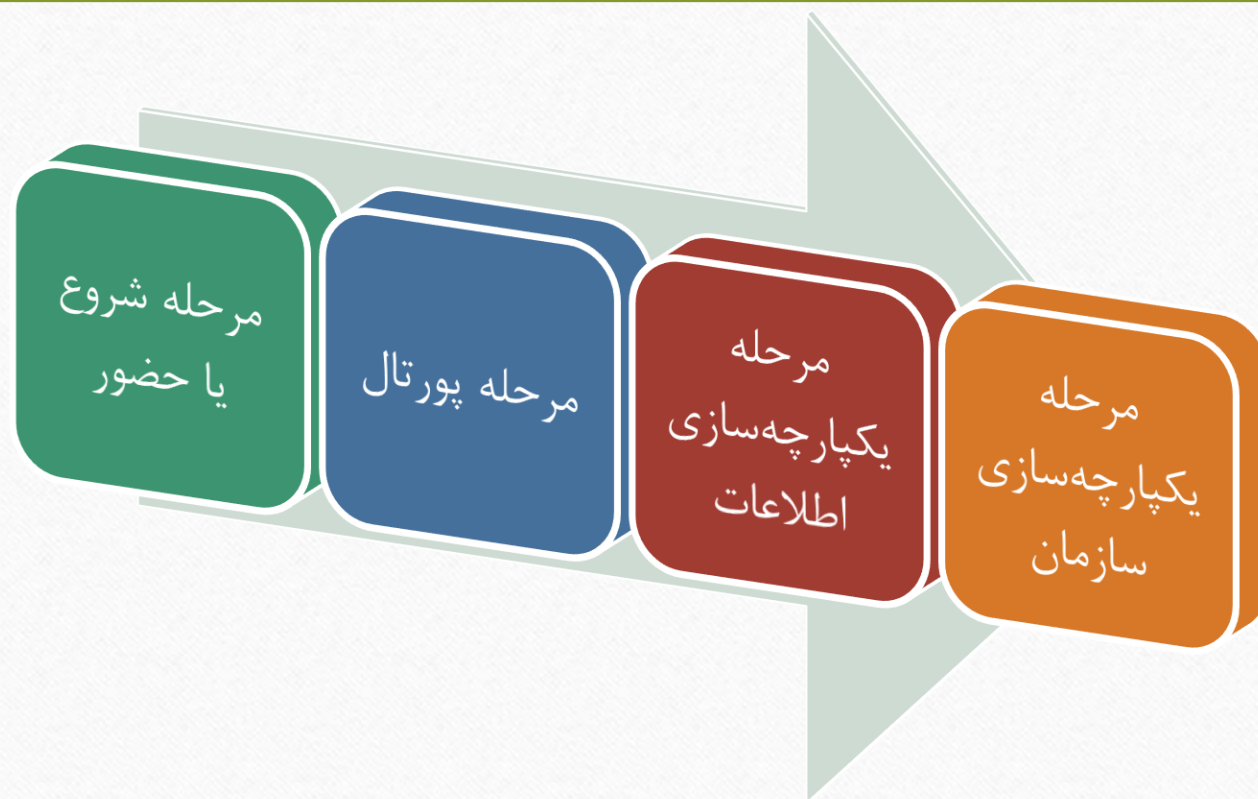
عوامل داخلی

سیستم‌های اطلاعاتی	مبادله الکترونیکی داده‌ها	تجارت الکترونیکی
عدم مهارت کافی در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی	عدم آگاهی از مناف بالقوه	عدم شناسایی فرصت‌ها
عدم اطلاعات کافی در زمینه پیاده‌سازی	فقدان دانش فناوری اطلاعات	درک پایین مجریان از انواع ارزش‌های کسب‌وکاری
عدم آمادگی زیرساختی سازمان	عدم مهارت در زمینه مدیریت داده‌ها	فقدان منابع مالی
عدم وجود منابع انسانی	عدم آمادگی کافی سازمان	فقدان دانش فناوری و مهارت‌های کافی
عدم درک سازمان از فناوری‌های جدید		عدم توانایی در پیاده‌سای تجارت الکترونیکی
		عدم تمایل اختصاص زمان و منابع کافی برای تجارت الکترونیک
		عدم وجود منابع انسانی تلنت

عوامل خارجی

مبادله الکترونیکی داده‌ها	تجارت الکترونیکی
فشارهای خارجی از طرف شرکای تجاری	عدم توجه کافی صنعت
فقدان استانداردها	ضعف فروشندگان در استفاده از تجارت الکترونیک
	مشکلات امنیتی
	موضوعات قانونی
	ارائه خدمات محدود در اینترنت

مدل توسعه تجارت الکترونیک



- براساس این مدل برای توسعه تجارت الکترونیک ۴ گام اساسی در نظر گرفته می شود که هر گام دارای مشکلات و راهکارهایی است:

۱- مرحله حضور

تسهیل‌سازها	موانع
ایجاد فیزیکی وب سایت و سایر فعالیت‌های توسعه‌ای آن	مقاومت در مقابل فناوری در سازمان
تعهد و ایجاد محتوای سایت	مقاومت متخصصان داخلی در قبال فناوری جدید
قیمت‌گذاری رقابتی / کاهش هزینه دسترسی رقابتی به مشتریان هدف	عدم پذیرش رشد به وسیله مدیران
افزایش سرمایه‌گذاری	عدم سرمایه‌گذاری و توسعه زیرساخت
تقویت زیرساخت‌ها	نگرش ناکافی مدیران سطح پایین و عدم تهیه زیرساخت‌های مناسب

۲- مرحله پورتال

تسهیل سازها	موانع
سرمایه گذاری	مشکل بودن توسعه روابط B2B
پذیرش تغییرات داخلی سازمان	موضوعات فرهنگی و زبانی
قابلیت استفاده	عدم توانایی یا تمایل به کارگیری سیستم توسط تامین کنندگان

۳- مرحله یکپارچه سازی تبادلات

تسهیل سازها	موانع
توانایی گسترش فناوری اطلاعات در داخل شرکت از دیدگاه سرمایه گذاری	عدم یکپارچگی سیستم های مالی
توانایی کسب یا داشتن مزیت های رقابتی داخلی فناوری اطلاعات	نبود سیاست های تجاری و مالیاتی دولت
شراکت برای سیستم های B2B	نبود امنیت یا مساله محرمانگی
فرصت های جدید برای توسعه جامعه تجارت الکترونیکی	عدم وجود محیط قانونی و مقررات قراردادی
انتخاب سیستم های رقابتی پرداخت	نحوه برخورد با مالکیت معنوی / عدم وجود سیاست های مالیاتی و تعرفه های دولتی

۴- مرحله یکپارچه سازی سازمان

تسهیل سازها	موانع
افزایش شایستگی های کارمندان داخلی	در دسترس بودن فناوری
یکپارچگی فرایندهای کسب و کاری و کنترل آنها	توزیع منطقه ای و جهانی فناوری
یکپارچه سازی فرایندهای پشتیبانی اداری	استانداردهای بین المللی پردازش تبادلات / توسعه بازارهای الکترونیکی و پیچیدگی شبکه

• عوامل بحرانی موفقیت تجارت الکترونیکی

عنوان بحران	دلیل
محتوا	عدم ارائه توضیحات کافی و جذاب اینترنتی درباره محصولات یا خدمات
سادگی	عدم قابلیت استفاده آسان از وب سایت و متناسب بودن آن با اهداف
کنترل	عدم داشتن فرایندهای کنترلی مناسب درباره اجرا، انجام سفارش، بروزرسانی سایت و پاسخ به سوالات مشتریان
تعامل	عدم ایجاد روابط مثبت با مشتریان
جامعه	عدم ایجاد روابط با افراد و سازمان‌ها به وسیله تبادل اطلاعات و ارائه خدمات
حساسیت قیمت	حساسیت نسبت به قیمت‌های رقابتی در تجارت الکترونیک
نشان تجاری	عدم استفاده از اصول برندسازی دیجیتال در فضای مجازی
تعهد	عدم ایجاد انگیزه برای استفاده از اینترنت و نوآوری
شراکت	عدم استفاده از شرکت برای افزایش قابلیت‌های اینترنت و توسعه کسب و کار
بهبود فرایندها	عدم خودکارسازی فرایندهای کسب و کاری
یکپارچه سازی	عهدم مرتبط ساختن سیستم‌های فناوری اطلاعات با فرایندهای کسب و کاری

سوالات تشریحی

- ۴ مرحله توسعه تجارت الکترونیکی را نام برده و توضیحاتی درباره موانع و راهکارهای هر مرحله ارائه دهید
- عوامل بحرانی موفقیت تجارت الکترونیکی را معرفی کنید و شرح دهید