

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سیستمهای اطلاعات مدیریت

فصل چهارم

سازمان دیجیتال: کسب و کار و
تجارت الکترونیکی

اهداف

- فناوری اطلاعات، مدل کسب و کار را چگونه تغییر داده است؟
- تجارت الکترونیک چیست؟ تجارت الکترونیکی فروش به مشتریان و عملیات خرید و فروش بین سازمانها را چگونه تغییر داده است؟
- سیستمهای اصلی پرداخت در تجارت الکترونیک چیست؟
- فناوری اینترنت چگونه می تواند مدیریت و هماهنگی فرآیندهای کاری داخلی و بین سازمانی را تسهیل کند؟
- چالشهای اصلی مدیریتی و سازمانی ناشی از کسب و کار و تجارت الکترونیک چیست؟

۴-۱- کسب و کار و تجارت
الکترونیکی و پیدایش سازمانهای
دیجیتالی

کسب و کار و تجارت الکترونیکی و پیدایش سازمانهای دیجیتالی

اینترنت

Internet

- سریعاً در حال تبدیل شدن به زیرساختار ارتباطی است.
- مجموعه ای از فناوری ها و استانداردهای جهانی و با کاربری ساده است.
- وب سایتها ۲۴ ساعته و در تمام طول هفته در دسترس می باشند.
- کانالهای توزیع وسیعی فراهم می سازد.
- هزینه های عملیاتی را کاهش می دهد.
- هزینه های ارتباطی را کاهش می دهد.

کسب و کار و تجارت الکترونیکی و پیدایش سازمانهای دیجیتالی

چگونگی کاهش هزینه های عملیاتی توسط اینترنت

عملیات	سنتی	اینترنت
چک کردن تراز حساب بانکی	۱/۰۸ دلار	۰/۱۳ دلار
پاسخ به سوال یک مشتری	۱۰ الی ۴۵ دلار	پاسخ به سوالات ایمیل شده: ۱ الی ۵ دلار
معامله کردن ۱۰۰ سهم	۱۰۰ دلار	۹/۹۵ دلار
اصلاح سوابق یک کارمند	۱۲۸ دلار	۲/۳۲ دلار
تهیه یک گزارش هزینه	۳۶ دلار و ۲۲ روز	۴ الی ۸ دلار و ۷۲ ساعت
ارسال یک جزوه تبلیغاتی	۰/۷۵ الی ۱۰ دلار	۰ الی ۰/۲۵ دلار
پرداخت یک صورتحساب	۲/۲۲ الی ۳/۳۲ دلار	۰/۶۵ الی ۱/۱۰ دلار

مدلهای جدید کسب

● **در گذشته** اطلاعات درباره کالاها و خدمات با زنجیره ارزش فیزیکی آن ارتباط تنگاتنگی داشت.

● **امروزه** اینترنت اطلاعات را از زنجیره ارزش جدا کرده و مدل‌های کسب و کار جدیدی بوجود آورده است.

کسب و کار و تجارت الکترونیکی و پیدایش سازمانهای دیجیتالی

● **مدل کسب و کار (Business Model):** مدلی است که نشان می دهد یک سازمان چیست و چگونه محصولات و خدمات خود را تولید، ارائه، و به فروش می رساند و اینکه چگونه ایجاد ثروت می کند.

عدم تقارن اطلاعات

Information Asymmetry

• یک طرف یک معامله، اطلاعات بیشتری از نسبت به طرف دیگر داشته باشد.

• اینترنت عدم تقارن اطلاعات را به حداقل می رساند.

غنا و میزان دسترسی

Richness and Reach

- **غنا (Richness):** عمق و دقت اطلاعات
- **میزان دسترسی (Reach):** تعداد افرادی که یک سازمان می تواند با آنها ارتباط برقرار کرده و تعداد محصولات که می تواند به آنها معرفی کند.
- اینترنت ارتباطات میزان دسترسی و غنای اطلاعات را افزایش می دهد.

کسب و کار و تجارت الکترونیکی و پیدایش سازمانهای دیجیتالی

مدلهای کسب و کار اینترنتی

Internet Business Models

- **فروشگاه مجازی (Virtual storefront):** محصولات فیزیکی را به صورت مستقیم به مصرف کنندگان یا سازمانهای منفرد می فروشند.
مثال: Amazon.com
- **دلال اطلاعات (Information broker):** محصول، قیمت، و دیگر اطلاعات را برای افراد یا سازمانها تأمین می کند. از طریق تبلیغات یا هدایت خریداران به سمت فروشندگان کسب درآمد می کند. مثال:
Kbb.com
- **دلال عملیات (Transaction Broker):** عملیات فروش آنلاین را انجام می دهد. مثال: Expedia.com

کسب و کار و تجارت الکترونیکی و پیدایش سازمانهای دیجیتالی

مدلهای کسب و کار اینترنتی (ادامه...)

Internet Business Models

- **بازار آنلاین (Online Marketplace):** فضایی دیجیتالی برای برقراری ارتباط میان خریداران و فروشندگان. مثال: eBay.com
- **تأمین کنندگان محصولات دیجیتالی (Content Providers):** محصولات دیجیتالی، نظیر اخبار فراهم می کنند و با دریافت مزد یا انجام تبلیغات، کسب درآمد می کنند. مثال: MP3.com
- **تأمین کنندگان خدمات آنلاین (Online Service Provider):** ارتباطات آنلاین برقرار می کند و با دریافت دستمزد، انجام تبلیغات، یا ارائه اطلاعات بازاریابی کسب درآمد می کند. مثال: Xdrive.com

کسب و کار و تجارت الکترونیکی و پیدایش سازمانهای دیجیتالی

مدلهای کسب و کار اینترنتی (ادامه...)

Internet Business Models

- **جوامع مجازی (Virtual Community):** محلی برای ملاقاتهای آنلاین افرادی با علایق مشترک ارائه می کند. مثال: Motocross.com
- **پرتال (Portal):** نقطهٔ اولیه ای برای ورود به وب همراه با محتویات بخصوص و دیگر خدمات. مثال: Yahoo.com

٤-٢- تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی

انواع تجارت الکترونیکی

● سازمان-به-مصرف کننده (**Business-to-consumer (B2C)**): فروش کالا و خدمات به خریداران فردی. مثال: Barnes&Noble.com

● سازمان-به-سازمان (**Business-to-business (B2B)**): فروش کالا و خدمات بین سازمانها. مثال: وب سایت Milacron Inc.

● مصرف کننده-به-مصرف کننده (**Consumer-to-consumer (C2C)**): خرید و فروش بین مصرف کنندگان. مثال: eBay

تجارت الکترونیکی

انواع تجارت الکترونیکی

● تجارت سیار (Mobile Commerce (m-commerce)):

استفاده از تجهیزات بی سیم، نظیر تلفن همراه، برای انجام عملیات تجارتهای الکترونیکی B2C و B2B از طریق اینترنت

● گسترش شخصی سازی با ارائه خدمات ارزش افزوده جدید به مشتریان در هر زمان و مکان

تجارت الکترونیکی

فروش مستقیم از طریق اینترنت

Direct Sales Over the Web

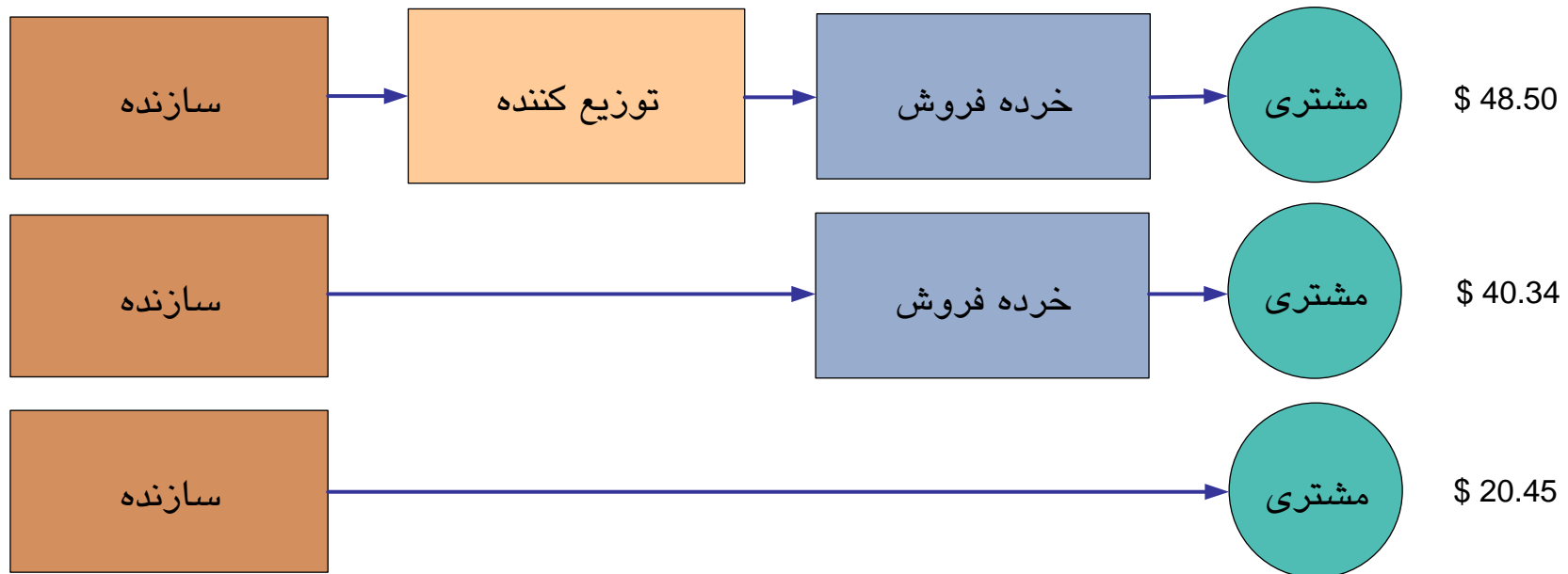
● **واسطه زدائی (Disintermediation):** حذف واسطه ها در زنجیره ارزش، فروش مستقیم به مشتریان و کاهش قابل توجه در هزینه های عملیات

● **واسطه گری مجدد (Reintermediation):** انتقال کارکرد واسطه گری در یک زنجیره ارزش به یک واسطه های جدید

تجارت الکترونیکی

مزایای واسطه زدائی برای مشتری

هزینه پلور



تجارت الکترونیکی

بازاریابی متعامل و شخصی سازی

Interactive Marketing and Presentation

- جمع آوری اطلاعات مشتری با استفاده از ابزارهای مدیریت وب سایتها که ارزانتر از نظرخواهی ها است.
- فناوریهای شخصی سازی وب محتویات وب سایت را با سوابق افراد و خریدهای گذشته انطباق می دهند.
- وب سایتها و بازاریابی چرخه فروش را کوتاه تر و زمان صرف شده بر آموزش مشتری را کاهش می دهند.

تجارت الکترونیکی

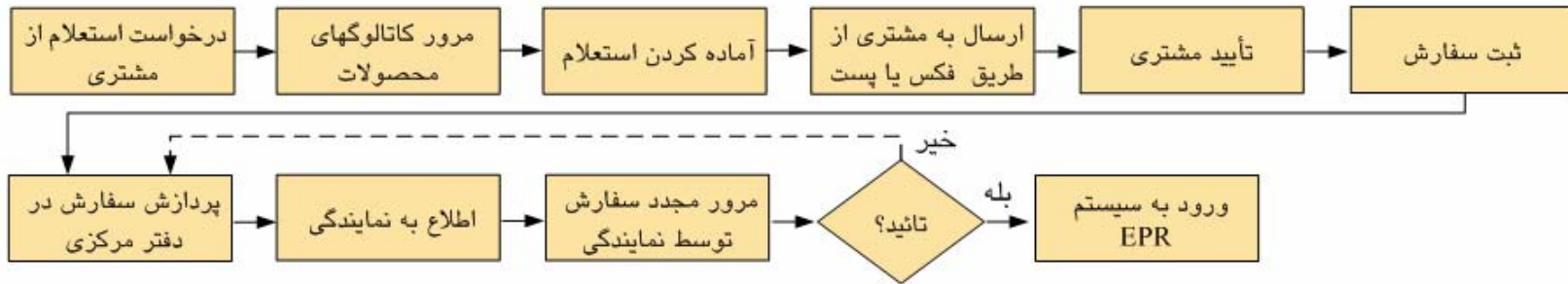
خدمت به خود مشتری

Customer Self-Service

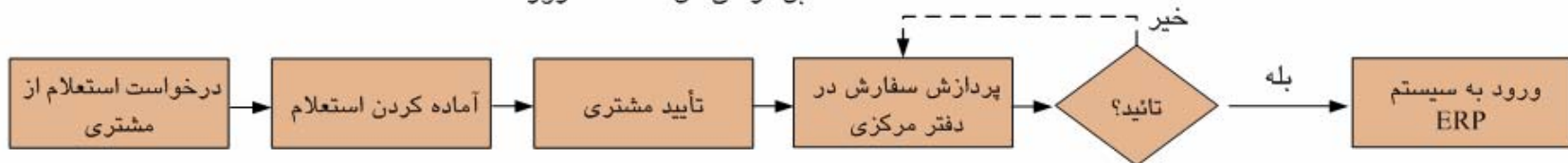
- خدمت به خود مشتری از طریق سیستمهای کاربردی تحت اینترنت انجام می شود.
- هزینه پاسخ به سئوالات مشتری از طریق وب، بسیار کمتر از پاسخ دهی تلفنی است.
- مثال: سایتهای اطلاعات پرواز خطوط هوایی می باشند.
- مراکز سنتی تماس تلفنی مشتری در حال تبدیل شدن به وب یکپارچه هستند.

تجارت الکترونیکی

نمودار قبل - بعد مربوط به تغییرات فرآیند سفارش Lightnin



قبل: زمان کل 3 تا 29 روز



بعد: زمان کل 1 تا 14 روز

تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی سازمان - به - سازمان

Business-to-Business Electronic Commerce

- اینترنت فرآیند تدارکات بین سازمانها را آسان می کند.
- تدارکات الکترونیکی، فرآیندهای کاغذی ناکارا را حذف می کند.
- فروش از طریق وب سایت، شبکه های صنعتی خصوصی، یا بازارهای شبکه ای

تجارت الکترونیکی

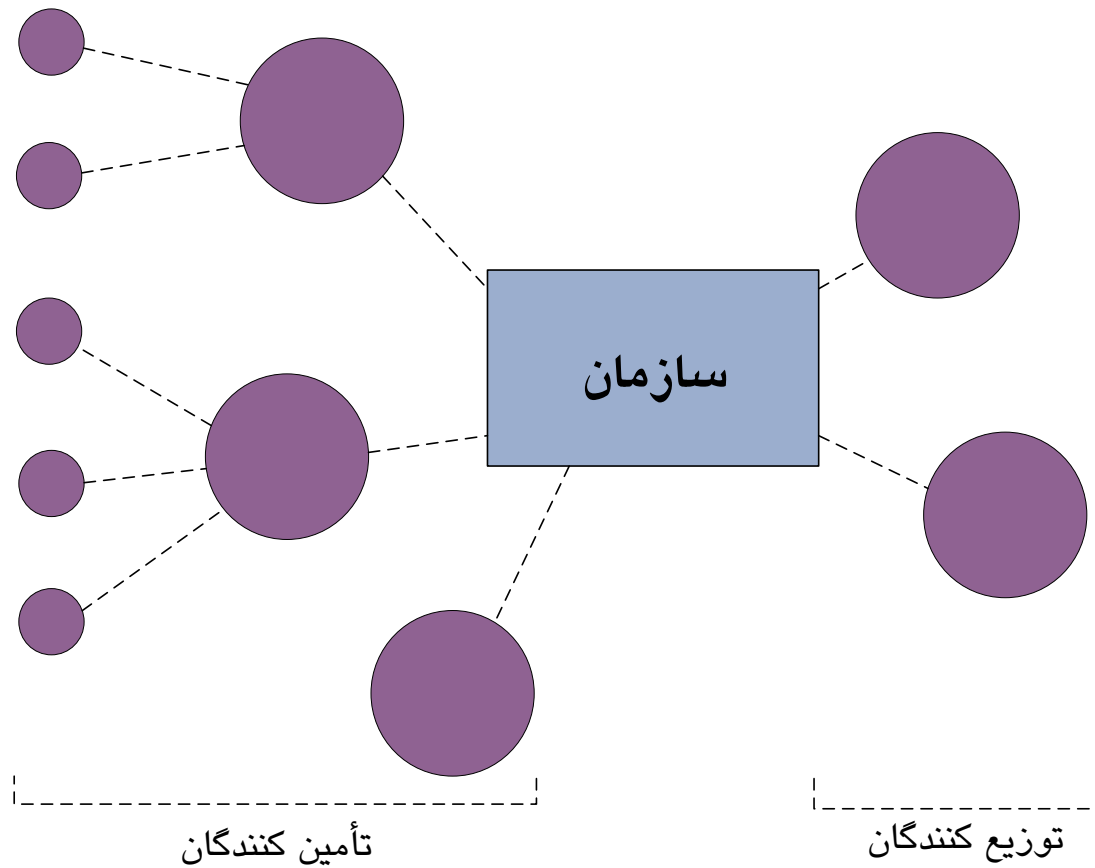
شبکه خصوصی صنعتی

Private Industrial Network

- تبادل خصوصی که نوعاً متشکل از سازمانهای بزرگی است که از اکسترانت برای مرتبط ساختن خود با تأمین کنندگان و شرکای کاریشان استفاده می کنند.
- به سازمانها و شرکای آنها امکان به اشتراک گذاری طرح محصول، بازاریابی، زمانبندی، مدیریت موجودی، و ارتباطات را می دهد.
- تجارت الکترونیکی B2B، سریعترین رشد را دارا می باشد.

تجارت الکترونیکی

یک شبکه خصوصی صنعتی



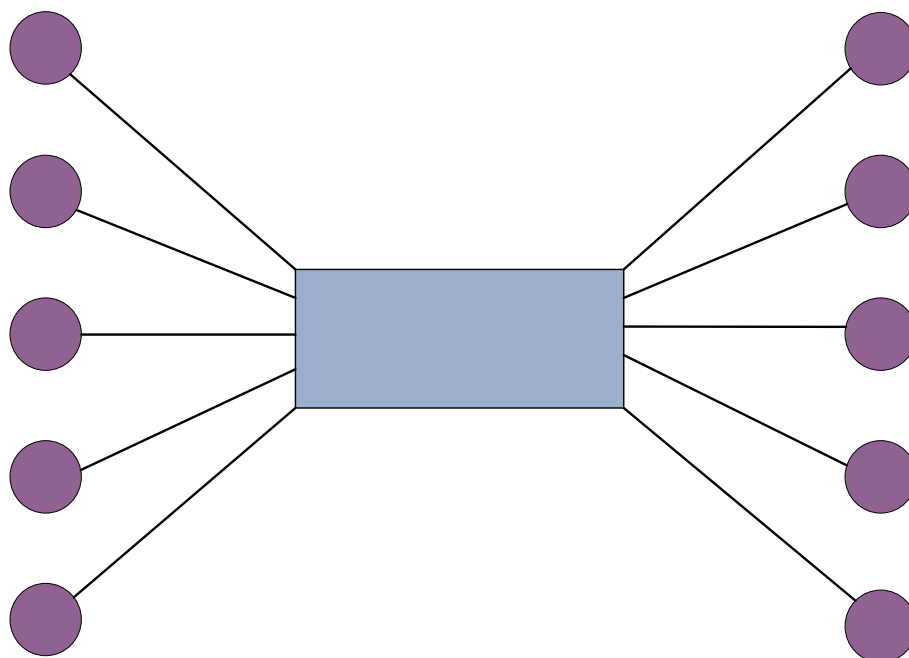
تجارت الکترونیکی

بازارهای شبکه ای Net Marketplace

- بازار الکترونیکی، یک بازار مبتنی بر اینترنت را برای خریداران و فروشندگان متعدد فراهم می سازد.
- واسطه هایی مستقل یا وابسته به صنعت هستند.
- عملیات مدار هستند، یعنی از عملیات خرید و فروش و دیگر خدمات کسب درآمد می کنند.

تجارت الکترونیکی

یک بازار شبکه ای



تجارت الکترونیکی

- **سیستمهای پرداخت الکترونیک (Electronic Payment Systems):**
استفاده از فناوریهای دیجیتالی، نظیر کارتهای اعتباری، کارتهای هوشمند، و سیستمهای پرداخت مبتنی بر اینترنت، برای پرداخت الکترونیکی در قبال کالاها و خدمات.

تجارت الکترونیکی

سیستمهای پرداخت تجارت الکترونیکی Electronic Commerce Payment Systems

- **سیستم پرداخت کارت اعتباری دیجیتالی**
(Digital credit card payment systems): پرداخت ایمن از طریق کارت اعتباری بر روی وب
- **کیف پول دیجیتالی (Digital wallet):** نرم افزاری که کارت اعتباری و هویت مالک آن را برای تسهیل فرآیند پرداخت ذخیره می کند.
- **سیستمهای دیجیتالی پرداخت تجمعی**
(Accumulated balance digital payment systems): ریز پرداختهای خریدها را به صورت بدهی در صورتحسابهای کارت اعتباری یا تلفن جمع می کند.

تجارت الکترونیکی

سیستمهای پرداخت تجارت الکترونیکی (ادامه...)

Electronic Commerce Payment Systems

سیستمهای پرداخت ارزش انباشته

(Stored Value payment systems): مصرف کنندگان را قادر به پرداختهای آنی بر مبنای ارزش ذخیره شده حسابهای دیجیتال می سازد.

پول دیجیتالی (Digital Cash): پول رایج دیجیتالی که می تواند برای ریز پرداختها یا خریدهای بزرگ مورد استفاده قرار گیرد.

تجارت الکترونیکی

سیستمهای پرداخت تجارت الکترونیکی (ادامه...)

Electronic Commerce Payment Systems

● چک دیجیتالی (Digital Check): چک دیجیتالی با امضاء مطمئن دیجیتالی

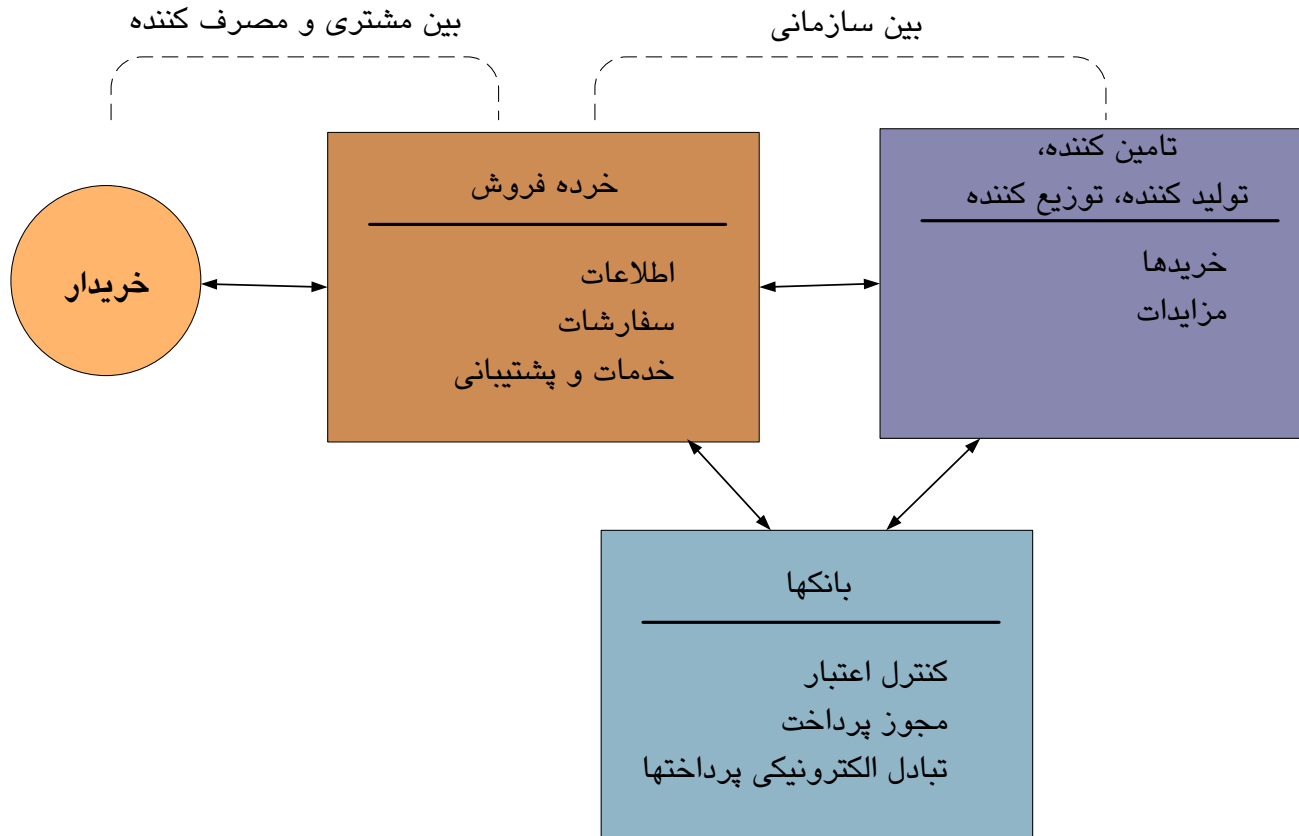
● سیستم پرداخت و نمایش الکترونیکی صورتحسابها

(Electronic billing presentment and payment system):

پرداختهای الکترونیکی برای خرید از فروشگاههای آنلاین و فیزیکی را بعد از اینکه خرید صورت پذیرفت پشتیبانی می کند.

تجارت الکترونیکی

جریان اطلاعاتی در تجارت الکترونیکی



۴-۳- کسب و کار الکترونیکی و سازمان دیجیتالی

کسب و کار الکترونیکی و سازمان دیجیتالی

چگونگی پشتیبانی اینترانتها از تجارت الکترونیکی

- قابلیت اتصال: قابلیت دسترسی و ارتباط بیت پلات فرمهای مختلف
- ایجاد ارتباط سیستمهای داخلی سازمان و داده های آنها
- امکان ایجاد برنامه های کاربردی تعاملی با اطلاعات متن، صدا، و تصویر

چگونگی پشتیبانی اینترنتها از تجارت الکترونیکی

- قابلیت تطبیق آن برای بسترهای کامپیوتری بزرگ و کوچک در صورت تغییر نیازمندیها
- کاربری ساده (ارتباط مبتنی بر Web)
- پایین بودن هزینه راه اندازی
- ایجاد محیط اطلاعاتی غنی در سازمان.
- کاهش هزینه های توزیع اطلاعات

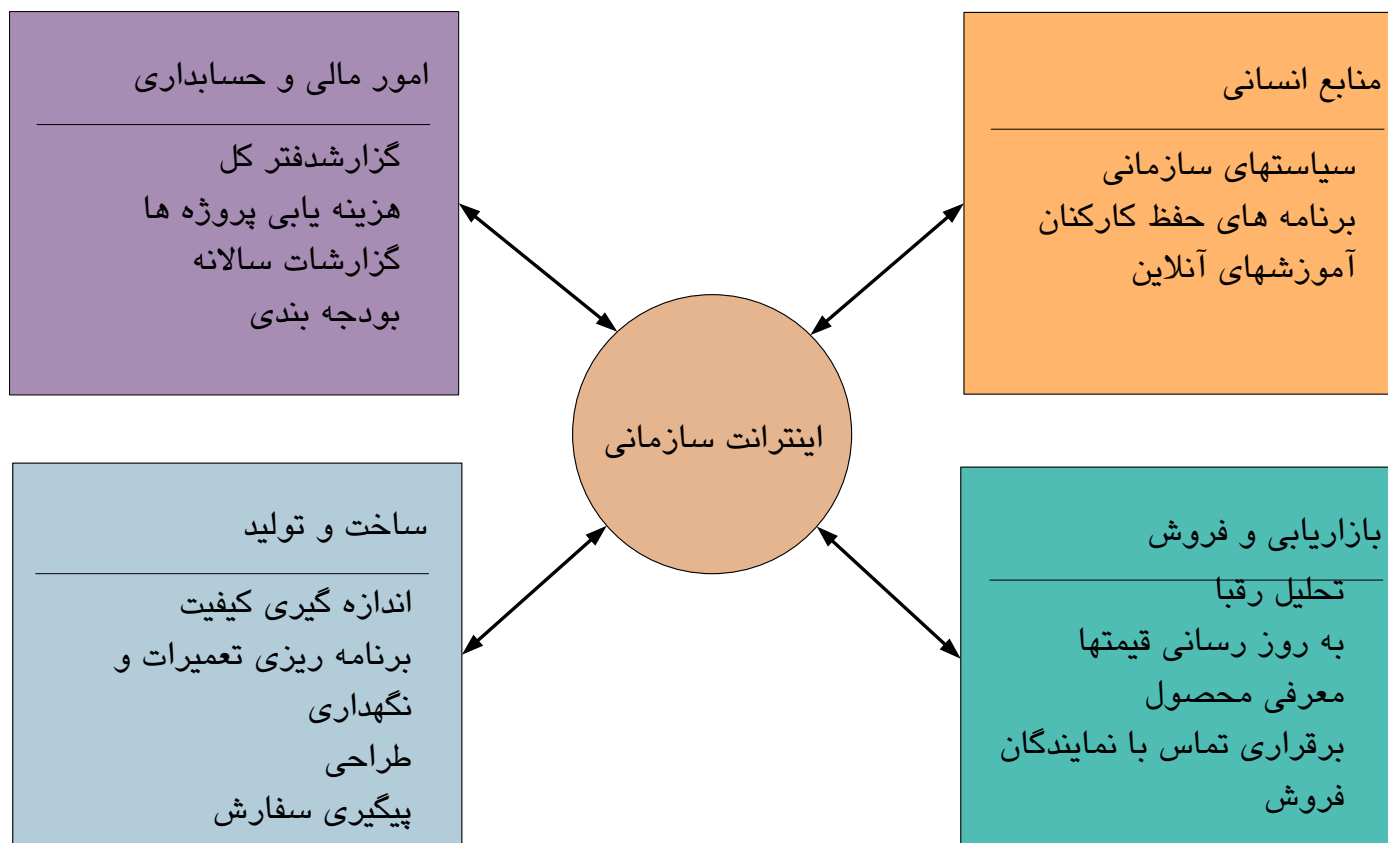
کسب و کار الکترونیکی و سازمان دیجیتالی

کاربردهای اینترنت برای کسب و کار الکترونیکی

- مالی و حسابداری: دید یکپارچه به اطلاعات مالی و حسابداری
- منابع انسانی: ارسال سریع اطلاعات به کارکنان، و انتشارات آنلاین
- بازاریابی و فروش: فضایی مشارکتی برای هماهنگ کردن فعالیتهای نیروهای کاری
- ساخت و تولید: توزیع اطلاعات ساخت و تولید به قسمتهای مختلف سازمان

کسب و کار الکترونیکی و سازمان دیجیتالی

کاربرد اینترنتها در حوزه های کارکردی



یکپارچگی فرآیندهای سازمانی

- قبل از دوران اینترنت، یکپارچه سازی، هزینه بر و مشکل بود.
- فناوری اینترنت کم هزینه تر از ساخت سیستمهای سازمانی است.
- اینترانتها: بهبود هماهنگی بین فرآیندهای داخلی سازمان
- اکسترانت: هماهنگی فرآیندهای مشترک میان مشتریان و شرکای کاری
- اینترانت و اکسترانت تجارت مشارکتی را امکانپذیر می سازند.

۴-۴ - چالشها و فرصتهای مدیریتی

چالشها و فرصتهای مدیریتی

- مدل‌های کسب و کار با آینده نامطمئن
- نیازمند تغییرات در فرآیندهای کاری
- تعارض بین کانالها
- امور قانونی و مسائل حقوقی
- اعتماد، امنیت، و حریم خصوصی

سیستمهای اطلاعات مدیریت

پایان فصل چهارم

سازمان دیجیتالی: کسب و کار و
تجارت الکترونیکی
