

الانترنت: منظومة العلاقات بين الشركات

بطبيعة الحال يمكن الاستفادة من الانترنت في تنظيم العلاقات التجارية بين الشركات. ان الانترنت نفسها لا تستطيع تقديم هذه النشاطات، ولكن الخدمات التي يمكن تقديمها من خلال الانترنت ستعمل على مساندة الاساليب التي تدار بها الاعمال بين الشركات.

هناك سبعة نشاطات رئيسية تتم بين الشركات، وستعمل التجارة الالكترونية على تفعيل هذه النشاطات وتصميمها بدقة متناهية وبكفاءة عالية جدا.

التفكير

جميع الشركات تضطلع بشكل أو بآخر بالعملية الابتكارية والابداعية. وغالبا ما تلجأ الشركات الى اجراء تقييم لطبيعة الاعمال التي تمارسها، حتى تعيد تحديد ورسم نطاق اعمالها. في العادة تتم هذه العملية بالاستناد الى ثروة من المعلومات. التفتيش في المكتبات، قراءة الكتب والمجلات المتخصصة، وكذلك البحث في قواعد البيانات.

التصميم

على الشركة بطبيعة الحال اما تصميم خدمة (مثل التدقيق) أو ان تعمل على هندسة منتجاتها. في العادة تلجأ الشركات الى أنجح الممارسات التي تعارفت عليها المؤسسات المهنية. ويتم أحيانا اللجوء الى التصميم باستخدام الكمبيوتر Computer-aided design (CAD) لتحقيق نتائج على درجة عالية من الجودة والاتقان.

ايجاد الزبائن/الدعاية

تحتاج جميع الشركات الى سبيل لإيجاد زبائنها ومورديها. ويتم ذلك في العادة من خلال الدعاية في المجالات ذات العلاقة أو المجالات الواسعة الانتشار وكذلك الصحف والتلفزيون والاذاعة.

التقييم

على الشركة تقييم شريك محتمل للتوصل الى القدرة المالية للشريك. هناك شركات متخصصة لتقييم بهذه المهمة. يجب ان يكون المشتري مقتنعا ان المورد يستطيع تقديم الخدمات أو تسليم السلع بكميات كافية وبنوعية جيدة وفي المواعيد المقررة، أحيانا تكون الثقة مبنية على الفكرة العامة عن الشركة.

وتعقب وضعها. في العادة تعتمد الشركات على البنية التحتية التقليدية لتبادل المعلومات: مثل مؤسسات البريد، الهاتف، EDI، وأساليب أخرى.

التسليم

تحتاج الشركة الى وسيلة لتسليم السلع الى المشتري، اما من خلال منافذ البيع بالمفرق، أو شركات النقل أو عن طريق وسيط الكتروني.

الدفع والتسديد

لعل أهم جزء في التعاملات التجارية هو مرحلة الدفع والتسديد. هذه المهمة تقوم بها البنوك عن طريق عدد لا يحصى من مخططات التسويات المالية. كيف تعمل التجارة الالكترونية على تغيير مستوى تنفيذ هذه النشاطات؟

التفكير

هناك العشرات من الشركات التي تقدم عددا لا يحصى من الخدمات من حيث توفير المعلومات عن طريق الانترنت لمن يطلبها. تحتوي الانترنت نفسها على كم هائل من

البيانات التي اما ان تكون مجانية ان يتم تقديمها مقابل رسم بسيط، بدءا من مكتبة الكونجرس الى منسات الجامعات ومراكز الابحاث والاهزة الحكومية. بالإمكان القول ان جميع الجهات التي تقدم المعلومات على الانترنت تسعى للبحث عن طرق لتكون معلوماتها متاحة على الانترنت.

التصميم

يتوافر على الانترنت عدد هائل من خدمات الاستشارات والتصميم، والاختبارات والمختصين في التسويق، وشركات تطوير برامج الكمبيوتر. ومن المؤكد ان عددها سيتزايد باستمرار.

ايجاد الزبائن/الدعاية

من التحديات المهمة للانترنت العثور على المعلومات أو الخدمة التي تكون هناك حاجة اليها. وقد أصبح الآن على الانترنت عدد كبير من «خدمات الدليل» للعمل على حل هذه المشكلة. وهذه الخدمات تقدم المعلومات على شكل فئات واصناف وتؤمن ربطا مباشرا مع الشركات والاطراف ذات



طلال أبوغزالة *

الثورة الرقمية

صنع أول جهاز كمبيوتر في عام 1946: اطلق على الجهاز الجديد اسم Electronic Numerical Integrator & Computer التي تعني تقريبا الحاسوب الرقمي الالكتروني، الذي اشتهر بالاسم ENIAC وهي الحروف الاولى من العبارة التي اطلقت عليه. كان ارتفاع الجهاز يزيد على ثلاثة امتار وطوله حوالي 50 مترا. كلف انتاج هذا الجهاز ملايين الدولارات في ذلك الحين، وكانت طاقته لا تتعدى انجاز خمسة الاف عملية في الثانية. في عام 1971 أي بعد انتاج اول كمبيوتر بمدة 25 سنة، تمكنت شركة Intel من صنع رقيقة Chip مساحتها 12 مليمتر مربعاً وتستطيع معالجة البيانات بطاقة تفوق طاقة ENIAC بمعدل 12 مرة. بلغ سعر الرقيقة في ذلك الحين 200 دولار. تستطيع اجهزة الكمبيوتر الشخصي اليوم معالجة عمليات بسرعات تزيد على 500 مليون عملية في الثانية. وإذا سارت الامور على نفس معدلها الحالي فإن اجهزة الكمبيوتر الشخصي في عام 2012 ستكون لديها القدرة على معالجة 100 ألف مليون عملية في الثانية.

لو قورن سعر الكمبيوتر في عام 1971 بسعر عربة البلدوزز لانهارت الاسعار بشكل لا يصدق. في عام 1971 كانت البلدوزز تكلف مائتي ألف دولار، معنى ذلك ان سعر البلدوزز في عام 1997 لو ظل على نفس الوتيرة فإنه سيبلغ 25 دولاراً فقط.

كذلك ارتفعت القدرة على نقل البيانات ارتفاعاً هائلاً. ان الشبكة العالمية من اجهزة الكمبيوتر والهاتف والتلفزيون تضاعفت قدرتها على نقل المعلومات بمعدل مليون مرة. في عام 1990 كان كابل الهاتف عبر الاطلسي يستطيع استيعاب 138 محاثة هاتفية في الوقت نفسه. هذه الايام يستطيع كابل من الاليف البصرية نقل مليون ونصف المليون محاثة هاتفية في الوقت نفسه. حتى عام 1980 كانت المحادثات الهاتفية تنتقل عبر اسلاك نحاسية قادرة على نقل صفحة واحدة من البيانات في الثانية. هذه الايام يمكن عن طريق خيط من الاليف البصرية لا يزيد سمكه عن الشعرة نقل كمية من البيانات في الثانية الواحدة تعادل محتويات 90 ألف مجلة من اثنية المائة

العلاقة باستخدام الشبكة العالمية (WWW) حيث يمكن الحصول على البيانات. هذا النوع من خدمات الدليل يؤمن سبيلا عاليا من الكفاءة لتقديم النشاطات الدعائية والاعلانية.

التقييم

هذه الوظيفة المهمة تتألف من شقين: مالي وفني. إذ يجب ان يطمئن الزبون الى ان المركز المالي للشركة سليم والى ان لديها القدرة الفنية على تقديم الخدمة المرغوبة أو السلعة المطلوبة. وقد أصبح عن طريق الانترنت انجاز التقييم المالي بشكل الكتروني الى حد ما وان كانت ما تزال هناك اسئلة عالقة حول المعايير المتبعة وتعددها.

الطلب

ساعد انتشار EDI بين الشركات على شهرتها. وأصبحت معروفة لدى الجميع. وتعتبر EDI احدى المراحل الاولى للتجارة الالكترونية. غير ان انتشار الانترنت فسح المجال امام نشوء وسائل تبادل للمعلومات مباحة للجميع ولا توجد فيها التعقيدات الفنية التي صاحبت استخدام أنظمة EDI. كما انها متيسرة برسوم زهيدة للغاية.

التسليم

تعتبر الانترنت الوسيط المثالي لتسليم السلع والخدمات الالكترونية. وهناك الكثير من السلع والخدمات يمكن تقديمها بوسائل الكترونية. وقد انتشرت هذه السلع والخدمات انتشارا هائلا. فقد عمدت بعض الشركات مثلا الى التعامل مع مترجمين عن طريق الانترنت، ويتم تبادل النصوص عن طريق البريد الالكتروني. فقد ترسل مادة من النمسا ليقم ترجمتها في البرازيل. وليس من الضروري ان يعرف أصحاب العلاقة بعضهم البعض بصفة شخصية. وعن طريق البريد الالكتروني تنتقل البيانات في لمح البصر (مهما كان عدد الصفحات). كذلك لجأت بعض الشركات في اعداد التصميم والخططات في الدوائر الكهربائية والالكترونية الى التعامل مع افراد في مناطق متفرقة من العالم.

الدفع والتسديد

أصبح بالإمكان الآن التسديد والقبض باستخدام قنوات الكترونية مأمونة من خلال الانترنت. وهناك شركات متخصصة