

## الإجابة النموذجية لامتحان في مادة التجارة الإلكترونية

السؤال الأول: ( 12 نقطة) اختر الإجابة أو الإجابات الصحيحة فيما يلي:(نصف نقطة عن كل إجابة، وكل إجابة خاطئة تلغي معها إجابة صحيحة)

1. أي من الأمثلة التالية يعتبر محفظة رقمية؟

VISA card   
BNPL

Apple Pay   
PayPal

2. ما الخطوة الأولى في وضع خطة تسويق رقمي فعالة؟

الموارد   
تحديد الجمهور المستهدف

تحسين محركات البحث(SEO)   
استخدام الإعلانات المدفوعة

3. أي من الشركات التالية تعتمد على نموذج إيرادات رسوم المعاملات؟

Amazon   
Netflix

eBay   
Spotify

4. ما الميزة الأساسية لنموذج "التجار متعدد القنوات(Omnichannel Merchants) "؟

تخفيض التكاليف التشغيلية بشكل كبير   
الاعتماد الكامل على الإنترنت

تقديم تجربة تسوق تجمع بين القنوات الرقمية والمادية   
تقديم منتجات مخصصة فقط

5. ماذا يقصد بـ "النزاهة" في أبعاد أمن التجارة الإلكترونية؟

ضمان أن الرسائل والبيانات متاحة فقط للمصرح لهم   
ضمان عدم تعديل المعلومات من قبل أطراف غير مصرح لها

التأكد من أن الموقع يعمل بشكل طبيعي   
التأكد من هوية الأطراف المتعاملة

6. أي من الشركات التالية تستخدم نموذج المصنع المباشر(Manufacturer-Direct) ؟

AliExpress   
Dell

Amazon   
Jumia

7. أي من المنصات التالية تعتبر من أبرز شركات الخدمات حسب الطلب؟

AliExpress   
Yassir

Linkedin   
Uber

8. ما العنصر الأساسي الذي يحدد كيف يلبي منتج الشركة احتياجات العملاء؟

نموذج الإيرادات   
القيمة المقترحة

البيئة التنافسية   
استراتيجية التسويق

9. ما الطريقة الأكثر فعالية لتوسيع منصة الأجهزة لموقع تجارة إلكترونية يشهد نمواً كبيراً؟

التوسع الأفقي بإضافة خوادم متعددة   
استخدام خادم واحد فقط بأداء عالٍ

زيادة حجم التخزين فقط   
الاعتماد على معالجات قديمة لتوفير التكاليف

10. أي من الخيارات التالية يُعد مثلاً على التجارة الإلكترونية من نوع B2C ؟

Ali Baba   
Amazon

LinkedIn   
Ouedkniss

11. أي من الخيارات التالية يُعد مثلاً عن نموذج صانع السوق؟

Amazon   
eBay

Netflix   
OuedKniss

12. ما هو(Click-Through Rate - CTR) إذا ظهر الإعلان 1000 مرة وتم النقر عليه 100 مرة؟

1%   
5%

10%   
20%

13. أي من الأنواع التالية يُعرف بدمج الأنشطة التجارية عبر الإنترنت وخارج الإنترنت؟

G2G   
O2On

O2O   
M-commerce

14. ما البرمجيات الخبيثة التي تشفر البيانات وتطلب مبالغاً مقابل فك التشفير؟

أحصنة طروادة   
برامج الفدية

شبكات الروبوتات   
الفيروسات

15. ما الفرق الأساسي بين التصميم المستجيب (Responsive) والتصميم التكيفي (Adaptive) لمواقع التجارة الإلكترونية؟

- التصميم المستجيب يضبط تخطيطه تلقائيًا بما يتناسب مع جميع الأجهزة
- التصميم التكيفي لا يدعم الهواتف المحمولة
- التصميم المستجيب يعتمد على قوالب محددة مسبقًا
- التصميم التكيفي يغير التخطيط بناءً على حجم الشاشة

16. أي من الخيارات التالية يُعد تطبيقًا للتجارة الاجتماعية؟

- متجر Suning الإلكتروني
- Ouedkniss
- Pinterest
- منصة Facebook Marketplace

17. ما الفرق بين "السرية" و"الخصوصية"؟

- السرية والخصوصية هما مصطلحان لنفس المفهوم
- السرية تتعلق بمعلومات الشركات، والسرية بمعلومات الأفراد
- السرية تتعلق بحماية البيانات من الاختراق، والخصوصية بتأمين المواقع
- السرية تتعلق بحماية البيانات، والخصوصية باستخدام المعلومات

18. أي من الخيارات التالية يمثل شبكة B2B خاصة؟

- Amazon
- eBay
- Walmart مع وريديا
- Spotify

السؤال الثاني: (8 نقاط)

كيف يمكن لشركات بناء نظام رقمي متكامل يدعم أهدافها الاستراتيجية وحضورها إلكترونيًا؟ يتم ذلك باتباع الخطوات التالية:

### 1. تحليل/تخطيط الأنظمة: تحديد أهداف العمل ووظائف النظام ومتطلبات المعلومات:

يتم خلال هذه المرحلة تحديد الأهداف التجارية الأساسية ووظائف النظام ومتطلبات المعلومات لموقع ويب للتجارة الإلكترونية

2. تصميم النظام: يتم خلال هذه المرحلة تحديد مواصفات تصميم النظام أي وصف المكونات الرئيسية في النظام وعلاقتها ببعضها البعض. ويمكن تقسيم تصميم النظام نفسه إلى مكونين:

أ. تصميم منطقي: يتضمن التصميم المنطقي مخطط تدفق البيانات الذي يصف تدفق المعلومات في موقع التجارة الإلكترونية، ووظائف المعالجة التي يجب إجراؤها، وقواعد البيانات التي سيتم استخدامها. كما يتضمن أيضًا وصفًا لإجراءات الأمان والنسخ الاحتياطي في حالات الطوارئ والضوابط التي سيتم استخدامها في النظام.

ب. التصميم المادي: يقوم بترجمة التصميم المنطقي إلى مكونات مادية. على سبيل المثال، يوضح التصميم المادي النموذج المحدد للخادم المراد شراؤه، والبرمجيات المراد استخدامها، وحجم رابط الاتصالات المطلوب، والطريقة التي سيتم بها نسخ النظام احتياطيًا وحمايته، وما إلى ذلك.

3. بناء النظام: بمجرد أن تكون فكرة واضحة عن التصميم المنطقي والمادي للموقع، يمكن البدء في التفكير في كيفية بناء الموقع فعليًا. تتوفر العديد من الخيارات، ويعتمد على مقدار الميزانية المخصصة لذلك. وينطوي على اتخاذ قرارين هما:

أ. من سيقوم بتصميم الموقع: وهنا يوجد خيارين هما:

✓ الاستعانة بمصادر خارجية: ويتضمن ذلك توظيف بائع خارجي لتوفير الخدمات المتضمنة في بناء الموقع بدلاً من استخدام موظفين داخليين.

✓ بناء الموقع ذاتيًا: إذا اختارت المؤسسة بناء موقع الويب الخاص بها بنفسها، فإذا لم تكن تمتلك المهارات الكافية، فيمكنها استخدام قالب مسبقًا لإنشاء موقع الويب. توفر عدد من الشركات، مثل WordPress وWix وShopify وSquare وWeebly، أدوات بناء مواقع ويب غير مكلفة وسهلة الاستخدام.

ب. من سيقوم باستضافة الموقع:

✓ **الاستعانة بمصادر خارجية:** تعتمد معظم الشركات الصغيرة والمتوسطة على الاستضافة الخارجية، حيث تتعاقد مع شركة استضافة مسؤولة عن التواجد الدائم للموقع. يشمل هذا التعاقد رسوماً شهرية تتضمن خدمات الدعم الفني والصيانة، مما يوفر على الشركة عناء الاهتمام بالجوانب التقنية مثل إعداد الخوادم وصيانتها. (مثلاً لدينا هذه الخدمة من اتصالات الجزائر)

✓ **المشاركة في الموقع:** تفضل بعض الشركات الكبيرة استخدام نموذج "المشاركة في الموقع"، حيث تشتري أو تستأجر خوادم وتضعها في منشآت البائع. يتحمل البائع صيانة المنشآت وتوفير الاتصالات والأمان. مثال: شركات مثل Amazon Web Services (AWS) و Microsoft Azure توفر خدمات مشاركة الموقع.

✓ **الخدمات السحابية:** أصبح من الشائع أن تستعين الشركات بالخدمات السحابية بدلاً من المشاركة في الموقع؛ حيث تقوم بتأجير سعة افتراضية على بنية تحتية تدار بالكامل من قبل المزود. توفر الخدمات السحابية مزايا في التكلفة والمرونة، دون الحاجة لامتلاك المعدات. مثال Google Cloud، Rackspace Technology.

✓ **الاستضافة الداخلية:** ستكون التكاليف أعلى مقارنة بالاستعانة بمصادر خارجية بسبب عدم امتلاك القوة السوقية للحصول على أجهزة واتصالات منخفضة التكلفة. كما يتطلب ذلك شراء الأجهزة والبرامج، والحصول على مرفق مادي، واستئجار خطوط اتصالات، وتوظيف موظفين، وبناء قدرات الأمان والنسخ الاحتياطي.

**3. اختبار النظام:** بمجرد بناء النظام وبرمجته، سيتعين اختباره. الاختبار مطلوب سواء تم الاستعانة بمصادر خارجية للنظام أو تم بناؤه داخلياً. يمكن أن يحتوي موقع التجارة الإلكترونية المعقد على آلاف المسارات عبر الموقع، ويجب توثيق كل منها ثم اختبارها. يمكن استهلاك ما يصل إلى 50% من الميزانية في الاختبار وإعادة البناء (عادةً ما يعتمد ذلك على جودة التصميم الأولي). يتطلب اختبار القبول النهائي أن يستخدم الموظفون الرئيسيون والمديرون في التسويق والإنتاج والمبيعات والإدارة العامة النظام فعلياً. يتحقق اختبار القبول هذا من أن الأهداف التجارية للنظام كما تم تصورها في الأصل تعمل بالفعل. (هناك العديد من أشكال الاختبارات)

**4. التنفيذ والصيانة والتحسين:** قد تتعطل الأنظمة لمجموعة متنوعة من الأسباب - معظمها غير متوقعة. لذلك، فهي تحتاج إلى فحص مستمر واختبار وإصلاح. تعد صيانة الأنظمة أمراً حيوياً. وبشكل عام، ستتوازي تكلفة صيانة النظام السنوية تقريباً مع تكلفة التطوير. وتعد الصيانة مكلفة لأن مواقع التجارة الإلكترونية تكون دائماً في عملية تغيير وتحسين وتصحيح. إجراء تغييرات على المنتج والأسعار في الكatalog وإجراء تغييرات وتحسينات على النظام. لا تنتهي مواقع التجارة الإلكترونية أبداً: فهي دائماً في عملية البناء وإعادة البناء. إنها ديناميكية.