أمازون والتجارة الإلكترونية

في عام1994 ، أسس جيف بيزوس (Jeff Bezos) متجرًا إلكترونيًا صغيرًا لبيع الكتب عبر الإنترنت من مرآب منزله في مدينة سياتل (Seattle) الأمريكية .لم يكن أحد يتوقع أن هذا المشروع سيتحول بعد ثلاثة عقود إلى أكبر شركة تجارة إلكترونية في العالم، وأحد أكثر نماذج الأعمال الرقمية تأثيرًا في التاريخ.

بحلول عام2024 ، تجاوزت إيرادات شركة أمازون Amazon حاجز 575 مليار دولار أمريكي، بزيادة قدرها نحو 12% عن سنة .2023 ويعمل لديها أكثر من 1.5مليون موظف في أنحاء العالم، وتخدم أكثر من 310 مليون مستخدم نشط سنويًا.
بدأ الموقع بفكرة بسيطة: أن يتمكن أي شخص من تصفح الكتب على شبكة الإنترنت، ووضعها في عربة افتراضية، ثم إتمام عملية الدفع دون الحاجة إلى زيارة مكتبة تقليدية. ومع مرور الوقت، لم يعد الأمر يقتصر على الكتب فقط، بل توسعت الشركة لتعرض ملايين المنتجات: من الإلكترونيات إلى الملابس، ومن المواد الغذائية إلى الأفلام والموسيقى الرقمية. كان ذلك التطبيق العملي لما تعنيه التجارة الإلكترونية :شراء وبيع السلع عبر الإنترنت باستخدام منصات رقمية.

لكن ما جعل أمازون أكثر تميزًا لم يكن المتجر الافتراضي فقط. فخلف الشاشة، كانت هناك منظومة معقدة من الأنظمة الداخلية المتكاملة التي تدعم العمليات:

الإدارة الدقيقة للمخزون: تعتمد أمازون على أنظمة ذكية مدعومة بالروبوتات وتقنيات التتبع الفوري (RFID) والذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالطلب وتحديد الكميات المطلوبة بدقة، مما يقلل من فائض المخزون ويرفع كفاءة التوزيع بنسبة تفوق 25٪.

الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية: تستخدم أمازون خوارزميات متقدمة لتخصيص التوصيات بناءً على سلوك المستخدمين، مما يرفع معدل الشراء المتكرر بنسبة تفوق 35 ٪.

إدارة سلسلة الإمداد الذكية: تمتلك الشركة أكثر من 1100 مركز توزيع وشحن في العالم، بينها 230 مركزًا في الولايات المتحدة وحدها.

برنامج Amazon Prime : أُطلق سنة(2005) يقدم توصيلًا خلال يوم أو يومين لأكثر من 200 مليون مشترك عالميًا.

خدمات الحوسبة السحابية AWS (Amazon Web Services): تُعدّ العمود الفقري للأعمال الإلكترونية داخل الشركة وخارجها، وحققت عام2024 وحدها إيرادات بلغت 100.8 مليار دولار، أي ما يعادل 17% من إجمالي إيرادات المجموعة.

ولتحسين سرعة التوصيل، أطلقت مشروع Amazon Robotics الذي يستخدم الروبوتات الذكية في المستودعات لتقليل زمن تجهيز الطلب بنسبة–20 40%.كما استثمرت في الطائرات بدون طيار (Amazon Prime Air) لتوصيل الطرود الخفيفة في أقل من 30 دقيقة في بعض المدن الأمريكية والبريطانية.
لم تكن هذه الجوانب موجهة للمستهلك مباشرة، لكنها تدعم التجارة الإلكترونية وتضمن استمراريتها.

واجهت أمازون تحديات عديدة في بداياتها. كان الناس مترددين في الدفع عبر الإنترنت بسبب الخوف من الاحتيال، لكن الشركة اعتمدت على بروتوكولات أمان وشهادات موثوقة عززت ثقة العملاء **شهادات أمان رقمية**(SSL Certificates) ، وأقامت شراكات مع مؤسسات مالية موثوقة. كما طورت تقنيات خاصة لمكافحة الاحتيال وحماية بيانات العملاء.

وفيما يلي عرض موجزًا لأهم **الشراكات المالية الموثوقة** التي عقدتها شركة **أمازون** عالميًا لدعم خدماتها في الدفع، الائتمان، والمعاملات الإلكترونية:

JPMorgan Chase .1الولايات المتحدة**(الشريك المالي الرئيسي لبطاقة.**Amazon Prime Rewards Visa**

Synchrony Bank .2الولايات المتحدة**(شريك أمازون في إصدار **Amazon Store Card** وبطاقات الائتمان المغلقة المخصصة للتسوق داخل المنصة * تُمكّن هذه الشراكة العملاء من تقسيط المشتريات إلكترونيًا ودعم الائتمان عبر الإنترنت.

) **Barclays Bank UK** .3المملكة المتحدة * (تعاون لإطلاق بطاقة ائتمان مشتركة **Amazon Barclaycard** موجهة لعملاء بريطانيا.

Affirm Holdings Inc .5الولايات المتحدة * شريك أمازون في خدمة **"اشتر الآن وادفع لاحقًا.(Buy Now Pay Later) "

تتيح للمستهلكين تقسيم مدفوعاتهم على أقساط بدون فائدة في بعض الحالات.

**Visa .6و) Mastercard عالميًا: شراكة دائمة تتيح قبول بطاقات الدفع الدولية والمحلية عبر جميع منصات أمازون و Amazon Payment Services.

كما بنت شبكة ضخمة من المستودعات ومراكز التوزيع في مختلف أنحاء العالم لتتمكن من توصيل الطلبات بسرعة ودقة، حتى صار من الممكن أن يحصل العميل على طلبه في اليوم نفسه في بعض المدن.

لم تكن هذه الرحلة مجرد تجربة تجارية، بل كانت نتاج تعاون بين تخصصات علمية متعددة. تضم شركة أمازون مجموعة واسعة من التخصصات تعمل بتكامل لتحقيق كفاءة عالية في إدارة عملياتها الرقمية واللوجستية حول العالم . وفيما يلي أبرز هذه التخصصات مع أعداد الخبراء التقريبية ومهامهم الرئيسة.

- ✓ أكثر من 10,000 خبير يطورون نماذج التنبؤ بالطلب وخوارزميات التوصية لتحسين قرارات الشركة.
- ✓ عشرات الآلاف من المهندسين والمبرمجين يبنون الأنظمة الرقمية ويطورون حلول الأتمتة والروبوتات.
- ✓ آلاف المختصين يديرون الحملات الرقمية ويحللون بيانات السوق لتعزيز العلامة التجارية وتجربة العملاء.
- ✓ أكثر من مليون موظف يشرفون على النقل، وإدارة المخزون، وتسريع عمليات التوصيل عالميًا.
- ✓ نحو 2500 مختص قانوني يحمون الملكية الفكرية ويضمنون الامتثال للقوانين الدولية وحماية البيانات.
- ✓ أكثر من 5000 خبير يديرون الميزانيات، يحللون الأداء المالي، ويساهمون في قرارات التسعير والاستثمار.
- ✓ حوالي 15,000 خبير بيانات يحللون البيانات الضخمة لتحسين القرارات التشغيلية والتسويقية.

هكذا تحولت أمازون من مجرد متجر إلكتروني لبيع الكتب إلى إمبراطورية رقمية غيرت سلوك المستهلكين حول العالم، وجعلت التجارة الإلكترونية جزءًا لا يتجزأ من حياتهم اليومية

أسئلة المناقشة: من خلال نص الحالة:

- ✓ كيف يمكنكم التمييز بين التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية مع ذكر الأنظمة التابعة لكل منها.
- ✓ ما هي العناصر الأساسية للتجارة الإلكترونية التي ظهرت في تجربة أمازون؟
- ✓ ما هي مكونات نظام التجارة الإلكترونية المذكورة في نص الحالة؟
- ✓ أي تخصصات أكاديمية شاركت في نجاح تجربة أمازون؟