

التجارة والتسويق الإلكتروني

د. ناصر خليل

الفهرس

| | |
|---|----|
| الفهرس | ٣ |
| المقدمة | ١٧ |
| الفصل الأول (التسويق الإلكتروني)..... ١٩ | |
| الفصل الثاني (التجارة الإلكترونية (E-Commerce)..... ٢٧ | |
| أسلوب الدفع | ٣٨ |
| تأثير التجارة الإلكترونية | ٣٨ |
| السمات المميزة للتجارة الإلكترونية | ٣٩ |
| التجارة الإلكترونية!! وداعاً للأسواق التقليدية | ٣٩ |
| أهمية التجارة الإلكترونية | ٤٠ |
| أحكام التجارة الإلكترونية | ٤١ |
| التجارة الإلكترونية بين المباح والمحرم | ٤٢ |
| قواعد إيجابية مقبولة | ٤٢ |
| معاملات سلبية ممنوعة | ٤٣ |
| أساسيات التجارة الإلكترونية | ٤٤ |
| الأسواق الإلكترونية | ٤٤ |
| أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الإلكترونية | ٤٥ |
| أنواع أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات | ٤٥ |
| الفرق ما بين التجارة الإلكترونية البحثية والتجارة الإلكترونية الجزئية | ٤٦ |
| البيئة العامة للتجارة الإلكترونية | ٤٧ |
| تنامي التجارة الإلكترونية | ٥٠ |
| الفصل الثالث (مزايا التجارة الإلكترونية)..... ٥٣ | |
| التجارة الإلكترونية والأسواق العربية | ٥٥ |

- ٥٨..... هل يمكن تجاهل التجارة الإلكترونية
- ٥٩..... الاتجاهات الدولية والإقليمية والوطنية
- ٦٠..... منظمة التجارة العالمية
- ٦٢..... منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
- ٦٣..... الأمم المتحدة - لجنة اليونسترال
- ٦٥..... على الصعيد الإقليمي وصعيد الهيئات المتخصصة
- ٦٥..... منظمة التعاون الآسيوية لمنطقة الباسيفك
- ٦٦..... منظمة التجارة الحرة الأمريكية - نافتا
- ٦٦..... غرفة التجارة الدولية
- ٦٧..... التدابير التشريعية على الصعيد الوطني
- الفصل الرابع (قائمة التشريعات الوطنية في حقل التجارة الإلكترونية والتوافق

الرقمية)..... ٧١

- ٧١..... التحديات القانونية للتجارة الإلكترونية
- ٧٢..... المشكلات القانونية في ضوء مراحل التجارة الإلكترونية
- ٧٥..... المسائل القانونية للتجارة الإلكترونية
- ٨٦..... تحديات الملكية الفكرية وتأثيرات اتفاقية تريبس العالمية
- ٨٧..... أجندة جهات التشريع العربية
- ٨٧..... الموقف القانوني من الرسائل الإلكترونية
- ٨٧..... التعاقد بالطرق الإلكترونية
- ٨٨..... الاختصاص والولاية القضائية
- ٨٨..... حماية المستهلك وتنفيذ القانون
- ٨٨..... الملكية الفكرية

| | |
|----|---|
| ٨٨ | أنظمة الدفع الالكتروني |
| ٨٩ | المسؤولية القانونية للجهات الوسيطة في أنشطة التجارة الالكترونية |
| ٨٩ | البنية التحتية |
| ٨٩ | الضرائب والجمارك والتعريف |
| ٨٩ | مسائل الخصوصية وأمن المعلومات |
| ٨٩ | التنظيم القانوني والإداري لجهات منح شهادات الموثوقية |

الفصل الخامس (تقنيات التجارة الالكترونية) ٩١

| | |
|-----|---------------------------------|
| ٩٤ | مفهوم قاعدة المعطيات |
| ٩٤ | مم تتألف قاعدة المعطيات |
| ٩٥ | الحقول المفتاحية |
| ٩٦ | قواعد المعطيات المتعددة الوسائط |
| ٩٧ | عمليات الاستعلام |
| ٩٨ | تكرار المعطيات |
| ٩٩ | صون القيود |
| ٩٩ | التوثيق |
| ٩٩ | العقود والصفقات |
| ١٠٠ | استرجاع المعطيات |
| ١٠٠ | توفر المعطيات |

الفصل السادس (التعامل مع قاعدة المعطيات) ١٠١

| | |
|-----|------------------|
| ١٠٧ | المزايا والمساوي |
|-----|------------------|

الفصل السابع (ربط قواعد المعطيات) ١٠٩

| | |
|-----|--|
| ١٠٩ | مقدمة إلى لغة SQL |
| ١٠٩ | مفهوم SQL |
| ١٠٩ | نظرية محركات الاستدلال Inference Engines |

- ١٠٩..... مفهوم محركات الاستدلال
- ١١٠..... أنماط الاستدلال
- ١١٠..... الاستدلال بالتسلسل الأمامي
- ١١١..... الاستدلال بالتسلسل الخلفي
- ١١١..... التعليمات الأساسية
- ١١١..... العمليات الأساسية
- ١١٢..... الإدراج
- ١١٢..... إدراج سطر واحد فقط
- ١١٤..... إدراج عدة سطور
- ١١٥..... الاختيار
- ١١٥..... الحد الأدنى من المتطلبات
- ١١٦..... فرز المعطيات
- ١١٦..... ترتيب المعطيات
- ١١٦..... التحديث
- ١١٧..... الحذف
- ١١٨..... تثبيت المعلومات
- ١١٨..... جلب المعلومات وإرسالها
- ١١٩..... أسلوب إرسال بريد إلكتروني
- ١١٩..... تطبيقات الويب
- ١٢٠..... تطبيقات
- ١٢٠..... صفحات المخدم المفعلة
- ١٢٠..... الاتصال المفتوح مع قواعد المعطيات

اتصال برمجيات "جافا" بقواعد المعطيات ١٢١

الفصل الثامن (بروتوكولات الانترنت)..... ١٢٧

كيفية عمل بروتوكول ١٢٨

بروتوكول ١٢٩

مفهوم عناوين الانترنت ١٣٠

ماذا يدل مصطلح ١٣٠

بروتوكول ١٣١

أمن التجارة على الانترنت ١٣١

بروتوكول الدخول عن بعد ١٣٢

أمن التجارة على الانترنت ١٣٣

الفصل التاسع (تقنيات الاتصال)..... ١٣٥

الموديم ١٣٥

أنواع الموديمات ١٣٦

الموديم الداخلي ١٣٦

الموديم الخارجي ١٣٦

سرعات الموديم ١٣٦

أساسيات الموديم السلكي ١٣٩

مقاييس الموديمات السلكية ١٣٩

عملية شراء الموديم السلكي ١٤٠

الدخول إلى الشبكات عبر الموديم السلكي ١٤٠

أداء الموديم السلكي ١٤١

تزويد خدمة الموديم السلكي ١٤٢

| | |
|-----|--|
| ١٤٣ | أداء الأنظمة التي تستخدم شبكة واحدة |
| ١٤٤ | بنية شبكة المعطيات التي تستخدم الخدمات التلفزيونية |
| ١٤٤ | المخدمات وأدوات الاتصال |
| ١٤٦ | نظام |
| ١٤٦ | نظام |
| ١٤٧ | برمجيات مخدم الويب |
| ١٤٨ | البرمجيات |
| ١٥٢ | مقاييس نظم الإدارة |
| ١٥٢ | تجميع المعلومات |
| ١٥٢ | برمجيات أداء المخدم |
| ١٥٤ | اختبار التحميل |
| ١٥٥ | برنامج IIS لتخديم الويب |
| ١٥٥ | المجلدات الرئيسية |
| ١٥٦ | المجلدات الافتراضية والأسماء المستعارة |
| ١٥٧ | قابلية النقل |

١٥٩.....(Networking الشبكات) الفصل العاشر

| | |
|-----|---------------------------|
| ١٦٠ | ١- الشبكات المحلية LANs |
| ١٦١ | ٢- الشبكات الإقليمية WANs |
| ١٦١ | بنية الاتصالات |
| ١٦١ | شبكة مؤسسة الهاتف |
| ١٦١ | نظام |
| ١٦٢ | خدمة |

| | |
|----------|--|
| ١٦٣..... | الخدمة السلكية..... |
| ١٦٣..... | لماذا نحتاج إلى الشبكات..... |
| ١٦٥..... | تصنيف الشبكات..... |
| ١٦٥..... | المحلات الصغيرة..... |
| ١٦٥..... | المخازن التجارية..... |
| ١٦٥..... | الشركات العملاقة..... |
| ١٦٦..... | كيف تنتقل رزم البيانات من خلال الشبكة..... |
| ١٦٧..... | معايير الشبكة وطبقاتها..... |
| ١٦٧..... | طبقات الشبكة السبعة..... |
| ١٦٨..... | - طبقة البرمجيات والتطبيقات..... |
| ١٦٩..... | - طبقة التمثيل..... |
| ١٦٩..... | - طبقة الحوار..... |
| ١٦٩..... | - طبقة النقل..... |
| ١٧٠..... | - طبقة الشبكة والبروتوكولات..... |
| ١٧٠..... | - طبقة ربط المعطيات..... |
| ١٧٠..... | - الطبقة الفيزيائية..... |
| ١٧١..... | تصميم الشبكات..... |
| ١٧١..... | الناقل العمومي..... |
| ١٧١..... | الشبكة الحلقية..... |
| ١٧٢..... | الشبكة النجمية..... |
| ١٧٢..... | جغرافية الشبكة..... |
| ١٧٢..... | المسرى..... |

| | |
|----------|---------------------------------------|
| ١٧٣..... | النجم |
| ١٧٣..... | الحلقة |
| ١٧٣..... | الشبكات الداخلية |
| ١٧٤..... | الشبكات الخارجية |
| ١٧٥..... | بنية الشبكات |
| ١٧٥..... | شبكات |
| ١٧٦..... | مقاييس شبكات بسرعة ١٠ ميغابت/الثانية |
| ١٧٦..... | مقاييس شبكات بسرعة ١٠٠ ميغابت/الثانية |
| ١٧٦..... | شبكات |
| ١٧٧..... | شبكات الألياف الضوئية |
| ١٧٨..... | الدخول عن بعد |
| ١٧٩..... | "درهم وقاية خير من قنطار علاج" |
| ١٧٩..... | برمجيات المراقبة |
| ١٨٠..... | المسبيات |
| ١٨١..... | "الحدود المعقولة" |
| ١٨١..... | الحلول |
| ١٨٢..... | الأداء المقبول |
| ١٨٢..... | النفقات المستقبلية |
| ١٨٢..... | التحديث |
| ١٨٤..... | نفقات التطوير |
| ١٨٥..... | العناديات |
| ١٨٥..... | تعدد المعالجات |

- ١٨٥.....تعدد الأقراص الصلبة وتقنية
- ١٨٥.....تقنية أقراص
- ١٨٦.....الذاكرة
- ١٨٦.....اللوحة الأم
- ١٨٦.....التخزين الاحتياطي
- ١٨٦.....وحدة عدم انقطاع التيار
- ١٨٧.....- البرمجيات
- ١٨٧.....- نظام تشغيل المخدم
- ١٨٨.....- برمجيات التطوير
- ١٨٨.....- برمجيات الاختبار
- ١٨٨.....- تدريب الموظفين
- ١٨٩.....- القبول المبدئي والمخططات التجريبية
- ١٩٠.....- تحويل المعطيات
- ١٩١.....- تثبيت الأجهزة
- ١٩١.....- البنية التحتية
- ١٩٢.....- الزبون النحيل
- ١٩٩.....الفصل الحادي عشر (تقنيتي السحب والدفع Push-Pull)
- ٢٠١.....برمجيات الوكيل الذكي Intelligent Agent
- ٢٠٢.....التخزين الاحتياطي
- ٢٠٣.....- المعطيات التي يتوجب تخزينها احتياطياً
- ٢٠٤.....- الاستمرارية
- ٢٠٤.....- إدارة الملفات

- ٢٠٤..... - التجهيزات والعنائدات
- ٢٠٥..... - الإجراءات
- ٢٠٦..... - صلاحيات الدخول
- ٢٠٦..... - إدارة الملفات
- ٢٠٦..... - مجلد المستخدم
- ٢٠٧..... - التحكم بالتطبيقات
- ٢٠٧..... - للإطلاع فقط Read-Only
- ٢٠٧..... - الملفات المخفية Hidden Files
- ٢٠٨..... - الوثوقية
- ٢٠٨..... - المكتبات البرمجية Plug-Ins
- ٢٠٩..... - التوافقية
- ٢١٠..... - كشف التزييف والتزوير
- ٢١٠..... - الأختام الإلكترونية

الفصل الثاني عشر (نقل المعطيات)..... ٢١١

- ٢١١..... نظام
- ٢١٤..... خدمة
- ٢١٥..... الفروقات بين ADSL والنظام السلكي Cable ؟
- ٢١٥..... التقنيات الرئيسية المستخدمة في خدمة ADSL
- ٢١٥..... - النعمات المتعددة المتميزة
- ٢١٦..... - تقسيم مجال التردد إلى ٢٥٦ تردد جزئي
- ٢١٦..... - التكيف مع معدل الضجيج نسبة للإشارة
- ٢١٦..... - تصحيح الأخطاء والرموز

- ٢١٧..... وضع المعطيات ضمن أطر وتشفيرها
- ٢١٧..... البودات
- ٢١٨..... خدمات الحزم العريضة
- ٢١٨..... كيفية عمل الحزمة العريضة
- ٢١٨..... الحزمة العريضة اللاسلكية
- ٢١٨..... متى تستخدم الحزمة العريضة اللاسلكية؟
- ٢١٨..... فوائد خدمة الحزمة العريضة اللاسلكية
- ٢١٩..... خدمات الحزم العريضة اللاسلكية
- ٢١٩..... - الخدمة اللاسلكية الثابتة
- ٢١٩..... - الخدمة اللاسلكية الثابتة

الفصل الثالث عشر (أمن الانترنت)..... ٢٢١

- ٢٢١..... بروتوكول
- ٢٢٣..... بروتوكول (طبقة المداخل الآمنة)
- ٢٢٣..... كيفية عمل بروتوكول
- ٢٢٤..... الدفعات المالية الآمنة
- ٢٢٤..... إجراءات الدفع الآمن
- ٢٢٤..... بروتوكول العقود الإلكترونية الآمنة
- ٢٢٥..... إجراءات الدفع الآمنة وآلية عملها
- ٢٢٦..... الجدران النارية
- ٢٢٨..... التصميم
- ٢٢٩..... سلسلة الشهادات والتسلسل الهرمي

الفصل الرابع عشر (التجارة الإلكترونية والبنوك)..... ٢٣١

ازدهار التجارة الإلكترونية في روسيا..... ٢٣٤

الفصل الخامس عشر (مهارات التسويق الإلكتروني)..... ٢٣٧

مهارات الوظيفة..... ٢٣٩

فهم احتياجات الزوار..... ٢٣٩

تحديات..... ٢٤١

عائق السرية والخصوصية..... ٢٤٢

كيف توقع إلكترونيا؟..... ٢٤٣

التوقيع الإلكتروني يؤمن التعاملات التجارية على الإنترنت..... ٢٤٣

أنواع التوقيعات..... ٢٤٤

ممنوع من التزوير..... ٢٤٤

التوقيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية..... ٢٤٥

مخاوف.. التوقيع الإلكتروني..... ٢٤٦

اشحن بضاعتك بالإنترنت..... ٢٤٦

ما هو الشحن؟..... ٢٤٧

الخطوات والإجراءات..... ٢٤٧

نظام مرسال الإلكتروني..... ٢٤٩

فوائد وعراقيل..... ٢٥٠

الفصل السادس عشر (استثمر بريدك الإلكتروني)..... ٢٥١

مميزات البريد الإلكتروني..... ٢٥١

تكلفة منخفضة..... ٢٥٢

نصائح هامة..... ٢٥٣

- ٢٥٦..... تجربة وتحديات
- ٢٥٧..... عناصر التسويق عبر البريد الإلكتروني الناجح
- ٢٥٧..... ١- مراعاة أن يكون التسويق عبر البريد الإلكتروني قانونياً
- ٢٥٨..... ٢- اجعل المحتوى مترابطاً ومختصراً
- ٢٦٠..... ٣- تقديم اقتراح صريح للتفاعل
- ٢٦٠..... ٤- اجعل رسالتك شخصية
- ٢٦١..... ٥- حافظ على التناسق
- ٢٦١..... ٦- تنسيق الرسالة بعناية
- ٢٦٢..... ٧- اختبر الرسالة قبل إرسالها
- ٢٦٣..... اكتساب ثقة العملاء
- ٢٦٣..... الرفض القطعي أم الموافقة الحتمية؟
- ٢٦٤..... إرشادات الانضمام

الفصل السابع عشر (المشروع الإلكتروني الصغير)..... ٢٦٧

- ٢٦٨..... مميزات.. وفوائد
- ٢٦٩..... نسبة الاستخدام
- ٢٦٩..... أدوات المشروع الإلكتروني الصغير
- ٢٧٠..... معوقات إلكترونية
- ٢٧١..... المشروع الإلكتروني الصغير العربي
- ٢٧٢..... محاذير الشراء الإلكتروني
- ٢٧٣..... كيف تشتري عبر الانترنت؟ خطوات تساعدك على التسوق الآمن
- ٢٧٥..... خطوات الشراء
- ٢٧٦..... معايير الأمن

الفصل الثامن عشر (آفاق ومستقبل التجارة الإلكترونية)..... ٢٧٩

٢٧٩..... ما هي الحكومة الإلكترونية.....

٢٨٢..... تأسيس شركات عربية عملاقة مطلب لمواجهة المنافسة العالمية والعولمة.....

٢٨٢..... مخاوف من حجم المنافسة في ظل العولمة والتجارة العالمية.....

الفصل التاسع عشر (إدارة الأزمات المالية في التجارة الإلكترونية)..... ٢٨٥

٢٨٥..... الأسباب العامة المؤدية للإفلاس في التجارة الإلكترونية.....

٢٨٩..... ملحق.....

٢٨٩..... قائمة التشريعات الوطنية في حقل التجارة الإلكترونية والتوقيعات الرقمية.....

٢٩٣..... قائمة التشريعات.....

٣١١..... المصادر والمراجع.....