

أثر تكنولوجيا المعلومات على المبيعات

(شركة النهدي الطبية _ جدة)

اسم الطالبة

زينب علي أحمد الحسني

2021205597

مشروع تخرج -1

كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

أثر تكنولوجيا المعلومات على المبيعات في شركة سلسلة صيدليات (النهدي الطبية)

• المقدمة

تشهد التكنولوجيا تطورًا متسارعًا أثر بشكل كبير على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك قطاع المبيعات والتجزئة. أحد الأمثلة البارزة على ذلك هو شركة النهدي الطبية، وهي سلسلة صيدليات تمتلك أكثر من 1100 نقطة بيع تتركز في المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى عدد من الصيدليات في الإمارات العربية المتحدة. تعتمد الشركة بشكل كبير على التكنولوجيا لتحسين عمليات البيع وزيادة الكفاءة وتقديم تجربة متميزة للعملاء.

يقول جيف بيزوس، مؤسس أمازون: "نحن نشهد الآن بداية جديدة للعصر الرقمي، حيث ستتحول الشركات بشكل جذري بسبب التقدم التكنولوجي السريع. التغيير هو فرصة للنمو والتطور" (بيزوس، 2021).

بينما يؤكد ساتيا ناديل، الرئيس التنفيذي لشركة مايكروسوفت: "كل شركة ستصبح شركة تكنولوجيا. التحول الرقمي هو مفتاح البقاء في السوق وتقديم قيمة حقيقية للعملاء" (ناديل، 2020).

يعزز جاك ما، مؤسس علي بابا، هذه الفكرة بقوله: "التكنولوجيا ليست فقط أداة لتحسين الكفاءة، بل هي أساس لبناء نظام بيئي جديد يعزز الابتكار والتعاون" (ما، 2019).

كما يؤكد تيم كوك، الرئيس التنفيذي لشركة آبل: "التكنولوجيا هي القوة المحركة التي تمكن الشركات من تقديم تجارب غير مسبقة للعملاء، وخلق فرص جديدة للتفاعل والتواصل" (كوك، 2020).

ترى إلين كولمان، رئيسة مجلس إدارة شركة كارغيل، أن "التحول الرقمي يمكن أن يكون محركًا رئيسيًا للنمو والتنافسية. الشركات التي تتبنى التكنولوجيا بسرعة ستتمكن من التكيف بشكل أفضل مع التغييرات في السوق" (كولمان، 2018).

تضيف ميغ ويتمان، الرئيسة التنفيذية السابقة لشركة HP: التحول الرقمي ليس خياراً، بل هو ضرورة. الشركات التي تتجاهله ستكون معرضة للخطر بينما الشركات التي تتبناه ستكتسب ميزة تنافسية قوية" (ويتمان، 2017).

في هذا السياق، قال ياسر جواهرجي، الرئيس التنفيذي للنهدي الطبية: "نحن نفخر بالمساهمة في تحقيق أهداف التطور الرقمي في المملكة من خلال احتضان التكنولوجيا الرائدة لإضافة نبضات الأمل إلى حياة ضيوفنا" (جواهرجي، 2023).

مما يعكس التزام الشركة بالابتكار واستخدام التكنولوجيا لتعزيز تجربة العملاء وتحقيق الأهداف الرقمية الوطنية.

تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة واسعة من الأدوات والتطبيقات التي تساعد الشركات في إدارة عملياتها بكفاءة أكبر وتحقيق أداء أفضل. من بين هذه الأدوات تبرز أنظمة نقاط البيع الإلكترونية (POS)، والشاشات الرقمية، والروبوتات، التي تمثل جزءاً من الابتكارات التي تعتمد عليها شركة النهدي الطبية لتعزيز مبيعاتها وتحسين تجربة العملاء. تسعى الشركة أيضاً إلى تعزيز مبيعاتها عبر الإنترنت، حيث تشكل هذه المبيعات 20% من إجمالي المبيعات، مما يعكس أهمية التجارة الإلكترونية في استراتيجية الشركة ومدى قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في تفضيلات العملاء وسلوكيات الشراء.

تظهر هذه الأمثلة أن الاستثمار في التكنولوجيا يمكن أن يكون له تأثير كبير على أداء الشركات وقدرتها على التنافس في السوق. لذلك، فإن هذا البحث يهدف إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على مبيعات شركة النهدي الطبية، مع التركيز على كيفية تحسين عمليات البيع وزيادة رضا العملاء من خلال الابتكارات التكنولوجية المختلفة.

• مشكلة البحث

في ظل الاستثمار الكبير في تكنولوجيا المعلومات وتحسين البنية التحتية الرقمية، تواجه شركات قطاع التجزئة عددًا من التحديات المتعلقة بمدى فعالية هذه التقنيات في زيادة المبيعات وتحسين تجربة العملاء. تتمثل المشكلة الرئيسية في قياس العائد على الاستثمار (ROI) من التكنولوجيا الرقمية وضمان تكامل الأنظمة المختلفة لتحقيق الفوائد المرجوة. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر حماية البيانات وأمان المعلومات من التحديات الأساسية التي يجب معالجتها لضمان استمرارية العمليات وثقة العملاء.

الفجوات على المستوى النظري:

- **قلة الدراسات المتعمقة:** نقص الأبحاث النظرية التي تربط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة المبيعات بشكل مباشر في قطاع الصيدليات.
- **التغير السريع في التكنولوجيا:** التحدي في مواكبة الأدبيات الحديثة نظرًا للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات.
- **التنمية المستدامة:** قلة الأدبيات التي تدرس تأثير التكنولوجيا على التنمية المستدامة في القطاع الصيدلي.

الفجوات على المستوى التطبيقي:

- **تكامل الأنظمة:** صعوبة تحقيق تكامل فعال بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة داخل الشركة.
- **تكاليف الصيانة والتحديث:** تحديات مالية وتقنية تتعلق بتكاليف الصيانة والتحديث المستمر للبنية التحتية التكنولوجية.
- **تدريب الموظفين:** الحاجة المستمرة لتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة.
- **حماية البيانات:** ضمان أمان وحماية البيانات في ظل التهديدات السيبرانية المتزايدة.
- **قياس العائد على الاستثمار:** صعوبة قياس العائد على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بشكل دقيق وفعال.

• أهداف البحث

1. تحليل تأثير قنوات البيع المتعددة على زيادة كفاءة عمليات البيع وتحسين تجربة العملاء:
 - دراسة كيفية تسهيل عملية ايجاد المنتج وعمليات الدفع وتسريع الخدمة باستخدام نقاط البيع المحلية والمتاجر الإلكترونية.
 - تقييم تأثير هذه التقنيات على رضا العملاء وزيادة المبيعات.
2. دراسة دور الشاشات الرقمية في تحسين تفاعل العملاء وزيادة المبيعات في نقاط البيع:
 - استعراض كيفية استخدام الشاشات الرقمية لعرض المنتجات والعروض الترويجية.
 - تحليل تأثير هذه الشاشات على قرارات الشراء لدى العملاء.
3. تقييم فعالية استخدام الروبوتات في بعض المتاجر وتأثيرها على عمليات البيع والخدمة:
 - بحث كيفية استخدام الروبوتات لتحسين خدمة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.
 - دراسة تأثير الروبوتات على تجربة التسوق ورضا العملاء.
4. استعراض دور المبيعات عبر الإنترنت في تحسين الأداء المالي للشركة وتوسيع قاعدة العملاء:
 - تحليل نسبة المبيعات عبر الإنترنت وتأثيرها على الإيرادات الإجمالية للشركة.
 - دراسة استراتيجيات التسويق الرقمي التي تتبعها الشركة لزيادة المبيعات عبر الإنترنت.
5. اقتراح استراتيجيات لتحسين تكامل الأنظمة التكنولوجية وتعزيز الأمان الإلكتروني وضمان استمرارية العمليات:
 - تقديم توصيات لتحسين تكامل الأنظمة التكنولوجية المختلفة في الشركة.
 - اقتراح إجراءات لتعزيز أمان المعلومات وحماية البيانات الشخصية للعملاء.

• المراجع

1. Alqahtani, F. (2021). The Impact of Digital Transformation on Retail Business Performance: A Case Study of Pharmacy Chains in Saudi Arabia. Journal of Business and Retail Management Research, 15(2), 23-35.
2. Alkhaldi, A. (2020). E-commerce in the Pharmaceutical Industry: Opportunities and Challenges. International Journal of Healthcare Management, 13(3), 184-193.
3. Alshahrani, S., & Alqahtani, H. (2022). Role of POS Systems in Enhancing Customer Experience in Retail Pharmacies. Journal of Information Systems and Technology Management, 19(1), 55-70.
4. Nahdi Medical Company. (2023). Annual Report 2023. Retrieved from [Nahdi Medical Website](https://www.nahdi.sa).
5. Statista. (2024). E-commerce in the Middle East: Trends and Forecasts. Retrieved from [Statista Website](https://www.statista.com).
