

تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
The impact of supply chain management on electronic commerce in Saudi Arabia

إعداد الطلاب :

الطالب : عبدالعزيز سعد المطيري
الرقم الجامعي: 222000855

الطالب : أحمد مبيريك الكنيدري
الرقم الجامعي: 222001268

الطالب : صقر عبدالعزيز الغامدي
الرقم الجامعي: 2220001691

البحث بإشراف

الدكتور: وليد عبدالجواد سليمان صديق

الدكتور: الفيصل عبدالحميد محمد حسن

-الملخص:

تهدف الدراسة لمعرفة تعدد جوانب الفرصة التطويرية للتجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، أصبحت ممارسات إدارة سلسلة التوريد ذات الكفاءة والفعالية حاسمة للحفاظ على الميزة التنافسية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في سياق المملكة العربية السعودية، تشير النتائج إلى أن شركات التجارة الإلكترونية التي تتبنى ممارسات متقدمة في سلسلة التوريد ، مثل إدارة المخزون في الوقت الفعلي ، والتنبؤ بالطلب ، والخدمات اللوجستية الفعالة ، تعاني من زيادة رضا العملاء وتحسين معدلات تنفيذ الطلبات.

Abstract:

The study aims to find out the many facets of the development opportunity of e-commerce in the kingdom of Saudi Arabia, efficient and effective supply chain management practices have become crucial to maintain a competitive .This study aims to explore the impact of supply chain management on e-commerce in the context of Saudi Arabia, the results indicate that e-commerce companies that adopt advanced supply chain practices, such as real-time inventory management, demand forecasting, and efficient logistics, experience increased customer satisfaction and improved order fulfillment rates.

تشير سلاسل الإمداد أو التوريد إلى النظام المترابط للمنظمات والأنشطة والمعلومات والموارد المشاركة في تقديم منتج أو خدمة إلى العميل. وهي تشمل جميع الكيانات المشاركة في إنتاج السلع والخدمات وتعبئتها ونقلها وتخزينها وتوزيعها، بالإضافة إلى تدفقات المعلومات المرتبطة بها، بما في ذلك التصنيع وتجارة التجزئة والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية. يعد فهم سلاسل التوريد وإدارتها بفعالية أمراً بالغ الأهمية للمؤسسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء والميزة التنافسية.

و تعد إدارة سلسلة التوريد تخصصاً علمياً يجمع بين المبادئ من مختلف المجالات مثل إدارة العمليات واللوجستيات والاقتصاد وأنظمة المعلومات. يهدف إلى تحسين تدفق الموارد والمعلومات عبر سلسلة التوريد بأكملها ، من موردي المواد الخام إلى العملاء النهائيين. من خلال اعتماد نهج علمي ، يمكن للمديرين اتخاذ قرارات مستنيرة بناء على تحليل البيانات والنمذجة الكمية وتقنيات التحسين. وأحد الجوانب الأساسية لإدارة سلاسل التوريد هو التنبؤ بالطلب. يسمح التنبؤ الدقيق بطلب العملاء للمؤسسات بتخطيط أنشطة الإنتاج والمخزون والتوزيع بشكل أكثر فعالية. يمكن استخدام الأساليب العلمية مثل النمذجة الإحصائية وتحليل السلاسل الزمنية وخوارزميات التعلم الآلي لتحليل البيانات التاريخية واتجاهات السوق والعوامل الأخرى ذات الصلة لتوليد توقعات طلب موثوقة.

وهناك جانب حاسم آخر هو إدارة المخزون. تعد موازنة مستويات المخزون أمراً بالغ الأهمية لتجنب نفاد المخزون أو المخزون الزائد ، مما قد يؤدي إلى تكاليف كبيرة. تساعد تقنيات إدارة المخزون العلمية ، مثل أنظمة كمية الطلب الاقتصادي وأنظمة الوقت المناسب ، في تحديد مستويات المخزون المثلى وإعادة ترتيب النقاط وجدول التجديد. تأخذ هذه الأساليب في الاعتبار عوامل مثل المهلة الزمنية وتكاليف الحمل وتغير الطلب وأهداف مستوى الخدمة.

وتلعب إدارة سلسلة التوريد دوراً محورياً في نجاح عمليات التجارة الإلكترونية ، بما في ذلك تنسيق وتكامل الأنشطة الرئيسية مثل المشتريات والإنتاج والتخزين والنقل والتوزيع. باعتبارها العمود الفقري لصناعة التجارة الإلكترونية ، ونظام فعال في تمكين الشركات لتعزيز رضا العملاء ، وخفض التكاليف ، وتحسين توافر المنتجات ، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. وإدراكاً للدور الحاسم لإدارة سلسلة التوريد في دعم نمو التجارة الإلكترونية ، يصبح من الضروري التحقيق وفهم تأثير ممارسات إدارة سلسلة التوريد في سياق المملكة العربية السعودية.

وفي السنوات الأخيرة ، أحدث النمو السريع للتجارة الإلكترونية ثورة في طريقة عمل الشركات وانخراط المستهلكين في الأنشطة التجارية. وقد جلب هذا التحول فرصاً وتحديات كبيرة لمختلف الصناعات في جميع أنحاء العالم ، بما في ذلك المملكة العربية السعودية. باعتبارها واحدة من أكبر أسواق التجارة الإلكترونية وأسرعها نمواً في الشرق الأوسط ، شهدت المملكة العربية السعودية طفرة ملحوظة في المبيعات عبر الإنترنت وظهور العديد من منصات التجارة الإلكترونية. ومع ذلك ، فقد كشف هذا النمو أيضاً عن قيود وتعقيدات إدارة سلسلة التوريد في تلبية متطلبات مشهد التجارة الإلكترونية المتطور.

- ماهي المشاكل التي أدت الى دراسة تاثير إدارة سلاسل الامداد في التجارة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية؟

1- النمو السريع للتجارة الإلكترونية: شهدت المملكة العربية السعودية نموا كبيرا في التجارة الإلكترونية ، مع ارتفاع عدد المتسوقين عبر الإنترنت وزيادة في عدد شركات التجارة الإلكترونية.

2- تطوير البنية التحتية: لا يزال تطوير البنية التحتية للتجارة الإلكترونية ، بما في ذلك الشبكات اللوجستية ومرافق التخزين وأنظمة التوصيل في الميل الأخير ، يتطور في المملكة العربية السعودية. يشكل الافتقار إلى بنية تحتية راسخة تحديات لإدارة سلسلة التوريد من حيث التسليم في الوقت المناسب والموثوق به.

3- التشتت الجغرافي: المملكة العربية السعودية دولة كبيرة ذات مساحة شاسعة من الأرض ، مما يجعل تسليم وتوزيع المنتجات أمرا صعبا ، لا سيما في المناطق النائية. يجب أن تنتقل سلسلة التوريد لمسافات طويلة وتضاريس مختلفة وتعقيدات لوجستية للوصول إلى العملاء في جميع أنحاء البلاد.

4- العوامل الثقافية: تتمتع المملكة العربية السعودية بمعايير ثقافية واجتماعية فريدة يمكن أن تؤثر على إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية. فعلى سبيل المثال ، يمكن أن تؤثر اللوائح الصارمة بشأن الفصل بين الجنسين وتقييد الوصول إلى مناطق معينة على كفاءة عمليات التسليم.

5- التجارة عبر الحدود: تشارك المملكة العربية السعودية في التجارة الإلكترونية عبر الحدود ، والتي تتضمن استيراد وتصدير البضائع. تتطلب إدارة سلسلة التوريد للتجارة عبر الحدود معالجة اللوائح الجمركية والوثائق والتعريفات وتنسيق التسليم ، من بين تحديات أخرى.

6- توقعات العملاء: مع نمو التجارة الإلكترونية ، طور العملاء في المملكة العربية السعودية توقعات عالية للتسليم السريع والموثوق. يتطلب تلبية هذه التوقعات ممارسات فعالة لإدارة سلسلة التوريد ، بما في ذلك إدارة المخزون ، وتنفيذ الطلبات ، وتحسين التسليم في الميل الأخير.

7- اعتماد التكنولوجيا: يعد اعتماد التقنيات المتقدمة ، مثل التخزين الآلي وأنظمة إدارة المخزون وأنظمة تتبع التسليم ، أمرا ضروريا لتحسين إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية. ومع ذلك ، قد لا يزال تنفيذ هذه التقنيات محدودا في المملكة العربية السعودية ، مما يتطلب مزيدا من الدراسة والتحليل.

8- الاستدامة والأثر البيئي: مع استمرار نمو التجارة الإلكترونية ، هناك حاجة لمعالجة التأثير البيئي لسلاسل التوريد يمكن أن تساعد دراسة تأثير إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية في تحديد استراتيجيات للحد من البصمة البيئية لعمليات البيع بالتجزئة عبر الإنترنت في المملكة العربية السعودية.

- ما أهمية البحث عن تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟

البحث حول تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية أهمية كبيرة لعدة أسباب:

1- تعزيز الكفاءة: يمكن أن تساعد دراسة تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في تحديد طرق لتعزيز كفاءة عمليات سلسلة التوريد. يمكن أن يلقي هذا البحث الضوء على أفضل الممارسات والتقنيات والاستراتيجيات التي يمكنها تبسيط العمليات وتقليل التكاليف وتحسين الأداء العام.

2- الميزة التنافسية: يمكن أن يوفر فهم العلاقة بين إدارة سلسلة التوريد والتجارة الإلكترونية نظرة ثاقبة لاكتساب ميزة تنافسية في السوق السعودية. يمكن أن تؤدي إدارة سلسلة التوريد الفعالة إلى تحقيق الطلبات بشكل أسرع ، وتحسين تجربة العملاء ، وزيادة رضا العملاء ، وكلها يمكن أن تميز الأعمال التجارية عن منافسيها.

3- رضا العملاء: يمكن أن يركز البحث على الجوانب التي تركز على العملاء لإدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية ، مثل دقة الطلب والتسليم في الوقت المحدد وتوافر المنتج. من خلال تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء ، يمكن للشركات تصميم استراتيجيات سلسلة التوريد الخاصة بها لتلبية توقعات العملاء وبناء ولاء طويل الأجل.

4- تحسين التكلفة: يمكن أن يكشف التحقيق في تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية عن فرص لتحسين التكلفة. يمكن أن يساعد فهم محركات التكلفة وتحديد مجالات التحسين الشركات على تقليل النفقات المرتبطة بالمشتريات والتخزين والنقل وإدارة المخزون. يمكن أن يساعد هذا البحث في تحديد استراتيجيات فعالة من حيث التكلفة تساهم في الربحية والاستدامة.

5- التكيف مع سلوك المستهلك المتغير: شهدت التجارة الإلكترونية نموا كبيرا في السنوات الأخيرة ، ويتطور سلوك المستهلك باستمرار. يمكن أن توفر الأبحاث حول تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية نظرة ثاقبة حول كيفية قيام الشركات بتكييف استراتيجيات سلسلة التوريد الخاصة بها لتلبية طلبات المستهلكين وتفضيلاتهم المتغيرة. يتضمن ذلك استكشاف الأساليب متعددة القنوات وحلول التسليم في الميل الأخير ودمج التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء.

6- السياسات واللوائح: يمكن أن تساهم نتائج البحث في تشكيل السياسات واللوائح المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وإدارة سلسلة التوريد في المملكة العربية السعودية. يمكن للحكومات والهيئات التنظيمية الاستفادة من هذا البحث لتطوير أطر تدعم عمليات التجارة الإلكترونية الفعالة والأمنة مع تعزيز بيئة الأعمال التنافسية.

7- الاتجاهات المستقبلية والابتكار: يمكن أن يلقي البحث الضوء على الاتجاهات والتقنيات والابتكارات الناشئة في إدارة سلسلة التوريد للتجارة الإلكترونية. من خلال تحديد المجالات المحتملة للنمو والاضطراب ، يمكن للشركات تكييف استراتيجياتها بشكل استباقي والبقاء في المقدمة في مشهد التجارة الإلكترونية سريع التطور.

يوفر البحث حول تأثير إدارة سلسلة التوريد على التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية رؤى وإرشادات قيمة للشركات وصانعي السياسات وأصحاب المصلحة في الصناعة ، مما يسهل تطوير سلاسل توريد للتجارة الإلكترونية تتسم بالكفاءة والتركيز على العملاء والمستدامة في البلاد.



- ما هي المبادئ الأساسية لسلسلة الإمداد؟

1- تخصيص شبكة النقل والإمداد.

يتم تصميم شبكات لوجستية لخدمة الشرائح المختلفة التي تم تقسيمها. إخضاع جميع المتخصصين للتدريب، وضرورة مشاركة البيانات مع الشركاء التجاريين للحد من الزيادة في تكلفة الإنتاج.

2- توحيد المنتجات المتشابهة.

في حالة وجود فروق طفيفة بين المنتجات يمكن ان يتم توحيد المنتجات الموجهة للعملاء المقسمين حتى يتم تقليل تكلفة الإنتاج.

3- دراسات الاستعانة الخارجية

عند الاستعانة بخبرات خارجية يجب أن يكون بشكل استراتيجي مدروس، وهذا أمر يتم من قبل مدير إدارة سلسلة الإمداد.

- عناصر سلاسل الإمداد الرئيسية.

الموردين: الشركات التي تقدم المواد الأساسية والأجهزة اللازمة للإنتاج.
الشركات التجارية الداخلية: الشركات الداخلية التي تقوم بالإنتاج والتصنيع والتجهيز للمنتجات.
الشركات التجارية الخارجية: الشركات الخارجية التي تقوم بالتصدير والشحن والتسليم للعملاء.
العملاء: الشركات التي تشتري المنتجات والخدمات الإنتاجية.
الجهات الحكومية: الجهات الحكومية التي تشمل الجهات المسؤولة عن التخليص الجمركي والضرائب والتشريع الخ.
الشركات الخدمية: الشركات الخدمية الأخرى التي تدير الشحنات والتخزين والصيانة الخ.
الشركات الخدمات الإدارية: الشركات الخدمية الإدارية الأخرى التي تدير الإشراف والتحليل والخطوة.



- ماهي المكونات الرئيسية لنظام إدارة سلسلة التوريد؟

- التخطيط: يتضمن هذا المكون إنشاء خطة استراتيجية لسلسلة التوريد ، بما في ذلك التنبؤ بالطلب وتحديد أهداف الإنتاج وتطوير استراتيجيات المخزون. كما يتضمن التعاون مع الموردين والشركاء الآخرين لإنشاء عمليات فعالة وتحسين تخصيص الموارد.
- تحديد المصادر: يركز تحديد المصادر على اختيار وإدارة الموردين لضمان توافر المواد أو المنتجات أو الخدمات الضرورية. ويشمل أنشطة مثل تقييم الموردين ، والتفاوض على العقود ، وإقامة علاقات مع البائعين الرئيسيين.
- المشتريات: يتضمن هذا المكون الشراء الفعلي للسلع أو الخدمات من الموردين. ويشمل أنشطة مثل إصدار أوامر الشراء ، واستلام البضائع وتفتيشها ، وإدارة مدفوعات الموردين ، والاحتفاظ بسجلات مشتريات دقيقة.
- الإنتاج: يتضمن مكون الإنتاج تحويل المواد الخام إلى منتجات تامة الصنع أو تقديم الخدمات. ويشمل أنشطة مثل جدولة الإنتاج وإدارة أوامر العمل ومراقبة جودة الإنتاج والحفاظ على مرافق الإنتاج.
- إدارة المخزون: تركز إدارة المخزون على تحسين مستويات المواد الخام والعمل الجاري والسلع التامة الصنع لتلبية طلب العملاء مع تقليل تكاليف الاحتفاظ. وهي تنطوي على أنشطة مثل تخطيط المخزون ، والتتبع ، والتجديد ، والتحسين من خلال تقنيات مثل فقط في الوقت المناسب أو كمية الطلب الاقتصادي.
- التخزين والتوزيع: يتضمن هذا المكون تخزين المنتجات ومناولتها وتوزيعها داخل سلسلة التوريد. ويشمل أنشطة مثل تصميم تخطيط المستودعات ، وتخزين المخزون ، واختيار الطلبات وتعبئتها ، وإدارة النقل ، والتسليم للعملاء.
- الخدمات اللوجستية: تشمل الخدمات اللوجستية حركة البضائع والمعلومات والموارد في جميع أنحاء سلسلة التوريد. وهي تنطوي على أنشطة مثل إدارة النقل ، والشحن ، والتخليص الجمركي ، وتحسين الطريق ، وتتبع الشحنات.
- إدارة الطلب: تركز إدارة الطلب على فهم طلب العملاء والتنبؤ به لضمان توفر المنتجات المناسبة في الوقت المناسب وبالكميات المناسبة. يتضمن أنشطة مثل التنبؤ بالطلب وتخطيط الطلب وتنفيذ الطلبات.

- التعاون والتواصل: يعد التعاون الفعال والتواصل بين مختلف أصحاب المصلحة داخل سلسلة التوريد أمراً بالغ الأهمية. يتضمن هذا المكون أنشطة مثل مشاركة المعلومات وتنسيق الأنشطة وإنشاء قنوات اتصال فعالة مع الموردين والشركاء والعملاء.

- قياس الأداء وتحليلاته: يتضمن هذا المكون قياس وتحليل مقاييس أداء سلسلة التوريد لتحديد مجالات التحسين واتخاذ القرارات القائمة على البيانات. ويشمل أنشطة مثل تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية ، وإجراء عمليات تدقيق الأداء ، واستخدام أدوات التحليلات للحصول على رؤى وتحسين عمليات سلسلة التوريد.

تعمل هذه المكونات معاً لإنشاء نظام متكامل لإدارة سلسلة التوريد يهدف إلى تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وتعزيز رضا العملاء ودفع نجاح الأعمال بشكل عام.

- العناصر السبعة لإدارة سلاسل التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

في سياق إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، فإن العناصر السبعة الرئيسية هي كما يلي:

1- المشتريات: يتضمن هذا العنصر الحصول على المنتجات والمواد والخدمات الضرورية والحصول عليها من الموردين.

2- إدارة المخزون: تعد الإدارة الفعالة للمخزون أمراً بالغ الأهمية في التجارة الإلكترونية لضمان مستويات المخزون المثلى وتقليل المخزون أو المخزون الزائد.

3- التخزين: يلعب التخزين دوراً حيوياً في سلاسل التوريد للتجارة الإلكترونية من خلال توفير مرافق التخزين لإدارة المخزون.

4- تنفيذ الطلبات: يشمل تنفيذ الطلبات عملية استلام طلبات العملاء ومعالجتها وتسليمها.

5- النقل واللوجستيات: يشمل النقل واللوجستيات حركة البضائع من الموردين إلى المستودعات ومن المستودعات إلى العملاء. في التجارة الإلكترونية ، يركز هذا العنصر على اختيار شركاء لوجستيين موثوقين ، وتحسين طرق التسليم ، وإدارة تكاليف الشحن ، وضمان تسليم المنتجات في الوقت المناسب والفعال للعملاء.

6- خدمة العملاء: تعد خدمة العملاء عنصراً حاسماً في إدارة سلسلة التوريد للتجارة الإلكترونية. إنه ينطوي على توفير دعم عملاء سريع الاستجابة ومرضي طوال عملية تنفيذ الطلب ، ومعالجة استفسارات العملاء ، وحل المشكلات ، وضمان تجربة إيجابية للعملاء.

7- عودة وعكس اللوجستية: عودة وعكس اللوجستية التعامل مع إدارة عوائد المنتج والتعامل مع عمليات سلسلة التوريد العكسي. في التجارة الإلكترونية ، يتضمن هذا العنصر وضع سياسات الإرجاع ، وإدارة عوائد المنتج ، وتجديد المنتجات المرتجعة أو التخلص منها ، وإدارة عمليات استرداد العملاء أو استبدالها.

يرى الباحث بأن يمكن للشركات تحسين عمليات سلسلة التوريد الخاصة بها في حال اهتمامها بالعناصر السبعة، وتقليل التكاليف ، وتعزيز رضا العملاء ، واكتساب ميزة تنافسية في سوق التجارة الإلكترونية.

- نظام المعلومات لإدارة سلاسل التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

فيما يلي بعض المكونات الرئيسية لنظام المعلومات لإدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية:

1- منصة التجارة الإلكترونية: تعمل منصة التجارة الإلكترونية كأساس لإدارة المبيعات عبر الإنترنت وطلبات العملاء والمعاملات. يتضمن ميزات مثل كتالوجات المنتجات وعربات التسوق وبوابات الدفع وقدرات إدارة الطلبات.

2- نظام إدارة المخزون: يساعد هذا النظام في تتبع وإدارة مستويات المخزون عبر مواقع متعددة ، بما في ذلك المستودعات ومراكز التوزيع ومتاجر البيع بالتجزئة. إنه يتيح الرؤية في الوقت الفعلي لمستويات المخزون ، ويسهل تجديد المخزون ، ويدعم التنبؤ بالطلب لضمان مستويات المخزون المثلى.

3- نظام إدارة الطلبات: نظام إدارة الطلبات مسؤول عن إدارة معالجة الطلبات من طرف إلى طرف ، من وضع الطلبات إلى الوفاء بها. يتتبع الطلبات ، ويدير تحديثات حالة الطلب ، ويسهل توجيه الطلب وتخصيصه ، ويعالج المرتجعات والتبادلات.

4- نظام إدارة المستودعات: يقوم نظام إدارة المستودعات بالتحكم في عمليات المستودعات وتحسينها ، بما في ذلك الاستلام والتخزين والانتقاء والتعبئة والشحن. يوفر رؤية في الوقت الفعلي للمخزون داخل المستودع ، ويدعم عمليات التخزين والاسترجاع الفعالة ، ويحسن الإنتاجية الإجمالية للمستودع.

5- نظام إدارة النقل: يساعد نظام إدارة النقل على تحسين حركة البضائع من خلال التخطيط والتنفيذ والمراقبة الفعالة لأنشطة النقل. ويشمل ميزات مثل تخطيط الطريق ، واختيار الناقل ، وتحسين الحمل ، وتتبع الشحن ، وإدارة تكاليف الشحن.

6- إدارة علاقات الموردين: يركز نظام إدارة علاقات الموردين على إدارة العلاقات مع الموردين ، وتسهيل الاتصال ، وتبسيط عمليات الشراء. يتضمن ميزات مثل تتبع أداء الموردين وإدارة العقود وأدوات التعاون للاتصال بالموردين.

7- إدارة علاقات العملاء: يتيح نظام إدارة علاقات العملاء للشركات إدارة تفاعلات العملاء وعلاقاتهم. يقوم بتخزين بيانات العملاء ، ويسهل التسويق الشخصي وخدمة العملاء ، ويدعم تجزئة العملاء واستهدافهم.

8- التحليلات وإعداد التقارير: توفر أدوات التحليلات وقدرات إعداد التقارير رؤى حول أداء سلسلة التوريد وتمكن من اتخاذ القرارات القائمة على البيانات. فهي تساعد في تحديد الاتجاهات وتحسين العمليات ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمخزون وتنفيذ الطلبات والنقل ورضا العملاء.

9- التكامل وتبادل البيانات: يجب أن يتمتع نظام المعلومات لإدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية بالقدرة على الاندماج مع أنظمة ومنصات مختلفة ، مثل أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (تخطيط موارد المؤسسات) ، وبوابات الدفع ، ومقدمي الخدمات اللوجستية ، والأسواق. يجب أن يدعم تبادل البيانات ومزامنتها عبر هذه الأنظمة لضمان تدفق المعلومات بسلاسة.

10- الأمن والامتثال: نظرا للطبيعة الحساسة لبيانات سلسلة التوريد ، يجب أن يشتمل نظام المعلومات على تدابير أمنية قوية لحماية سرية البيانات وسلامتها وتوافرها. يجب أن تمتثل للوائح خصوصية البيانات ذات الصلة ومعايير الصناعة.

ويرى الباحث بأن يمكن لهذه المكونات ، عند دمجها وتكييفها مع الاحتياجات المحددة للتجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، أن تعزز كفاءة سلسلة التوريد ، وتحسين رضا العملاء ، ودفع النمو في قطاع التجارة الإلكترونية.

- عوامل نجاح إدارة سلاسل التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

تساهم العديد من عوامل النجاح في إدارة سلسلة التوريد الفعالة في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. فيما يلي بعض العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها:

1- بنية تحتية تكنولوجية قوية: تعد البنية التحتية التكنولوجية الموثوقة والقابلة للتطوير أمراً بالغ الأهمية لإدارة سلسلة التوريد الفعالة في التجارة الإلكترونية. يتضمن ذلك اتصال إنترنت عالي السرعة ومنصات استضافة مستقرة وتخزين آمن للبيانات وحلول برمجية متقدمة لإدارة المخزون ومعالجة الطلبات والخدمات اللوجستية.

2- الأنظمة المتكاملة والأتمتة: تكامل الأنظمة المختلفة ، مثل منصات التجارة الإلكترونية وأنظمة إدارة المخزون وأنظمة إدارة الطلبات والمنصات اللوجستية ، يبسط العمليات و يتيح مشاركة البيانات في الوقت الفعلي. تعمل أتمتة العمليات ، مثل تنفيذ الطلبات وتجديد المخزون وتتبع الشحن ، على تقليل الأخطاء اليدوية وتحسين السرعة وتعزيز الكفاءة الكلية.

3- الخدمات اللوجستية والتسليم في الميل الأخير: يعد إنشاء شراكات قوية مع مزودي الخدمات اللوجستية ذوي السمعة الطيبة أمراً ضرورياً لتسليم المنتجات بسلاسة وفي الوقت المناسب. يمكن لشبكات التوصيل الفعالة في الميل الأخير ، بما في ذلك الشراكات مع شركات النقل المحلية أو الاستفادة من حلول التوصيل القائمة على التكنولوجيا ، أن تساعد في مواجهة التحديات الفريدة للتسليم إلى مناطق مختلفة في المملكة العربية السعودية.

4- رؤية سلسلة التوريد: تعد الرؤية في الوقت الفعلي لمستويات المخزون وحالة الطلب وتتبع الشحن أمراً بالغ الأهمية لإدارة سلسلة التوريد الفعالة. تنفيذ تقنيات التتبع ، مثل الباركود ، RFID (تحديد تردد الراديو) ، أو غس ، تمكن تبادل المعلومات دقيقة وفي الوقت المناسب مع أصحاب المصلحة ، مما يؤدي إلى تحسين صنع القرار وتحسين رضا العملاء.

5- التنبؤ بالطلب والتخطيط: يعد التنبؤ الدقيق بالطلب والتخطيط الفعال أمراً بالغ الأهمية لتقليل نفاد المخزون وتحسين مستويات المخزون وتلبية توقعات العملاء. يمكن أن يساعد تحليل البيانات التاريخية واتجاهات السوق وسلوك العملاء في التنبؤ بأنماط الطلب ومواءمة عمليات الشراء والإنتاج والوفاء وفقاً لذلك.

6- علاقات قوية مع الموردين: بناء علاقات قوية مع الموردين أمر حيوي لضمان سلسلة توريد موثوقة. يمكن أن يساعد إنشاء قنوات اتصال واضحة ، والتفاوض على الشروط والأسعار المواتية ، والتعاون في تخطيط الطلب على التخفيف من المخاطر ، وتحسين توافر المنتج ، وتعزيز الأداء العام لسلسلة التوريد.

7- نهج يركز على العملاء: يعد فهم تفضيلات العملاء وتوقعاتهم وأنماط التسوق أمراً ضرورياً لنجاح سلسلة التوريد. يساهم تصميم سلسلة التوريد لتقديم تجارب شخصية ، وتقديم خيارات توصيل متعددة ، وتوفير خدمة عملاء شفافة وسريعة الاستجابة في إرضاء العملاء وولائهم.

8- التحسين المستمر وتحليلات البيانات: يمكن أن يؤدي تبني ثقافة التحسين المستمر والاستفادة من تحليلات البيانات إلى تحسين سلسلة التوريد. يمكن أن تؤدي المراقبة المنتظمة لمؤشرات الأداء الرئيسية ، وتحليل البيانات لتحديد الاختناقات أو أوجه القصور ، وتنفيذ التحسينات القائمة على البيانات إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق وفورات في التكاليف.

9- الامتثال التنظيمي: يعد الامتثال للوائح والمعايير ذات الصلة أمراً بالغ الأهمية لنجاح سلسلة التوريد للتجارة الإلكترونية. ويشمل ذلك الالتزام بالمتطلبات الجمركية ، وضمان جودة المنتج وسلامته ، والامتثال لوائح خصوصية البيانات وحماية المستهلك.

10- تنمية المواهب والمهارات: من الضروري بناء قوة عاملة ماهرة من ذوي الخبرة في إدارة سلسلة التوريد للتجارة الإلكترونية. يساهم توفير فرص التدريب والتطوير للموظفين ، والبقاء على اطلاع دائم باتجاهات الصناعة وأفضل الممارسات ، وتعزيز ثقافة الابتكار في ميزة تنافسية في مشهد التجارة الإلكترونية سريع التطور.

ويرى الباحث إن من خلال معالجة عوامل النجاح هذه ، يمكن للشركات تحسين إدارة سلسلة التوريد الخاصة بها في التجارة الإلكترونية ووضع نفسها للنمو والنجاح في المملكة العربية السعودية.

- رؤية الباحث التحليلية لإدارة سلاسل التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

تتضمن الرؤية التحليلية لإدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية الاستفادة من البيانات والتحليلات لاكتساب رؤى واتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين عمليات سلسلة التوريد. إليك كيف يمكن للرؤية التحليلية أن تفيد إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية:

1- صنع القرار القائم على البيانات: مع الكم الهائل من البيانات التي تم إنشاؤها في عمليات التجارة الإلكترونية ، يسمح النهج التحليلي للشركات باستخراج رؤى قيمة من هذه البيانات. من خلال تحليل البيانات المتعلقة بسلوك العملاء ومستويات المخزون وأنماط الطلبات وأداء التسليم ، يمكن لشركات التجارة الإلكترونية اتخاذ قرارات تعتمد على البيانات لتحسين استراتيجيات سلسلة التوريد الخاصة بها.

2- التنبؤ بالطلب والتخطيط: تلعب التحليلات دوراً حاسماً في التنبؤ الدقيق بالطلب في التجارة الإلكترونية. من خلال تحليل بيانات المبيعات التاريخية واتجاهات السوق والعوامل الخارجية ، يمكن للشركات التنبؤ بالطلب المستقبلي بدقة أكبر. يتيح ذلك التخطيط الفعال للمخزون ، مما يضمن مستويات مخزون كافية لتلبية طلب العملاء مع تقليل المخزون الزائد والتكاليف المرتبطة به.

3- تحسين المخزون: يمكن أن تساعد التحليلات في تحسين مستويات المخزون من خلال تحديد الأنماط والاتجاهات في طلب العملاء. من خلال الاستفادة من تقنيات مثل التنبؤ بالطلب ، وتحليل أي بي سي ، وإدارة المخزون في الوقت المناسب ، يمكن لشركات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ضمان توفر المنتجات المناسبة في الوقت المناسب ، مما يقلل من نفاد المخزون والمخزون الزائد.

4- رؤية سلسلة التوريد ومراقبة الأداء: توفر التحليلات رؤية في الوقت الفعلي لعمليات سلسلة التوريد ، مما يمكن الشركات من مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحديد الاختناقات أو مجالات التحسين. من خلال تتبع المقاييس مثل وقت دورة تنفيذ الطلبات ومعدلات التسليم في الوقت المحدد ودوران المخزون ، يمكن للشركات قياس أداء سلسلة التوريد الخاصة بها ومعالجة المشكلات بشكل استباقي لتعزيز الكفاءة.

5- إدارة أداء الموردين: يمكن استخدام التحليلات لتقييم ومراقبة أداء الموردين في سلسلة توريد التجارة الإلكترونية. من خلال تحليل بيانات الموردين ، بما في ذلك أوقات التسليم ومقاييس الجودة والتسعير ، يمكن للشركات تحديد موردين موثوقين وفعالين واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات عند اختيار العقود أو إعادة التفاوض بشأنها.

6- تحسين النقل: تساعد التحليلات على تحسين عمليات النقل والخدمات اللوجستية في التجارة الإلكترونية. من خلال تحليل بيانات الشحن وطرق التسليم وأداء الناقل ، يمكن للشركات تحديد فرص توفير التكاليف وتحسين المسار وتحسين أوقات التسليم. وهذا يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وخفض نفقات النقل.

7- إدارة المخاطر: يمكن أن تساعد التحليلات في تحديد مخاطر سلسلة التوريد والتخفيف منها. من خلال تحليل البيانات التاريخية والعوامل الخارجية ، يمكن للشركات توقع وإدارة الاضطرابات المحتملة ، مثل تأخير الموردين أو الكوارث الطبيعية أو التغييرات في طلب العملاء. وهذا يتيح إدارة المخاطر الاستباقية ووضع خطط للطوارئ لتقليل تأثير الأحداث غير المتوقعة.

8- التحسين المستمر: تعزز الرؤية التحليلية ثقافة التحسين المستمر في إدارة سلسلة التوريد. من خلال تحليل بيانات الأداء ، وإجراء تحليل الأسباب الجذرية ، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية ، يمكن للشركات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تحسين عمليات سلسلة التوريد الخاصة بها باستمرار ، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء.

تمكن الرؤية التحليلية في إدارة سلسلة التوريد شركات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من الاستفادة من البيانات والتحليلات لتحسين عملياتها ، وتعزيز عملية صنع القرار ، ودفع التحسين المستمر. من خلال تبني التحليلات ، يمكن للشركات الحصول على ميزة تنافسية في سوق التجارة الإلكترونية من خلال تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وتقديم تجارب استثنائية للعملاء.

- أهداف دراسة إدارة سلاسل التوريد التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

أهداف دراسة إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية اعتماداً على التركيز البحثي المحدد وأهداف الدراسة. ومع ذلك ، فيما يلي بعض الأهداف المشتركة التي يسعى إليها الباحث:

1- فهم مشهد التجارة الإلكترونية: يتمثل أحد الأهداف في اكتساب فهم شامل لصناعة التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، بما في ذلك وضعها الحالي وإمكانات النمو واتجاهات السوق واللاعبين الرئيسيين. تساعد هذه المعرفة الباحثين والشركات على تحديد الفرص والتحديات ومجالات التحسين في إدارة سلسلة التوريد.

2- تحديد تحديات سلسلة التوريد: تتيح دراسة إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية للباحثين تحديد التحديات والتعقيدات الفريدة التي تواجهها الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية. ويشمل ذلك تحليل عوامل مثل البنية التحتية اللوجستية ، والأطر التنظيمية ، والمنافسة في السوق ، والاعتبارات الثقافية التي تؤثر على سلاسل التوريد للتجارة الإلكترونية.

3- تحليل أداء سلسلة التوريد: قد يهدف الباحثون إلى تقييم أداء سلاسل التوريد للتجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من خلال تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية مثل وقت دورة تنفيذ الطلبات ، ومعدلات التسليم في الوقت المحدد ، ودوران المخزون ، ورضا العملاء. يوفر هذا التحليل نظرة ثاقبة لمجالات القوة والمجالات التي تتطلب التحسين.

4- استكشاف الابتكارات التكنولوجية: تشمل دراسة إدارة سلسلة التوريد في التجارة الإلكترونية استكشاف اعتماد وتأثير الابتكارات التكنولوجية في المملكة العربية السعودية. قد يبحث الباحثون في استخدام التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والأتمتة وبلوكتشين وتحليلات البيانات في تحسين عمليات سلسلة التوريد وتحسين الرؤية وتحسين الأداء العام.

5- تطوير أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية: قد يهدف الباحثون إلى تطوير أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية لإدارة سلسلة التوريد الفعالة في التجارة الإلكترونية الخاصة بالسياق السعودي. يمكن أن تكون هذه المبادئ التوجيهية بمثابة مرجع للشركات وصانعي السياسات والمهنيين في هذا المجال الذين يسعون إلى تعزيز فهمهم وتنفيذ استراتيجيات إدارة سلسلة التوريد في قطاع التجارة الإلكترونية.

-التوصية.

تتطلب إدارة سلاسل التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تخطيطاً دقيقاً واستراتيجيات فعالة وتحسيناً مستمراً. فيما يلي بعض التوصيات لإدارة سلاسل التوريد في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

- 1- تبني التكنولوجيا: استند من الحلول التكنولوجية لتعزيز رؤية سلسلة التوريد وتحسين العمليات وتحسين الكفاءة. تنفيذ أدوات التحليلات المتقدمة والأتمتة وأنظمة التتبع في الوقت الفعلي لاكتساب رؤى وتبسيط العمليات والاستجابة بسرعة لمتطلبات العملاء المتغيرة.
- 2- إقامة شراكات تعاونية: تعزيز علاقات قوية مع الموردين ومقدمي الخدمات اللوجستية والشركاء الآخرين في سلسلة التوريد. التعاون عن كثب لتحسين الاتصال ومشاركة المعلومات والعمل المشترك من أجل تحسين العمليات وتلبية توقعات العملاء.
- 3- تنفيذ التنبؤ بالطلب وإدارة المخزون: استثمر في تقنيات دقيقة للتنبؤ بالطلب وأنظمة إدارة المخزون لتحسين مستويات المخزون وتقليل المخزون أو المخزون الزائد. استخدم البيانات التاريخية واتجاهات السوق ورؤى العملاء للتنبؤ بالطلب ومواءمة مستويات المخزون وفقاً لذلك.
- 4- تحسين تسليم الميل الأخير: ركز على تحسين تسليم الميل الأخير لتعزيز رضا العملاء. استكشف خيارات التسليم المبتكرة، مثل الشراكة مع شركات الشحن المحلية أو استخدام منصات الشحن الجماعي، لضمان تسليم سريع وموثوق في المشهد الجغرافي المتنوع في المملكة العربية السعودية.
- 5- الاستفادة من تحليلات البيانات: تحليل البيانات المتعلقة بسلوك العملاء وأنماط الطلبات وأداء سلسلة التوريد لاكتساب رؤى قيمة يمكن أن تدفع عملية صنع القرار. استخدم تحليلات البيانات لتحديد الاختناقات وتحسين العمليات وتحسين عمليات سلسلة التوريد باستمرار.
- 6- إعطاء الأولوية لخدمة العملاء: تقديم خدمة عملاء استثنائية طوال عملية تنفيذ الطلب. تقديم قنوات اتصال متعددة، والاستجابة السريعة للاستفسارات، والشفافية في تتبع الطلبات. حل المشكلات على الفور وضمان تجربة سلسلة للعملاء من الشراء إلى التسليم وما بعده.
- 7- الاستثمار في التدريب والتطوير: تعزيز مهارات ومعارف المتخصصين في إدارة سلسلة التوريد من خلال برامج التدريب والتطوير. ابق على اطلاع دائم باتجاهات الصناعة وأفضل الممارسات والتقنيات الناشئة للتكيف مع المشهد التجاري الإلكتروني المتطور في المملكة العربية السعودية.
- 8- التقييم والتحسين المستمر: تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية بانتظام ومراقبة أداء سلسلة التوريد. تحديد مجالات التحسين، مثل تقليل المهل الزمنية، أو تحسين التكاليف، أو تعزيز الاستدامة، وتنفيذ التدابير المناسبة لدفع التحسين المستمر في إدارة سلسلة التوريد.
- 9- كن رشيقياً ومرناً: التجارة الإلكترونية هي صناعة ديناميكية وسريعة التغير. حافظ على خفة الحركة والمرونة في استراتيجيات إدارة سلسلة التوريد الخاصة بك للتكيف مع اتجاهات السوق والتقدم التكنولوجي وتقنيات العملاء. احتضان الابتكار والانفتاح على استكشاف فرص جديدة للنمو والتحسين.

10- ضع في اعتبارك اللوائح المحلية والعوامل الثقافية: ضع في اعتبارك اللوائح المحلية والمعايير الثقافية عند إدارة سلاسل التوريد في المملكة العربية السعودية. تعرف على الإجراءات الجمركية ولوائح الاستيراد / التصدير وأي متطلبات محددة لعمليات التجارة الإلكترونية. احترام الحساسيات الثقافية وتكييف الاستراتيجيات وفقا لذلك لبناء الثقة وتلبية تفضيلات العملاء.

11- مراقبة وإدارة العوائد: تطوير عمليات فعالة للتعامل مع عوائد المنتج والخدمات اللوجستية العكسية. تنفيذ سياسات إرجاع واضحة ، وإنشاء قنوات اتصال فعالة ، وتبسيط عملية الإرجاع لتقليل استياء العملاء وتحسين استرداد القيمة من المنتجات المرتجعة.

يرى الباحث إن من خلال تنفيذ هذه التوصيات ، يمكن للشركات تعزيز ممارسات إدارة سلسلة التوريد في قطاع التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء والميزة التنافسية في سوق التجارة الإلكترونية الديناميكي.

-المراجع

أولا- المراجع العربية:

- 1- محمد أحمد حسان، إدارة سلاسل التوريد والتوزيع، الدار الجامعية، الإسكندرية 2009.
- 2- ممدوح عبد العزيز رفاعي، إدارة سلاسل التوريد - مدخل بيئي، مكتبة كلية التجارة جامعة عين شمس.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

- 1- Bagchi, T& Skjott-Larsen P.,2002, Challenges of Integration in Supply Chain Networks: A European Case Study, ACES Working Paper Series, No 1..
- 2- Bell, S.,2006, lean Enterprise Systems Using IT for Continuous Improvement, Wiley –Inter Science Inc: 21.
- 3- Chopra,S. & Meindl,P.,2004, Supply Chain Management 2ed, Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- 4- Cooper, D. & Schindler, P.,2007, Business Research Methods International Edition McGraw-Hill Irwin Series.
- 5- Ferry, J.; Kevin, P. & Rodney, C .,2017,Supply Chain Practice ,Supply Chain Performance Indicators and Competitive Advantage of Australian Beef Enterprises University of Sydney.