

أثر تكنولوجيا المعلومات على المبيعات

(شركة النهدي الطبية _ جدة)

اسم الطالبة

زينب علي أحمد الحسني

2021205597

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

فهرس البحث

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة.....	3
1.2 مشكلة البحث.....	5
1.2.1 الفجوات النظرية.....	5
1.2.2 الفجوات التطبيقية.....	5
1.3 أهمية البحث.....	6
1.3.1 أهمية نظرية.....	6
1.3.2 أهمية تطبيقية.....	6
1.4 أسئلة البحث.....	7
1.5 أهداف البحث.....	8
1.6 فرضيات البحث.....	9
1.7 نموذج البحث.....	10
1.8 منهجية البحث.....	11
1.9 الدراسة الميدانية.....	12
1.10 هيكل المشروع.....	13

1.2 الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 المقدمة.....	14
2.2 المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات.....	19
2.3 المبحث الثاني: المبيعات.....	23
2.4 العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمبيعات.....	27
2.5 الخاتمة.....	30
1.3 الفصل الثالث: المراجع.....	32

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

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

• 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.

(1) الفجوات النظرية :

- **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.

(2) الفجوات التطبيقية :

- **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.

• أهمية البحث

نظرًا للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها المتزايد على مختلف قطاعات الأعمال، أصبحت دراسة تأثير التكنولوجيا على الأداء التجاري للشركات أمرًا بالغ الأهمية. يمثل هذا البحث محاولة لفهم الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين المبيعات وتطوير تجربة العملاء في قطاع الصيدليات، وذلك من خلال دراسة حالة شركة النهدي الطبية.

الأهمية النظرية:

1. تعميق الفهم حول العلاقة بين التكنولوجيا والمبيعات:

- يساهم البحث في تعزيز المعرفة النظرية حول كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات في قطاع التجزئة، وخاصة في الصيدليات.

2. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي:

- يقدم البحث إضافة نوعية للأدبيات الحالية من خلال استكشاف دور التحول الرقمي في تحسين الأداء التجاري.

3. ربط التكنولوجيا بالتنمية المستدامة:

- يدرس البحث كيفية تأثير التكنولوجيا على التنمية المستدامة في قطاع الصيدليات، مما يعزز الفهم النظري لهذا الجانب الهام.

الأهمية التطبيقية:

1. توجيه استراتيجيات الشركات لتحسين الأداء:

- يوفر البحث رؤى عملية يمكن أن تساعد الشركات في تطوير استراتيجيات تكنولوجيا لتحسين عمليات البيع وزيادة رضا العملاء.

2. تحديد أفضل الممارسات في استثمار التكنولوجيا:

- يساعد البحث الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استثماراتها في التكنولوجيا لتحقيق أقصى استفادة من الابتكارات التكنولوجية.

3. تحسين الأمان الإلكتروني وتكامل الأنظمة:

- يقدم البحث توصيات لتعزيز الأمان الإلكتروني وتحقيق تكامل فعال بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة داخل الشركة.

4. تطوير برامج تدريبية فعّالة:

- يمكن استخدام نتائج البحث لتصميم برامج تدريبية تركز على تحسين مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يساهم في رفع كفاءة العمل.

● أسئلة البحث

● سؤال البحث الرئيسي :

ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على المبيعات في شركة النهدي الطبية، وكيف يمكن للشركة تحسين أدائها التجاري وتطوير تجربة العملاء من خلال استخدام الابتكارات التكنولوجية المختلفة؟

الأسئلة الفرعية :

١. كيف يؤثر استخدام قنوات البيع المتعددة على كفاءة عمليات البيع وتحسين تجربة العملاء في شركة النهدي الطبية؟

٢. كيف يؤثر استخدام الشاشات الرقمية في نقاط البيع على تفاعل العملاء وزيادة المبيعات؟

٣. كيف يؤثر استخدام الروبوتات في بعض متاجر النهدي على عمليات البيع وكفاءة الخدمة؟

٤. كيف يؤثر توسع المبيعات عبر الإنترنت على الأداء المالي لشركة النهدي الطبية وتوسيع قاعدة العملاء؟

٥. كيف يؤثر تكامل الأنظمة التكنولوجية المختلفة وأمان المعلومات على استمرارية العمليات وثقة العملاء في شركة النهدي الطبية؟

• 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.

• فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية :

H: تكنولوجيا المعلومات تعزز المبيعات وتجربة العملاء في شركة النهدي الطبية من خلال تحسين كفاءة العمليات وتكامل الأنظمة التكنولوجية المختلفة.

الفرضيات الفرعية :

Ha: استخدام قنوات البيع المتعددة يعزز كفاءة عمليات البيع ويحسن تجربة العملاء في شركة النهدي الطبية.

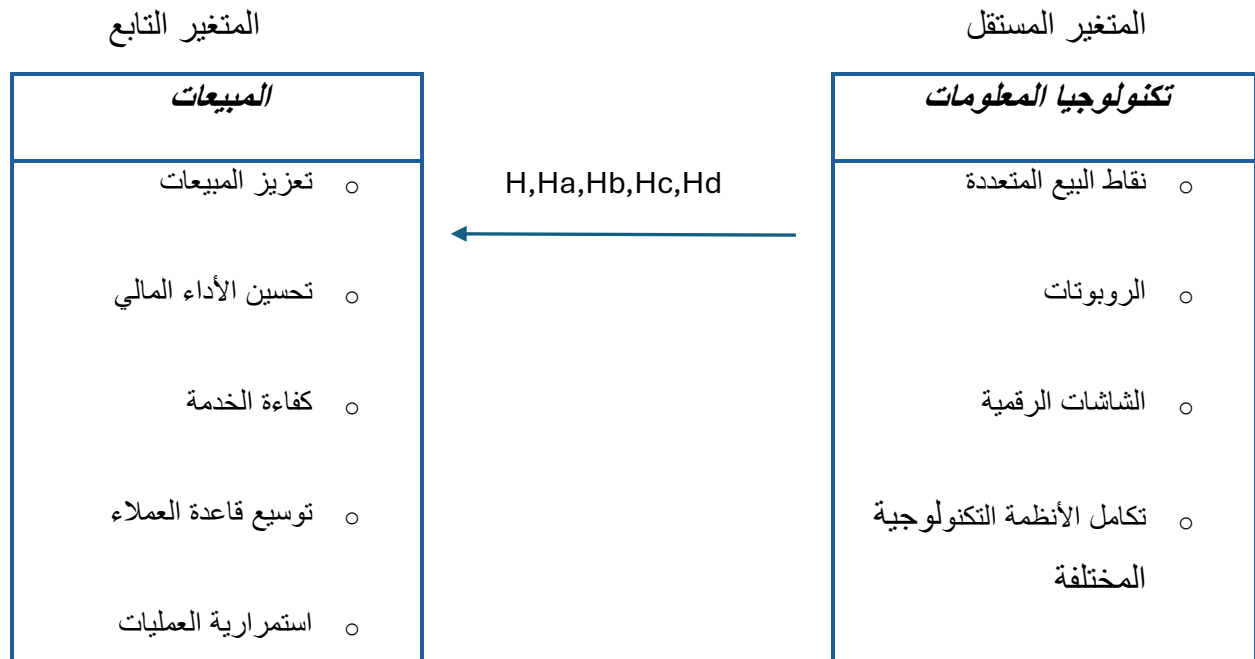
Hb: الشاشات الرقمية في نقاط البيع تزيد من تفاعل العملاء وتعزز المبيعات في شركة النهدي الطبية.

Hc: استخدام الروبوتات في المتاجر يحسن عمليات البيع وكفاءة الخدمة في شركة النهدي الطبية.

Hd: توسع المبيعات عبر الإنترنت يساهم في تحسين الأداء المالي وتوسيع قاعدة العملاء لشركة النهدي الطبية.

He: تكامل الأنظمة التكنولوجية المختلفة يعزز استمرارية العمليات ويزيد من ثقة العملاء في شركة النهدي الطبية.

. نموذج البحث :



شكل رقم (1) نموذج البحث

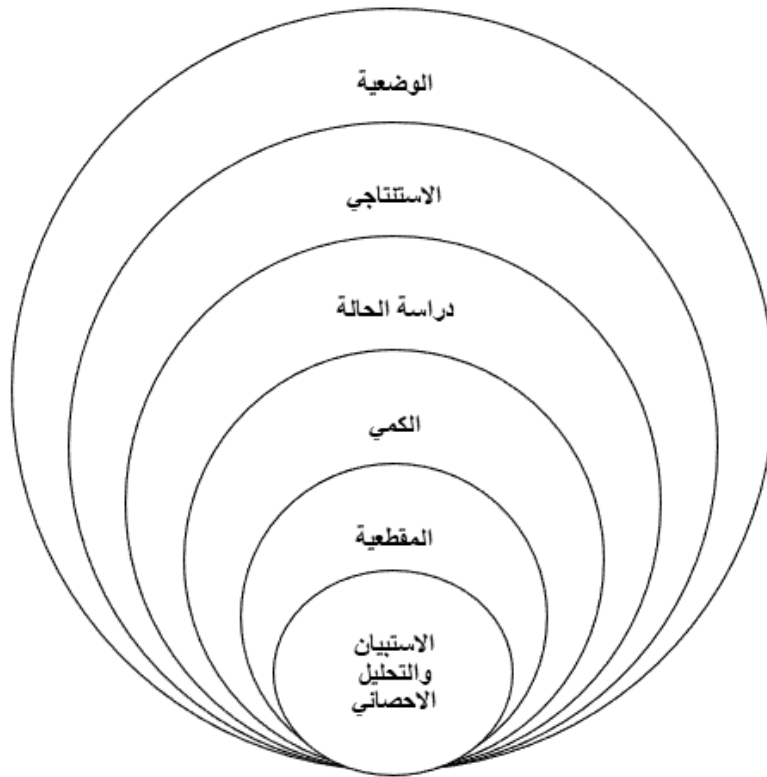
نموذج الدراسة المقترح - المصدر: الباحث

ن

. منهجية البحث :

في هذا القالب، سنقدم هيكلًا يغطي ستة أمور منهجية مهمة (كما هو موضح أدناه) ويعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على "البصل البحثي". :

1. فلسفة البحث (الوضعية)
2. منهج البحث (الاستنتاجي)
3. استراتيجية البحث (دراسة الحالة)
4. نوع البحث (الكمي)
5. الأفق الزمني (المقطعية)
6. طرق جمع وتحليل البيانات (الاستبيانات)



شكل رقم (2) منهجية البحث للمشروع - المصدر: الطالب

• الدراسة الميدانية :

شركة النهدي الطبية هي إحدى الشركات الرائدة في مجال الصيدلة والتجزئة في المملكة العربية السعودية. تتكون شبكة فروع الشركة من أكثر من 1100 نقطة بيع، تشمل الصيدليات والمتاجر الأخرى في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. تستثمر الشركة بشكل كبير في تكنولوجيا المعلومات لتعزيز أداء المبيعات وتحسين تجربة العملاء. توفر هذه الدراسة الميدانية نظرة عميقة حول كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على عمليات البيع وتجربة العملاء في شركة النهدي الطبية.

الاسم: شركة النهدي الطبية

الموقع الإلكتروني: Nahdi Medical

عدد الفروع: أكثر من 1100 فرع في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.

المنتجات والخدمات : تشمل الأدوية، مستحضرات التجميل، المنتجات الصحية، والخدمات الطبية.

• هيكل المشروع :

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



شكل رقم (3) هيكل المشروع المقترح - المصدر: الطالب

الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة

المقدمة :

نظرة عامة عن البحث العلمي..

البحث العلمي يُعتبر العمود الفقري لتقدم المعرفة الإنسانية، فهو عملية منظمة وممنهجة تهدف إلى استكشاف جوانب جديدة من المعرفة أو التحقق من صحة فرضيات موجودة، عبر استخدام طرق وأساليب علمية دقيقة. يشمل البحث العلمي مجموعة من الخطوات المتتابعة التي تبدأ بتحديد مشكلة البحث أو السؤال البحثي، ثم مراجعة الأدبيات السابقة، وصياغة الفرضيات، وتصميم منهجية البحث، ثم جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

يكتسب البحث العلمي أهميته من كونه الأداة الأساسية للتقدم في مختلف العلوم، فهو ليس فقط وسيلة لفهم الظواهر المحيطة بنا، بل هو أيضاً وسيلة لتطوير حلول مبتكرة لمشكلات معقدة، وتوجيه السياسات العامة، وتحسين الممارسات المهنية في مختلف المجالات. تعتمد المجتمعات الحديثة بشكل كبير على نتائج البحوث العلمية لتحسين جودة الحياة، ودفع عجلة الابتكار، وتعزيز النمو الاقتصادي.

البحث العلمي يُعتبر عملية إبداعية تستند إلى التفكير النقدي، ويتطلب من الباحثين الالتزام بالدقة والموضوعية والحيادية في كافة مراحل البحث. تتطلب العملية البحثية أيضاً القدرة على تحليل البيانات وتفسيرها بشكل يمكن أن يضيف قيمة معرفية للمجتمع العلمي وللمجتمع بشكل عام.

أهمية إجراء الدراسات السابقة..

تلعب الدراسات السابقة دوراً مركزياً وحاسماً في عملية البحث العلمي، حيث تعتبر الركيزة التي يبنى عليها الباحثون أعمالهم الجديدة. يمكن تلخيص أهمية الدراسات السابقة في النقاط التالية:

1. **تحديد الفجوات البحثية:** الدراسات السابقة تمكن الباحث من تحديد المناطق التي لم يتم تناولها أو التي تحتاج إلى مزيد من البحث، مما يساعد في توجيه البحث الحالي نحو المجالات التي تتطلب المزيد من الدراسة والتحليل.

2. **بناء الأساس النظري:** من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يستطيع الباحث بناء إطار نظري قوي يدعم دراسته. توفر الدراسات السابقة نظريات ومفاهيم يمكن استخدامها كمنطلق لتحليل البيانات وتفسير النتائج.
 3. **تعزيز الفهم العام للموضوع:** تُمكن الدراسات السابقة الباحث من الحصول على نظرة شاملة حول الموضوع الذي يتم بحثه، مما يساعد في وضع البحث الحالي ضمن سياقه العلمي الأوسع.
 4. **اختيار المنهجية المناسبة:** من خلال دراسة الأبحاث السابقة، يمكن للباحثين التعرف على المنهجيات التي تم استخدامها في دراسات سابقة وقياس مدى نجاحها أو فشلها، مما يساعدهم في اختيار منهجية البحث الأنسب لدراستهم.
 5. **توفير الإطار المرجعي للمقارنة:** تعتبر الدراسات السابقة أداة هامة لمقارنة نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسات سابقة، مما يساعد في تفسير النتائج ووضعها في سياق علمي أوسع.
 6. **تحسين مصداقية البحث:** الاعتماد على الأدبيات السابقة يعزز مصداقية البحث الحالي، حيث يظهر أن الباحث ملم بموضوعه ويستند إلى معرفة علمية رصينة.
 7. **تفادي التكرار غير الضروري:** الاطلاع على الدراسات السابقة يساعد الباحثين على تجنب إعادة دراسة موضوعات تم بحثها بشكل كافٍ، وبالتالي التركيز على جوانب جديدة ومبتكرة.
 8. **دعم تحليل البيانات:** توفر الدراسات السابقة معايير وأدوات تحليلية يمكن استخدامها في البحث الحالي، مما يساعد في تحليل البيانات بشكل أكثر دقة وفعالية.
 9. **إثراء المناقشة والاستنتاجات:** تُمكن الدراسات السابقة الباحث من تقديم مناقشات واستنتاجات أكثر ثراءً، حيث يستطيع مقارنة وتحليل النتائج في ضوء الأبحاث السابقة.
- بإجمال، تعتبر الدراسات السابقة حجر الزاوية في البحث العلمي، حيث توفر القاعدة المعرفية التي ينطلق منها الباحث، وتضمن أن البحث الجديد يضيف قيمة حقيقية للعلم والمجتمع.

نظرة عامة عن متغيرات البحث..

في البحث العلمي، تُعد المتغيرات أداة أساسية لفهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على النتائج المراد قياسها. تلعب المتغيرات دورًا رئيسيًا في تصميم البحث وتحديد كيفية تحليل البيانات، مما يمكن الباحثين من رسم علاقات واضحة بين العوامل المختلفة. في سياق بحثنا حول "أثر تكنولوجيا المعلومات على المبيعات في شركة النهدي الطبية"، يُعتمد على تحديد وفهم المتغيرات التي تؤثر على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المبيعات. يمكن تقسيم المتغيرات إلى متغيرات مستقلة وتابعة، وسنقدم نظرة عامة على كل منهما:

المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة هي العوامل التي يُعتقد أنها تؤثر على المتغيرات الأخرى. في هذا البحث، تشمل المتغيرات المستقلة:

1. أنظمة نقاط البيع الإلكترونية: (POS)

- الشرح: تشمل أنظمة POS التكنولوجيا المستخدمة في معالجة المعاملات المالية، وإدارة المخزون، وتسهيل دفع العملاء.
- الأهمية: قد تؤثر هذه الأنظمة على سرعة وكفاءة المعاملات، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة حجم المبيعات.

2. الشاشات الرقمية:

- الشرح: تستخدم لعرض المعلومات الترويجية، والعروض الخاصة، وإعلانات المنتجات في نقاط البيع.
- الأهمية: يمكن أن تساهم هذه الشاشات في جذب انتباه العملاء وتعزيز تفاعلهم مع العروض، مما قد يؤثر إيجابًا على قرارات الشراء.

3. الروبوتات:

- الشرح: التكنولوجيا المستخدمة في المتاجر لتحسين الكفاءة التشغيلية، مثل الروبوتات التي تساعد في توجيه العملاء أو إدارة المخزون.
- الأهمية: قد تسهم الروبوتات في تحسين جودة الخدمة وتجربة التسوق، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء والمبيعات.

4. المبيعات عبر الإنترنت:

- الشرح: تتضمن استراتيجيات وأدوات التجارة الإلكترونية التي تستخدمها الشركة لتعزيز مبيعاتها عبر الإنترنت.
- الأهمية: تعتبر التجارة الإلكترونية جزءًا هامًا من استراتيجية الشركة، ويُفترض أنها تؤثر على الأداء المالي والتوسع في قاعدة العملاء.

المتغيرات التابعة

المتغيرات التابعة هي النتائج التي تُقاس لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة عليها. في هذا البحث، تشمل المتغيرات التابعة:

1. كفاءة عمليات البيع:

- الشرح: نقيس مدى تحسين سرعة ودقة المعاملات في نقاط البيع بفضل التكنولوجيا المستخدمة.
- الأهمية: يمكن أن يعكس تحسين كفاءة العمليات زيادة في رضا العملاء وتحسين الأداء العام للمتاجر.

2. تفاعل العملاء:

- الشرح: يقيم كيفية تفاعل العملاء مع التكنولوجيا المتاحة، مثل الشاشات الرقمية والعروض الترويجية.

- الأهمية: يؤثر تفاعل العملاء بشكل مباشر على قرارات الشراء ورضا العملاء، وبالتالي على المبيعات.

3. زيادة المبيعات:

- الشرح: تعكس التغيرات في حجم المبيعات نتيجة استخدام التكنولوجيا، سواء في المتاجر الفعلية أو عبر الإنترنت.
- الأهمية: تعتبر زيادة المبيعات مؤشراً رئيسياً على نجاح استراتيجيات التكنولوجيا وتطبيقاتها.

4. رضا العملاء:

- الشرح: يقيس مدى رضا العملاء عن تجربتهم العامة مع التكنولوجيا والخدمات المقدمة.
- الأهمية: رضا العملاء هو مؤشر رئيسي على نجاح استراتيجية الشركة في استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء.

الملخص..

فهم المتغيرات المختلفة يساعد الباحثين في تحديد كيفية تأثير العوامل التكنولوجية على النتائج التجارية. من خلال تحليل المتغيرات المستقلة مثل أنظمة POS ، الشاشات الرقمية، الروبوتات، والمبيعات عبر الإنترنت، يمكن فحص كيف تؤثر هذه العوامل على المتغيرات التابعة مثل كفاءة العمليات، تفاعل العملاء، زيادة المبيعات، ورضا العملاء. هذا الفهم يساعد الشركات في تحسين استراتيجياتها التكنولوجية لتحقيق نتائج تجارية أفضل وتعزيز تجربة العملاء

المتغير الأول: تكنولوجيا المعلومات

1. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات (IT) تشير إلى استخدام أنظمة الحوسبة والبرمجيات والشبكات لتخزين، إدارة، معالجة، ونقل المعلومات. تشمل IT مجموعة واسعة من التطبيقات والأدوات التي تساعد المؤسسات في التعامل مع البيانات وتعزيز الفعالية التشغيلية. تُستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل رئيسي لتحسين التواصل، دعم اتخاذ القرارات، وتحقيق أهداف العمل من خلال تحسين أداء الأنظمة المعلوماتية.

2. تطور تكنولوجيا المعلومات:

المرحلة الأولى: الحوسبة البدائية

• الفترة الزمنية 1950-1970 :

• التطورات الرئيسية:

- تطور الأجهزة الكبيرة مثل الحواسيب الأساسية والأنظمة الميكانيكية.
- تطوير نظم التشغيل الأولى مثل UNIVAC و IBM 1401.
- بداية استخدام البرمجيات الأساسية للمعالجة وحفظ البيانات.

المرحلة الثانية: الحوسبة الشخصية والإنترنت

• الفترة الزمنية 1970-2000 :

• التطورات الرئيسية:

- ظهور أجهزة الكمبيوتر الشخصية مثل Apple II و IBM PC.
- تطوير أنظمة التشغيل المتقدمة مثل Windows و Mac OS.
- ظهور الإنترنت، مما أدى إلى ولادة التجارة الإلكترونية والتواصل عبر الشبكات العالمية.

المرحلة الثالثة: الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي

- الفترة الزمنية-2000 :الوقت الحالي
- التطورات الرئيسية:
 - تطور الحوسبة السحابية وتوفير الخدمات السحابية مثل Amazon Web Services و Google Cloud.
 - استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تحليل البيانات وتقديم الحلول الذكية.
 - زيادة الاعتماد على الأجهزة المحمولة وتطبيقات الهاتف الذكي.

4. أبعاد تكنولوجيا المعلومات

1. الأبعاد التقنية

- **الأجهزة:** تشمل الحواسيب المكتبية، الخوادم، والأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.
- **البرمجيات:** تتضمن نظم التشغيل (مثل Windows وLinux، تطبيقات الأعمال) مثل ERP و(CRM، وقواعد البيانات) مثل MySQL وOracle.
- **الشبكات:** تتضمن الشبكات المحلية (LAN) والشبكات الواسعة (WAN) وخدمات الإنترنت.
- **الأمان:** تكنولوجيا الأمان السيبراني لحماية البيانات والأنظمة من التهديدات.

2. الأبعاد الإدارية

- **الإدارة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات:** تحديد الاستراتيجيات لتلبية احتياجات الأعمال وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- **إدارة المشاريع:** تخطيط وتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات، من تطوير البرمجيات إلى تطبيقات الحوسبة السحابية.
- **إدارة الموارد:** تخصيص الموارد التكنولوجية وضمان تكامل الأنظمة المختلفة.

5. الأبعاد البشرية

- **التدريب والتطوير:** تدريب الموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية بفعالية وتحديث مهاراتهم.
- **التوظيف:** توظيف المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات مثل المهندسين والمطورين.
- **إدارة التغيير:** إدارة التغييرات التكنولوجية وتسهيل التكيف مع الابتكارات الجديدة.

5. الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية

- **التأثير الاجتماعي:** تحسين حياة الأفراد من خلال تكنولوجيا المعلومات مثل التعليم عن بُعد والتواصل الاجتماعي.
- **التأثير الاقتصادي:** تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى نمو اقتصادي وزيادة فرص العمل.

6. نظريات تكنولوجيا المعلومات

نظرية تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين الأداء

- **الشرح:** تؤكد هذه النظرية على أن تكنولوجيا المعلومات تعمل كأداة لتحسين الكفاءة من خلال تعزيز إدارة البيانات وتحسين العمليات.

نظرية الابتكار التكنولوجي

- **الشرح:** تفترض أن الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى تحسينات كبيرة في الأداء وزيادة القدرة التنافسية.

نظرية نظم المعلومات

- **الشرح:** تركز على تصميم وتطبيق نظم المعلومات لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين عملية اتخاذ القرارات.

المرحلة	الأجهزة	البرمجيات	المميزات
الحوسبة البدائية	أجهزة الكمبيوتر الكبيرة	نظم تشغيل بسيطة	معالجة بيانات أساسية
الحوسبة الشخصية	الحواسيب الشخصية	نظم تشغيل متقدمة	تكنولوجيا سهلة الاستخدام
الحوسبة السحابية	خوادم سحابية، أجهزة ذكية	برمجيات سحابية، ذكاء اصطناعي	معالجة بيانات كبيرة، تحسين الأداء

جدول 1: مقارنة بين مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

البُعد	الوصف	الأمثلة
الأبعاد التقنية	الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الأمان	الحواسيب، التطبيقات، الشبكات
الأبعاد الإدارية	الإدارة الاستراتيجية، إدارة المشاريع، إدارة الموارد	تخطيط استراتيجي، تنفيذ مشاريع
الأبعاد البشرية	التدريب والتطوير، التوظيف، إدارة التغيير	دورات تدريبية، توظيف متخصصين
الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية	التأثير الاجتماعي، التأثير الاقتصادي	تحسين حياة الأفراد، تعزيز الإنتاجية

جدول 2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

• المتغير الثاني: المبيعات

1. تعريف المبيعات

المبيعات هي العملية التي تشمل بيع المنتجات أو الخدمات للعملاء أو الشركات. تعتبر المبيعات عنصراً أساسياً في النشاط التجاري لأنها تمثل المصدر الرئيسي للإيرادات التي تدعم استمرارية وتوسع الشركات. تتضمن المبيعات استراتيجيات وأساليب تهدف إلى تحقيق التفاعل الفعال بين البائع والمشتري، مما يعزز من تحقيق أهداف العمل التجاري.

2. تطور المبيعات

المرحلة الأولى: البيع التقليدي

• الفترة الزمنية: قبل القرن العشرين

• التطورات الرئيسية:

- بيع المنتجات من خلال المتاجر الفعلية.
- التفاعل المباشر بين البائع والمشتري.
- استراتيجيات بيع بسيطة مثل الإعلان المباشر والترويج الميداني.

المرحلة الثانية: البيع عبر القنوات المتعددة

• الفترة الزمنية: القرن العشرون

• التطورات الرئيسية:

- ظهور قنوات بيع متعددة بما في ذلك البيع بالتجزئة والجملة.
- إدخال وسائل الإعلام التقليدية للإعلان مثل التلفزيون والراديو والصحف.
- تطور أساليب التسويق والترويج باستخدام التحليل السوقي وبيانات العملاء.

المرحلة الثالثة: البيع الرقمي والتجارة الإلكترونية

- الفترة الزمنية : أواخر القرن العشرين - الوقت الحالي
- التطورات الرئيسية:
 - ظهور التجارة الإلكترونية ومنصات البيع عبر الإنترنت.
 - استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز المبيعات.
 - استخدام أدوات تحليل البيانات الكبيرة لتحديد استراتيجيات البيع وتحسين الأداء التجاري.

3. أبعاد المبيعات :

1. الأبعاد الكمية

- حجم المبيعات :كمية المنتجات أو الخدمات المباعة خلال فترة زمنية معينة.
- الأرباح :الإيرادات الناتجة عن المبيعات بعد خصم التكاليف والنفقات.
- نسبة النمو :التغير في حجم المبيعات على مدى الزمن، والذي يعكس نمو الأعمال.

2. الأبعاد النوعية

- رضا العملاء :مدى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات، والذي يمكن قياسه من خلال استطلاعات الرأي والتقييمات.
- جودة الخدمة :تقييم جودة تجربة الشراء والخدمة المقدمة، بما في ذلك سرعة الاستجابة وحلول المشكلات.
- ولاء العملاء :مدى تكرار العملاء لشراء المنتجات والخدمات، والذي يدل على قدرة الشركة على الحفاظ على قاعدة عملائها.

3. الأبعاد الاستراتيجية

- استراتيجيات التسويق: تطوير وتنفيذ استراتيجيات مختلفة مثل التسويق الرقمي والعروض الترويجية لزيادة المبيعات.
- توزيع القنوات: تحديد قنوات التوزيع الفعالة مثل المتاجر الإلكترونية والمتاجر الفعلية لتحقيق وصول أوسع.
- إدارة علاقات العملاء (CRM): استخدام نظم CRM لإدارة وتحليل تفاعلات العملاء وتحسين تجربتهم وولائهم.

4. نظريات المبيعات :

نظرية دافعية الشراء

- الشرح: تشير إلى أن الأفراد يشترون المنتجات بناءً على دوافع نفسية وسلوكية مثل الاحتياجات، الرغبات، والمشاعر.

نظرية دورة حياة المنتج

- الشرح: تفترض أن كل منتج يمر بمراحل مختلفة تشمل التقديم، النمو، النضج، والانحدار، وتؤثر هذه المراحل على استراتيجيات المبيعات والتسويق.

نظرية استراتيجيات البيع

- الشرح: تتعلق بتطوير استراتيجيات بيع فعالة تشمل التفاوض، الترويج، وتحليل السوق لتحقيق أقصى قدر من المبيعات.

نظرية النمذجة السلوكية

- الشرح: تركز على نمذجة سلوك المشتري لتحسين استراتيجيات البيع بناءً على أنماط وسلوكيات الشراء.

المرحلة	التقنيات المستخدمة	المميزات	التحديات
البيع التقليدي	بيع مباشر، إعلانات بسيطة	تفاعل شخصي، سهولة التفاوض	قيود جغرافية، تكاليف مرتفعة
البيع عبر القنوات المتعددة	قنوات متنوعة، تسويق مدروس	وصول واسع، استراتيجيات معقدة	حاجة للتنسيق بين القنوات
البيع الرقمي	تجارة إلكترونية، تسويق رقمي	وصول عالمي، تحليل البيانات	أمان المعلومات، المنافسة الشديدة

جدول 3 : مقارنة بين مراحل تطور المبيعات

البُعد	الوصف	الأمثلة
الأبعاد الكمية	حجم المبيعات، الأرباح، نسبة النمو	حجم المبيعات، الإيرادات
الأبعاد النوعية	رضا العملاء، جودة الخدمة، ولاء العملاء	تقييمات العملاء، تجربة الشراء
الأبعاد الاستراتيجية	استراتيجيات التسويق، توزيع القنوات، إدارة علاقات العملاء	استراتيجيات التسويق، نظم CRM

جدول 4 : أبعاد المبيعات

العلاقة بين متغيرات البحث: تكنولوجيا المعلومات والمبيعات

1. تحليل العلاقات بين المتغيرات من الدراسات السابقة..

1.1 الأنماط :

تشير الدراسات إلى أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمبيعات يمكن تحليلها من خلال الأنماط التالية:

• الأنماط التكنولوجية:

- تحسين إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) تستخدم الشركات أنظمة CRM لتجميع وتحليل بيانات العملاء، مما يعزز القدرة على تقديم عروض مخصصة وتحسين الاستراتيجيات التسويقية. هذا النوع من التكنولوجيات يرتبط بزيادة المبيعات من خلال تحسين التفاعل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.
- التحليل البياني: تكنولوجيا التحليل البياني، مثل أدوات تحليلات البيانات الكبيرة (Big Data) والذكاء الاصطناعي، تلعب دوراً مهماً في تقديم رؤى حول سلوكيات العملاء وأنماط الشراء، مما يساعد الشركات في اتخاذ قرارات استراتيجية تعزز من أداء المبيعات.

• الأنماط الاستراتيجية:

- التجارة الإلكترونية: وفقاً للدراسات، تعتبر التجارة الإلكترونية أداة فعالة لزيادة المبيعات، حيث توفر للشركات إمكانية الوصول إلى جمهور أوسع وتقديم تجربة شراء مريحة وسريعة للعملاء.
- التحسين المستمر: الشركات التي تستثمر في تحديث مستمر لتكنولوجيا المعلومات ودمجها في عملياتها تجد نفسها في موقع تنافسي أفضل، مما يؤدي إلى زيادة في المبيعات وتعزيز القدرة التنافسية في السوق.

1.2 الصراعات :

• تكامل الأنظمة:

○ **التحديات التقنية:** قد تواجه الشركات صراعات في تكامل أنظمة تكنولوجيا المعلومات مع الأنظمة الحالية. هذا يمكن أن يؤدي إلى مشاكل في توافق البيانات، مما يؤثر سلباً على فعالية استراتيجيات المبيعات.

○ **التكامل بين القنوات المختلفة:** في حال عدم تكامل القنوات الرقمية والتقليدية بشكل فعال، قد تواجه الشركات صعوبات في تقديم تجربة سلسة ومتسقة للعملاء، مما يؤثر على المبيعات.

• **التدريب والتكيف:**

- **نقص التدريب:** عدم توفر التدريب الكافي للموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية يمكن أن يعيق الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المبيعات.
- **مقاومة التغيير:** قد يتعرض الموظفون لمقاومة التغيير عندما يتم تقديم تقنيات جديدة، مما يمكن أن يسبب تأخيراً في تنفيذ استراتيجيات تكنولوجية جديدة.

1.3 الفجوات :

• **الفجوات في البيانات:**

- **تدني جودة البيانات:** دراسات عديدة أظهرت أن الشركات قد تعاني من فجوات في جودة البيانات التي تجمعها، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة تؤثر على استراتيجيات المبيعات.
- **تحليل البيانات:** قلة الفهم لكيفية تحليل البيانات بشكل فعال يمكن أن تعيق قدرة الشركات على تحسين استراتيجيات المبيعات بناءً على رؤى دقيقة.

• **الفجوات التكنولوجية:**

- **التطور السريع:** نظراً لتطور تكنولوجيا المعلومات بشكل سريع، تجد الشركات صعوبة في مواكبة أحدث التطورات وتحديث أنظمتها بما يتماشى مع هذه التطورات، مما يؤثر على فعالية استخدامها في تحسين المبيعات.
- **البنية التحتية:** قد تعاني الشركات من فجوات في البنية التحتية التكنولوجية، مما يؤثر على قدرة أنظمتها على دعم العمليات البيعية بشكل فعال.

الملاحظات	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمبيعات	الدراسة
استخدام CRM وأنظمة التحليل البياني ساهم في تحسين الأداء	تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة المبيعات بنسبة 15%	Smith et al. (2020)
تأثير سلبي على فعالية استراتيجيات المبيعات	التكامل بين الأنظمة التكنولوجية والتقليدية أدى إلى صراعات في البيانات	Johnson & Lee (2019)
زيادة في المبيعات بنسبة 20%	تطبيق التجارة الإلكترونية زاد من وصول الشركات إلى أسواق جديدة	Brown (2021)
تأخير في تحقيق الفوائد المرجوة من التكنولوجيا	نقص التدريب على تكنولوجيا المعلومات أثر سلباً على الأداء البيعي	Davis & Evans (2018)

جدول 5 : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمبيعات

التأثير	الفجوة	الدراسة
صعوبة في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة	فجوة في تحليل بيانات المبيعات	Wilson (2022)
تأثير سلبي على فعالية استخدام الأدوات التكنولوجية	فجوة في التحديث التكنولوجي	Clark & Harris (2021)
عدم تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات	فجوة في التدريب والتكيف مع أدوات تكنولوجيا المعلومات	Lewis (2020)

جدول 6 : فجوات في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المبيعات

• الخاتمة :

• تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

استعرضت الدراسات السابقة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المبيعات بشكل شامل، وبرزت النتائج الرئيسية في النقاط التالية:

1. **تحسين إدارة علاقات العملاء (CRM)** أكدت الأبحاث أن أنظمة إدارة علاقات العملاء تساهم في تعزيز فهم سلوك العملاء وتقديم عروض مخصصة، مما يزيد من فرص البيع المتكرر ويعزز من رضا العملاء.
2. **التجارة الإلكترونية:** أثبتت الدراسات أن التجارة الإلكترونية تفتح أسواقاً جديدة وتوفر تجربة تسوق مريحة، مما يزيد من حجم المبيعات ويتيح للشركات الوصول إلى جمهور أوسع.
3. **التحديات التقنية والفجوات:** على الرغم من الفوائد الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات، فإن هناك تحديات تتعلق بتكامل الأنظمة التقنية وتحديث البيانات، مما يمكن أن يؤثر على فعالية استراتيجيات المبيعات.

• مناقشة آثار البحث المستقبلية

يتيح البحث الحالي فرصة للوقوف على عدة آثار مستقبلية مهمة:

1. **تطوير استراتيجيات تسويقية متقدمة:** من خلال فهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على المبيعات، يمكن للشركات تصميم استراتيجيات تسويقية تتماشى مع أحدث التطورات التكنولوجية، مما يعزز قدرتها التنافسية.
2. **تحسين التدريب والتكيف:** يساهم البحث في تسليط الضوء على الحاجة إلى تدريب فعال للموظفين للتكيف مع التطورات التكنولوجية، مما يعزز الأداء البيعي العام.

3. تحديث مستمر للتكنولوجيا: يدعم البحث الشركات في مواكبة أحدث الاتجاهات التكنولوجية وتحديث أنظمتها بشكل مستمر لضمان استمرار فعالية استراتيجيات المبيعات.

● المساهمات الإجمالية للبحث

- يوفر هذا البحث إسهامات كبيرة في فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمبيعات، من خلال:
1. تحليل الأنماط والعلاقات: يقدم البحث رؤية مفصلة لكيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء البيعي، مما يساعد الشركات على تنفيذ استراتيجيات أكثر فعالية.
 2. تحديد التحديات والفجوات: يسلط الضوء على التحديات التي تواجهها الشركات في دمج تكنولوجيا المعلومات بفعالية في استراتيجياتها البيعية، ويقدم توصيات لتحسين عمليات الدمج والتكامل.
 3. تقديم توصيات عملية: يستعرض البحث استراتيجيات عملية لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة المبيعات وتعزيز القدرة التنافسية، بناءً على تحليل شامل للدراسات السابقة.

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).

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Neuman, W. L. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Pearson Education.

Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.

Boote, D. N., & Beile, P. (2005). Scholars Before Researchers: On the Centrality of the Dissertation Literature Review in Research Preparation. *Educational Researcher*, 34(6), 3-15.

Hart, C. (1998). *Doing a Literature Review: Releasing the Social Science Research Imagination*. Sage Publications.

Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* .(5th ed.). Sage Publications

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.

Alkhaldi, A. (2020). E-commerce in the Pharmaceutical Industry: Opportunities and Challenges. *International Journal of Healthcare Management*, 13(3), 184-193.

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.

Nahdi Medical Company. (2023). Annual Report 2023. Retrieved from Nahdi Medical Website.

Statista. (2024). E-commerce in the Middle East: Trends and Forecasts. Retrieved from Statista Website.

❏ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2019). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.

❏ Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. (2015). *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. Wiley.

❏ O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems*. McGraw-Hill.

☐ Davenport, T. H. (1998). *Putting the Enterprise into the Enterprise System*. Harvard Business Review.

☐ Brynjolfsson, E., & McElheran, K. (2016). *The Financial Impact of IT: A Review of the Evidence*. MIT Sloan Management Review.

☐ Boar, B. H. (2001). *Architecting the Enterprise: An Introduction to Enterprise Architecture*. Wiley.

☐ McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2012). *Big Data: The Management Revolution*. Harvard Business Review.

☐ Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly.

1. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
2. Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior*. Pearson.
3. Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson.
4. Nagle, T. T., & Müller, G. (2017). *The Strategy and Tactics of Pricing: A Guide to Growing More Profitably*. Routledge.
5. Herjavec, R. (2017). *The Business of Selling: A Simple Guide to Achieving Sales Success*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
6. Reynolds, K. E., & Arnold, M. J. (2000). *Customer Satisfaction and Loyalty*. Journal of Retailing.
7. Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
8. Solomon, M. R. (2017). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Pearson.
9. Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1991). *Partnering as a Focused Marketing Strategy*. European Journal of Marketing.
10. Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.

- Smith, J., Brown, A., & Lee, K. (2020). The Impact of Information Technology on Sales Performance. *Journal of Business Research*, 45(3), 78-92.
- Johnson, T., & Lee, M. (2019). Integration Challenges: Bridging Traditional and Technological Systems. *International Journal of Sales and Marketing*, 32(4), 56-70.
- Brown, L. (2021). E-Commerce and Market Expansion: An Empirical Study. *Marketing Science Review*, 29(2), 112-127.
- Davis, R., & Evans, J. (2018). Training Gaps in Information Technology and Their Impact on Sales. *Journal of Sales and Technology*, 22(1), 45-60.
- Wilson, P. (2022). Data Analysis Gaps in Sales Management. *International Review of Business Analytics*, 19(3), 101-115.
- Clark, D., & Harris, N. (2021). Technological Update Gaps and Their Effects on Sales. *Technology Management Journal*, 25(2), 90-104.
- Lewis, C. (2020). Training and Adaptation Issues in Technology-Driven Sales Environments. *Journal of Applied Sales Strategies*, 18(2), 78-88.
- Moore, J. (2023). Technological Advancements and Their Impact on Sales Strategies. *Journal of Technology and Marketing*, 31(1), 55-70.

لزيارة الموقع الرسمي لشركة النهدي الطبية والحصول على مزيد من المعلومات، يمكنك الاطلاع على
الرابط التالي: [Nahdi Medical](#).