

## المحاضرة رقم 09: الخدمات اللوجستية في التجارة الإلكترونية في الجزائر

## الخطة العامة للمحاضرة

1. مقدمة
2. مفهوم اللوجستيات في التجارة الإلكترونية
3. الفرق بين اللوجستيات التقليدية والإلكترونية
4. وظائف اللوجستيات الإلكترونية
5. مراحل سلسلة التوريد الإلكترونية
6. شركات التوصيل المحلية والدولية
7. تحديات الخدمات اللوجستية في الجزائر
8. الحلول المبتكرة في اللوجستيات
9. أهمية التتبع وخدمة ما بعد البيع
10. خاتمة
11. الأعمال الموجهة

## 1. مقدمة

تمثل الخدمات اللوجستية العمود الفقري للتجارة الإلكترونية، إذ أنها تربط بين التاجر الإلكتروني والمستهلك من خلال سلسلة عمليات تبدأ من تجهيز المنتج وتنتهي بتسليمه. وتُعد فعالية الخدمة اللوجستية عنصراً حاسماً في تجربة العميل ورضاه.

## 2. مفهوم اللوجستيات في التجارة الإلكترونية

اللوغستيات الإلكترونية (E-Logistics) هي: "مجموعة الأنشطة المتعلقة بتخزين، معالجة، نقل، وتتبع البضائع والمعلومات في بيئة رقمية، بهدف تلبية طلبات العملاء بكفاءة وفعالية."

## 3. الفرق بين اللوجستيات التقليدية والإلكترونية

العنصر	لوغستيات تقليدية	لوغستيات إلكترونية
مصدر الطلب	البيع المباشر	منصات رقمية، تطبيقات
التتبع	يدوي أو غير متاح	أني ورقي
وقت التسليم	غير محدد بدقة	محدد ويُعرض للمستهلك

العنصر	لوجستيات تقليدية	لوجستيات إلكترونية
التخصيص	منخفض	مرتفع (شحن مخصص، خيارات متعددة)
مرونة الإرجاع	معقدة	مُدْمَجَة في المنصة

## 4. وظائف اللوجستيات الإلكترونية

- إدارة المخزون: (Inventory Management) التحكم في الكميات وتحديثها تلقائيًا
- معالجة الطلبات: (Order Processing) تأكيد الطلب وتحديث الحالة
- التغليف: (Packaging) حسب نوع المنتج والمتطلبات
- النقل والتوزيع: (Shipping) توصيل المنتجات للعملاء
- الإرجاع: (Returns Handling) آليات استرجاع سهلة ومنظمة

## 5. مراحل سلسلة التوريد الإلكترونية

1. الطلب من العميل عبر الموقع
2. معالجة الطلب إلكترونيًا
3. اختيار طريقة التوصيل
4. إخراج المنتج من المخزون
5. تغليفه وتحضيره
6. نقله إلى شركة التوصيل
7. تسليمه إلى العميل
8. تحديث حالة التسليم
9. إدارة المرتجعات إن وجدت

## 6. شركات التوصيل المحلية والدولية

في الجزائر:

الشركة	نطاق التوصيل	مميزات
Yalidine	وطني	تتبع مباشر، الدفع عند الاستلام
Maystro	حضري ووطني	توصيل سريع، واجهة تطبيق
Nord & Ouest Express	شمال وغرب الجزائر	خدمات تجارية للأفراد والشركات
Jwebi	عبر تطبيق	توصيل بين الأفراد بأسعار مرنة

دوليًا:

الشركة	الدول	خدمات
Aramex	دولي	حلول مخصصة للمتاجر
DHL	عالمي	تتبع فوري، توصيل سريع
FedEx	عالمي	خدمات شحن تجاري وبريدي

## 7. تحديات الخدمات اللوجستية في الجزائر

- ضعف عنونة الأحياء والمناطق
- ندرة شركات التوصيل في بعض الولايات
- اعتماد كبير على الدفع عند الاستلام
- تأخر في التسليم بسبب البنية التحتية
- عدم توفر التتبع الدقيق في بعض الخدمات
- غياب الربط الرقمي بين المتجر وشركة التوصيل

## 8. الحلول المبتكرة في اللوجستيات

- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديد المسارات المثلى
- الدمج مع منصات ERP لإدارة المخزون والتوصيل
- الربط API بين المتجر وشركات التوصيل
- تطبيقات التوصيل بين الأفراد (Peer-to-Peer Delivery)

- توصيل بالدرون (تجريبي في بعض الدول)

#### 9. أهمية التتبع وخدمة ما بعد البيع

- التتبع يعزز ثقة الزبون ويقلل من الشكاوى
- إرسال إشعارات بالحالة (SMS) أو تطبيق ( )
- توفير رقم هاتف السائق أو مسؤول التوصيل
- تسهيل الإرجاع وخدمة العملاء
- إدارة تقييمات ما بعد التسليم (Feedback)

#### 10. خاتمة

نجاح التجارة الإلكترونية لا يتحقق فقط من خلال الموقع والتسويق، بل يتطلب نظاماً لوجستياً فعالاً وامتكاملاً. وتُعدّ الجزائر في مرحلة انتقالية، مع بوادر تحسن ملحوظة في القطاع، لكن تحتاج إلى استثمار أكبر في البنية التحتية والتكنولوجيا.

## الأعمال الموجهة رقم 09 (TD 09)

الموضوع: تخطيط وتحسين خدمات التوصيل في التجارة الإلكترونية

المدة: 90 دقيقة

## التمرين الأول: مقارنة بين شركتين توصيل

المطلوب:

قارن بين شركتي Yalidine وMaystro Delivery وفق المعايير التالية:

Maystro	Yalidine	المعيار
---------	----------	---------

التغطية الجغرافية

تسعيرة التوصيل

مدة التوصيل

خدمة التتبع

تطبيق إلكتروني

## التمرين الثاني: تصميم سلسلة توريد

المهمة:

صمّم سلسلة توريد بسيطة لمتجر إلكتروني افتراضي يبيع منتجات غذائية محلية، بدءاً من الطلب حتى التسليم، مع تحديد التحديات في كل مرحلة.

## التمرين الثالث: دراسة حالة

الوضعية:

شركة ناشئة جزائرية لديها مشكلات في توصيل المنتجات إلى الولايات الجنوبية. ◀ اقترح 3 حلول عملية لتحسين الأداء اللوجستي مع الحفاظ على التكاليف.

المراجع المعتمدة

1. Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2023). *E-Commerce: Business, Technology, Society*.2. UNCTAD (2024). *Logistics and E-Commerce in Developing Countries*.

3. تقرير البريد والاتصالات الجزائرية (2023) حول التجارة الإلكترونية

4. المواقع الرسمية: yalidine.com – maystro.dz – dhl.com – aramex.com