الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر– الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تقرير مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس (LMD)

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: التسويق

واقع استخدام التسويق الإلكتروني في شركة اتصالات الجزائر

"وكالة الوادي"

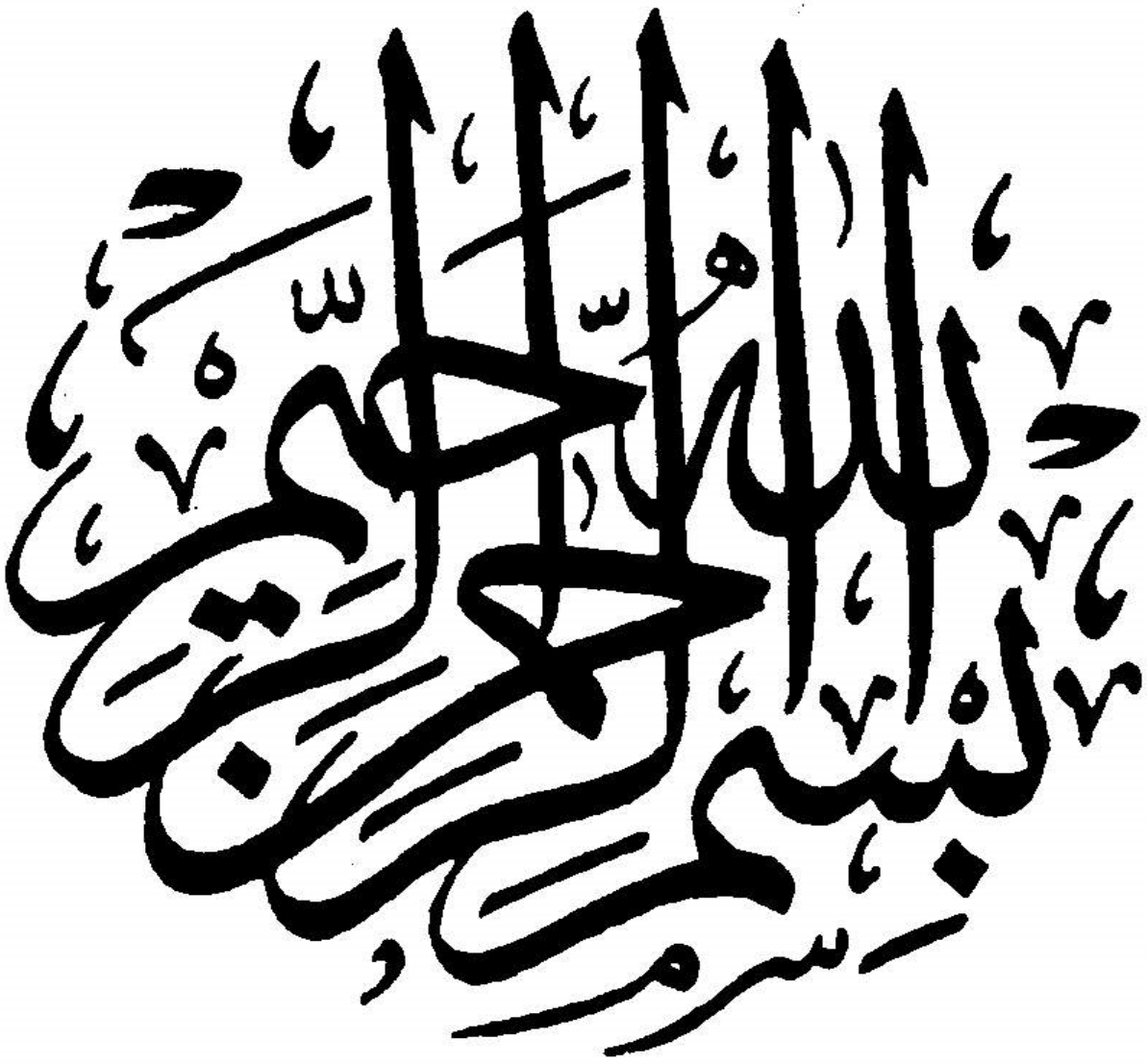
إعداد الطلبة:

- سالم محمد العيد
- سحارة ياسين

إشراف الأستاذة

حنان بن بردي

السنة الجامعية: 2016 -2017 م


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

قال الله تعالى :

(شَهِدَ اللهُ أَنَّهُ لاَ إِلَهَ إِلاَّ هُوَ وَالْمَلاَئِكَةُ وَأُوْلُواْ الْعِلْمِ قَآئِمَاً بِالْقِسْطِ لاَ إِلَهَ إِلاَّ هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ)((سورة آل عمران:18))

عن رسول الله صل الله عليه وسلم قال : عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة) ((أخرجه مسلم))

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل إلى من كل في الوجود بعد الله ورسول إلى من لا يمكن للكلمات ان توفي حقها إلى من لا يمكن للأرقام ان تحصي فضائلها إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة صنعتها من أوراق الصبر وطرزتها في ظلام الدهر على سراج الأمل بلا فتور ولا كلل إلى أمي الغالية العزيزة " ماما" (مني) .

إلى من عمل بكد وكلل العرق جبينه وشقت الأيام يديه إلى من سهر الليالي عابرا المسافات وقاطعا الأميال في أمل أن يرانا في صحة وعافية إلى من يحسب الأيام والساعات إلى والدي أطال الله بقائه وألبسه ثوب الصحة والعافية ومتعني ببره ورضاه أهديك ثمرتا من ثمار غرسك " بابا "

إلى من آثروني على أنفسهم إلى من علموني علم الحياة إلى من هم اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إلى منهم قدوتي والى روح من تعلمنا في ما دارسهم وأخذنا مناهجهم إلى من ترن كلماتهم في كل مطلع صبح بأصواتهم العذبة وإرشاداتهم وتوجيهاتهم من موبقات الزمان .

و إلى من كانوا ملاذي وملجئي جدتي علوي الزهرة ، فاطمة الزهرة، وأجدادي عبد الكريم ، لخضر لاو، وإخوتي وأخواتي محمد شوقي، مبروك، منير، كمال، فتيحة، نعميه، حميدة، الزهرة ، وأبناء أخواتي شيماء ، أنوار ، زكريا ،محمد السعيد ، مرام إلى زهرة المنزل بهيجة .والى أزواج إخوتي سالم هشام ، وجديعي يسري .

والى من تذوقت معهم أجمل اللحظات وأجمل الذكريات الذين كانوا أوفياء في السارة والضارة واخص بالذكر: إسماعيل مهيش، تابعي خليل، بودية الطاهر، جيدور سليمان، الحاج علي بكوش، بن سالم دشري، الأستاذ دشري مبارك، المداح حمادي عبد الحميد، سالم خالد، يوسف عون الله ، طارق بادة ،محمد تابعي ، ولكل الأحباب والأصدقاء الذين ذكرناهم والذين لم نذكرهم أقول لهم أن حبكم أكثر بكثير على ان تذكروا على صفحة ورقية .

والى الذين جعلهم الله إخوتي في الله رفقاء في رحلة طلب العلم قسم التسويق فرع التجارة الدولية الكل باسمه مع تمنيات لهم بنجاح في مزيد من التحصيل العلمي ونيل الشهادات.

سالم محمد العيد

الإهداء

قال الله تعالى ((وقل ربي زدني علما))

أهدي ثمرة جهدي

إلى أغلي ما في الوجود "أبائنا وأمهاتنا"

إلى من أقاسمهم الأحزان والأفراح أخوانا وأخواتنا

واهدي ثمرة عملي هذا إلى كل من يقرب منا

ان كان صديقا أو عم وخال وجد وجدة

إلى كل أفراد عائلتي من أحدثهم سنا إلى أرفعهم قدرا

إلى كل من عرف أسمائنا أو أحبنا أو نحبه أو جمع الخير بيننا

إلى كل أساتذتنا ومعلمينا الذين كان لهم الفضل والتقدير كله والاحترام

والى كل طالب علم أو الطالبة اهدي إليهم هذا العمل

وكل من قد سهمنا في أكماله بشيء قليل أو كثير

وأهدي هذا كل ما هو عظيم لدينا إلى من قرأ وأطلع على هذا العمل

سحارة ياسين

شكر وعرفان

الحمد لله الذي عجز الحامدون عن حمده فحمد نفسه بنفسه فقال الحمد لله ربي العالمين حتى يستوفي حمده، اللهم صل وسلم وبارك على خير من حمدك فكان اسمه من الحمد فكان محمدا.

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود بها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام البررة الذين قدموا الكثير والكثير باذلين بذلك جهود كبيرة في بناء جيل الغد، وقبل ان نمضي أتقدم باسم آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة للذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، ومهدو لنا طريق العلم والمعرفة فصدق من قال " قم للمعلم وفه التبجيلا*****كاد المعلم ان يكون رسول "

و إلى جميع أساتذتنا الأفاضل بدون استثناء والكل باسمه لكم منا فائق الاحترام والتقدير.

كما أخص بالذكر الأستاذة الفاضلة المحترمة " بن بردي حنان " التي كرست جهودا جبارت من اجل مساعدتنا وتأطيرنا وتوجهنا طيلة إعداد هذا التربص لنقف ونقول جزاك الله كل خير وأنار طريقي لما تحبي وترضي ولكي منا فائق الاحترام والتقدير

سالم محمد العيد

سحارة يسين

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	
شكر وعرفان	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
المقدمة	أ-د
المبحث الأول: نبذة عامة عن مجتمع اتصالات الجزائر	6
المطلب الأول: نشأة المؤسسة الأم (شركة اتصالات لجزائر)	6
المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة فرع الوادي	8
المطلب الثالث: مهام اتصالات الجزائر بالوادي	14
المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	15
المبحث الثاني: واقع استخدام التسويق الإلكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	18
المطلب الأول: المزيج التسويقي الإلكتروني	18
المطلب الثاني: أفاق وطموحات اتصالات الجزائر فرع الوادي	37
المطلب الثالث: إنجازات المديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع الوادي	39
التقييم الشخصي	42
خاتمة	44
قائمة المصادر والمراجع	47
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفروقات بين الزبائن الخواص والمهنين	22
02	تسعير الهاتف الثابت اللاسلكي	25
03	تسعير المكالمات الدولية	25
04	تسعير الهاتف الثابت اللاسلكي	26
05	تسعير خدمة IDOOM	26
06	بطاقات التعبئة الخاصة بالأنترنت	27
07	تسعيرات خدمةLTE 4G	27
08	عرض تسعير خاص لخدمةLTE 4G	28
09	تسعير خدمة في مكتبتي	28
10	إنجازات المديرية العلمية لاتصالات الجزائر بالوادي لسنة 2016	39

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمديرية العلمية لاتصالات الجزائر بالوادي	09
02	الهيكل التنظيمي للقسم التجاري لاتصالات الجزائر بالوادي	13

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان
01	أهم المنتجات والخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر
02	نموذج خدمة الأيدوم
03	نموذج بطاقة تعبئة الأيدوم
04	خدمةLTE G4
05	عرض الجيل الرابع LTE G4بتقنية Volte
06	نموذج خدمة في مكتبتي
07	نموذج خدمة الاتصال المباشر الوافد
08	نموذج خدمة خلاص الدفع الالكتروني
09	نموذج بطاقة تعبئة الأيدوم
10	نموذج التسويق الفيروسي للكلمة المنطوقة
11	نموذج لبعض الأشرطة المتحرك عبر الشاشة
12	نموذج استخدام البريد الالكتروني في التعبير عن حاجات ورغبات الزبائن
13	الصفحة الرسمية لموقع اتصالات الجزائر
14	شكل من أشكال تطبيق سياسة الخصوصية لاتصالات الجزائر
15	نموذج لأمن الأعمال الالكترونية
16	نموذج لبعض الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر
17	مؤشرات شبكة الهاتف الثابت
18	مؤشرات الانترنت ذات التدفق العالي2016
19	مؤشرات وسائل ربط الإرسال
20	مؤشرات الانترنت ذات التدفق العال ي2015
21	حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر2015 في ربط الإرسال
22	حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر 2015 مخطط الخاص بمد
23	حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر 2015 مخطط الخاص بوضع الكوابل النحاسية
24	حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر 2015 بربط التجمعات السكانية الأكثر من 1000 نسمة بالألياف البصرية

المقدمة

المقدمة

في ظل التطورات المتسارعة للوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المؤسسات لتسهيل التواصل داخلها وتحسين إدارتها والعمل على ترقيتها والنهوض بها نحو واقع مؤسساتي جديد، لم يعد للمؤسسة التقليدية مكان فيها بل هو قائم على تكنولوجيات جد متطورة مسايرة لعمل المؤسسة أيا كان مجالها،لكن سنخص بالذكر المؤسسات الخدماتية التي لم تبقى بمعزل عن هذه التطورات والمستجدات ودخول تكنولوجيات ووسائل وتقنيات حديثة داخلها لهذا أيقنت هذه المؤسسات ضرورة استخدامها الفعال لهذه التقنيات الجديدة التي ترفع من قيمة مبيعاتها وخدماتها وتحقق ولاء الزبون لها،وذلك من خلال إرضاء هذا الأخير وجعلها المستفيد الأول من المؤسسة لأن ضمان ولائها يحقق الربح للمؤسسة، وبسبب الولوج الهائل للتكنولوجيات الحديثة لهذه المؤسسات استلزم علينا التوقف عند أهم التقنيات الجديدة التي أصبحت ضمن قائمة أعمال المؤسسة الخدماتية ألا وهي دخول شبكة الانترنت في جميع استعمالات المؤسسة وتغير أساليب العمل والتعاملات التجارية لدى المؤسسة ونظرا لتشعب الموضوع يجب علينا تخصيص جزء منه لتسهل علينا الدراسة، لهذا اخترنا المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر بالوادي كمحل لدراستنا التي تعتمد على مجموعة من الأدوات والاستراتيجيات لبناء ولاء زبائنها ومن هنا تطورت فكرة تحويل الزبون الراضي إلى زبون وفي و ذلك من خلال تغيير فكرة التسويق التقليدي وتطويره بإدخال التكنولوجيا الحديثة عليه ليدخل التسويق الالكتروني ضمن حيز عمل والاستراتيجيات الجديدة للمؤسسة حيث أصبح هذا الأخير يحتل مكانة هامة داخل المؤسسات الخدماتية مما ساعد هذه المؤسسات على تخطي بعض التحديات والصعوبات التي واجهتها في مجال تسويق الخدمات، و من هذا المنطلق وجب علينا دراسة هذه التقنية الجديدة(التسويق الالكتروني) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر من حيث تطبيقها و فعاليتها في المؤسسة.

وعلى ضوء ما سبق ارتأينا أن نقسم الدراسة إلى فصلين،حيث تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من حيث النشأة، التطور، الهيكل التنظيمي ومختلف المصالح، أما في الفصل الثاني تطرقنا إلى الجانب التطبيقي أين حاولنا إسقاط دراسة واقع إستخدام التسويق الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الإشكالية:

أن العصر الحديث شهد عدة تحولات عميقة شملت جميع مناحي الحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية وكان لهذا التطور الهائل اثر دخول شبكة الانترنت إلى معظم المؤسسات الجزائرية الخدماتية والتجارية ومثال على ذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي هي محل دراستنا حيث تحاول هذه الأخيرة إحداث تغييرات في أسلوب إرضاء الزبون وإشباع رغبته المعلنة من خلال التسويق الالكتروني للخدمات ذات الجودة العالية لتضمن

توفير الجهد والوقت لدى الزبون على اعتبار أن التسويق الالكتروني يساعد على تخفيض التكاليف و التواصل الدائم مع الزبائن وهو أداة جيدة لتفعيل التواصل بين المؤسسة والزبون ومن خلال ما سبق يمكن لنا طرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع استخدام التسويق الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ؟

تحديد فرضيات الدراسة :

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى:

التسويق الالكتروني يفتح أمام المؤسسات فرصا تسويقية واسعة وتصبح قادرة على تحسين وتطوير أدائها التنافسي وقادرة على تحقيق اقل التكاليف، حتى إذا لم تنجح في ترسيخ عمليات التسويق التقليدي.

الفرضية الثانية:

تشكل البنية التحتية والصعوبات الفنية الموارد البشرية الفنية في المؤسسة التي تسوق إلكترونيا عقبة أمام التسويق الالكتروني واستخدام طرق الدفع الالكتروني في انجاز المعاملات

الفرضية الثالثة

التسويق الالكتروني يساهم في زيادة حجم الزبائن وعدد الصفقات المبرمة، سيختصر الكثير من المنافذ التوزيع الأمر الذي يؤدي إلى الدخول إلى أسواق جديدة وهذا بدوره يزيد من حدة المنافسة المحلية، وهذه المنافسة من شأنها ان تؤدي بدورها إلى تحسين جودة المنتج، وبتالي زيادة المبيعات والأرباح الأمر الذي يؤدي إلى دعم الاقتصاد وزيادة الناتج الوطني.

أسباب الدراسة:

أسباب موضوعية:

- دخول التكنولوجيات الحديثة إلى مؤسسة اتصالات الجزائر و الدور الكبير الذي تلعبه في تحسين ظروف العمل و ترقية تقديم الخدمة عبر شبكة الانترنت.
- التعرف على فعالية التسويق الالكتروني الخدمي داخل المؤسسة بكل متطلباته.

أسباب ذاتية:

- رغبة الطالب في الكشف عن حيثيات الموضوع.
- مجال التخصص يفرض علينا دراسة مثل هذه المواضيع الجديدة.

أهمية الدراسة:

في ظل تطور طرق الاتصال و ظهور التكنولوجيات الحديثة افترضنا تحديد الأهمية التي تقدمها الدراسة فيما يلي:

- تطور و تحسن في أساليب تقديم الخدمات في المؤسسة لدى الزبون.
- الارتقاء بمستوى الأداء التسويقي الالكتروني في المؤسسة.
- إضفاء خدمات جديدة للتسويق إلكترونيا على مستوى المؤسسة

أهداف الدراسة:

- بما أننا في صدد دراسة ميدانية للتسويق الالكتروني داخل مؤسسة اتصالات الجزائر يجدر بنا التوقف عند أهم الأهداف التي يمكن أن تقدمها الدراسة:
- البحث في إمكانية استغلال التكنولوجيات الحديثة للاتصال في الوظيفة التسويقية وإظهار أهمية استخدام التكنولوجيات في العصر الحالي وما ينتج من فوائد ايجابية تخدم المؤسسة وأيضا محاولة إلقاء الضوء على ماهية شبكة الانترنت في أداء الأنشطة التسويقية.
- معرفة مدى استخدام المشرفين للتسويق الالكتروني داخل المؤسسة و أهم الصعوبات التي تواجههم.
- الكشف عن آراء الزبائن و مدى تقبلهم لتقنية التسويق الالكتروني و كيفية التعامل بها.

عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة المستهدفة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وعينة الدراسة تمثلت في المشرفين و الموظفين على مستوى القسم التجاري في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، واستهدفنا العينة على أساس أنها تخدم موضوع الدراسة.

أدوات جمع البيانات والمعلومات :

من اجل القيام هذه الدراسة و انطلاقا من المعلومات المراد الحصول عليها اعتمدنا على الأدوات التالية:الملاحظة والمقابلة وكان ذلك مع مدير مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي و المشرفين والموظفين على مستوى القسم التجاري كونه هو المكلف بالعمليات التسويقية بالمؤسسة.

- **الملاحظة:**وتعني مشاهدة الظاهرة عن كثب في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية و الملاحظة لا نقصد بها الملاحظة العابرة بل هي عملية مقصودة تسير وفق الخطة المرسومة في إطار منهج علمي متبع.
- **المقابلة:** وهي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث و المبحوث سواء كانت فردية أو جماعية و يجري هذا اللقاء في شكل مناقشة حول موضوع معين من اجل الحصول على معلومات و بيانات تخص البحث محل الدراسة.

صعوبات الدراسة:

واجهتنا صعوبات في إجراء هذه الدراسة نظرا لحداثة الموضوع في المؤسسات الخدماتية خاصة مؤسسة اتصالات الجزائر بالودي، وقلة الدراسات المنشورة في مجال التسويق الالكتروني، وحتى إن وجد الموضوع في الكتب إلا انه لم يعد يتساير مع المجريات الجديدة والتطورات الراهنة في ظل التكنولوجيات الحديثة التي طرأت على مجال الدراسة.

المبحث الأول

المبحث الأول: نبذة عامة مجمع اتصالات الجزائر

المطلب الأول: نشأة المؤسسة الأم (شركة اتصالات الجزائر)

أن من أهم التحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة1999بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات،وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، إحداهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة" بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSATو شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح سوق النطاقات الدولية في2003والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في2005،وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.
وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

1) قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات،حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات وبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

2) 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن بفكر مغاير تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد،ومجبرة على إثبات وجودها في ظل وجود منافسين في محيطها الوطني.

3) فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر موبيليس مختص في الهاتف الخلوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي الهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98% وكدا عدد زبائنها الذي تعدى 10ملايين مشترك.كما يضم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو **اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب"**مختص في تكنولوجية الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الانترنت ذو السرعة الفائقة .

وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم لعالي، البحث العلمي، التربية الوطنية التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الإنترنت Intranet بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة"جواب."إضافة إلى ذلك نجد **اتصالات الجزائر الفضائية** المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.[1]

4) الإطار القانوني.

تأسست اتصالات الجزائر وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدول (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدر بـ 50.000.000.000دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم11 ماي2002 تحت رقم 02B 0018083.

وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من أجل خلق فروع لها مختصة تساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى لتحولها إلى مجمع يقوم بتسيير فروعها وهم كالتالي:

[1]– وثائق خاصة بإصلاح وتطوير قطاع الاتصال بالجزائر مقدمة من طرف اتصالات الجزائر

- ✓ اتصالات الجزائر الهاتف النقال **"موبيليس":**مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.
- ✓ اتصالات الجزائر الفضائية ATS «RevSat »:مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ: 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات و تغطي أكبر نسبة من الاتصالات فيولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي تتعامل معها، وسنحاول في هذا المطلب التعرف على المؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهامها ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

أولا: تقديم مكان التربص لمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي:

1-تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي:

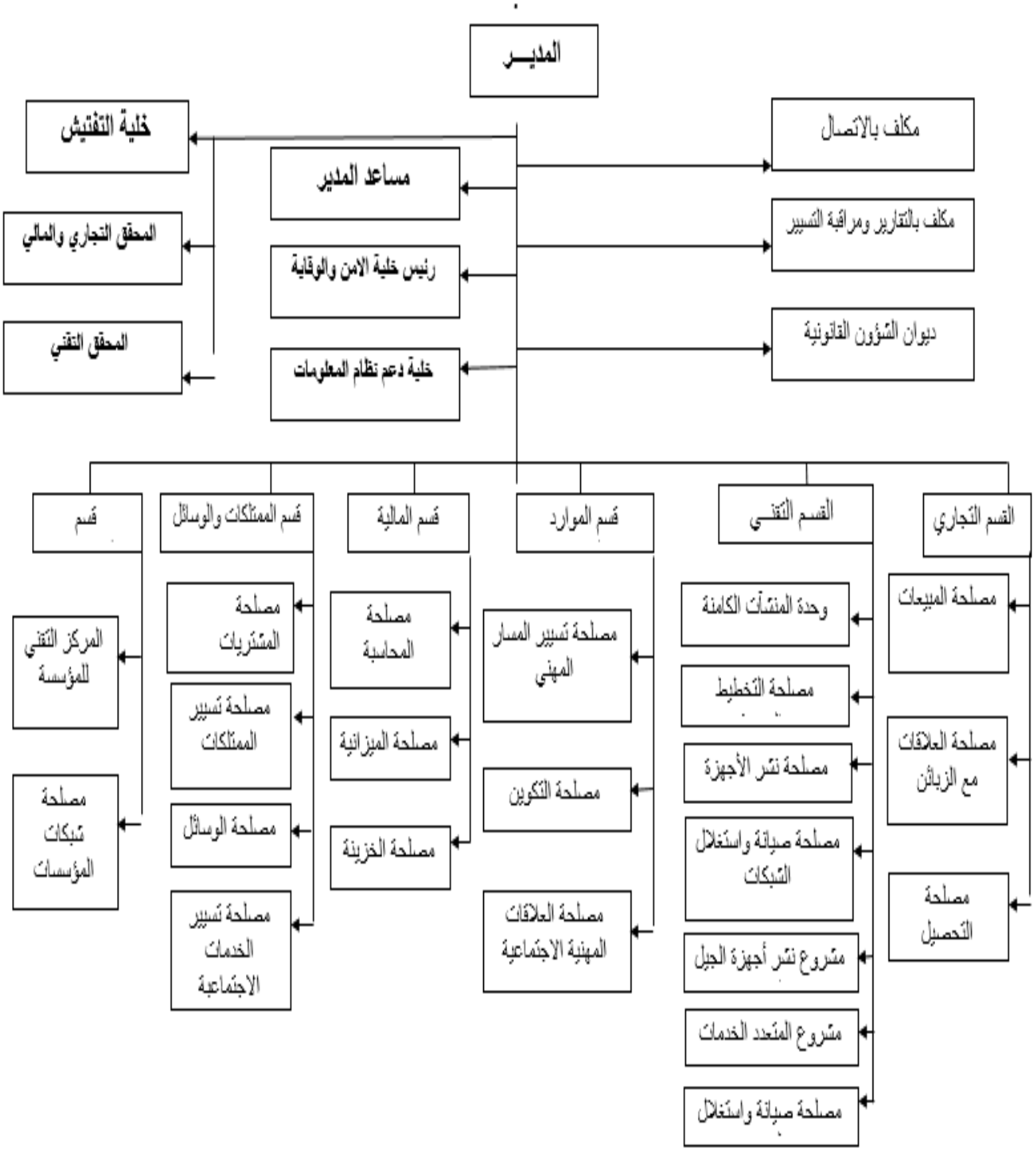
تعتبر المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي جزء من اتصالات الجزائر حيث فتحت أبوابها واستلمت مهامها في 2003/03/26 وتقع في وسط مدينة ولاية الوادي يحدها من الشمال شارع الشهيد طالب العربي قمودي مقابل البنك المركزي ،من الجنوب فندق سوف، من الشرق مدرية السياحة ،من الغرب السكنات الوظيفية وعدد عمالها 221 عامل.[2]

ثانيا: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

بهدف التسيير الحسن في المؤسسة لمختلف الإدارات والمصالح لجأت المؤسسة إلى التوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم أعمالها بتوظيف إطارات ذات كفاءة عالية وتقنيين سامين ومهندسي أعمال يساهمون في ترقية خدماتها من خلال وضع هيكل تنظيمي والشكل الآتي يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

[2]- معطيات من الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالوادي (رئيس قسم الموارد البشرية)

الشكل رقم (01): يمثل الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: مقدم من طرف الأمانة العامة لاتصالات الجزائر بالوادي

المدير العملي :ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضائها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.[3]

كما تتكون المديرية من أربعة خلايا متمثلة فيما يلي:

1- خلية التفتيش: تضمن كلا من المحقق التجاري والتقني وهي تقوم بالمهام التالية:

- ✓ تقوم بالمراقبة في العمليات المشبوهة.
- ✓ تقوم بمراقبة المصاريف غير المبررة على مستوى الوحدات.

***المحقق التجاري:**

- ✓ مباشرة التحقيق التجاري في حالة وجود خلل في التسيير التجاري.
- ✓ مراقبة جميع المصاريف لجميع الوكالات.

***المحقق التقني:**

- ✓ مراقبة التجهيزات التقنية والتبليغ عن أي خلل.
- ✓ إعداد التقارير اليومية الخاصة بالتقنيين المتعلقة في الجانب التقني (الشبكات).

2- خلية الاتصال:

- ✓ إحصاء وتحليل المعلومات التي تخص المؤسسة.
- ✓ الحرص على وصول المعلومة لوسائل الإعلام المرئية، المسموعة والمكتوبة.

3- خلية مراقبة التسيير:

- ✓ ضمان تحليل المؤشرات اليومية للعمل.
- ✓ المساهمة في وضع إستراتيجية خاصة ببرامج الجودة للمؤسسة.

4- ديوان الشؤون القانونية:

- ✓ ضمان متابعة ملفات المناجات رفقة الهيئات القضائية.
- ✓ ضمان تحليل المعطيات التشريعية، وإيجاد حلول للقضايا.

بالإضافة إلى:

- ✓ مساعد المدير والذي يقوم بالمهام التالية:
- ✓ تنظيم الاجتماعات والمواعيد اليومية.
- ✓ التنسيق مع المصالح فيما يتعلق بالاتصال الداخلي

[3]- من وثائق المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالودي

✓ كما تنقسم المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي إلى خمسة أقسام:

أولا:قسم الممتلكات والوسائل: وتشمل المصالح التالية:

1- مصلحة المشتريات:

✓ ضمان تموين المؤسسة بكل ما تحتاجهم نعتاد وأدوات ومواد.

✓ ضمان الجرد اليومي للمشتريات.

2- مصلحة الممتلكات:

✓ تخطيط الاحتجاجات ومتابعة الجرد اليومي للمؤسسة.

3- مصلحة الأمن والوقاية:

✓ تضمن تطبيق إجراءات وضوابط وشروط الأمن والوقاية في المؤسسة.

✓ تشارك في إنجاز ووضع إجراءات وقواعد السلامة وتطبيقها في المؤسسة.

4- مصلحة الوسائل:

✓ التكفل بكل مصروفات ومنتجات المؤسسة.

ثانيا: قسم المالية: ويشمل المصالح التالية:

1- مصلحة المحاسبة:

✓ انجاز التسجيلات والكتابات المحاسبية.

✓ انجاز الميزانية السنوية.

✓ تحديث الوثائق المحاسبية للسجلات.

2- مصلحة الميزانية:

✓ التحقيق في مدى مطابقة وصحة الملفات الخاصة بالتخليص.

✓ ضمان المتابعة اليومية للعمليات اليومية لمصروفات المؤسسة.

3- مصلحة الخزينة:

✓ تسيير الحسابات البنكية.

✓ إعداد مخطط التوقع للخزينة.

✓ المصادقة على عمليات الخزينة.

ثالثا: قسم الموارد البشرية:ويشمل المصالح التالية:

1- مصلحة تسيير المسار المهني:[4]

- ✓ تضمن التسيير الإداري للعمال وتحضير الأجور.
- ✓ تقوم بتحضير الوثائق الخاصة بالعمال.

2- مصلحة العلاقات الاجتماعية:

- ✓ متابعة تطبيق القانون الداخلي للمؤسسة.
- ✓ ضمان تنصيب الهيكل والمصالح.
- ✓ المشاركة في عمليات تنصيب المناصب العليا.

3- مصلحة التكوين:

- ✓ تنظم وتحدد متطلبات التكوين.
- ✓ تحدد برامج التكوين.

رابعا القسم التقني:ويشمل المصالح التالية:[5]

1- مصلحة استغلال العتاد:

- ✓ دراسة وتطوير شبكات الاتصالات.
- ✓ ضمان صيانة مختلف التجهيزات.

2- مصلحة استغلال الشبكات:

- ✓ تضمن استغلال شبكات الوصول.
- ✓ تضمن تسخير شبكات الوصول.

3- مصلحة شبكات المؤسسة:

- ✓ تضمن استغلال وصيانة شبكات المؤسسة.
- ✓ تكوين وتأهيل عمال المصلحة.

4- وحدة المنشآت القاعدية:

- ✓ تضمن تحضير أماكن وضع معدات الاتصال.
- ✓ ضمان صيانة الهياكل القاعدية.

4- معطيات من الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالوادي (رئيس قسم الموارد البشرية)

5- من وثائق المؤسسة الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

5- مصلحة التخطيط والهندسة:

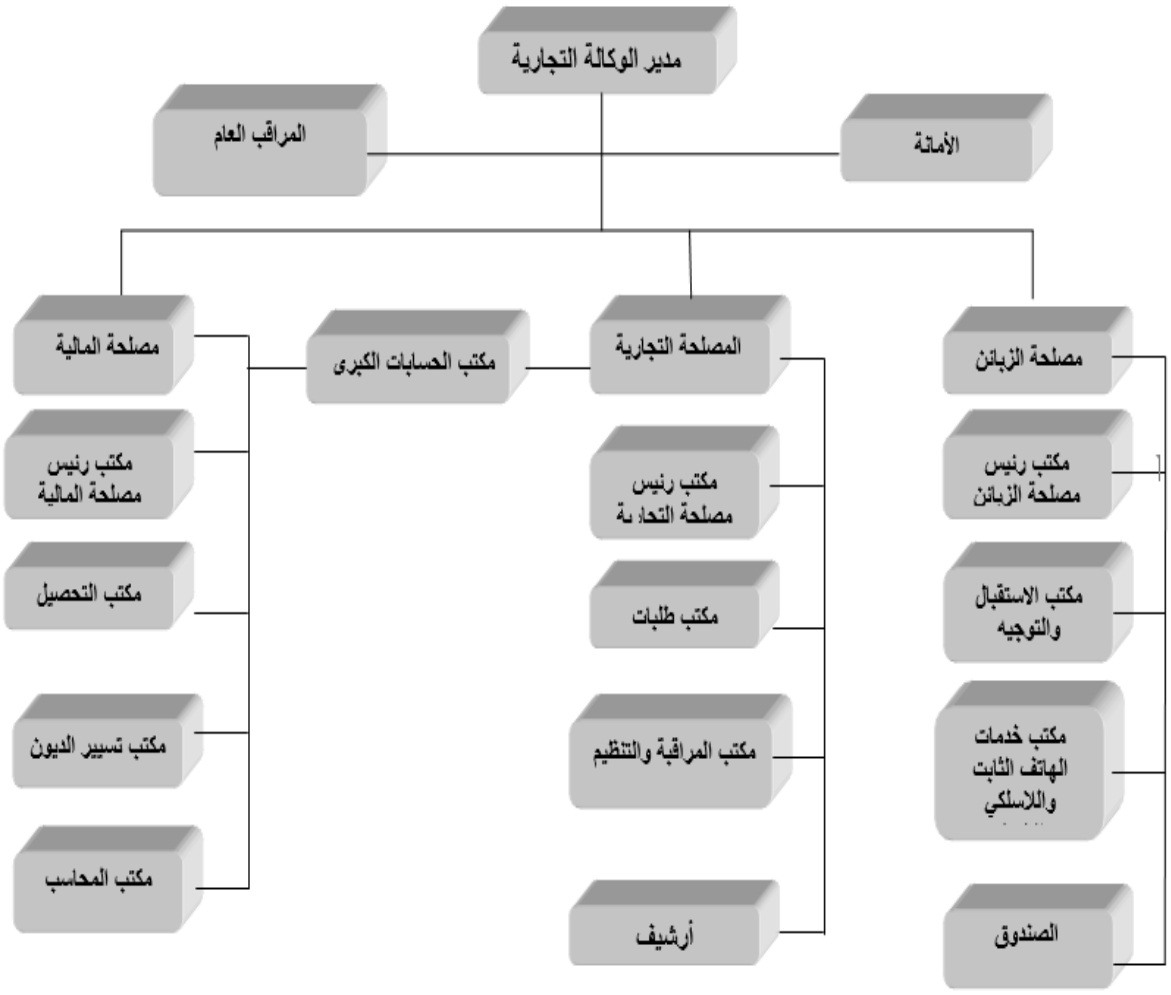
- ✓ متابعة المشاريع الخاصة بشبكات الاتصالات.
- ✓ وضع تصورات للمشاريع الجديدة في الاتصالات.

6-مصلحة نشر الأجهزة:

- ✓ السهر على ضمان نشر الأجهزة والعتاد الخاصة بالاتصالات.
- ✓ إعداد التقارير اليومية حول وضعية التجهيز

خامسا: القسم التجاري:ويقوم بوضع الاستراتيجيات التسويقية و يشمل المصالح التالية:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للقسم التجاري لاتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: من مصلحة القسم التجاري لاتصالات الجزائر بالوادي

ومن مهام ومسؤوليات الوكالة التجارية:[6]

- ✓ استقبال وتوجيه الزبائن.
- ✓ تقديم عروض الخدمات.
- ✓ بيع وتقديم خدمات.
- ✓ تقوم بالفوترة والتحصيل.
- ✓ تقوم بالعمليات التسويقية والخطط الاستراتيجيات.
- ✓ تقوم بمعالجة الاحتجاجات.

كما تقوم الوكالة التجارية بالتكفل بالنشاطات المتعلقة بالزبائن كما يلي:

- ✓ إجراءات بحث وتحديد المتطلبات.
- ✓ إجراءات ما قبل البيع.
- ✓ معالجة وتسيير الطلبات.
- ✓ تسيير انجاز الطلبات.
- ✓ الفوترة والمخالصة.
- ✓ التكفل بالعمليات ما بعد البيع.

المطلب الثالث: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تعتبر المهام التي تقوم بها اتصالات الجزائر بالوادي من أبرز الركائز التي تغذي بيئتها التسويقية بهدف جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتتمثل هذه المهام فيما يلي:

- ✓ توفير كل وسائل الاتصال.
- ✓ تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.
- ✓ عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
- ✓ مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
- ✓ تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الانترنت .
- ✓ إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.
- ✓ بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.

[6]–وثائق خاصة بالوكالة التجارية بالوادي (مأخوذة من مدير الوكالة التجارية)

- ✓ بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.
- ✓ بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحقيق أهدافها من خلال إشباع وتلبية حاجات ورغبات الزبائن فيما يلي:

أولا: أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي:

تتبلور أهمية اتصالات الجزائر لكونها مؤسسة تجارية تسعى دوما لتكون في الصدارة لذا اتبعت عدة استراتيجيات لتحقيق ذلك نذكر منها:[1]

- ✓ المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- ✓ المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات.
- ✓ المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- ✓ المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتباره المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر
- ✓ المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقها.
- ✓ المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمنتجات.

ثانيا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

من اجل البقاء وضمان الحصة السوقية سعت اتصالات الجزائر لرسم خطة وأهداف تمكنها من تقديم خدمات ومنتجات تجعلها في الريادة وتلبي كافة حاجات ورغبات زبائنها ومن أهم هذه الأهداف:

- ✓ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- ✓ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- ✓ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ✓ ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء..
- ✓ الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة للاحتياجات العملاء في السوق.
- ✓ الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.
- ✓ وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية

[1]– من وثائق مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي مع مقابلة مع السيد رئيس قسم الموارد البشرية

- ✓ سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة مما جعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها وتغطيتها لأغلبية مستهلكيها.
- ✓ تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن.
- ✓ معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها.
- ✓ متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها.
- ✓ دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

1- الأهداف الإستراتجية لاتصالات الجزائر اليوم:

- **على الصعيد التقني:** بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى Backbone مبنية على قواعد تكنولوجيا حديثة،وجديدة ومؤمنة جدا(DW.DN.IP./NPLS) وذات مرونة ومستوى الربط العالي بضمانات QOS وموزات انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير جديدة للاتصالات .
- **على الصعيد التجاري** :إعطاء دفع جديد إلى المنتوج ونوعية الخدمات المقدمة ، وكذا جعل متعاملين إستراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الأنترنات(XDSL . VOIP)مع مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة .
- **على الصعيد التنظيمي:** وضعت اتصالات الجزائر استراتيجية مبنية على الأهداف والتكفل بالزبائن والمؤسسات الكبيرة والمتوسطة، وكذا الزبائن المحليين، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الاتصال وهذا بوضع أداة تسيير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية، ذات دقة جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي.

2- مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد:

- ✓ خبرة كبيرة في استثمار شبكات الاتصالات.
- ✓ وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني.
- ✓ توفر خدمات كاملة في معظم حلقات سوق الاتصالات الذي يجعل التنافسية أكبر على المنتوج.
- ✓ تكوين شركاء ذو امتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل احتياجات الزبائن.
- ✓ وجود شركة اتصالات الجزائر عبر كافة التراب.

المبحث الثاني

المبحث الثاني:واقع استخدام التسويق الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الأول: استخدام المزيج التسويقي الإلكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

المزيج التسويقي هو إستراتيجية تتبعها الإدارة لإشباع حاجات ورغبات المستهلك ويعد المزيج تشكيلة مؤثرة أو داعمة للإستراتيجية التسويقية، من أكبر التحديات التي تواجه أي منظمة هو تحدي وضع المزيج التسويقي فعال الذي يوصلها إلى تحقيق أهداف مسطرة وهذا من خلال التنسيق الجيد فيما بين المتغيرات المتمثلة في الخدمة السعر والترويج،التوزيع وكيفية تصميم موقع إلكتروني، الأمن وسرية بيانات الزبائن ...إلخ. **أولا: المنتج الالكتروني**

يساعد التسويق الالكتروني على تدفق المعلومات حول المنتجات المختلفة ولا شك ان توفير كم هائل من المعلومات لكل عميل عن المنتجات التي يتعامل فيها والمقارنة بينها يؤدي إلى زيادة حدة التنافس في الجودة والمواصفات والأسعار. ولذلك اضطرت الشركات إلى إجراء تعديلات على العملية التقليدية لتطوير المنتجات إلى ابتكار ما يسمى بالعملية المرنة التي من عناصرها:تحسين السوق، اختيار الحلول الفنية ودمج حالات العملاء مع الحلول الفنية.

تتضمن شركة اتصالات الجزائر على مزيج واسع من خلال الخدمات المقدمة في السوق الجزائرية ومن أهم المنتجات التي تقدمها المديرية العلمانية للاتصالات بالوادي هي خدمة الهاتف الثابت بنوعيه السلكي واللاسلكي، الخطوط الخاصة وخدمة البطاقات المسبقة (بطاقة أمال وبطاقة قضاء الإنترنت وخدمة الانترنت) ذو تدفق عالي ADSL، خدمة التكنولوجيا الجديدة MSAN، والأكشاك المتعددة الخدمات، والمزايا المجانية التي يستفيد منها الزبون أو المشترك مثل مزية النداء الثاني، المحاور الثلاثية تحويل النداء، الفاتورة المنفصلة، خدمة LTE 4G، بطاقة مكتبتي، خدمة الأيدوم خدمة خلاص الدفع الالكتروني... الخ.

1- خدمة الهاتف الثابت السلكي

توفر اتصالات الجزائر شبكات اتصالات مثالية وتتضمن جودة عالية في نوعية الاتصالات بفضل شبكة الهاتف السلكي والتي تغطي كامل التراب الوطني، وتعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت هي:

1-1-أعلام بنداء في الانتظار:

تسمح هذه الخدمة للمشترك عند إجرائه لمكالمة ما للمعرفة أن هناك مشترك أخر يحاول الاتصال به وذلك بإشارة سمعية، وما يمكنه عدم المبالاة وترك المكالمة الجديدة أو تحرير المكالمة الأولى واخذ المكالمة الجديدة، أو الاحتفاظ بالمكالمة الأولى مع اخذ المكالمة الجديدة.[1]

1-2-إعلام بنداء في الانتظار:

وهذه الخدمة تسمح للمشترك في حالات المكالمة (النداء) بإخباره بأن هناك مشترك أخر يحاول الاتصال به وذلك بإشارة سمعية.

1-3-النداء بدون ترقيم:

هذه الخدمة تسمح بحصول على الرقم أوتوماتيكي دون تشكيله والذي تم برمجته وذلك عند رفع السماعة وبعد مرور 05 ثوان يتم تشكيل هذا الرقم أوتوماتيكيا.

وهذه الخدمة موجه إلي:

- ✓ الأطفال الصغار
- ✓ الأشخاص المعاقين وحادي البصر
- ✓ الأشخاص المسنين

1-4-خدمة المنبه:

هذه الخدمة تسمح للمشترك أن يبرمج نفسه، نداء أو عدة نداءات ويمكنه أن يلغي أحد أو كل النداءات المبرمجة بالإضافة إلى تذكيركم وتنبيهكم لمواعدكم المهمة.

1-5-المحاضرة الثلاثية:

هذه الخدمة تسمح بالاتصال بثلاثة مشتركين في نفس الوقت،بحيث تمكن المستعمل بإجراء اجتماعات بعيدة المدى ويجب توفر الزر(R)على الهاتف المستعمل وبفضل هذه الخدمة يمكنكم إجراء اجتماعات بعيدة المدى.

1-6-تحويل النداء:هذه الخدمة تسمح للمشترك أن يحول كل المكالمات أو النداءات التي تأتيه إلى رقم أخر يختاره هو (أي الموجود داخل نفس المقاطعة).

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=fixe_perso

2- خدمة الهاتف اللاسلكي:

بالإضافة إلى الربط بالخيوط إلى الهاتف الثابت توفر اتصالات الجزائر تقنية تسمح بتحقيق الاتصالات بين المشتركين لاسلكيا عن طريق تقنيةLOOP WIRELLESS WLL LOCAL ونظرا لليونة التي تتمتع بها هذه التقنية والمزايا التي توفرها هذه التكنولوجيا فقد اعتمدت عليها اتصالات الجزائر من أجل استدراك التأخر المسجل في مجال الكثافة الهاتفية على مستوى المناطق الريفية ولتوفير فعالية أكثر في مجال الاتصالات.

2-1-خصائص الهاتف الثابت اللاسلكي:[1]

- ✓ سرعة الانتشار وسهولة الشبكة
- ✓ السهولة في الصيانة خاصة في موسم الشتاء لأنه يحتوي لا على الخيوط ولا على الأعمدة.
- ✓ سرعة كبيره في التدخل من اجل إصلاح الأعطال.
- ✓ جودة خدمات مضمونة.
- ✓ تكنولوجيا متطورة.

2-2-الخدمات المتاحة:

- ✓ الخدمات الأساسية للهاتف (الصوت،الفاكس،المحاضرة الثلاثية، الطاكسيفون.... الخ).
- ✓ خدمات الولوج في الشبكة عبر الدائرة المحلية عبر تدفق يصل إلى 14.4 كيلوبايت ساعي.
- ✓ خدمات الإنترنت والفيديو (بتدفق يصل إلى 153.6 كيلوبايت ساعي).

3- خدمات الانترنت : (fawri. easy. anis+MSAN.ADSL)

3-1-خدمة الانترنت "جواب":

هي خدمة مقدمة من طرف اتصالات الجزائر، والتي تم إنشاؤها بناءا على أعادت هيكلة خدمات الانترنت السابقة fawri. easy. anis فأصبح "جواب" فرع مجمع اتصالات الجزائر مهمته وضع الخبرات والقدرات في خدمة ابتكار والتحديد ويعمل على تطوير وتنوير الخدمات المتعلقة بالمشاريع، وكذا مسايرة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة تسمح بحرية الإبحار في شبكتها بتقنية الانترنت ذات تدفق عالي.[2]

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=fixe_perso

2 من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=liaisons_specialisees_internet

3-2- خدمة أنيس:

هي خدمة إنترنت عريضة النطاق فائقة السرعة من اتصالات الجزائر "جواب" مستند على آخر التكنولوجيا الحديثة متوفرة بصياغات مختلفة من حيث السرعة والتكلفة والسرعة وتكلفة الخدمة، وحسب فئات وأصناف الزبائن .

3-3- خدمة الأيدوم:

هو العرض الجديد لاتصالات الجزائر التي يمكن من خلاله إجراء المكالمات الغير محدودة مقابل دفع مبلغ بسيط يبدأ من350دج شهريا وعروض انترنت بتدفقات عالية وجد عالية تتماشى مع احتياجاتكم، وصيغ اشتراكات تتراوح سرعة تدفقاتها ما بين1و20ميغابايت في الثانية، بالإضافة إلى العديد من الخدمات المجانية.[1]

3-4- بطاقة تعبئة الأيدوم:

هي عبارة عن بطاقة تعبئة بها رقم خاص يحتوي على كمية محددة من تدفق الإنترنت وبسعر محدد لتمكينكم من تعبئة حسابكم بكل بساطة وفي كل وقت، مهما كان تدفق اتصالكم.

3-5- خدمة :LTE 4G

تعتبر اتصالات الجزائر أول متعامل بسوق التكنولوجياLTE4Gفي شمال إفريقيا والثانية على المستوى الإفريقي بعد جنوب إفريقيا تمكن الاتصال بالإنترنت بسرعة عالية تصل حتىMBPS 100،وهي تكنولوجيا لاسلكية تعمل عن طريق موجات الراديو،ويتم تقسيم التدفق بين مجموعة من المشتركين وتتميز هذه الخدمة بـ:

- ✓ تمثل تكنولوجيا الجيل الربع LTE4G مرحلة جديدة وهي مرحلة التدفق الجد عالية وهي تمكن من الدخول إلى الانترنت من الكمبيوتر المكتب، الهاتف الذكي، اللوحة أو الكمبيوتر المحمول بسرعة وتدفق وراحة عاليتين.[2]
- ✓ تمكن سرعة التدفق الجد عالية لهذه التكنولوجيا من إجراء التحميلات فائقة السرعة، التصفح السهل الذي يسمح بالاستفادة من خدمات متعددة الوسائط.
- ✓ تمكن تكنولوجياLTE4G من تقليص زمن الاستجابة إلى أقل من 150 MS.
- ✓ تركيب وإعداد جهاز استقبال الزبون (CPE) بطريقة سهلة وسريعة.

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=internet_pro

[2] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=4glte

- ✓ يمكن المستهلكين استخدام مختلف الدعامات اللاسلكية (WIFI)، الكمبيوتر المحمول، اللوحة أو الهاتف الذكي ....
- ✓ تخدم الزبائن الذين لا يملكون الهاتف الثابت.
- ✓ تثبت وتضبط محطة الاستقبال الخاصة بالزبون بطريقة بسيطة وسريعة.
- ✓ يستطيع المستخدمون استخدام الأجهزة المختلفة المجهزة بالاتصال اللاسلكي(WIFI).
- ✓ حجم التدفق يسرع عمل خدمات الوسائط المتعددة والبث المباشر للفيديوهات عالية الدقة على الانترنت فعرض LTE4G محدد بكمية استهلاك المعلومات وليس بسرعة التدفق.إذ سرعة التدفق المتوفرة والتحميل والوقت المختار يمكن من الاستفادة الكاملة من الاشتراك كما يحتوي هذا العرض على نوعين هما:

3-5-1- العرض الأول خاص بالزبائن الخواص:

إذ يمكنهم بتصفح وتحميل البيانات مع سرعة تدفق قصوى(يمكن ان تصل إلى 150 ميغابايت في الثانية) مقابل أحجام استهلاك مختلفة، وبعد استنفاذ الحصة يستفيدون من الاتصال بالانترنت بسرعة تدفق تقدر بـ 512 kbps في الثانية بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية ومع ذلك يمكنهم من تعبئة حسابهم في أي وقت عبر الانترنت باستعمال بطاقات التعبئة وهذا عبر فضاء التعبئة .

3-5-2- العرض الثاني خاص بالزبائن المهنيين:

هذا العرض موجه فقد للزبائن المهنيين إذ يمكنهم تصفح وتحميل بيانات مع سرعة تدفق قصوى (يمكن ان تصل إلى 150 ميغابايت في الثانية) مقابل حجم استهلاك مقدر ب 10جيغاأكتي، وبعد استنفاذ الحصة يستفيدون بالاتصال بالإنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ 512 kbps كيلوبايت في الثانية بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية، ومع ذلك يمكنهم تعبئة حسابهم في أي وقت عبر الإنترنت باستعمال بطاقات التعبئة 5 أو 10 جيغا أكتي فقد عبر فضاء التعبئة.

الجدول رقم (01): الفروقات بين الزبائن الخواص والمهنيين

عرض الخواص	عرض المهنيين
جهاز مودم 4G LTE	جهاز مودم 4G LTE مهني
هاتف لاسلكي (ذو سماعة واحدة)	هاتف لاسلكي ذو سماعتين
حجم أنترنت بـ 5 جيغا أوكتيه	حجم أنترنت بـ 10 جيغا أوكتيه
رصيد مكالمات 500 دج	رصيد مكالمات 1000 دج

المصدر: 4g.at.dz/index-ar.php

3-6- الخدمة الجديدة ل Volte:

هي عبارة عن تقنية جديدة تسمح بإجراء واستلام المكالمات الوطنية والدولية عبر شبكة إنترنت الجيل الرابع G LTE4، مع تحسين جودة الصوت إلى حد كبير إلى جانب الحد من زمن إعداد المكالمة سيتيح لكم العرض الجديد "Volte" الذي سيدخل حيز التشغيل الفوري عبر كامل ولايات الوطن(48 ولاية) إجراء مكالمات مجانية وغير محدودة بتقنية الوضوح العالي (بين الخطوط المزودة بتقنية Volte) مع الاستفادة من الانترنت ذي التدفق العالي .

3-7- خدمة في مكتبتي:

هي عبارة عن مكتبة الكترونية تحتوي على آلاف الكتب بمختلف التخصصات والمجالات وما على الزبائن سوى اقتناء بطاقة خاصة به،للاستفادة من هذه الخدمة. مدة البطاقة 12 شهر ويتم التسجيل عن طريق موقع الكتروني خاص وهي متوفرة على مستوى كافة الوكالات التجارية.[1]

3-8- خدمة الاتصال المباشر الوافد:

خدمة الأرقام الافتراضية أو ما يعرف بالاتصال المباشر الوافدDirect INWARD Dialling (DID) وهي خدمة تعرف رواج تجاري كبير خارج الجزائر وبشكل أخص في كل من(أمريكا،كندا والبلدان الأوربية).

خدمة الأرقام الافتراضية DID التي قامت بتفعيلها اتصالات الجزائر بالشراكة مع متعامل أجنبي وذلك من خلال إرسالها لهذا المتعامل حزمة أرقام هواتف عادية مع التعريف البسيط لها. على أن يتم تشغيل هذه الأرقام خارج الجزائر إذا أراد شخص الاتصال من داخل الجزائر. بصفة عامة، مثلا هناك جزائري مقيم في موريال بكندا، يملك رقم هاتف جزائري يسمح لعائلته في الجزائر بالاتصال به في كندا بتسعيرة حددت ب 4.50 دينار جزائري للدقيقة بدون حساب الرسوم. أين يتم استقبال المكالمات الهاتفية من هاتف ثابت أو هاتف نقال شريطة أن يتواجد هذا الشخص بموريال بكندا. لإتمام العملية، سلمت شركة الاتصالات الجزائرية مجموعة من الأرقام الهاتفية، ويتكفل المتعامل الأجنبي بوضع التجهيزات الضرورية من أجل أن يرن الهاتف وتتم العملية بنجاح. وهذه الأرقام تستخدم من قبل المهاجرين المقيمين في الخارج لتلقي المكالمات من آبائهم وعائلاتهم الذين يعيشون في الجزائر.

حزمة الأرقام المستعملة: 09832 XXXXX (متكونة من 10 أرقام)

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=fimaktabati

3-9- خدمة خلاص للدفع الالكتروني:

تطلق اتصالات الجزائر خدمة خلاص من أجل تدعيم خدمة التعبئة ودفع الفواتير الخاصة بها مع خلاص، بحيث تمكن الزبون بتعبئة حسابه IDOOM ADSLودفع فاتورة هاتفية IDOOM FIXE في أي وقت، وبكل أمان وهذا عن طريق حسابه البريدي الجاري وتشمل هذه الخدمة ما يلي:[1]

- ✓ خلاص التنقلات.
- ✓ خلاص المعاملات النقدية.
- ✓ خلاص الوقت الضائع.
- ✓ خلاص التأخيرات.

3-9)خدمة WICI:

وهي اتصال لاسلكي فضائي وللاستفادة من خدمة WICI، يتعين عليكم تسجيل أنفسكم مسبقا على مستوى إحدى نقاط البيع التابعة لاتصالات الجزائر من أجل:

- ✓ تشغيل حسابكم WICI (يتم التشغيل في المرة الأولى فقط).
- ✓ الحصول على اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكم من قبل أحد البائعين التابعين لاتصالات الجزائر.
- ✓ للدخول إلى شبكة الانترنت باستخدام خدمة WICI، يكفيكم فقط اقتناء بطاقة تعبئة WICI.

بمجرد الدخول إلى شبكة الانترنت، يتم إعادة توجيهكم إلى البوابة الإجبارية الخاصة بخدمة WICI من أجل تعبئة حسابكم، وهو ما يسمح لكم بالتمتع بالاتصال الكامل بشبكة الانترنت أثناء تنقلاتكم.

ثانيا:التسعير الالكتروني

يعتبر السعر فن ترجمة قيمة المنتوج إلى مقابل نقدي، والتسعير هو القرار الذي يعني بالنسبة للمنظمة حصولها على عوائد لقاء ما تقدمه من منتجات، فالتسعير هو إذا عملية وضع السعر عن المنتجات أو الخدمات واتصالات الجزائر كغيرها من المؤسسات الخدماتية قامت بوضع إستراتيجية تسعيرية لخدماتها ومنتجاتها وهي كتالي:

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=e_paiement

1) تسعير الهاتف الثابت اللاسلكي:

الجدول رقم (2): تسعير الهاتف الثابت اللاسلكي

تسعيرة المكالمات الوطنية

	محلي	وطني	محمول
الصيغة الكلاسيكية (خارج IDOOM FIXE)	• 3 دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة	• 3 دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة	• 8 دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة
IDOOM FIXE			
اشتراك 1000 دج	0 دج	0 دج	8 دج / دقيقة غير مُجزأة (تخفيض 15 %)
اشتراك 500 دج	0 دج	0 دج	8 دج / دقيقة غير مُجزأة
اشتراك 250 دج	0 دج	3 دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة	8 دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة

المصدر :www.algerietelecom.dz/AR/?p=fixe_perso

كما توفر اتصالات الجزائر خدمة معرفة التسعيرات الدولية للمكالمات الخارجية وذلك بإدخال اسم البلد الذي تريد الاتصال به فتحدد تسعيرة المكالمة وهي كالآتي:

الجدول رقم (3): تسعير المكالمات الدولية

تسعيرة المكالمات الدولية

التسعيرة بالثانية بعد أول 30 ثانية

الرجاء إدخال اسم البلد:

البلد	دلالي	الثابت	النقال	VAS	satellite

المصدر: www.algerietelecom.dz/AR/?p=fixe_perso

تحليل الجدول:

قدمت اتصالات الجزائر خدمة تسعير المكالمات بحيث يستطيع الزبون رؤية سعر المكالمات الدولية التي يريد ان يتسل بها بحيث يقوم باختيار البلد فيقوم البرنامج أوتوماتيكيا بتحديد أسعار المكالمات بالهاتف الثابت والهاتف النقال (المحمول) وخدمة VAS ورؤية Satellite.

2) تسعير خدمة الإنترنت ADSL

الجدول رقم (4): تسعير الهاتف الثابت اللاسلكي

إيدوم أنترنت للخواص	السعر بـ دج/الشهر	الحزمة
إلى غاية 1 ميغابايت في الثانية	1600	علبة بريد إلكتروني
إلى غاية 2 ميغابايت في الثانية	2100	
إلى غاية 4 ميغابايت في الثانية	3200	علبة بريد إلكتروني وخدمة Premium ذات تكفل أولوي
إلى غاية 8 ميغابايت في الثانية	5000	علبة بريد إلكتروني وخدمة Premium ذات تكفل أولوي
إلى غاية 20 ميغابايت في الثانية	7900	- مكرر الإشارة اللاسلكية : لتوسيع الشارة اللاسلكية - TV BOX : لجعل أجهزة التلفاز ذكية من خلال ربطها بشبكة الأنترنت - بطاقات الترخيص "في مكتبتي" : للاطلاع على آلاف الكتب في كافة التخصصات - ملاحظة : توفير خدمة توصيل الحزمة إلى المنازل مجانا في أجل 15 يوما

المصدر: www.algerietelecom.dz/AR/?p=internet_pro

الجدول رقم (5): تسعير خدمةIDOOM

إيدوم أنترنت للخواص	السعر بـ دج/الشهر	الحزمة
إلى غاية 1 ميغابايت في الثانية	1600	علبة بريد إلكتروني
إلى غاية 2 ميغابايت في الثانية	2100	
إلى غاية 4 ميغابايت في الثانية	3200	علبة بريد إلكتروني وخدمة Premium ذات تكفل أولوي
إلى غاية 8 ميغابايت في الثانية	5000	علبة بريد إلكتروني وخدمة Premium ذات تكفل أولوي
إلى غاية 20 ميغابايت في الثانية	7900	- مكرر الإشارة اللاسلكية : لتوسيع الشارة اللاسلكية - TV BOX : لجعل أجهزة التلفاز ذكية من خلال ربطها بشبكة الأنترنت - بطاقات الترخيص "في مكتبتي" : للاطلاع على آلاف الكتب في كافة التخصصات - ملاحظة : توفير خدمة توصيل الحزمة إلى المنازل مجانا في أجل 15 يوما

المصدر: www.algerietelecom.dz/AR/?p=idoom_ar

كما تسهل اتصالات الجزائر على زبائنها وتضع تحت تصرفهم بطاقات IDOOM ADSL لتمكينهم من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي كل وقت، مهما كان تدفق اتصالهم. وفق البطاقات السعرية التالية:

* 500 دج، * 1000 دج،* 2000 دج ، * 3000 دج

كما توفر أيدوم أسعار تخفيضين لزبائنها في المكالمات المحلية والوطنية والدولية وهي كالآتي:

الشكل رقم (3) : بطاقات التعبئة الخاصة بالانترنات

المصدر www.idoom.dz/fixe

تحليل الشكل:

قامت اتصالات الجزائر بتسهيل على زبائنها خدمات الإنترنت من وضع خدمة الأيدوم بأشكالها الثلاث ذات الأسعار المختلفة ففي الاختيار الأول يقوم الزبون باختيار 250دج للشهر يدون رسوم كما يمكن الزبون من المكالمة الغير محدودة محليا نحو الهاتف الثابت داخل الولايات،والاختيار الثاني يمثل مكالمات بسعر 500دج بحيث يمكن الزبون من جميع المكالمات المحلية والوطنية نحو الهاتف الثابت غير محدودة، وفي الاختيار الثالث يشتري الزبون بطاقة بسعر 1000دج للشهر بدون رسوم بحيث يمكنه من المكالمات المحلية والوطنية نحو الهاتف الثابت الغير محدودة مع تخفيضات تصل إلى غاية 30% نحو الهاتف المحمول والدولي

3) تسعير:LTE 4G

ويتم وضع التسعيرLTE 4G وفق الجدول التالي :

الجدول(6): تسعيرات خدمة LTE 4G

فئة التعبئة	حجم الأنترنت	رصيد VoLTE	الصلاحية
500 دج	1 جيغا أوكتيه	0 دج	10 يوم
1000 دج	2 جيغا أوكتيه	0 دج	30 يوم
2500 دج	6 جيغا أوكتيه	500 دج	30 يوم
3500 دج	10 جيغا أوكتيه	1000 دج	30 يوم
6500 دج	20 جيغا أوكتيه	2000 دج	30 يوم

المصدر: www.algerietelecom.dz/AR/?p=4glte_ar

تحليل الجدول:

يمثل الجدول التالي تسعيرات خدمة 4G فهناك عدة خيارات تعبئة وبالسعر الذي يريد الزبون اختياره ويمكنه من دفعه وكل سعر مختلف في خصائصه وخدماته فمثلا يريد الزبون من اقتناء سعر التعبئة 500دج سيكون حجم الإنترنت 1 جيقا أوكتيه ورصيد Volte 0دج ومدة الصلاحية ستكون 10 أيام.

كما توفر اتصالات الجزائر عرض سعر خاص لزبائنها الأوفياء تتمثل فيما يلي:

الجدول(7): عرض تسعير خاص لخدمة LTE 4G

عرض الخواص	ثمن الإقتناء
جهاز مودم 4G LTE	6 000 دج
هاتف لاسلكي (ذو سماعة واحدة)	
حجم أنترنت بـ 5 جيغا أوكتيه	
500 دج رصيد مكالمات	

المصدر: www.algerietelecom.dz/AR/?p=4glte_ar

تحليل الجدول:

قدمت اتصالات الجزائر تسعير خاص لخدمة4G بحيث وفرت جهاز موديم 4G مع هاتف لاسلكي(ذو سماعة واحدة) مع حجم إنترنت بسرعة 5 جيقا أوكتيه مع 500دج رصيد المكالمات وثمن الاقتناء بسعر 6000دج وهذا كله من أجل مساعدة ومسايرة الزبون في اقتناء خدماتها.

4) تسعير خدمة في مكتبتي:

طاقات الترخيص"في مكتبتي" متوفرة على مستوى كافة الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر وبأسعار مختلفة على حسب اختيار الزبون نوعية البطاقة التي يريد اقتنائها وهذا فق الجدول الآتي:

الجدول(8): تسعير خدمة في مكتبتي

البطاقات	في مكتبتي العامة	في مكتبتي الأكاديمية	حزمة Cool Card (Fimaktabati Généraliste, Académique et NooonBooks)*
السعر (بكل الرسوم/ السنة)	2 400 دج	3 000 دج	3 900 دج

المصدر: www.algerietelecom.dz/AR/?p=fimaktabati

5) تسعير خدمة Wici:

تضع اتصالات الجزائر تحت تصرف الزبائن بطاقات تعبئة حساب WICI التي تسمح لهم بالاستفادة من اتصال غير محدود بشبكة الانترنت اللاسلكي على شبكة WICI لاتصالات الجزائر وذلك وفق التسعيرات التالية:

- ✓ بطاقة التعبئة بسعر 100 دج = يوم (01) واحد من الانترنت
- ✓ بطاقة التعبئة بسعر 500 دج = سبعة (07) أيام من الانترنت
- ✓ بطاقةالتعبئة بسعر 1000 دج = ثلاثون (30) يوم من الانترنت.[1]

ثالثا: الترويج الالكتروني

إن جوهر عمليات الترويج الالكتروني يكمن في جذب انتباه العملاء لاستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية ودعمها بالمعلومات المفيدة طبقا لاهتماماتهم حيث تساعد خطوط الاتصال المفتوحة بين المعلنين ومستخدمي الإنترنت في أن يقدم المعلنون عمل أفضل وأكثر كفاءة لترويج منتجاتهم.

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=wici

1) الموقع الالكتروني

يلعب الموقع الالكتروني لاتصالات الجزائر دورا مهما للتسويق وبيع مختلف المنتجات الإلكترونية وكذا الترويج لمختلف الخدمات الالكترونية بحيث اعتمدت على تقنيات متطورة للقيام بالجوانب الفنية للموقع الذي يسهر على إدارته طاقم إداري منظم خاص.[1]

2) استخدام محركات البحث:

لمحركات البحث دور كبير في الخدمة الالكترونية لأنها مرتبطة مباشرة بالزبون ومختلف المؤسسات المستفيدة من الخدمات الالكترونية، لذا ركزت اتصالات الجزائر على استخدام محركات البحث وذلك لإعطاء البعد العالمي لخدماتها، فهي تعتمد على محركات البحث الأكثر شهرة لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن ومن بعض محركات البحث التي اعتمدت عليها: Google، Yahoo، Amzing

3) استخدام الفهارس:

أن استخدام الزبون في البحث للفهارس يصله إلى عدد كبير من البدائل في نفس الفئة وبدقة أكثر لمحركات البحث ولهذا تعاقدت اتصالات الجزائر مع محركات بحث تدعم البحث في الفهارس في نفس الوقت كمحرك ال Yahooو Google.

4) الإعلانات المتحركة عبر الشاشة:

والتي تظهر في شكل شريط نقل الأخبار(Banner ads and tickers) .) وكمثال عن شريط البحث في اتصالات الجزائر.

5) إعلانات الرعاية لموضوعات أو برامج معينة (Sponsorships):

وهي من الأشكال الجديدة للترويج عبر الانترنت، والتي تقوم فيها اتصالات الجزائر برعاية بعض الموضوعات الخاصة التي يتم عرضها من خلال برامج معينة، مثل:الرعاية التي تقوم بها اتصالات الجزائر كبرنامج الحصة الثقافية الأسبوعية، أو البرامج المتخصصة في النواحي الرياضية الموجودة على مختلف الشبكات الالكترونية.[2]

6) التسويق الفيروسي:

وهو عبارة عن النسخة التسويقية الالكترونية لتحقيق اتصالات من خلال الكلمة المنطوقة عن طريق الفم وعملت اتصالات الجزائر في وضع شعارها المعروف (**نحن الأقرب**)وعلى عدة شعارات أخرى في معظم منتجاتها

[1]– من الوثائق الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي (القسم التقني)

[2]من الوثائق الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي (الوكالة التجارية)

مثل (**كل شيء يصبح أسرع**) وهذا النمط من التسويق اعتمدت عليه بحيث ينطوي على الترويج الخاصة بأحداث تسويقية معينة والتي يتم تداولها بين الزبائن عبر البريد الالكتروني أو الشبكات الالكترونية والتي تنتقل كأي فيروس بالعدوى، ونتيجة لهذا يمكن أن يكون هذا التسويق أداة ترويجية غير مكلفة على الإطلاق.

7) استخدام البريد الالكتروني وشبكات الويب:

يمثل البريد الالكتروني واحد من أهم أدوات التسويق الالكتروني، وعملت اتصالات الجزائر حرصا منها على تحسين جودة العلاقات التي تربطها بزبائنها ومنحهم الفرصة لإرسال انشغالاتهم أو تقوم هي بإرسال معلومات وبيانات وإشهارات أو عروض جديد ويتم مباشرة من المديرية العامة، بحيث تضع اتصالات الجزائر تحت تصرف زبائنها بريدا الكترونيا مخصصا لهذا الغرض بعنوان: jesignale@at.dz

يتسنى اليوم لكل شخص أن يبلّغ عن أيّ خلل وظيفي أو تقصير على مستوى الوكالات التجارية أو تأخر غير عاديّ في تصليح الأعطال أو في الرد على طلبات الربط بخدمتي الهاتف والانترنت وذلك بإرسال انشغاله عبر البريد الالكتروني أو تقوم المؤسسة بالعملية التسويق لزبائنها للمنتجات والخدمات الجديدة وآخر العروض والتخفيضات ...

بعد استلام الانشغالات وتقديم العروض وعمليات التبادل سواء من المؤسسة إلى الزبون أو من الزبون إلى المؤسسة يكون الإرسال عن طريق البريد الالكتروني

رابعا : سياسة التوزيع في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

أن القيام بعملية التوزيع واستخدام الوسائل الالكترونية يودي إلى القضاء على المسافات بين المنتج والزبون وحل محل السوق المادي السوق الفضائي.وتتمثل الانترنت القناة الوحيدة للتوزيع منتجاتها بأسعار مناسبة،بحيث انتهجت اتصالات الجزائر لتوزيع خدماتها طريقتين مباشرة وغير مباشرة

1) التوزيع المباشر:

تهتم بتطوير حجمها الوطني والمشاركة في تنمية مجمع إعلامي بتغطيتها الجغرافية على مستوى التراب الوطني من خلال 13 مديرية إقليمية والتي ترتبط بالمدرية العامة بالعاصمة بإضافة إلى وحدات العملية وتتمثل في 52 وحدة لتوصيل خدماتها لزبائنها الخواص والمهنيين. حيث لو عدنا إلى الشبكة التجارية سنجد أنها تشمل على 171وكالة و110قسم من خلال الوكالات التجارية يتم الاتصال المباشر بين مقدم الخدمة والزبون والحصول على خط هاتفي سواء كان ثابت أو سلكي والاشتراك بخدمات الإنترنت. أما فيما يخص الهاتف النقال فهو كذلك يمتلك وكالات تجارية ونقاط بيع موزع عبر كامل التراب الوطني.[1]

[1]– من الوثائق الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي (الوكالة التجارية)

2) التوزيع الغير مباشر:

تعتمد اتصالات الجزائر في توزيع خدماتها خارج الوكالات التجارية على الأكشاك المتعددة الخدمات حيث بلغ عددها 212.040 بالإضافة إلى الهواتف العمومية وعددها 4.425 التي تقوم بتوزيع بطاقات التعبئة الخاصة بالثابت والنقال والتي وصل عددها إلى 4046 مقهى.

خامسا: الموقع الإلكتروني

1) الصفحة الرسمية للموقع الرسمي

يعتبر الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر الواجهة الأولى للمؤسسة عبر شبكة الإنترنت حيث يحتوي في أعلى الصفحة على رمز اتصالات الجزائر في الجهة اليمنى وفي الجهة اليسرى يحتوي على العديد من المواقع التواصل الاجتماعية بأنواعها وأشكالها المختلفة (Facebook،twitter، YouTube،instagram ...) ثم يليه شريط فيه أقسام وهي:[1]

- ✓ التعريف بمجمع الاتصالات.
- ✓ الدخول بصفة زبون عادي.
- ✓ الدخول بصفة زبون (المؤسسة).
- ✓ فضاء الصحافة والأخبار
- ✓ المروجون الشباب
- ✓ شبكتنا

وفي وسط الصفحة على الجهة اليسارية تجد شريط تعرض فيه الومضات الاشهارية الخاصة بالمنتجات اتصالات الجزائر وفي أسفل الصفحة يحتوي على أهم منتجات وخدمات المقدمة في المؤسسة مثل خدمة خلاص وبطاقات التعبئة الرقمية ومكتبة نون الرقمية وخدمة**LTE4G** .....

2) كيفية الدخول إلى الموقع والتسجيل فيه

2-1)التسجيل في الموقع:

قم بزيارة الموقع الرسمي بالاتصالات الجزائر ومن ثم ادخل بصفة زبون عادي وذلك بضغط على: client particulier أي زبون عادي. [2]

2-2) إدخال معلومات الاشتراك:

[1] من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz

[2] www.algerietelecom.dz/AR/?p=inscription_ejp_arhgl;ru _

اضغط على أحد الرابطين:

CLIQUI ICI POUR INSCRIRE

Premier visite (activer votre compte)

- قبل البدء في عملية التسجيل يجب إدخال معلومات اشتراكك هما: رقم الهاتف و رقم الاشتراك بالنسبة لرقم الاشتراك يكون على الفاتورة.
- بعد إدخال المعلومات اضغط علىvalider:

2-3)و أخيرا إدخال البيانات الشخصية:

EMAIL:البريد الالكتروني

MOBILE:هاتفك الشخصي.

MODT DE PASSE:إدخال كلمة المرور.

اعد كتابة كلمة المرور:RETAPEZ LE MOT DE PASS

كتابة كود التحقق:TAPEZ LE COD QUI S'AFFICHE JUST BAS

ثم أوافق على الشروط العامة :J'ACCEPTE LESCONDITION GENERAlE

ثامنا:سياسة الخصوصية الالكترونية

الخصوصية هي أحد عناصر المزيج التسويقي الأساسية، ومن الطبيعي أن يشتمل كل موقع ويب على بيان متعلق بالخصوصية. وهذه البيانات توضح الكيفية التي سيتم من خلالها تجميع المعلومات وما إذا كان سيتم نقل هذه المعلومات لأطراف أخرى أم لا.[1]

الخصوصية تعبر عن حق الأفراد والجماعات والمؤسسات في تقرير مجموعة من القضايا بخصوص البيانات والمعلومات التي تخصهم، وأهم هذه القضايا

1)تحديد نوع وكمية البيانات والمعلومات المسموح باستخدامها من جانب المتجر الالكتروني والأطراف الأخرى.

2)تحديد توقيت وكيفية استخدام البيانات والمعلومات التي تخص الأفراد والجماعات والمؤسسات من جانب المتجر الالكتروني والمتاجر الالكترونية ومواقع الويب الأخرى ولضمان سياسة الخصوصية تقوم اتصالات الجزائر بالتأكيد على أن البيانات الشخصية الخاصة بالزبون سوف تعامل بسرية وأن استخدامها يجري في إطار ما تعلنه سياسة الخصوصية ويوافق عليه الزبون.

- هناك مجموعة من العناصر التي تقوم بها اتصالات الجزائر لتحقيق الخصوصية، ومن هذه العناصر:

[1]- الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر بالوادي ec.algerietelecom.dz/AR/index.php

- ✓ ينبغي أن تتكفل الوكالات التجارية التي تجمع البيانات والمعلومات بأن هذه البيانات والمعلومات الشخصية لن تستخدم دون تصريح وموافقة الزبون.
- ✓ ضرورة أن تفحص الوكالة التجارية عن الكيفية التي سيجري بموجبها التعامل مع البيانات والمعلومات الشخصية. وهذا الإفصاح ينبغي أن يكون في صورة ملاحظة واضحة ضمن سياسة الخصوصية، وأن يجري إدراجها قبل المباشرة في جمع البيانات والمعلومات.
- ✓ كما تقوم الوكالة التجارية بتمكين الزبون من الوصول إلى البيانات التي تخصه والتأكد من مدى دقتها ومستوى كمالها. ووضع عدة خيارات أمام الزبون بخصوص استخدام البيانات والمعلومات التي يجري جمعها من هذا الزبون.

تاسعا: أمن الأعمال الالكترونية.

يعد أمن وسرية المعلومات التي يجري تبادلها بين الزبون والمؤسسة من القضايا المهمة جدا والضرورية لنجاح هذه التجارة(التجارة الالكترونية)،خصوصا عندما تتعلق المسألة بأسرار العمل أو بقضايا مالية.إذ بسبب عمليات الاختراق والتخريب التي يمارسها لصوص الانترنت، أدت إلى خسائر كبيرة لمنظمات الأعمال الالكترونية وقد أدت في أكثر من مرة إلى توقف هذه المواقع عن الأعمال بسبب الفيروسات أو عمليات التخريب.

لذلك اهتمت اتصالات الجزائر في مجال الأعمال الالكترونية عبر الانترنت بمسألة أمن وسرية البيانات، وقد لجأت إلى أساليب متعددة لتحقيق الأمن والسرية مثل:

1- جدران النار:

هي توليفة من التجهيزات والبرمجيات قامت بها اتصالات الجزائر التي تسمح بالدخول للجهات المأذون لها حيث تقام نقطة تفتيش افتراضية، وقد تكون وظيفتها في بعض الحالات غربلة البريد الالكتروني فقط، وفي حالات أخرى تكون معقدة لدرجة فصلها عن الشبكة المحلية مع وصلة خارجية فقط.

إن برمجة جدار النار هي عملية معقدة وتحتاج إلى مراقبة دائمة، وهذا الأسلوب يحتاج إلى مستوى فائق من الأمن الذي تقدمه اتصالات الجزائر لزبائنها

2- كلمات السر(Passwords):

إحدى أبسط الحمايات التي تقدمها اتصالات الجزائر يمكن وضعها هي التكتم على كلمة السر،وكلمات سر الأنظمة.

3- حماية الملفات:

تقوم اتصالات الجزائر بتغير الملفات بسهولة بدون ترك الكثير من الآثار أو الدلائل، وتركز على عدم قضاء وقت طويل لتعلم الطرق والأساليب المعتمدة في حماية الملفات والأدلة والأنظمة.

4- البريد الالكتروني الآمن:

تعمل اتصالات الجزائر على وسائل متاحة لضمان أمن البريد الالكتروني، والأكثر شيوعا هو برمجية S. MIME/ و هذا يعني أن البريد الالكتروني والملفات المرفقة يمكن نقلها بأمان على الانترنت ولا يمكن فتحها أو قراءتها أثناء العبور.

5- التشفير:

تقوم اتصالات الجزائر على ترميز المعلومات بحيث يصعب اختراقها أو الوصول إليها. كما توفر اتصالات الجزائر حاليا وسائل تشفير متاحة تدعى "التشفير القوي" هو حاسوب متطور ذات تكنولوجيا عالية.وكمثال عن أنظمة التشفير المتاحة في اتصالات الجزائر نظام Kerberos وهو نظام معقد يمكن استخدامه للتعرف على المستخدمين والأنظمة المسموح لها و استعمال الملفات والأنظمة.

عاشراً: خريطة تصميم موقع

يمكن القول بأن الخطوة الأولى في ممارسة التسويق الالكتروني بالنسبة لمعظم الشركات تتمثل في خلق وتكوين موقع ويب خاص على شبكة الانترنت ، يكون على رجال التسويق أن يقوموا بتصميم موقع جذاب والعمل على إيجاد الطرق التي يمكن من خلالها تحفيز المستهلكين لزيارة الموقع والبقاء داخله فترات طويلة؛والعودة إليه مرات ومرات أخرى كثيرة.حيث ترتب على اتصالات الجزائر أن تعمل على تحديث مواقعها الالكتروني بصورة مستمرة حتى يتسنى لها مجاراة الأحداث،وفي نفس الوقت لجعلها تبدو أكثر جاذبية وإثارة. [1]

وهذه الأخيرة تتطلب من اتصالات الجزائر إنفاق الكثير من الوقت والمال حسب رغبتهم في القضاء على التشويش والفوضى التي تظهر نتيجة كثرة الإعلانات والمواد الترويجية الموجودة على الانترنت، مع العلم أن عملية جذب الزوار لموقع التسويق الالكتروني ستختلف باختلاف نوع وطبيعة المنتجات المراد تسويقها.

وقد عملت اتصالات الجزائر على عدت عناصر للتصميم الفعال لموقع الويب. وتتمثل هذه العناصر في:

1) السياق أو المتن: وهو التصميم والتخطيط الداخلي للموقع.

2) المكونات أو المحتويات: الموضوعات، الصور، والصوت، والفيديو وغيرها من العناصر التي تمثل مكونات ومحتويات موقع الويب....

[1] - www.algerietelecom.dz/AR/?p=plan_site

3) **المجتمع**: الطرق التي يوفرها الموقع لتسهيل الاتصالات التي تتم من مستخدم إلى مستخدم آخر داخل المجتمعات أو الجماعات التي يتم تكوينها عبر الانترنت.

4)**التفصيل الجماهيري للموقع**: قدرة الموقع على أن يقوم بتفصيل نفسه على مستخدمين مختلفين، أو السماح للمستخدمين بجعل الموقع موقعا شخصيا لهم ولاحتياجاتهم وتفضيلاتهم.

5) **الاتصال**: الآليات التي تمكن من تحقيق الاتصال من الموقع إلى المستخدم، أو من المستخدم إلى الموقع، أو تحقيق اتصال مزدوج بينهما.

6) **التواصل**: الدرجة التي تربط بين الموقع وغيره من المواقع الأخرى.

7) **التجارة**: القدرات المتوافرة للموقع، والتي تمكن من تنفيذ الصفقات التجارية.

الحادي عشر: الخدمات المقدمة من خلال الموقع.

بما إن اتصالات الجزائر مؤسسة ذات طابع خدمي ولذلك فان منتجاتها تتمثل في تركيب شبكات وتقوم بتقديم الخدمات الهاتفية أو خدمة الانترنت وتركيب الشبكات المؤجرة وغيرها من خدمة الاتصال وهذا ما جعلها تنتهج طريقة التسويق الالكتروني لضمان التطور والنجاح واستمرارية المؤسسة في ظل التطورات الجديدة،حيث نجد مؤسسة اتصالات الجزائر تبحث عن التوزيع و التجديد في خدماتها و التطوير في شبكاتها و هي من المبادئ الأساسية التي تعتمدها في نشاطها سنتعرف على أهم الخدمات المقدمة من خلال الموقع الرسمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

1)خدمات خاصة بالخطوط الهاتفية: (الثابت والنقال)

- ✓ يمكنك الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت.
- ✓ تقديم طلب خط هاتفي ارضي.
- ✓ تقديم الشكوى في حالة حدوث توقف أو عطب للهاتف و كذلك معلومات مهمة عن كل ما يخص وكالة اتصالات الجزائر في المنطقة التي تنتمي إليها. الزبون
- ✓ لطلب خط هاتف ارضي اضغط على الرابطDemande d'un eligne fixe:
- ✓ للإبلاغ عن مشكلة اضغط على الرابطRegister de doléances en ligne:
- ✓ بالنسبة للهاتف النقال فتتضمن خدمات الدفع المسبق.
- ✓ خدمات أخرى خاصة بالجيل الثالث و الرابع.[1]
- ✓ تمكنك من استخدام الهاتف النقال للإبحار على شبكة الانترنت .

[1] الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر-www.algerietelecom.dz/AR/?p=fttx_liberale

2)خدمات خاصة بالانترنت:

من خلال تصفحنا لوثائق المؤسسة قد وجدنا(Djaweb) هو المحول الرئيسي لخدمة الانترنت لشركة اتصالات الجزائر وبواسطته يستطيع الزبون الاطلاع على اشتراكه و دفع الفاتورة الكترونيا.بالإضافة إلى خدمات أخرى تقدم من خلال الموقع الالكتروني هي:

- ✓ مكتبة نون الرقمية.
- ✓ إمكانية تعبئة بطاقات الدفع مثل:(بطاقة أمال.)
- ✓ و كآلية من التجديد الراهن أطلقت اتصالات الجزائر خدمة خلاص الجديدة التي يتم من خلالها الدفع
- ✓ الالكتروني بالاشتراك مع موقع EPAIEMENT
- ✓ والمخطط التالي يوضح بعض الخدمات التي يقدمها الموقع الالكتروني:
- ✓ خدمات التواصل السريع.
- ✓ معطيات الدفع السريع للمهنيين.
- ✓ خدمة الصوت الخاصة بالهواتف النقالة.
- ✓ خدمة معالجة البيانات المركزية

المطلب الثاني: آفاق وطموحات اتصالات الجزائر:

أن جميع المؤسسات الاقتصادية تسعى دائما ان تمدد عمرها الإنتاجي والخدمي وأن تكون في الطليعة وتحقيق ميزة تنافسية وحصة سوقية تغطي كافة القطاعات السوقية ولا يكون ذلك بواسطة رسم مسار وخطط ورؤى مستقبلية يجعلها الأفضل والأحسن في جميع المجالات وخاصة التكنولوجية، واتصالات الجزائر كغيرها من المؤسسات الاقتصادية الخدماتية وضعت أهداف ورؤى مستقبلية وهي تعمل للوصول إلى تلك الآفاق والطموحات حيث تمثل برنامجها في:

1) مشروع الألياف البصرية عبر الأحياء والمنازل والمعروف باسم FTTX/ FTTH وهو مشروع تحدي 2018:

إنّ تكنولوجيةFTTX هي حل للنّفاد إلى شبكة الجيل الجديد الذي يعتمد على استعمال الألياف البصرية "تنشر إلى آخر كيلومتر " لتوفير خدمات النطاق العريض وهي عشرة مرات أو حتى مئة مرة أسرع من الحلول التقليدية من نوع ADSLو عرضFTTX يقدم العديد من الخدمات منها:

- ✓ الانترنت ذو التدفق العالي جدا والذي يصل إلى 155 ميغابايت / ثانية

- ✓ المكالمات الهاتفية VOIP غير محدودة ومجّانية نحو كل شبكة بروتكول الانترنت IP وشبكات الهاتف الثابت لاتّصالات الجزائر كما تقدم مجموعة من الخدمات الإضافية مثل المراقبة بالفيديو مؤتمرات بالفيديو الشبكة الوهمية الخاصة VPN، استضافة مراكز البيانات مركز الاتصالات والاستعلامات، وشبكة الانترانت وغيرها، ومن مزايا هذا المشروع:
- ✓ الانخفاض قليل جدا (أقل من زوج النحاس الملتوي ب 100 مرّة)

نطاق تردّدي عال جدا يصل إلى 10جيغابايت في الثانية لكل طول موجة.

- ✓ لا يتأثر بالتشويش الكهرومغناطيسي
- ✓ يركّب مع الخطوط الكهربائية لا يؤثر ولا يتأثر بها
- ✓ صغيرة جدا خفيفة ومرنة مقارنة مع الخطوط النّحاسية الموجّهة للتوزيعات ذات السّعة العالية.
- ✓ سهلة التّركيب وضغط الخلايا فيها منخفض
- ✓ قابلة للتّطوّر وتحمل قابلية زيادات هائلة للتّدفُّق
- ✓ ملائم للمؤسّسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسّسات الكبرى، عرضFTTX متوفر على شكل تدفقات مختلفة تتراوح ما بين 1 ميغابايت في الثانية إلى 155 ميغابايت في الثانية.[1]

2) تسعى اتصالات الجزائر "في أفق سنة 2019 انه سيكون بإمكان المؤسسة ربط كل العائلات التي تقدم طلبا بشبكة الانترنت عبر الوطن".ومن المقرر، في هذا الصدد، مواصلة نشاطات عصرنة الشبكة البريدية وتكثيفها وتفعيل كافة الإجراءات والوسائل التي تسمح بتحسين ظروف استقبال المواطنين وتنويع العروض والخدمات المقترحة، مما سيساهم في تقليص الفروقات الإقليمية والتباينات الاجتماعية.[2]

3)كما أكدت اتصالات الجزائر انه وفي بداية 2017 ستكون بداية الأهداف والخطوط العريضة لمشروع إعادة تنظيم المؤسسة مشيرا إلى أن " التنظيم والسير الحاليين للمؤسسة لا يسمحان ببلوغ هذه أهدافها المسطرة "بل ستعمل اتصالات الجزائر بتزويد" بإحكام واضحة ومبسطة وتنظيم مرن يسمحان لها بالتكيف فعليا مع محيطها مع جعل الزبون في صميم انشغالاتها".[3]

4)تسهيل النفاذ باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، عبر نشر البرنامج الطموح لحوْسبة وكالاتها، وإقامة شبابيك آلية للأوراق النقدية ومطاريق الدفع الالكتروني وتطوير تطبيقات للخدمات عن بعد أو عبر شبكات الهاتف النقال وهذا كله من اجل عدة أهداف أهمها:

---

[1]– مقابلة أجريت مع مدير اتصالات الجزائر بالوادي فرع قمار

[2] من موقع أخبار الجزائر (وكالة الأنباء) -www.algpress.com/article-69958.htm

[3]– مقابلة أجريت مع مدير اتصالات الجزائر بالوادي فرع قمار

- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين،
- ✓ تقليص طوابير الانتظار،
- ✓ تأمين المعاملات،
- ✓ رقمنه عمليات المراقبة والحسابات اليومية والشهرية، فيما يخص وسائل وأدوات الإنتاج، يتعلق الأمر بتقليص الأشغال اليدوية إلى أقصى حد ممكن عبر تعميم حؤسبة العمليات واستعمال وسائل حديثة وأنجع.

5)قصد الاستجابة لمتطلبات زبائنها المتنامية،ستقوم مؤسسة"اتصالات الجزائر"بمنح الأولوية للوسيطة الالكترونية والنفاذ عن بعد وترقية استعمال وسائل الدفع الالكتروني.كما ستعمل اتصالات الجزائر بطبيعتها كمؤسسة اقتصادية عمومية الالتزام بوعودها تجاه المجتمع والدولة لاسيما في مجال تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمساهمة في تنويع اقتصاد البلاد".

6)رقمنة الخدمات الاتصالية وعرض الرسائل الالكترونية باسم نطاق**jesignale@at.dz**وإنشاء ملف الكتروني للعناوين ووضعه على الخط حتى يطلع عليه الجمهور والإدارات والهيئات المهتمة.

المطلب الثالث: إنجازات المديرية العلمية لاتصالات الجزائر فرع الوادي

الجدول رقم (09):إنجازات المديرية العلمية لاتصالات الجزائر فرع الوادي2016

موضوع النشاط	النسبة أو العدد
الخطوط الهاتفية الجديدة	4175
الاشتراكات الجديدة في الانترنت	14104
انجاز شبكة قنوات لشبكة جديدة	36.67 كلم
إنجاز شبكة قنوات الصيانة	24.28 كلم
وضع كوابل الأزواج النحاسية للشبكة الجديدة	6452 زوج
وضع كوابل الأزواج النحاسية لصيانة الشبكة	10080 زوج
بناء وتجهيز مواقع مخصصة لتجهيزات أمسان (Abris)	البناء: 22 التجهيز:50
تركيب وتشغيل أمسان	45
تركيب هوائيات خاصة بتقنية الجيل الرابع (4LTEG) بالوادي	08
ربط الملحقات البلدية بشبكة الألياف البصرية	26 موقع/140.92 كلم العدد الإجمالي 84 موقع/ 620.08 كلم
ربط التجمعات السكانية الأكثر من 1000 ساكن بالألياف البصرية	168.5كلم منها 16 موقع بنسبة 100 %
افتتاح ملاحق تقنية جديدة بالبياضة	01
افتتاح ملاحق تجارية جديدة بالبياضة والطالب العربي	02
أشغال ترميم وتهيئة كل من: (الملحق التجاري ببلديتي الدبيلة وقمار، مركز الإنتاج بالوادي 2، مركز الربط (Relais)ببلديتي: وادي العلنده ودوار الماء ومنطقة PK 50، مراكز ((URAD بكل من الطالب العربي وأميه الشيخ)	%100

المصدر:من وثائق مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

ذتحليل الجدول:

إن الزيادة المستمرة لحاجات ورغبات الزبائن الغير ثابتة المتغيرة لطلب على خدمات مما أدى ذلك للقيام اتصالات الجزائر بالوادي إلى تكثيف وزيادة مشاريعها وإطاراتها على جميع الهياكل المادية والبشرية وذلك من أجل تغذية حاجات ورغبات زبائنها فقامت اتصالات الجزائر بالودي لسنة2016بالعديد من الأنشطة والانجازات حيث قامت بزيادة خطوط هاتفية جديدة حيث بلغ عددها4175كما سجلت زيادة الاشتراكات الجديدة في

شبكة الانترنت حيث بلغ عددها حوالي14104مقارنة بسنوات ماضية وذلك راجع إلى تحسين قطاع الاتصالات وزيادة الاهتمام بمستوى جودة الخدمة على مستوى المؤسسة العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.

ولعل نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر يكمن في هو اهتمامها بجانب الصيانة ومتابعة الأعطاب والسرعة في التنفيذ والاستجابة للطلبات الشكاوى والملاحظات ومن اجل ذلك قامت اتصالات الجزائر بإنجاز شبكة قنوات الصيانة حيث بلغ حوالي 24.28كلم،كما عملت اتصالات الجزائر من اجل تفادي تقطعات الاتصالات المتكررة مما جعلها تنجز مشروع وضع كوابل الأزواج النحاسية لشبكة الجديدة حيث بلغت 6452زوج كما إضافة كوابل الأزواج النحاسية للشبكة الصيانة حيث بلغت 10080زوج.

ومن أهم انجازات اتصالات الجزائر في إصدار خدمة 4G التي عرفت رواجا رهيبا حيث حققت مراتب أولى في شمال إفريقيا والثانية إفريقيا حيث قامت اتصالات الجزائر بتركيب هوائيات خاصة بتقنية 4G بلغ حوالي 08هوائيات، مما نستنتج أنها تعمل على تقدم مستمر وهائل في الخدمات الالكترونية والانجاز التي تقوم به خلال النصف شهر الأخير وهو انجاز ربط التجمعات السكانية الأكثر من 1000 ساكن بالألياف البصرية حيث بلغ نسبتها 168.5كلم،كما قامت اتصالات الجزائر فتح ملحق تقني جديدة بالبياضة.

التقييم الشخصي

التقييم الشخصي

وعلى ضوء ما توصلنا إليه في الدراسة التطبيقية لاتصالات الجزائر بالوادي فان التسويق الالكتروني على أرض الواقع له إيجابيات ويعاني من عدة سلبيات يمكن توضيحها كالأتي:

السلبيات:

- ✓ التسويق الالكتروني في اتصالات الجزائر محل الدراسة لا يرقى إلى ما وصلت إليه الدول المتطورة في ميدان التسويق الالكتروني.
- ✓ نقص في تأهيل المورد البشري مما يعيق استخدام هذه التقنية الجديدة (التسويق الإلكتروني) في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- ✓ التسويق الالكتروني في اتصالات الجزائر موجود لكن يحتاج إلى إقبال الجمهور على هذه التقنية الجديدة.
- ✓ من خلال ما توصلنا إليه فإن التسويق الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي مازال يجد عدة صعوبات نظرا لتشعبه وتداخله في العديد من المجالات التكنولوجية.

الايجابيات

- ✓ اتصالات الجزائر تعمل على إحداث تغييرات في الطرق والأساليب التسويقية للخدمات بإدخال تكنولوجيات حديثة مفادها تحديث التسويق التقليدي للخدمات وجعله الكترونيا.
- ✓ إن التسويق الالكتروني يمكن مؤسسة اتصالات الجزائر من تحقيق مزايا تنافسية عديدة، وتخطي الأزمة والمشاكل التقنية الحالية بطريقة بسيطة عملية وغير مكلفة.
- ✓ تحاول مؤسسة اتصالات الجزائر الاستفادة من تقنية التسويق الإلكتروني وتطويرها وتحديثها بما يواكب المسار المتنامي في قطاع المؤسسات الخدماتية.

كما أن هناك عدة نقاط أخرى تتمثل في تعزيز استخدام التسويق الالكتروني وزيادة ميزاته المتعددة وأيضا تعزيز الثقة في الخدمات لتحقيق الخصوصية وتحرص على تطوير تكنولوجيا المواقع بتوظيف مبرمجين مختصين لكيفية التعامل مع المواقع الالكترونية.

- ✓ ينبغي ان تسعى المؤسسة إلى تحقيق التكامل بين التسويق الإلكتروني وأنشطة الأعمال الإلكترونية على سبيل المثال: الدفع الالكتروني وتوفر الأمن والحماية الالكترونية
- ✓ ينبغي مراعاة خصوصية الزبون الجزائري للخدمات والمنتجات المقدمة له لذا وجب على المؤسسات الجزائرية الأخذ بعين الاعتبار لآراء زبائنها باعتبارهم مصدر الإبداع والتميز وحتى آراء عمالها.

الخاتمة

الخاتمة

في ظل المنافسة الشديدة وانفتاح الأسواق نحو العالمية، أصبحت المؤسسات في سباق حثيث لاكتساب الطرق الحديثة للحفاظ على مكانتها في السوق، ولن يتحقق ذلك بدون تسيير جيد لتلك المؤسسات وتبني أصحابها للأساليب التسييرية الحديثة، حيث أصبح لزاما عليها تبني مفاهيم حديثة للتسويق إذ يعد التسويق بمثابة الرابط بين المؤسسة وبيئتها ومدى نجاح التسويق مرتبط بمدى تكيف المؤسسة مع بيئتها و نجاحه لا يكتمل إلا إذا اكتسى طابع الاتصال والتواصل والتفاعل من جراء الانتفاع بمزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعتماد على وسائلها وعلى رأسها الانترنت ليتولد ما يسمى بالتسويق الإلكتروني عبر الحركة التفاعلية التي ترغب المؤسسات في بنائها مع زبائنها، يقف التسويق الالكتروني كحجر الزاوية تدور في فلكه كل المتغيرات التي من خلاله تحاول المؤسسات فهم تطلعات زبائنها وتلبيتها، وخصوصا على مستوى المؤسسات الخدماتية التي تتمتع بدرجة عالية من اللاملموسية، وعليها في سعيها الحثيث إلى تحقيق مزايا تنافسية، فلا يسعها ذلك إلا من خلال التقرب وبأكبر قدر ممكن من الزبائن و تطلعاتهم، وبما أن الزبون يعتبر جزءا هاما من المؤسسة الخدماتية والذي لم يعد يرضى بمايقدم إليه، بل أصبح يفرض شروطه و رغباته، لذا كان من الضروري على المؤسسة تطبيق تقنية التسويق الالكتروني في تقديم منتجاتها لتطوير جودة الخدمات.

وباعتبار أن المؤسسة الخدماتية نظاما مفتوحا يتأثر و يؤثر في البيئة التي يعيش فيها فقد تزايد تأثره بالتسويق الالكتروني،حيث أن الأمر لم يعد يقتصر على تقديم المنتجات والخدمات فحسب بل تعدى ذلك إلى البحث على الأساليب والطرق المتطورة في تقديم الخدمة، و هذه التقنية تعتبر آخر أركان الميزة التنافسية التي ترجوا المؤسسات تحقيقها. وعليه فان خاتمة هذا البحث تتضمن مجموعة من الاستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال إسقاط المفاهيم النظرية المتعلقة بمفهوم التسويق الالكتروني على الجانب التطبيقي المتعلق بالمؤسسات الخدماتية ونخص بالذكر مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي (محل دراستنا) التي تسعى إلى تطبيق التكنولوجيات الحديثة التي دخلت مجال عملها في تسويق الخدمات لتحويله إلى تسويق الكتروني فعال وذلك من اجل تحقيق الرفاهية لدى الزبون واحتلال الريادة في مجال التسويق الالكتروني من خلال تبني استراتيجيات حديثة في مجال سير أعمال المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر وكغاية لإبراز فعالية التسويق الالكتروني في المؤسسة ومجريات سيره داخلها تعمدنا دراسة هذا الموضوع الذي توصلنا فيه إلى مجموعة من النتائج التي نلخصها في النقاط التالية:

- يكمن التسويق التعرف على حاجات ورغبات المستهلكين من خلال التنسيق والتوفيق بين جميع فعاليات وأنشطة التسويق ذات الأثر في تحقيق الأرباح المالية والاجتماعية للمؤسسة والمجتمع وبأقل تكلفة ممكنة، من

إشباع حاجات المستهلكين وليس من خلال أرقام المبيعات كما تسعى أيضا لمصلحة الفرد والمجتمع في الأجل الطويل كضرورة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم .

- وضيفة التسويق من أهم الوظائف الإدارية لأي مؤسسة تريد النجاح وتحقيق أهدافها العامة، وهذا لدور الأساسي الذي يلعبه في كافة أنشطة المؤسسات سواء تلك التي تقدم سلع ومنتجات مادية أو التي تقدم خدمات، سواء تلك التي تهدف للربح أو لا تهدف للربح.
- بينت لنا الدراسة الميدانية ان مجمع اتصالات الجزائر حديث النشأة وبالرغم من برنامجه المسطر والمهام الموكلة لمختلف مجرياتها والتي تصب في مجملها في قالب وهو إتباع كل الأساليب الحديثة لتمكن من زيادة حجم الزبائن والفوز برضاهم، إلا أن هذه البرامج بقيت في إدراج وكالاتها بسب غياب تشبع ثقافة محورها إلا وهي الزبون وغياب المتابعة والمراقبة لهذه البرامج .

ولقد حاولنا قدر الإمكان وضع تصور مركز عن التسويق الإلكتروني ضمن التقنيات الرقمية في رؤية شمولية ومن خلال بحثنا هذا لفت انتباهنا لمواضيع بحث في دراسات مستقبلية

- ✓ كيفية تفعيل البيع عبر الإنترانت في بالجزائر ومدى تقبله من قبل المسوق الجزائري؟
- ✓ محددات قبول التسويق الالكتروني من وجه نظر المستهلك؟
- ✓ كيفية إقناع الزبون الجزائري بمدى امن وسرية الأعمال الالكترونية في المؤسسات الخدماتية؟

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. ec.algerietelecom.dz/AR/index.php من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
2. (www.algerietelecom.dzمن الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
3. www.algerietelecom.dz/AR/?p=4glteمن الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
4. www.algerietelecom.dz/AR/?p=e_paiementمن الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
5. www.algerietelecom.dz/AR/?p=fimaktabatiمن الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر)
6. www.algerietelecom.dz/AR/?p=fixe_perso من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
7. www.algerietelecom.dz/AR/?p=fttx_liberale الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر
8. www.algerietelecom.dz/AR/?p=inscription_ejp_arhgl;ruمن الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر
9. www.algerietelecom.dz/AR/?p=internet_proمن الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
10. www.algerietelecom.dz/AR/?p=liaisons_specialisees_internet من الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
11. www.algerietelecom.dz/AR/?p=plan_site الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر بالوادي
12. www.algerietelecom.dz/AR/?p=wiciمن الوقع الرسمي لاتصالات الجزائر
13. www.algpress.com/article-69958.htm من موقع اخبار الجزائر (وكالة الانباء)
14. معطيات من الوحدة العلمية لاتصالات الجزائر بالوادي (رئيس قسم الموارد البشرية)
15. مقابلة أجريت مع مدير اتصالات الجزائر بالوادي فرع قمار السيد إبراهيم العباسي
16. من الوثائق الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي (القسم التقني)
17. من وثائق المؤسسة الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
18. من وثائق المديرية العلمية لاتصالات الجزائر بالودي
19. من وثائق مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي مع مقابلة مع السيد رئيس قسم الموارد البشرية ادريس عبد الحق
20. وثائق خاصة بإصلاح وتطوير قطاع الاتصال بالجزائر مقدمة من طرف اتصالات الجزائر
21. وثائق خاصة بالوكالة التجارية بالوادي (مأخوذة من مدير الوكالة التجارية.

الملاحق

الملحق رقم01: أهم المنتجات و الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم02: نموذج خدمة الأيدوم

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم03: نموذج بطاقة تعبئة الأيدوم

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 04: خدمة LTE 4G

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 05 : عرض الجيل الرابعLTE4G بتقنيةVolte

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 06: نموذج خدمة في مكتبتي

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 07: نموذج خدمة الاتصال المباشر الوافد

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 08: نموذج خدمة خلاص الدفع الالكتروني

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 09: نموذج بطاقة تعبئة الأيدوم

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 10: نموذج التسويق الفيروسي للكلمة المنطوقة

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 11 : نموذج لبعض الأشرطة المتحرك عبر الشاشة

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 12: نموذج استخدام البريد الالكتروني في التعبير عن حاجات ورغبات الزبائن

المصدر: www.Algerietelecom.dz

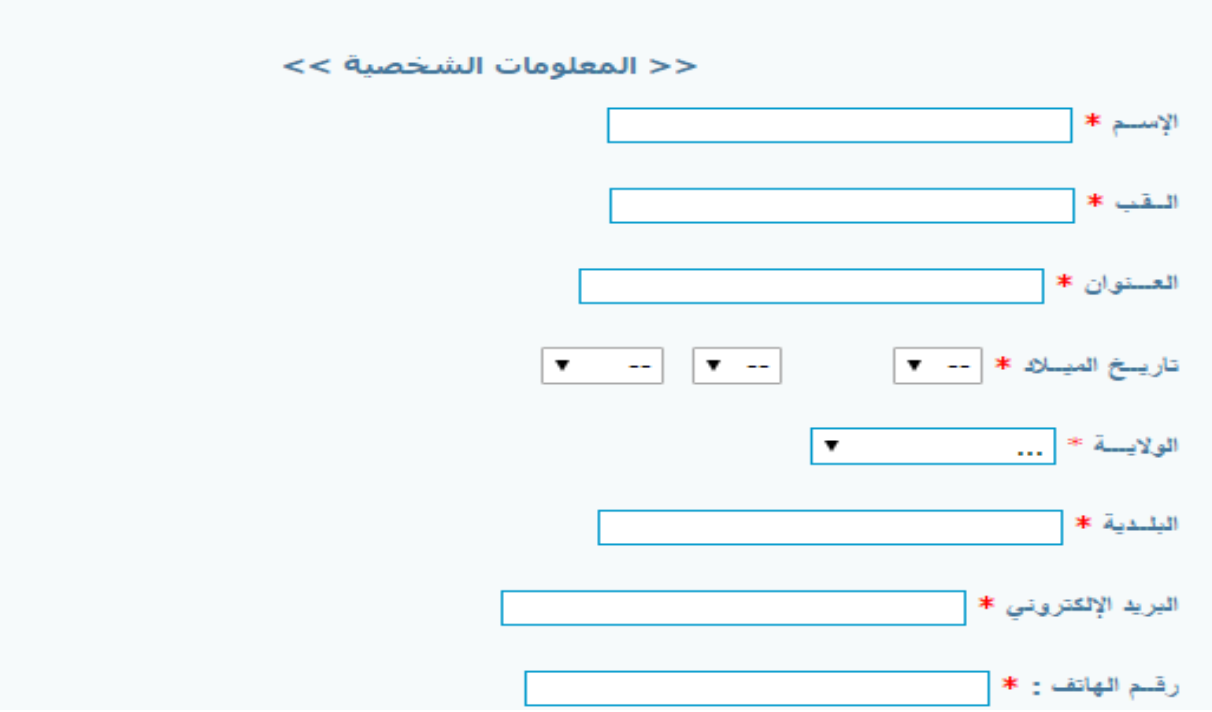
الملحق رقم 13: الصفحة الرسمية لموقع اتصالات الجزائر

المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 14: شكل من أشكال تطبيق سياسة الخصوصية لاتصالات الجزائر

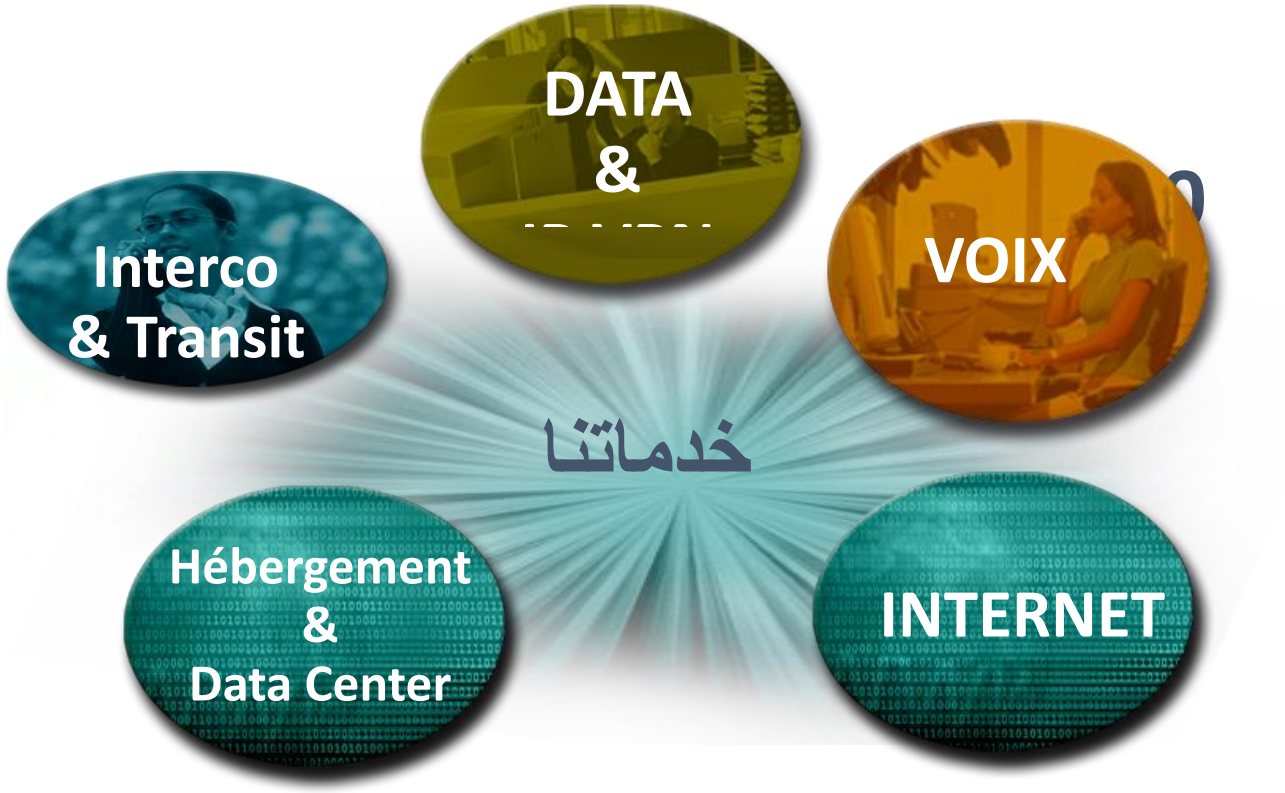
المصدر : www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 15: نموذج لأمن الأعمال الالكترونية



المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 16: نموذج لبعض الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر



المصدر: www.Algerietelecom.dz

الملحق رقم 17: جدول مؤشرات شبكة الهاتف الثابت

الرقم	النوع	السعة	عدد المشتركين	نسبة التشبع (%)
01	AXE	42044	6863	16.32
02	MSAN	67060	38220	56.99
03	WLL	4000	352	8.80
المجموع		113104	45435	40.17

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق رقم 18: جدول مؤشرات الانترنت ذات التدفق العالي2016

الرقم	النوع	العدد	السعة	عدد المشتركين	نسبة التشبع (%)
01	التقنية القديمة (DSLAM)	102	16376	6257	38.21%
02	التقنية الجديدة (MSAN)	163	67060	24240	36.15%
03	الجيل الرابع (LTE 4G)	22	16500	14251	86.37%
المجموع			99936	44748	44.78%

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق رقم 19: جدول مؤشرات وسائل ربط الإرسال

وسيلة الربط	داخل الولاية	خارج الولاية	على المستوى الوطني
وصلات الألياف البصرية NG 160 Gb/s	/	/	**01**
وصلات الألياف البصرية 20 Gbit/s	/	01	/
وصلات الألياف البصرية 622 Mbit/s	13	/	/
وصلات الألياف البصرية ADR 155 Mb/s	14	/	/
وصلات الألياف البصرية ADR 8 Mbit/s	01	/	/
وصلات FHN 32*2 Mb/s	01	/	/
وصلات FHN 16*2 Mb/s	11	/	/
وصلات FHN 4*2 Mb/s	01	/	/

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق20: جدول مؤشرات الانترنت ذات التدفق العالي2015

النوع	العدد	السعة	عدد المشتركين	نسبة التشبع
DSLAM (التقنية القديمة)	112	21208	15036	70.89%
MSAN (التقنية الجديدة)	104	50766	15204	29.95%
SH_ADSL	5	120	9	7.50%
المجموع	221	72094	30249	41.95%

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق21: جدول حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر2015 في ربط الإرسال

الاتصالات الراديوية			
وسيلة الربط FHN متوسطة السعة		وسيلة الربط FHN عالية السعة	
4 X 2 Mbits/s	10	155Mbits/s	
16 X 2 Mbits	08		
32 X 2 Mbits	01		

وصلات التراسل بالألياف البصرية		
سعة الوصلة	عدد الوصلات داخل الولاية	عدد الوصلات الى خارج الولاية
160جيغابت/ثا	00	01
10جيغابت/ثا	01	01
2.5جيغابت/ثا	02	01
622 ميغابت/ثا	13	00
155 ميغابت/ثا	11	01

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق22:جدول حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر 2015 مخطط الخاص بمد القنوات الهاتفية

تعيين الموقع	مدة الإنجاز	نسبة تقدم الأشغال إلى غاية 31 ماي 2014
العرقيان	31 ماي	100%
المقيرة	15 جوان	/
سيدي مستور	31 ماي	100%
08 ماي الشط	31 ماي	100%
وادي الترك	15 جوان	100%
بنت لمكوشر	15 جوان	%80
البياضة	30 أفريل	%80
الشعانبة والأمير عبد القادر	15 جوان	100%
صحن بري	30 أفريل	100%
قمار	31 ماي	100%
حي 18 فيفري – الرقيبة	15 جوان	/
تهينة – الوادي	31 ماي	100%
تهينة – الدبيلة	15 جوان	0%5
تهينة – البياضة	31 ماي	0%8
تهينة – قمار	31 ماي	100%
تهينة – جامعة	30 أفريل	100%
تهينة – المقير	31 ماي	100%

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق23:جدول حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر 2015 مخطط الخاص بوضع الكوابل النحاسية

تعيين الموقع	مدة الإنجاز	نسبة تقدم الأشغال إلى غاية 31 ماي 2014
العرفيان	31 ماي	100%
البحاج	30 أفريل	%75
سيدي مستور	30 أفريل	100%
وادي الترك	15 جوان	100%
بنت لمكوتر	15 جوان	/
الشعانبة والأمير عبد القادر	30 أفريل	100%
صحن بري	30 أفريل	100%
حي 18 فيفري – الرقيبة	15 جوان	%50
تهيئة – تقددين	15 جوان	/
تهيئة – جامعة	31 ماي	93,75%
تهيئة – لمخير	31 ماي	100%
تهيئة – البياضة	30 أفريل	100%
تهيئة – الوادي	31 ماي	100%
تهيئة – قمار	31 ماي	100%
تهيئة – الدبيلة	31 ماي	91,67%

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

الملحق24:جدول حصيلة نشاطات وانجازات اتصالات الجزائر 2015 بربط التجمعات السكانية الأكثر من 1000 نسمة بالألياف البصرية

تعيين المواقع	مدة الإنجاز	نسبة تقدم الاشغال إلى غاية 31 اوت 2014
المغير – إنسيقه	نوفمبر 2014	100%
جامعه – تندله	ديسمبر 2014	90%
تعيين المواقع	مدة الإنجاز	نسبة تقدم الاشغال إلى غاية 31 اوت 2014
تندله	30 افريل	100%
إنسيقه	30 جوان	100%
القوليه	30 جوان	40%
العرشيان	30 سبتمبر	100%
جديدة سيدي عون	30 افريل	100%
وادي الترك	30 افريل	100%
بئت لمتوشر	15 ماي	100%
البيعاج	30 افريل	100%
دندوقه	28 شيفري	100%
طرشايه عسالج	28 شيفري	100%
صحن بحري	15 ماي	25%
العرشجي	30 جوان	30%
المرارة	30 جوان	/
الحمرايه	30 جوان	/
المقيبرة	30 جوان	/
– التوام	30 جوان	15%

المصدر : من وثائق مدرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال