

دور الامداد التجاري الالكتروني في تحقيق الايرادات في ظل تداعيات جائحة كورونا

دراسة حالة شركة Amazon

*The contribution of electronic commercial supply to achieving revenues
in light of the repercussions of the Corona pandemic
Amazon case study*

أ د نوفل سمايلي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة (الجزائر)
مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة

Nawfel.smaili@univ-tebessa.dz

بن فتاشة موسى*

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة (الجزائر)
مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة

moussa.benfettach@univ-tebessa.dz

المخلص:	معلومات المقال
شهد العالم في ظل جائحة كورونا تحولات هائلة في أنماط الطلب والعرض وتغيير احتياجات وتوقعات العملاء والشركات على حد سواء نتيجة القيود التي فرضتها الجائحة، مما دفع الشركات الى التحول الرقمي والاعتماد على الامداد التجاري الالكتروني، تبرز أمازون كواحدة من هذه الشركات التي اعتمدت على الامداد التجاري الالكتروني كاستراتيجية لمواجهة الطلب المتزايد واقتناص الفرص وتحقيق إيرادات عالية، وتوصلت الدراسة الى أن أمازون نجحت في التعامل مع الأزمة من خلال استخدام تقنيات رقمية مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة في سلاسل امدادها والتي مكنتها من تحقيق إيرادات كبير والاستدامة في هذ الظروف الحساس.	تاريخ الارسال: 2023/ 11/ 25
	تاريخ القبول: 2024/ 03/ 25
	الكلمات المفتاحية: <ul style="list-style-type: none"> ✓ الامداد التجاري الالكتروني ✓ أمازون ✓ الايرادات
Abstract :	Article info
<i>The world witnessed profound shifts in demand and supply patterns due to the COVID-19 pandemic, altering the needs and expectations of both customers and companies alike. These changes resulted from the restrictions imposed by the pandemic, compelling companies to pivot towards digital transformation and rely on e-commerce supply chains. Among these companies, Amazon emerged as a notable example that leveraged e-commerce supply chains as a strategy to navigate the pandemic and address the surge in demand. The study highlights Amazon's success in managing the crisis by utilizing digital technologies such as artificial intelligence, big data, and computing within its supply chains. These technologies enabled Amazon to achieve substantial revenues and sustainability amidst these challenging circumstances.</i>	Received 25/11/2023
	Accepted 25/03/2024
	Keywords: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El commercial supply ✓ Amazon ✓ Revenues

. مقدمة:

لم يكن فيروس كورونا (كوفيد-19) مجرد تحديات صحية فقط، بل شكل تأثيراً بارزاً ومعقداً على العديد من القطاعات الاقتصادية الصناعية منها والخدمية و السياحية وحتى على الشركات العالمية، حيث واجهت الشركات صعوبات مالية واقتصادية تمثلت في تراجع للإيرادات نتيجة للقيود والضغوطات التي فرضتها الجائحة و التحديات التي واجهتها سلاسل الامداد بسبب توقف حركة النقل والشحن الجوي والبحري والبري، بالإضافة الى حدوث تقلبات في الطلب والتغير في السلوك الشرائي واحتياجات العملاء، مما دفع العديد من الشركات الى تغيير استراتيجياتها لتلبية هذه الاحتياجات الجديدة ومواجهة الاضطرابات التي حدثت في الطلب، ويعد التحول الرقمي احد هذه الاستراتيجيات التي اعتمدها الشركات في تجاوز خطر الجائحة واقتناص الفرص التي تظهر معها. يعتبر الامداد التجاري الالكتروني أداة أساسية للشركات في تلبية الطلب المتزايد والتجاوب مع التغيرات الفورية في السوق خلال الجائحة، وتبرز شركة أمازون كواحدة من الشركات الرائدة في المجال الرقمي والتي واجهت تحديات لوجستية جسيمة مثل زيادة الطلب والتأخيرات في التسليم نتيجة الارتفاع الكبير في الطلب والضغط على شركات الشحن والتوصيل خلال الجائحة، وهذا ما دفع الشركة الى وضع خطط واستراتيجيات لمواجهة هذه التحديات واقتناص الفرص، ومن أهم هذه الاستراتيجيات التي اعتمدها أمازون هي الانفاق على التكنولوجيا بشكل متزايد خلال فترة الجائحة والاعتماد على رقمنة سلاسل امدادها باستخدام تقنيات تكنولوجيا حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية وتقنية البلوك تشين، مكنتها هذه الاستراتيجيات من تحقيق إيرادات عالية افضل من منافسيها في السوق وحتى افضل من السنوات التي سبقت الجائحة. ومن خلال ما سبق تبنيت إشكالية الدراسة التالية:

كيف يساهم الامداد التجاري الالكتروني في تحقيق إيرادات شركة أمازون في ظل تداعيات جائحة كورونا؟

التساؤلات الأساسية:

- ما هو الامداد التجاري الالكتروني؟
- ما هو تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي وعلى سلاسل الامداد العالمية؟
- كيف واجهت شركة أمازون جائحة كوفيد-19؟
- ما هو الامداد التجاري الالكتروني لشركة أمازون؟
- كيف يساهم الامداد التجاري الالكتروني لشركة أمازون في تحقيق الإيرادات؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في الكشف عن تأثير جائحة كورونا (كوفيد-19) على الاقتصاد العالمي وعلى الشركات، والأهمية البالغة للأمداد التجاري الالكتروني للشركات في ظل هذه الأزمة لتحقيق الاستدامة واستمرارية الأعمال، وتسلط الدراسة الضوء على شركة أمازون كأحد الشركات الرائدة في مجال التكنولوجيا، والتي تستخدم الامداد التجاري الالكتروني كاستراتيجية لتجاوز أزمة كوفيد-19 واقتناص الفرص والتي تمثلت في تحقيق إيرادات عالية مقارنة بمنافسيها والسنوات التي سبقت الجائحة.

أهداف الدراسة:

- تقوم هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية:
- التعريف بالأمداد التجاري الالكتروني.
- الكشف عن تأثير جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي وعلى سلاسل الامداد العالمية.
- الكشف عن كيفية مواجهة شركة أمازون جائحة كورونا.

- إبراز استخدام شركة أمازون للإمداد التجاري الإلكتروني.
- تبين مدى مساهمة الامداد التجاري الإلكتروني لشركة أمازون في تحقيق الإيرادات.

الدراسات السابقة:

- دراسة: **Daniel O'Leary**، 2022، الرقمنة والتحول الرقمي في المحاسبة والتجارة الإلكترونية وسلاسل التوريد، مجلة الأنظمة الذكية في المحاسبة والمالية والإدارة، المجلد 30، العدد 02، تهدف هذه الورقة البحثية الى تقديم بعض التعاريف الأساسية المرتبطة بالتحول الرقمي في المنظمات وتطبيق تلك التعريفات على المحابة والتجارة الإلكترونية وسلاسل التوريد، وتتعمق أيضا الدراسة في الأبعاد المرتبطة بالتحول الرقمي والتكامل عبر التطبيقات والعملاء والشركاء، بالإضافة الى دور الأشخاص في المنظمات المحولة رقميا، واكتشاف سيناريوهات التحول الرقمي، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: سلسلة التوريد هي مجال لفرص كبيرة بسبب قدرتها على ادخال واستخدام التقنيات الناشئة، وتستمر التطبيقات التي تعد تحويلا رقميا في التغير والتطور كتقنيات ذات قدرات كبيرة تحل محل التقنيات السابقة.

- دراسة **Ghazi M magableh**، 2021، سلاسل التوريد وجائحة كوفيد-19 اطار شامل، مجلة مراجعة الإدارة الأوروبية، مجلد 18، العدد 03، ص 363-382، تبحث هذه الدراسة في تأثير جائحة كوفيد-19 على المجتمعات النامية، فيما يتعلق باضطراباتها والتحديات المرتبطة بها واتجاهاتها، مع إجراء تحليلا لمراحل ومظاهر سلاسل الامداد فيما يتعلق بالعواقب والتطورات الناجمة عن الوباء، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: أن جائحة كوفيد-19 أدت إلى تعطيل الأعمال والتجارة العالمية وتعطيل معظم سلاسل الامداد العالمية، ويقود كوفيد-19 حقبة وثورة جديدة في مجالس الامداد العالمية.

- دراسة مومني عبدالقادر، بن شواط سمية، تريش محمد، بوريش أحمد، 2021، تأثير فيروس كورونا على سلاسل الامداد العالمية (أزمة - حلول - آفاق)، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19 العدد 02، تهدف هذه الدراسة الى إبراز تأثير فيروس كورونا على سلاسل الامداد العالمية، وتوصلت الدراسة الى أن الجائحة تعتبر أقوى أزمة مرت على سلاسل الامداد العالمية، من خلال كشف عيوبها بعدما كانت مصدرا للميزة التنافسية، وكلما زاد طول السلسلة زاد ضعفها وهشاشتها في مواجهة الأزمات، وتوصلت الدراسة أيضا الى أن الأزمة تكمن قوتها في بدايتها وظهورها في الصين كون هذه الأخيرة مصنع العالم، وأوصت الدراسة بضرورة أخذ الشركات الدرس من هذه الأزمة ورسم خرائط شبكات الامداد الخاصة بها.

- دراسة: مومني عبد القادر ، تريشي محمد، عامر برحو عائشة، 2020، الامداد التجاري الإلكتروني كضرورة للمنافسة في ظل تفشي فيروس كورونا، دراسة حالة شركتي **Ali baba** و **JD com** ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 20 العدد خاص، سلطت هذه الدراسة الضوء على استراتيجية الشركات الصينية **Ali baba** و **JD com** في التحول الرقمي من الامداد التجاري التقليدي الى الامداد التجاري الإلكتروني كأحد الحلول لمواجهة فيروس كورونا، وتوصلت الدراسة الى أن الدمج بين النضج الرقمي للمستهلك وسلاسل الامداد الرقمية مكن الشركات من توصيل الإمدادات للأسر والأفراد في الحجر الصحي، وفرض فيروس كورونا على المؤسسات العمل وفق سلاسل امداد أكثر مرونة تعتمد على الانترنت ووسائل الاجتماعي كما أوصت الدراسة بالتعلم من الشركات الصينية في إدارة الازمات وضرورة التسريع الى التحول الرقمي للشركات الوطنية.

بعد الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية:

أشارت الدراسات السابقة الى معالجة ومناقشة موضوع الامداد التجاري الإلكتروني وجائحة كورونا من عدة زوايا وجوانب، ووفقا لدراسة **Daniel O'Leary** (2022) فتطرق الى أهمية الرقمنة والتحول الرقمي في المحاسبة والتجارة الإلكترونية وسلاسل التوريد، في حين غطت دراسة **Ghazi** (2021) سلاسل التوريد وتأثير جائحة كوفيد-19 كاطار شامل وانعكاس ذلك الأثر على المجتمعات، وتناولت

دراسة بن شواط وآخرون (2021) تأثير فيروس كورونا على سلاسل الامداد العالمية مع طرح للأزمة وإيجاد الحلول واقتراح آفاق للأزمة، وأخير الدراسة التي قام بها مومني وآخرون (2020) والتي تكشف الامداد التجاري الالكتروني والدور الذي يلعبه في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تفشي جائحة كورونا مع الاسقاط على شركتي **Ali baba** و **Jd com**، في حين جاءت هذه الدراسة مكملية للدراسات السابقة في الكشف عن تأثير الجائحة على الاقتصاد العالمي وسلاسل الامداد والتحول الرقمي، وتنفرد بدراسة الاعتماد على الامداد التجاري الالكتروني كأحد الحلول لمواجهة الأزمة والاستفادة منها، مع دراسة حالة شركة أمازون، وكيف وظفت الامداد التجاري الالكتروني في تجاوز الأزمة مع اقتناص الفرص المتمثلة في تحقيق إيرادات عالية في وضع يتسم بالتعقيد وارتفاع درجة المخاطرة.

المنهج المتبع في الدراسة:

يتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة من خلال تحديد أبعادها وأهم المفاهيم المتعلقة بها وتحليلها بغية الإجابة عن مضامينها، بالإضافة الى دراسة الحالة عند دراسة حالة شركة أمازون وتحديد أهم النتائج وطرح اقتراحات وتوصيات الدراسة.

2. الاطار النظري للدراسة:

أحدثت الثورة الرقمية في العصر الحديث تحولات عديدة في المجتمعات، وتعد رقمنة الامداد التجاري جزءا من هذه الثورة، حيث يعيد تعريف سلاسل الامداد العالمية وتقديم القيمة للشركات التي تتبنى هذا النهج.

1.2 ماهية الإمداد التجاري الإلكتروني:

قام مجلس إدارة التوزيع والإمداد بتعريف الإمداد بأنه "يشير إلى عمليات تخطيط وتنفيذ ورقابة تدفق المواد الخام والسلع النهائية والتخزين الفعال والمعلومات المرتبطة بهذه العمليات من بداية تدبير المواد الخام الى مرحلة الاستهلاك من قبل الزبائن تلبية لحاجات (على و زكريا ، 2012، صفحة 31)".

الامداد: هو العملية التي تهدف الى توقع حاجات ورغبات العملاء، وتوفير الإمكانات من مواد وقوى بشرية وتقنيات تكنولوجية ومعلومات لإشباع هذه الحاجات والرغبات، مع إعادة صياغة شبكة انتاج البضائع والخدمات بطريقة تمكن من استخدام الموارد بكفاءة للوفاء بطلبات العملاء واستغلال هذه الشبكة لتحقيق اقصى قدر ممكن من الكفاء والجودة (خضر، 2015، صفحة 95).

الامداد التجاري الإلكتروني: بأنه الاعتماد على التكنولوجيا بشكل متعاون لدعم الأعمال بين الشركاء في سلسلة الامداد، من أجل تحسين سرعة وخفة حركة المنتجات مع التحكم في دقة الوقت وبالتالي تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرات التسويقية، بالإضافة الى التغيير التكنولوجي، أيضا تغيير ثقافة وسياسة الإدارة والهياكل التنظيمية ومقاييس أداء سلسلة الامداد (عبد العزيز ، 2023، صفحة 8).

يعرف الامداد التجاري الإلكتروني بأنه طريقة رشيقة تركز على احتياجات العملاء، تهدف الى تحقيق مجموعة متنوعة من العائدات للشركات، باستعمال تقنيات تكنولوجية حديثة مثل تحليل البيانات، تم تصور سلسلة الامداد الالكترونية كنظام تقني ذكي ملائم يعتمد على القدرة على استيعاب كميات ضخمة من البيانات وتحسين التعاون والاتصال بين الأجهزة والبرمجيات والشبكات الرقمية بهدف دعم وتنسيق التفاعل بين المؤسسات، من خلال جعل الخدمات أكثر قيمة والوصول اليها بسهولة وبتكلفة أقل مع تحقيق نتائج متسقة وفعالة بطريقة مرنة ومبتكرة (Maria , Marco , & Julian , 2022, p. 4).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الامداد التجاري الإلكتروني بأنه: استخدام تقنيات تكنولوجية حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وتقنية البلوك تشين في عمليات التخطيط والتنبؤ وتنفيذ وتخزين ورقابة تدفق المواد والسلع والمعلومات، في رحلتها من الإنتاج الى الاستهلاك، بهدف تحقيق رضا العملاء بكفاءة فعالة وبتكلفة منخفضة.

أهمية الامداد التجاري الالكتروني:

- تعتبر التقنيات الرقمية وتحليل البيانات والاتصال ركيزة أساسية لسلاسل الامداد الرقمية، حيث تحقق هذ العناصر معا عدة فوائد لضمان استدامة الشركات، ونذكر على سبيل الحصر أهمية الامداد التجاري الالكتروني على النحو التالي (RiskOptics, 2022):
- تحسين الرؤية في إدارة سلسلة الإمداد: تمكن سلسلة الامداد الرقمية المؤسسات من الحصول على رؤية فورية لأداء الموردين، مما يسمح بتحديد الثغرات ومعالجتها.
 - أتمتة العمليات: تقوم سلسلة الامداد الرقمية بإلغاء عمليات سلسلة الامداد التقليدية التي تعتمد على إدخال البيانات يدويا، وتتيح المعلومات المطلوبة لتحسين العمليات والتعاون مع الجهات الأخرى.
 - تسريع الابتكار وخفض للتكاليف: توفير المعلومات الحديثة والشاملة حول الأداء والتي تساعد في إدارة وتحسين العمليات مثل تدفق المواد الخام والخدمات اللوجستية، وتحسين التدفق النقدي وخفض التكاليف.
 - البيانات والتحليلات المتقدم: يمكن للمؤسسات من خلال التقنيات المعتمدة على البيانات الضخمة والتعلم الآلي وانترنت الأشياء، الاتصال بمصادر البيانات وربطها لتحسين إدارة المخزون وتوفير جودة المنتج وتعزيز تجارب العملاء.
 - تحسين تخطيط سلسلة الإمداد: تتيح بيانات الجودة والمراقبة المشتركة والمحدثة للشركات توقع المشكلات للاستجابة بسرعة قبل اتساع المشكلة.

2.2 أثر جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي وسلاسل التوريد:

لا شك أن جائحة كورونا خلقت تحديات اقتصادية هائلة عالميًا وأثرت على العديد من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، وزادت الفجوات بين البلدان واقتصاداتها، مما يستدعي مجموعة من الاستجابات والتدابير للتعامل مع تداعياتها إحدى التحديات التي نشأت عن الجائحة هي زيادة حادة في عدم المساواة، حيث تأثرت الفئات الأقل حظاً بشكل أكبر، الاقتصادات الناشئة والفئات المحرومة يحتاجون وقتاً أطول للتعافي من الخسائر الناتجة عن فقدان الدخل وصعوبات العيش الناجمة عن الجائحة، وبالرغم من أن هناك استجابة سريعة وكبيرة من قبل الحكومات والسياسات الاقتصادية للتخفيف من تأثيرات الجائحة على المستوى البشري، فإن هذه الاستجابة ترتب مخاطر مالية كبيرة، ومن هذه التحديات التي فرضتها الجائحة ارتفاع مستويات الدين العام والخاص حيث يمكن أن يشكل حاجزا أمام التعافي الاقتصادي العادل والمستدام إذا لم يُعالج بشكل فعال، ولهذا فإن تحقيق تعافٍ مستدام يتطلب التوازن بين التدابير الطارئة والسياسات الاقتصادية الطويلة الأجل من خلال التصدي للديون الزائدة وتعزيز النمو الاقتصادي بشكل شامل، كما يمكن تحقيق تعافٍ عادل ومستدام يستفيد منه الجميع ويخفف من آثار الجائحة على المدى البعيد (The world bank, 2022, p. 50).

التأثير على الطلب:

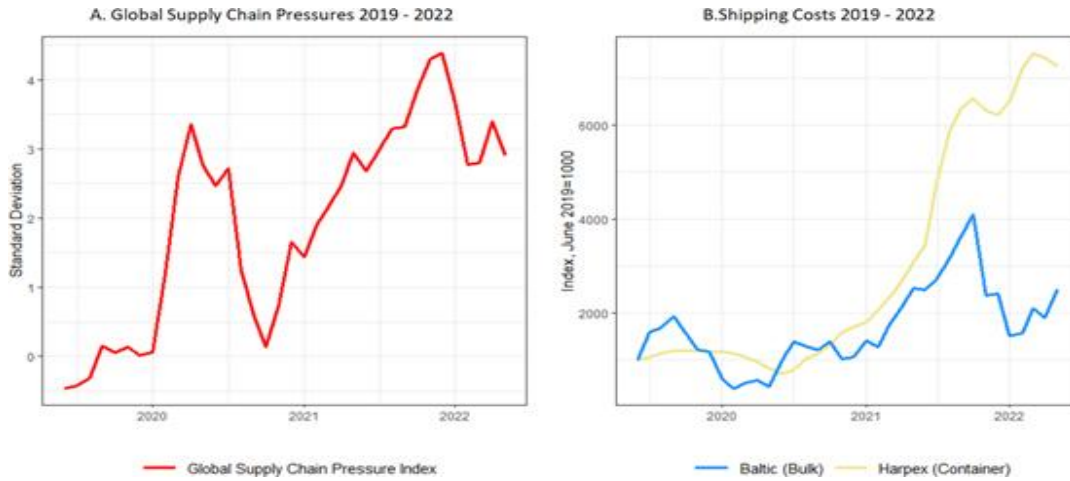
أحدثت الجائحة تقلبات في الطلب حيث لجأ الكثير من الناس في جميع أنحاء العالم الى عمليات الشراء والتخزين بكميات كبيرة خوفا من نقص الغذاء خلال هذه الفترة، وقد أدى سوء التخزين هذا الى حوث تقلبات في الطلب على الشركات، من جانب آخر تعد زيادة مبيعات الشركات الكبرى علامة جيدة خلال هذه الفترة يقابله صعوبة التباين على الشركات الصغيرة بسبب عدم تمتعها بمستوى التنوع والحجم اللازمين للحفاظ على مستوى مقبول من المبيعات (Zhu, Mabel , & Christina , 2020, p. 3).

التأثير على العرض:

يتضح تأثير فيروس كورونا على العرض في الإنتاج حيث تأثر بشدة، وهذا بسبب سياسة العزل التي اعتمدها الدول المتقدمة بشكل عام، حيث شهدنا انخفاض حاد في الإنتاج الصيني الى مستوى أقل من المستوى الإنتاج الأمريكي سنة 2020 حتى ولو كان بشكل مؤقت، ومن الملاحظ أيضا أن بعض القطاعات تتأثر بشكل أكبر من غيرها وعلى رأس هذه القطاعات صناعة السلع، تليها قطاع الخدمات المالية، وأخيرا قطاع الخدمات بشكل عام (حمدي، 2020) اثر الجائحة على سلاسل الامداد العالمية:

منذ ظهور الجائحة احدثت اضطرابات في سلسلة الامداد العالمية تحديا كبيرا على الاقتصاد العالمي، تجلت هذه الاضطرابات في مراحل مختلفة من سلسلة الامداد، مما أثر على قدرة الشركات على استلام منتجاتها ونتاجها وشحنها وبيعها، في حين كافحت الشركات في قطاع الصناعة لتسليم البضائع في الوقت المحدد خلال الفترة 2020 و2021 بسبب نقص المدخلات ونقص اليد العاملة، مثل قطاع صناعة السيارات شهد انقطاعا في الرقائق الدقيقة مما أدى الى زيادة فترات التسليم وبالتالي ارتفاع أسعار السيارات، وفي نفس السياق ساهم ازدهام الموانئ في زيادة الاحتكاكات التجارية، بالإضافة الى زيادة وقت عبور البضائع والمعالجة في الوقت، أدى ذلك الى ارتفاع تكاليف الشحن الى أعلى مستوياتها خلال الجائحة (Andriantomanga, Marijn, & Hakobyan, 2023, p. 5)

الشكل 1: ضغوط سلسلة التوريد العالمية وتكاليف الشحن



Source: Andriantomanga Zo; Marijn A; Hakobyan Shushanik, 2023, Global Supply Chain Disruptions: Challenges for Inflation and Monetary Policy in Sub-Saharan Africa, IMF WORKING,p6.

ملاحظة: يمثل الرسم البياني A تطور مؤشر ضغط سلسلة التوريد العالمية (GSCPI) في الفترة 2019 حتى 2022 الرسم البياني B، تمثل الخطوط الزرقاء والصفراء مؤشر بحر Baltic Dry ومؤشر Harpex على التوالي في الفترة بين 2019 حتى 2022 واستناداً إلى استطلاع أجراه معهد سلسلة التوريد في الولايات المتحدة الأمريكية، يظهر أن نحو 16% من الشركات قد شهدت انخفاضاً في أرباحها نتيجة تضاعف أوقات التوريد، بالإضافة إلى نقص الخيارات المتاحة لشحن البضائع عبر الجو والبحر (زين العابدين، 2020، صفحة 4)

من جهة أخرى أفاد مركز التجارة الدولية أن خسائر صادرات التصنيع في مراكز سلسلة التوريد العالمية الثلاثة (الصين والاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة) بسبب فيروس كورونا كوفيد-19 من المتوقع أن تصل إلى 126 مليار دولار في عام 2020، وفي نفس السياق يشير التقرير إلى أن الجائحة قد أثرت بشكل كبير في العمليات التجارية لنحو 55% من الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع

أنحاء العالم، وتكشف التقديرات في تقرير "توقعات التنافسية للشركات الصغيرة والمتوسطة لعام 2020" عن عمق تأثير كوفيد-19 على هذه الشركات وسلاسل التوريد العالمية وتظهر كيف قامت الجائحة بتحويل التجارة العالمية وخلق حالة من الاضطراب في الشركات التي تعتمد على هذه السلاسل (العكيلي، 2020).

3. دراسة حالة شركة أمازون:

تعتبر أمازون من الشركات الرائدة في مجال التجارة الإلكترونية، حيث نمت لتكون واحدة من أكبر الشركات في العالم. تأسست في عام 1994 وحققت نجاحًا هائلًا في توفير منصة للتجارة الإلكترونية وخدمات الحوسبة السحابية، في سنة 2020 احتلت أمازون المرتبة الأولى في إيرادات الشركات الإنترنت المتداولة عالميًا بإيرادات تبلغ حوالي 386 مليار دولار أمريكي، متفوقة على جوجل وعلي بابا بفارق كبير، وتنسب هذه النجاحات جزئيًا إلى خدمة العضوية **Amazon Prime** التي توفر العديد من المزايا مثل الشحن المجاني وبث الموسيقى والفيديو والعروض الحصرية، أعضاء أمازون برايم ليسوا فقط متسوقين نشطين أثناء أيام البرايم، بل يشترون أيضًا خلال أحداث البيع الأخرى كـ "**Cyber Monday**" هذا يظهر الولاء التام للخدمة والشركة بشكل عام، باعتباره أمازون رائدة في مجال التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة والعالم تظهر قدرتها على تلبية احتياجات العملاء بشكل مبتكر وتقديم خدمات متنوعة تتجاوز مجرد عمليات الشراء العادية، مما يعزز من موقعها في السوق ويرسخ ولائها لدى العملاء (Coppola, 2023).

1.3 أمازون وجائحة كورونا:

خلال جائحة كورونا العالمي الذي دفع بالملايين بالبقاء في منازلهم، مكن أمازون من أن تصبح شريان الحياة للعالم الخارجي، ولكن التعامل مع متطلبات هذا الأمر الجديد على العالم لن يكون سهلا بالنسبة لمتاجر التجزئة العملاقة، وفي خضم هذا الواقع تواجه شركة التكنولوجيا الضخمة في سياتل تحديات بما في ذلك التسليم وسلسلة الامداد، حيث تسير أمازون على خط رفيع بين تلبية الطلب المتزايد عبر الانترنت وداخل المتاجر مع الحفاظ على سلامة العمال في المستودعات، بالإضافة التأكد من خدمات الويب الخاصة، ومع كل هذه التحديات تعد أمازون في وضع جيد يسمح لها بالتطور والاستمرار بسبب أعمالها المتنوعة والتي تشمل خدمات السحابة والتجارة الإلكترونية، بالإضافة الى خدمات توصيل البقالة الى المنازل عبر الانترنت، وفي نفس السياق قامت أمازون سنة 2017

بالاستحواذ على شركة **Whole Foods** بقيمة 13.7 مليار دولار أثبتت بهذه الصفقة أنها لديها بصيرة للوقت الحالي، ومع كل هذا أصبحت أمازون المكان الذي يحتوي على كل ما يحتاجون اليه وبجاجة الى أمازون أكثر من أي وقت مضى (Mangalinda, 2020)، قامت أمازون بتخصيص في الربع الثاني من 2020 حوالي 4 مليار دولار أو أكثر كنفقات متعلقة بفيروس كورونا، والذي يتضمن الاستثمار في معدات الوقاية الشخصية والتنظيف المعزز للمرافق، كما حققت أمازون مستوى إيرادات تصل الى 33 مليار دولار في الساعة الواحدة في الأشهر الأولى من انتشار فيروس كورونا، كان هذا بعد تصميم نموذج أعمال أمازون للاستفادة من الأزمة العالمية، على الرغم من وصف الرئيس التنفيذي للشركة جيف بيزوس للأزمة بأنها: "أصعب وقت واجهناه على الإطلاق"، وبفضل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي استطاعت أمازون أن تجهز نفسها في موقف مثل هذه الأزمة والاستجابة بسرعة للوباء. (Maddie, 2020).

2.3 الامداد التجاري الالكتروني لشركة أمازون:

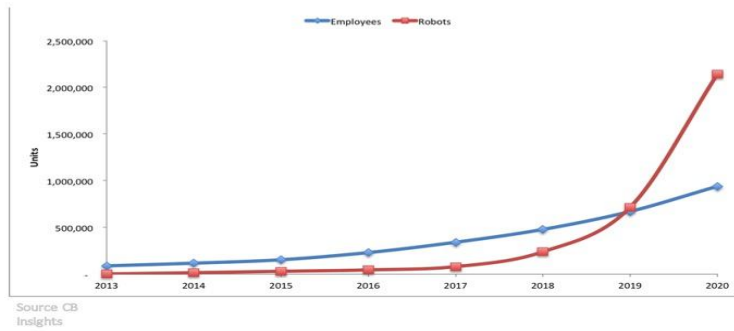
إن استخدام أمازون للذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتعلم الآلي وغيرها من التقنيات الرقمية بشكل عام مكنها من الاستفادة من جائحة كورونا، واستخدام هذه التقنيات الرقمية بشكل خاص في سلسلة التوريد أيضا له دور كبير في الاستفادة أكثر من هذه الأزمة، حيث ساعد رقمنة سلاسل الامداد شركة أمازون خاصة خلال الأزمة من تحقيق إيرادات كبيرة لم تحققها في وقت مضى وفي ما يلي سنتطرق الى كيفية رقمنة شركة أمازون لسلاسل الامداد:

نظرا لفرص التطوير مع خدمات اللوجستيات الشاملة **AWS**، تعمل أمازون على دمج تقنيات الحوسبة السحابية الخاصة بالتجارة الالكترونية بهدف تقديم عروض وحلول سلسلة التوريد للشركات الصغيرة والمتوسطة، ولم تقتصر هذه الخدمات على عملائها الحاليين بل شملت أسواق أخرى من خلال مبادرات مثل **Buy With Prime** والتي تمتاز بسرعة التسليم وتتبع الطرود وخدمات لوجستية لعمليات الارجاع على مواقع التجارة الالكترونية الخاصة بهم، كما أدى القيام بهذه الأعمال الى الحصول على إيرادات إضافية لشركة أمازون، بالإضافة الى تحسين سلاسل الامداد الخاصة بها مع حمولات شحن أكبر وعمليات ذات بكفاءة عالية (cbinsights, 2023).

وفي ما يخص أتمتة المستودعات في شركة أمازون لغرض تحسين الأداء وتخفيض التكاليف، قامت أمازون بالاستثمار بكثافة في عمليات ميكنة وأتمتة مستودعاتها من خلال الناقلات أو منصات الفرز، بالإضافة الى شراء شركة **kiva system** التي تقوم بصناعة الروبوتات، وفي عام 2017 كان لدى شركة أمازون 47000 روبوت مقارنة بـ 15000 سنة 2015، تقوم هذه الروبوتات في الوقت الحالي ب جلب الأشياء فقط الى الشخص المسؤول عن الانتقاء، والهدف من كل هذا هو جعل كل شيء آليا من أجل الحد من عدد الموظفين (Edouerd, 2023).

الشكل 2: تطور الروبوتات والموظفين في شركة أمازون من 2013 حتى 2020

Amazon Robots



source : Edouard Thieuleux, 2023, Amazon Supply Chain & Logistics Secrets, <https://abcsupplychain.com/amazon-supply-chain-logistics>.

وفقاً لما ذكرته شركة أمازون فإن دمج الروبوتات في مراكز التنفيذ يساهم في زيادة استيعاب المخزون بنسبة تصل إلى 40%، هذا التحسين يساعد الشركة في تلبية طلبات الشحن بشكل أسرع، حيث يمكن توصيل الطلبات في مدة يوم أو يومين، وتعمل أمازون أيضاً على زيادة الابتكارات المرتبطة بالروبوتات والذكاء الاصطناعي، مما يؤدي إلى دمجها في نموذجها العالمي لعملياتها، وتعمل الخوارزميات التي تعتمد على التعلم الآلي بتحسين جميع عمليات المستودعات في يوم واحد (Conrad, 2021).

استثمرت أمازون في قدراتها الجوية من خلال **Amazon Air** والتي تعد شركة طيران للشحن تعمل حصرياً لنقل طرود أمازون، وفي حين الانتهاء من مركزها الجوي في مطار سينسيناتي والواقع شمال كنتاكي الدولي قامت الشركة بشراء طائرات لبناء أسطولها، وحتى الآن تمتلك أمازون أسطول مكون من 22 طائرة بوينغ 737-800 و 55 طائرة بوينغ 767-300ER و 9 طائرات تحت الطلب، ومن الواضح أن أمازون ترى أن الطائرات بدون طيار تمثل جزءاً كبيراً من مستقبلها فقد سعت لاستخدام المركبات الطائرة ذاتية القيادة في سبتمبر 2020 كجزء من استراتيجيتها للتوصيل الى المنازل، في حين صنفت إدارة الطيران الفيدرالية FAA شركة **Amazon Prime Air** على أنها شركة نقل جوي مما سمح لأمازون بالانطلاق في أول عمليات التسليم التجارية لها في الولايات المتحدة الأمريكية بموجب برنامج تجريبي (Banker, 2021).

تستخدم شركة أمازون تقنية البلوك تشين، تسمح هذه التقنية بتسجيل الشركة ومورديها حول العناصر المشتراة ورفع مشاركة المعلومات بين و بين مورديها الى أعلى المستويات، حيث يتم تسجيل المعاملات المالية والخدمات في قاعدة بيانات مشتركة وغير قابلة للتعديل وقابلة للاطلاع، ويكون من السهل التحقق من الشحنة على أنها تمت بشكل صحيح بكل جوانبها النقل والجودة ووقت التسليم، بالإضافة الى تتبع الشركة لكل طلبية تلقتها وقامت بتخزينها في مستودعاتها، وفي جانب العملاء فإن تقنية البلوك تشين تساعد العملاء من التحقق من استلام العناصر المشتراة في الوقت المتفق عليه وبطريقة آمنة وسهلة، وفي نفس السياق تسمح البيانات الضخمة لشركة أمازون مع الابتكارات التكنولوجية الأخرى بتبسيط عملية الشراء لعملائها من خلال برمجيات التعرف على الصورة والتحليل المقارن الحاسوبي، حيث يستطيع المستخدمون أخذ صورة للمنتج المرغوب فيه بالإضافة الى وفرة المنتج وسعره وأنواعه المختلفة، وبهذه الطريقة ترفع أمازون مستوى التسوق عبر الانترنت وخدمة العملاء الى مستوى يمكنها من الحصول على حصة أكبر في السوق وبالتالي تحقيق إيرادات أكبر (SAMPÉRIZ, 2018, pp. 18-27).

3.3 إيرادات أمازون خلال فترة كورونا:

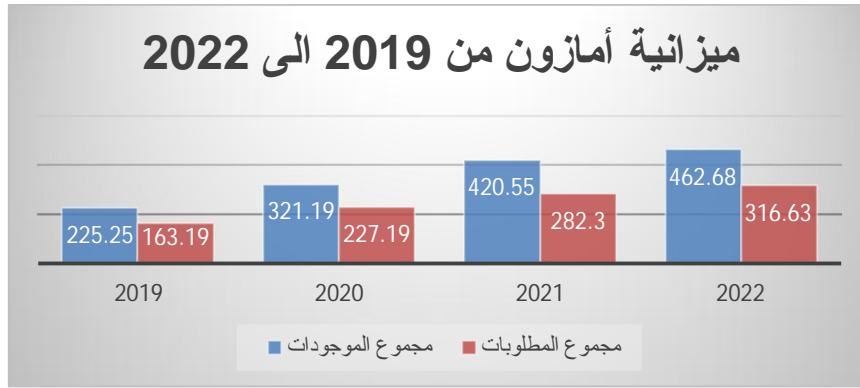
مع تغير عادات التسوق والزيادة الكبيرة في الطلب على التسوق عبر الانترنت، كانت أمازون من الشركات التي استفادت بشكل كبير من الجائحة، حيث قامت أمازون بتعزيز فرق العمل وتوسيع خدمات التوصيل والتسليم السريع بفضل البنية التحتية للخدمات اللوجستية ورقمنه سلاسل إمدادها جعلها واحدة من الشركات الرائدة في العالم التي تفوقت في التعامل مع الطلب المتزايد خلال فترة كورونا، والتي حققت خلالها حجم مبيعات متزايد، كما خصصت أمازون ميزانية مرتفعة خلال الجائحة وهذا من أجل التعامل مع الجائحة والطلب المتزايد في ما يلي جدول ميزانية شركة أمازون خلال الفترة:

الجدول 01: ميزانية أمازون السنوية في الفترة 2019 الى 2022/ الوحدة: مليار دولار

السنوات	2019	2020	2021	2022
ميزانية أمازون				
مجموع الموجودات	225.25	321.19	420.55	462.68
مجموع المطلوبات	163.19	227.79	282.30	316.63

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على بيانات <https://sa.investing.com/equities/amazon-com-inc-financial-summary>

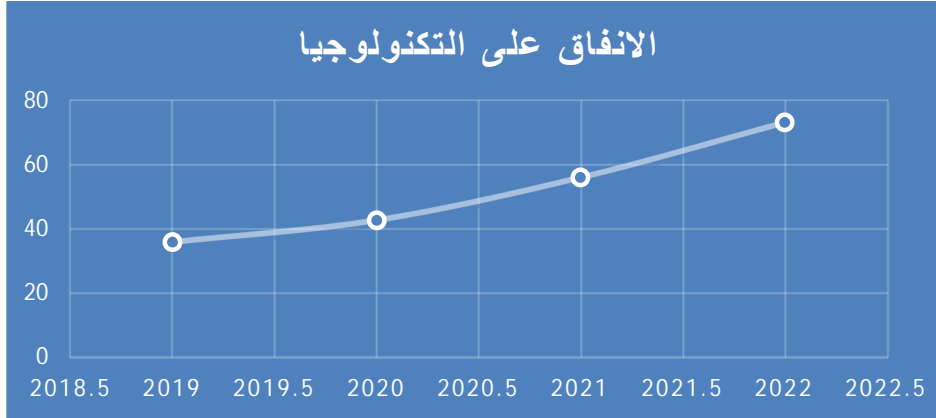
الرسم البياني 02: ميزانية شركة أمازون خلال الفترة 2019 الى 2022 / الوحدة: مليار دولار



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول 01

قامت شركة أمازون بزيادات كبيرة في ميزانيتها خلال الفترة الممتدة من 2019 الى 2022 وهي فترة انتشار فيروس كورونا، حيث كانت ميزانيتها سنة 2019 ما قيمته 225.25 مليار دولار لترتفع الى الضعف سنة 2022 بقيمة 462.68 مليار دولار وهذا ما يفسر الاهتمام البالغ من إدارة الشركة برفع الميزانية للتصدي للجائحة ومواجهة الطلب المتزايد للتسوق عبر الانترنت خلال هذه الفترة الحاسمة، من أجل استفادة أكثر وتحقيق إيرادات أكبر. وفي سياق النفقات زادت أمازون حجم نفقاتها في مجال التكنولوجيا بشكل مطرد وبوتيرة متزايدة خلال نفس الفترة، حيث بلغ حجم نفقاتها سنة 2019 على التكنولوجيا ما قيمته 35.931 مليار دولار، ليرتفع الى 42.740 مليار دولار سنة 2020 وسنة 2021 بلغت قيمة النفقات 56.052 مليار دولار وهي الفترة التي بلغت الجائحة ذروتها، أما في سنة 2022 وهي السنة التي شهدت انتشار كورونا المتحور فكان حجم نفقات أمازون على التكنولوجيا ما قيمته 73.213 مليار دولار وفي الرسم البياني التالي نوضح أكثر حجم النفقات المطرد لشركة أمازون على التكنولوجيا:

الرسم البياني 03: حجم الانفاق على التكنولوجيا لشركة أمازون خلال الفترة 2019 الى 2022 / الوحدة: مليار دولار.



المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات STATISTA، <https://www.statista.com>

أطلقت أمازون خدمة **Amazon prime** وهي خدمة اشتراك مدفوعة تكلف 139 دولار سنويا أو 14.99 دولار شهريا تتيح للأعضاء الوصول الى مجموعة متنوعة من مزايا تشمل الشحن السريع والوصول الحصري للمبيعات والخدمات الأخرى مثل البث المجاني للأفلام، والميزة الأكبر لهذه الخدمة هي الشحن المجاني لمدة يوم أو يومين (Ramirez, 2023)، وفي الولايات المتحدة وحدها زاد عدد مستخدمي خدمة **Amazon prime** من 126 مليون مستخدم سنة 2019 الى 168.3 مليون مستخدم سنة 2022، وفي سنة 2023 بلغ عدد المستخدمين 174.9 مليون، ومن المتوقع أن يصل العدد سنة 2024 الى 180.1 مليون مستخدم لخدمة أمازون برايم والشكل الموالي يوضح ارتفاع عدد المستخدمين لخدمة أمازون برايم خلال فترة كورونا:



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على بيانات STATISTA، [/https://www.statista.com](https://www.statista.com)

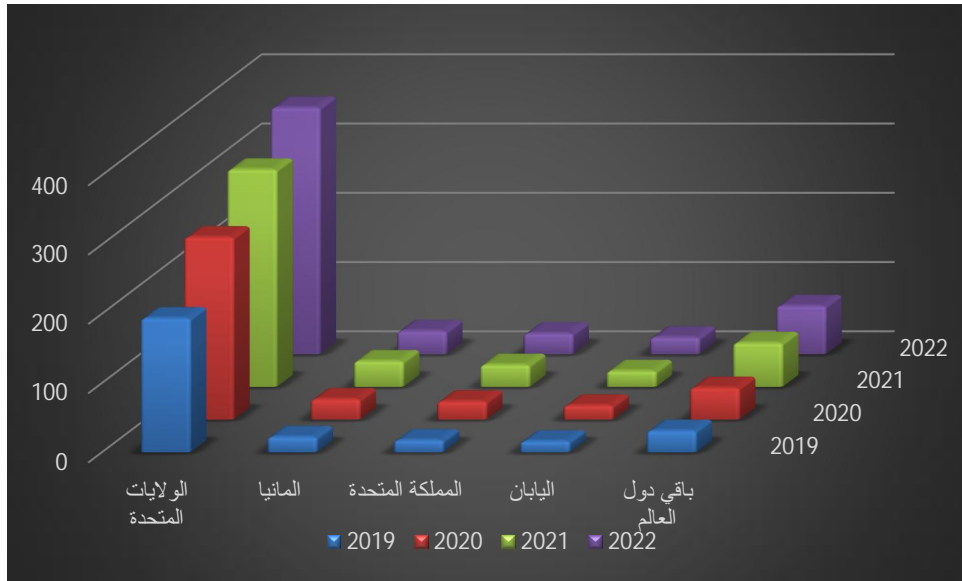
يساهم الامداد التجاري الالكتروني من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة، بالإضافة الى تقنية البلوك تشين والحوسبة السحابية في تحسين الكفاءة في العمليات اللوجستية وعمليات الامداد مثل توقع الطلب وتحسين التخزين، بالإضافة الى تسريع عمليات الشحن، وهذا ساعد شركة أمازون من تقليل لتكاليفها وتحقيق إيرادات أكبر، وخلال فترة جائحة كورونا زادت شركة أمازون من حجم انفاقها على التكنولوجيا بصفة عامة، مكن هذا الانفاق على التكنولوجيا شركة أمازون من تحسين عملياتها اللوجستية الرقمية وتوسيع نطاق خدمات الشحن والتوصيل في جميع أنحاء العالم، مما عزز جاذبية الشركة وتحقيقها لإيرادات كبيرة خلال هذه الفترة، والجدول التالي يبين صافي مبيعات الشركة في أسواق مختارة ورائدة خلال الفترة الممتدة بين 2019 و 2022 وهي فترة انتشار الجائحة:

الجدول 03: صافي مبيعات أمازون السنوية في أسواق رائدة مختارة من 2019 إلى 2022 / الوحدة: مليار دولار

السنوات	2019	2020	2021	2022
الولايات المتحدة	193.64	263.52	314	356.11
ألمانيا	22.23	29.57	37.33	33.6
المملكة المتحدة	17.53	26.48	31.91	30
اليابان	16	20.46	23.07	24.4
باقي دول العالم	31.3	46.04	63.5	69.8

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على بيانات STATISTA، [/https://www.statista.com](https://www.statista.com)

الرسم البياني 03: صافي مبيعات أمازون السنوية في أسواق رائدة مختارة من 2019 إلى 2022



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات الجدول رقم 03

يوضح الجدول رقم 03 صافي المبيعات السنوية لشركة أمازون في أسواق مختارة ورائدة خلال الفترة 2019 إلى غاية 2022، وهي فترة انتشار فيروس كورونا، وتمثل هذه الأسواق بلدان ذات الاقتصادات المتقدمة وهي أسواقا هامة لأمازون وتمتلك فيها مواقع خاصة بها، والمتمثلة في الولايات المتحدة وألمانيا والمملكة المتحدة واليابان بالإضافة إلى مبيعات أمازون لباقي دول العالم، في حين يمثل الرسم البياني الارتفاع المزايد لمبيعات أمازون في هذه الدول، بداية من الولايات المتحدة والتي هي مقر شركة أمازون وتمثل أكبر حصة للشركة نظرا لعدد المشتركين في خدماتها ولعدد الإصابات والقيود التي فرضت آنذاك التي ضربت الولايات المتحدة فقد بلغت مبيعات أمازون ما قيمته 193.64 مليار دولار سنة 2019 وهي بداية الجائحة، لترتفع إلى 356.11 مليار دولار سنة 2022 وهو تقريبا الضعف، تليها ألمانيا فقد حققت أمازون مبيعات بقيمة 22.23 مليار دولار سنة 2019، لترتفع إلى 33.6 مليار دولار سنة 2022 ومن الجدير بالذكر أن ألمانيا من الدول التي سجلت عدد إصابات كبير خلال الجائحة حيث فرضت الحكومة قيود صارمة مثل الحجر المنزلي، وفي المملكة المتحدة حققت أمازون مبيعات تقدر بـ 17.53 مليار دولار في 2019 بداية الجائحة لتقفز إلى قيمة 30 مليار دولار في 2022، وفي ما يخص اليابان فهي أيضا من الدول التي ارتفع فيها عدد الإصابات بفيروس كورونا نظرا لقرتها من الصين والانتشار المبكر للفيروس فيها، فقد حققت أمازون في اليابان مبيعات ما قيمته 16 مليار دولار سنة 2019 وفي سنة 2022 ارتفع مبيعات الشركة إلى 24.4 مليار دولار، أما باقي دول العالم والتي تمتلك فيها أمازون مواقع بنسب متفاوتة لكنها قليلة مقارنة بالدول السابقة، حيث انتشر في هذه الدول فيروس كورونا مما سبب أيضا قيود فرضتها حكومات هذه الدول، حققت فيها أمازون مبيعات بقيمة 31.3 مليار دولار سنة 2019، وترتفع هذه القيمة خلال فترة انتشار الفيروس لتبلغ 69.8 مليار دولار سنة 2022. إن تحقيق شركة أمازون لهذه الإيرادات المتزايدة خلال الجائحة راجع إلى استراتيجية الشركة وإدارتها لسلاسل إمدادها ويكشف حجم الانفاق على التكنولوجيا مدى اهتمام الشركة بتحسين كفاءة سلاسل الإمداد الخاص بها من خلال الرقمنة والتي مكنت هذه الشركة من أن تصبح رائدة في مجال الإمداد التجاري الإلكتروني والذي من خلاله يمكن أن تحقق إيرادات أكبر وتوقع في السوق أفضل من منافسيها.

4. خاتمة:

أثر فيروس كورونا (كوفيد-19) بشكل كبير على الشركات العالمية وتراوحت هذه التأثيرات بين الصعوبات والتغيرات في أساليب عمل هذه الشركات بسبب القيود التي فرضتها الحكومات مثل الحجر والتباعد، بالإضافة الى مشاكل وقيود الشحن، وتحول العديد من الشركات الى نظام العمل عن بعد حفاظا على سلامة موظفيها، في حين سارعت شركات أخرى الى الابتكار والتحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا لمواجهة الجائحة والطلب المتزايد، وتعد شركة أمازون من الشركات الرائدة في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، حيث ساعدها رقمته سلاسل امدادها في مواجهة أزمة كوفيد-19 والطلب المتزايد بسبب قيود الحجر المنزلي، ولم يقتصر الأمر على مواجهة فقط بل تعداه الى تحقيق إيرادات أكبر من منافسيها في السوق، وأكثر أيضا من السنوات التي سبقت انتشار الجائحة، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- أثر فيروس كوفيد-19 على الاقتصاد العالمي وأحدث اضطرابات وتقلبات في العرض والطلب بسبب القيود التي فرضها انتشار الفيروس.
- اضطرت العديد من الشركات الى التغيير في أساليب العمل والتحول الى نظام العمل عن بعد، وزاد الاعتماد على تقنيات الاتصال عبر الانترنت.
- في ظل جائحة كورونا زادت الحاجة الى الاهتمام بالتحول الرقمي مما دفع الشركات الى الاستثمار في مجال التكنولوجيا.
- يعد الامداد التجاري الالكتروني أحد الوسائل التي اعتمدت عليها الشركات في ظل هذا التحول الرقمي لمواجهة جائحة كورونا والتقلبات التي حدثت في الطلب.
- لعب الامداد التجاري الالكتروني دورا مهما خلال الجائحة في دعم استمرار الأعمال، وكأداة لتحقيق الاستفادة وتعزيز مرونة سلاسل الامداد التي أظهرت الجائحة هشاشتها.
- في ظل التباعد والقيود التي فرضتها الحكومات للحفاظ على سلامة الموظفين والمواطنين، أصبح الاعتماد على الامداد التجاري الالكتروني بديلا فعالا وساعد في التقليل من اللقاءات الشخصية بين الموظف والعميل وحتى بين الموظف والموظف داخل الشركة.
- تعد شركة أمازون من الشركات الرائدة في العالم في مجال التكنولوجيا، حيث زادت من حجم انفاقها في هذا المجال خلال فترة جائحة كورونا بشكل مطرد.
- استخدام أمازون لتقنيات تكنولوجية حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة والبيانات الضخمة والبلوك تشين في سلاسل امدادها ساعدها في تسريع عمليات الشحن والتسليم وتحسين الكفاءة.
- تطوير الروبوتات واستخدامها في المستودعات ساعد أمازون في تحسين عمل هذه المستودعات وتقليل للأخطاء مع تخفيض للتكاليف.
- كفاءة الامداد التجاري الالكتروني لشركة أمازون في معالجة الطلب المتزايد خلال جائحة كوفيد-19 مكنها من تحقيق إيرادات عالية.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن طرح التوصيات التالية:

- على الشركات الاستثمار في التكنولوجيا والبحث عن حلول تكنولوجية لتعزيز سلاسل امدادها والتقليل من الأخطاء.
- لتحسين عمليات الطلب والسرعة في التسليم ورفع كفاءة عمليات الشحن، يجب على الشركات التكامل مع شركائها ومورديها.
- الاستفادة أكثر من التقنيات التكنولوجية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة والبيانات الضخمة والبلوك تشين لتحسين كفاءة عمليات سلاسل الامداد.
- الاهتمام أكثر بالرقمنة والتكنولوجيا الحديثة ودورها في تعزيز سلاسل الامداد في الجامعات والمعاهد من خلال عقد ملتقيات وطنية ودولية وأيام دراسية للتعريف أكثر بأهمية الامداد التجاري الالكتروني للشركات.
- عقد دورات تدريبية وندوات للموظفين في استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في الامداد التجاري الالكتروني.
- الاستفادة من استراتيجية شركة أمازون لمواجهة الأزمات ومعالجة الطلب، وجائحة كورونا خير مثال.
- لتحقيق إيرادات أكثر مع تخفيض للتكاليف، يجب على الشركات الاعتماد على الامداد التجاري الالكتروني كأحد الحلول والاستراتيجيات لتحقيق هذه الإيرادات وبمستوى وكفاءة عاليين.

المراجع:

- دسوقي كمال عبد العزيز نويجي عبد العزيز. (أكتوبر، 2023). أثر ممارسات سلسلة الامداد الالكترونية على تعزيز القدرات التسويقية، بالتطبيق على سلسلة الهايبر ماركت بالقاهرة. مجلة البحوث الادارية، 41(04)، صفحة 8.
- دلال العكيلي. (23، 10، 2020). كيف اثرت جائحة كورونا على سلاسل التوريد العالمية؟ تاريخ الاسترداد 14، 11، 2023، من المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية: <https://www.arado.org/MNGNews/?p=3500>
- علي زين العابدين. (11، 2020). سلسلة التوريد المحلية والتجارة الداخلية في مصر في ظل جائحة كورونا. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، 28(1). doi:<https://doi.org/10.21608/inp.2020.164604>
- عماد الدين حمدي. (12، 05، 2020). جائحة كورونا وأثرها على الاقتصاد الإقليمي والدولي. تاريخ الاسترداد 13، 11، 2023، من الشرق للأبحاث الاستراتيجية: <https://research.sharqforum.org>
- فلاح زغبي علي، و احمد عزام زكريا . (2012). إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والامداد). عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محمود خضر. (2015). إدارة الأعمال اللوجستية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.

- Coppola, D. (2023, 08 29). *Annual net sales of Amazon in selected leading markets from 2014 to 2022*. Retrieved from statista: <https://www.statista.com/statistics/672782/net-sales-of-amazon-leading-markets/>
- Ramirez, L. (2023, 10 23). *What is Amazon Prime? Everything you need to know*. Retrieved from toms guide: <https://www.tomsguide.com/us/what-is-amazon-prime,news-18041.html>
- SAMPÉRIZ , M. V. (2018, 05 02). *STUDY OF NEW TECHNOLOGICAL INNOVATIONS AND THEIR POSSIBLE*. *Master's* . Chicago, Illinois Institute of Technology .
- Andriantomanga, Z., Marijn, A., & Hakobyan, S. (2023). *Global Supply Chain Disruptions: Challenges for Inflation and Monetary Policy in Sub-Saharan Africa*. IMF WORKING. doi:<https://doi.org/10.5089/9798400235436.001>
- Banker, S. (2021, 04 01). *Amazon Supply Chain Innovation Continues*. Retrieved from Forbes: <https://www.forbes.com/sites/stevebanke>
- cbinsights. (2023, 03 14). *Amazon in Supply Chain: How the tech giant is building on its e-commerce investments to offer B2B supply chain services*. Retrieved from cbinsights: <https://www.cbinsights.com/research/amazon-supply-chain/>
- Conrad, L. (2021, 12 30). *Amazon's AI logistics warehouses*. Retrieved from tbtech: <https://tbtech.co/featured-news/amazons-ai-logistics-warehouses/>.
- Edouerd , t. (2023). *Amazon Supply Chain & Logistics Secrets*. Retrieved from Abc supply chain: <https://abcsupplychain.com/amazon-supply-chain-logistics/>
- Maddie, c. (2020, 08 19). *How did Amazon survive COVID-19?* Retrieved from adido-digital: <https://www.adido-digital.co.uk/blog/how-did-amazon-survive-covid-19/>
- Mangalinda, j. (2020, 03 22). *Can Amazon handle the coronavirus pressure?* Retrieved from protocol: <https://www.protocol.com/amazon-delivery-coronavirus-high-demand>
- Maria , P., Marco , A., & Julian , M. (2022, July 26-28). *Digital Supply Chain: Conceptualisation of the Research Domain*. *Proceedings of the 5th European International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Rome, Italy* , p. 4.
- RiskOptics. (2022, 02 04). *5 Benefits of the Digital Supply Chain & How to Implement One at Your Company*. Retrieved 11 10, 2023, from RiskOptics: <https://reciprocity.com/blog/benefits-of-a-digital-supply-chain/>
- The world bank. (2022). *World Development Report 2022*. The world bank.
- Zhu, G., Mabel , C., & Christina , W. (2020, 06 21). *Lessons Learned from the COVID-19 Pandemic Exposing the Shortcomings of Current Supply Chain -Operations: A Long-Term Prescriptive Offering*. *Sustainability MDTB*, 12(14), pp. 58-58. doi: <https://doi.org/10.3390/su12145858>