



الأعمال التجارية الإلكترونية E-Business – استكشاف خياراتك

تعرض هذه الوثيقة الجوانب المختلفة لأعمال الإلكترونيّة "E-business" والانترنت، ولكنها تركز على شراء وبيع المنتجات والخدمات (والتي تعرف أيضاً باسم "التجارة الإلكترونية" أو "E-commerce").

ملخص

مقدمة

كانت الانترنت منذ بضعة سنوات شيئاً جديداً، لم يعرف عنها كثيرون سوى القليل. أما الآن، فقد أخذت الانترنت تغير من طريقة تواصلنا وممارستنا للأعمال التجارية؛ فأتاحت الفرصة أمام مستخدميها للبحث عن المعلومات في أية لحظة خلال اليوم أو الليل، وأتاحت التواصل الفوري، باستخدام البريد الإلكتروني، والنماذج الإلكترونية. الآن، ومع إضافة خاصية التسوق عبر الانترنت، أخذ تأثير الانترنت يفوق كافة التوقعات على نحو متواصل.

يمكن للتجارة الإلكترونية أن تهيئ الفرصة أمام التجار كي يوسعوا نطاق قاعدة عملائهم. كما يمكنها أن تكون وسيلتهم المنخفضة التكلفة التي يستعينون بها في تسويق منتجاتهم وخدماتهم، وعرض مخزونهم السلعي. وحسبما جرت العادة، كان يضطر التجار إلى تجهيز صالات عرض حقيقية أو إخراج كتالوجات باهظة السعر لعرض منتجاتهم. أما الآن، فقد أصبح باستطاعة الانترنت أن تكون تلك الأداة الإلكترونية التي تعزز هذه الاستراتيجية التسويقية.

وسواء كنت تستخدم موقعاً إلكترونياً بدلاً من متجر حقيقي، أو تستخدمه لتعزيز أحد منافذ تجارة التجزئة الخاصة بك، يجب أن يستند قرار إنشاء موقع للتجارة الإلكترونية على خطط واستعدادات محكمة، وتوقعات واقعية تتعلق بالاستثمار والعائد. فمثلما تقوم بوضع خطة لمشروعك التجاري الحقيقي، يجب أن تفعل الشيء ذاته لمشروعك على الانترنت.

ما هو موقع الانترنت Web Site؟

هو سلسلة أو مجموعة من صفحات أو ملفات شبكية تشتمل عادة على ملف بداية، يُطلق عليه "الصفحة الرئيسية" "home page". ويوجد لكل موقع عنوان إلكتروني على الانترنت (URL)، وهو عبارة عن عنوان الصفحة الرئيسية التي يتم دخولها عبر الانترنت. وعلى سبيل المثال، يكون في معظم الأحيان للشركات، أو المنظمات، أو الأفراد عنوان واحد، يعطونك إياه لتدخل به على صفحتهم الرئيسية. ومن الصفحة الرئيسية، يمكنك الوصول إلى الصفحات الأخرى في الموقع. وعند مطالعة الموقع بأحد \متصفح\حات الإنترنت \ (مثل: \Internet Explorer أو Netscape)، قد تجد الصفحات تعرض نصوص ورسومات؛ وبمساعدة تطبيقات كمبيوترية أخرى، يتم تشغيل صوت، وفيديو وتقديم خيارات للبحث واسترجاع المعلومات.

قد يكون الموقع الانترنت جذاباً، ومفيداً، ومسلياً، ولكنه قد يكون أيضاً راكداً. فالموقع الراكد هو الموقع الذي يتصل فقط من جانب واحد ولا يسمح "بتواصل" حقيقي. موقع الانترنت التجاري الفعال حقاً هو الموقع الذي يقدم بعض الطرق للزبائن، كي يعرضوا آراءهم، ويوجهوا أسئلتهم، ويبحثوا عن معلومات في صميم الموضوع بداخل موقعك الإلكتروني.



تتكون بعض عناصر موقع الانترنت التفاعلي من الآتي:

روابط لعناوين البريد الالكتروني
نماذج الكترونية تقدم وسيلة للزبائن يعرضون فيها آراءهم
قدرات تساعد على البحث
توصيل بقواعد بيانات تحتوي على معلومات متاحة لاستخدام الزبائن

ما هي التجارة الالكترونية E-Commerce؟

هي طريقة لتسويق وبيع منتجاتك من خلال الانترنت، حيث تتيح الانترنت إجراء المعاملات بين شركتك وزبائنك، وبين المنشآت التجارية وبعضها. إن المعاملة التي تتم على نطاق المنشأة والمستهلك، هي المعاملة المالية الفعلية التي يقوم بها الزبائن لشراء منتجاتهم. والتجارة الالكترونية بين منشأة وأخرى هي تلك المعاملة التي تتم عندما تتعامل شركات مع موردين على الانترنت؛ حيث يقوم مورديك عن طريق الانترنت بتلقي الطلبات، واستخراج الفواتير اللازمة، وقبض القيمة المستحقة. ومن المتوقع أن تشهد التجارة الالكترونية التي تتم على نطاق منشأة وأخرى نمواً أسرع من التجارة الالكترونية التي تتم على نطاق المنشأة والمستهلك.

هل من ضرورة لوجودي على الانترنت؟

لا يجب أن يؤخذ هذا القرار باستخفاف، فهناك عوامل كثيرة يجب التفكير فيها، وهي تتمثل في الآتي:

- هل زبائنك على الانترنت أم في سبيلهم إلى ذلك؟
- هل توجد أسواق متاحة على الانترنت غير مستغلة؟
- ما هي استراتيجيات منافسيك؟
- هل توجد فرص تجارية أو عائدات جديدة؟
- ما هي الاتجاهات التجارية؟
- ما هي استراتيجيات منشأتك؟
- ما هي مواردك؟
- هل منافسوك لهم وجود على الانترنت؟
- هل ساعات العمل الحالية لديك تخدم احتياجات زبائنك كما يجب؟
- هل تستطيع تعويض بعض تكاليف إنتاج مطبوعاتك بتوجيه العملاء لموقعك على الانترنت؟

يمكن للانترنت أن توسع قاعدة سوقك اتساعاً كبيراً، وهذا يعني أن مجهودك التسويقي سيلزمه قدرة جذب كبيرة لإرضاء الزبائن من مناطق جغرافية متنوعة. ويجب أن تتأهب لمواجهة حجم الطلب المتنامي، والإمعان في ما إذا كانت أصناف منتجك ستسلم بطريقة اقتصادية ومريحة. هناك بعض المزايا الاقتصادية الكبرى للتواجد على الانترنت، كإخفاض تكاليف الإيجار، والعمالة، والمخزون، والطباعة. ضع في اعتبارك أن نقل مشروعك التجاري إلى الانترنت أو توسعته لن يحل أية مشاكل؛ فإذا كان مشروعك القائم لا يعمل بصورة جيدة، فإن دخولك على الانترنت قد يؤدي إلى تعقيد المشكلة فحسب.

إن، دعونا نتجول في مراحل إحدى معاملات التجارة الالكترونية المعهودة



- 1- عليك أولاً إعداد موقع يسمح لزبائنك المرتقبين بأن يعثروا على ما تقدمه من منتجات أو خدمات. وسيقوم الزبون بتصفح كتالوجك الإلكتروني وسيختار منه الأشياء التي سيضيفها على عربة تسوقه.
- 2- وعندما ينتهي الزبون من اختيار احتياجاته، سيقوم بملء نموذج طلب شراء الكتروني، الذي يتضمن عادة إدخال اسم الزبون، وعنوانه، الخ.
- 3- عندئذ، ستقوم برمجية معالجة طلب الشراء بحساب المجموع، والضرائب، والمعلومات الخاصة بالشحن (عادة يعتمد على مكان التسليم) – ورقم البطاقة الائتمانية، وتاريخ انتهاء صلاحيتها، وعنوان الشحن. ويجب أن يكون هذا النموذج مؤمن.
- 4- تقوم برمجية معالجة الدفع المالي بتفسير إجمالي الطلب، ومعلومات الدفع، وتتصل بشركة بطاقات الائتمان للتحقق من صلاحية رقم بطاقة الائتمان وأن إجمالي المبلغ في نطاق حدود الصرف المسموح به بالنسبة لحامل البطاقة.
- 5- وما أن تتم الموافقة، تُبعث على الفور عادة رسالة إلى الزبون والتاجر لتؤكد إتمام طلب الشراء ومعالجته.

وقد يتمكن الزبائن حتى من متابعة سير طلباتهم الشرائية خلال عملية الشحن، ويعتمد ذلك على مدى تعقيد برمجية الموقع الإلكتروني، وما إذا كان التاجر يدمج أنظمة مخزونه والأنظمة المساندة الأخرى بمتجره.

يعرض الجزء التالي إجراءات من شأنها أن تساعدك على الفهم بصورة أوضح الخيارات الملائمة أمامك، أو على أقل تقدير، ستتيح لك فرصة معرفة الأسئلة التي يجب أن توجهها للمختصين في الانترنت الذين ستتعامل معهم.

أسئلة يجب التفكير فيها

الأسئلة الآتية تعتبر هامة لأن الحل الذي ستختاره لموقعك الإلكتروني، سيعتمد بصورة أساسية عليها. فدعونا الآن ندرس كل واحدة منها على حده حتى ندرك أهميتها بصورة أعمق.

أ- واقعياً، ما هي ميزانيتك؟

حسناً، لعلك تعرف المثل الذي يقول "الغالي ثمنه فيه". لكن ليس هذا صحيح دائماً؛ إذ أنك قد تدفع مبلغاً مرتفعاً، لقاء الاستعانة بخدمات شخص لا يعاب بمصالحك، وينتهي الأمر بظهور موقعاً على الانترنت غير مؤثر وضعيف من الناحية التصميمية. وفي المقابل، هنالك حلول لا تكلف الكثير، والتي تؤدي عملاً جيداً في بيع المنتجات. بيد أن الشيء الأكثر تكلفة عند إنشاء موقعاً للتجارة الإلكترونية هو دفع جميع التكاليف المرافقة مقدماً؛ مما يعني تكاليف التصميم، ورسوم مضيف الموقع، وتكاليف المعاملة.

ب- هل لديك ميول نحو الجانب الفني؟

إذا كنت تشعر بميل نحو الجانب الفني ولديك بعض المهارات والأدوات الأساسية الممكنة، قد تستطيع القيام بإنشاء الموقع بنفسك أو أجزاء منه. فمن خلال بعض الحلول الموجودة على المتصفح، يمكنك أن تشير وتقرر بالفارة وتختار خيارات تنشئ لك موقعك الإلكتروني. وستتمثل مسؤوليتك في عمل المسح الضوئي "scan" للصور، وتحويلها إلى أنماط مناسبة من الملفات (gif أو jpg)، وتقوم بتضمين أوصاف تفصيلية للمنتجات والأسعار، وتحميلها على خادم الويب web server.

ج- كم عدد المنتجات التي تخطط لبيعها (الآن ومستقبلاً)؟



غالباً ما يعتمد تقدير رسوم تكلفة حلول التجارة الإلكترونية على عدد المنتجات التي يتضمنها "كتالوج" منتجاتك. فتعتمد الرسوم الشهرية غالباً على هذه البيانات، ويمكن أن ترتفع قيمتها ارتفاعاً سريعاً إذا أخذ "كتالوجك" ينمو.

إذا كنت تخطط لبيع مواد عديدة، قد يلزمك البحث عن نمط من الحلول يتسم بمزيد من المرونة، والذي لن يرتفع ثمنه ارتفاعاً باهظاً بينما يتخذ مشروعك طريقه نحو النمو.

د- هل نتطلع إلى دمج موقع الكتروني "ستور فرونت" storefront إلى موقع الكتروني قائم، أم ستبدأ العملية كلها من الصفر؟

قد يكون لديك من قبل موقعاً الكترونياً أساسياً، وربما قررت إضافة خاصية "ستور فرونت" إليه. إذا كان الأمر كذلك، قد يلزمك البدء في التحدث مع مضيف موقعك الحالي لتعرف ما إذا كان يقدم أية حلول للتجارة الإلكترونية. وقد يكون لديك أيضاً بعض قواعد البيانات أو التقنيات القائمة على موقعك الحالي والتي يجب أن توضع في الاعتبار عند انتقاء خيار "ستور فرونت".

وما أن أمعنت التفكير في هذه الأسئلة، يمكنك الشروع في العمل. ما هي الخيارات المتاحة أمامك وما هي التكاليف المتضمنة؟ ولكي يتولد لديك انطباع كامل عن الموضوع، سندرس مكونات الموقع التجاري الإلكتروني والخيارات المتاحة أمامك.

\تشريح لأحد مواقع التجارة الإلكترونية\

\تصميم المواقع الإلكترونية (الويب) / عمل ال\كتالوج\

يستطيع \مصمم مواقع الإنترنت الجيد أن ي\صمم لك موقعاً ذا إطلالة احترافية، \يسهل \تجواله، \وي\عكس\ طبيعة عملك. وقد تتمكن \من خلال \بعض الحلول التي تقدمها برامج ستور فرونت \ storefront والتي سنناقشها لاحقاً من إنشاء موقع \بأقل المعرفة الفنية\؛ \غير أنه في العديد من الحالات قد لا \يكون مناسباً أن تقوم ب\إنشاء موقعك الإلكتروني\، إذ قد ينبغي عليك أن \تركز على الشق العملي التجاري لمتجرك\، \وت\ترك\ المسائل الخاصة بالتقنية والتصميم لشخص آخر.

\وعند قيامك باختيار مصمم لإنشاء موقع للتجارة الإلكترونية يتعين عليك التأكد من \خبرته المعرفية والعملية\ . فإنك في معظم الحالات لن تتعاقد مع المصمم فقط لإنشاء الموقع الفعلي لموقعك\؛ \ وإنما أيضاً لتقييم احتياجاتك\، \والتوصية بالتكنولوجيا والحلول الملائمة لك ولشركتك.

\وسيحتاج موقعك الإلكتروني\، \كما هو الحال بالنسبة لأي منفذ \حقيقي\ للبيع بالتجزئة\، \لمنتجات\ للاختيار \من بينها\، \وعربة للتسوق\، \ومكان للدفع قبل الخروج. وعلى الرغم من أنه يمكنك استئجار مبرمج لإنشاء هذه العناصر من الصفر إلا أن هناك في الأسواق عدد من الحلول التي تقدمها البرمجيات \تضم\ تلك العناصر التي يتم إعدادها بشكل مسبق. ويمكن وصف العديد من تلك الحلول السابقة التجهيز بأنها إما خدمات "النماذج الجاهزة" \ "template services" والتي عادة ما تعرض عليك استضافة \متجرك\ الإلكتروني وتقوم بتوفير الخصائص والنماذج الإلكترونية التي يمكن توفيقها إلى حد معين\، \أو خدمات\ "ستور فرونت" وهي عادة ما تكون عبارة عن حزم برامج يتم تثبيتها على جهاز الكمبيوتر ثم يتم استخدامها في إنشاء موقع التجارة الإلكترونية على الإنترنت.



\خدمات النماذج الجاهزة\ Template Services

\تقوم خدمات النماذج الجاهزة على المتصفحات (غالبا ما يشار إليها على أنها خدمات "أون لين" أو إلكترونية) وتقدم حلاً \ غير مكلفة نسبياً \ للمشروعات الصغيرة \، التي ترغب \ في الحصول على متجر \ إلكتروني \ مؤثر \ ولكنها لا تتطلب التحكم الكامل في كل عنصر من عناصر القدرات الفنية والشرائية للموقع. وهي تلائم بشكل كبير المتاجر الصغيرة التي لا تمتلك كميات كبيرة من المنتجات المعروضة للبيع.

\ويمكن للتجار إنشاء متجر بسيط \، عن طريق اختيار خيارات وتعبئة بيانات \، مثل وصف المنتجات والمعلومات الخاصة بالشركة \، أل \ خ \. كما قد تحتاج إلى تحميل ملفات الرسوم \ graphic files والشعارات التي سيتم عرضها في متجرك الإلكتروني.

\بعض مزايا النماذج الجاهزة

\سهولة الاستخدام
\يتم التعامل مع كافة المهام \، من خلال متصفح \ الانترنت \ (مثل : Netscape أو Internet Explorer)
\إنشاء سريع نسبياً
\عادة لا تتطلب تثبيت أي برمجيات على جهاز الكمبيوتر الخاص بك
\تتطلب قدر ضئيل من \ المعرفة الفنية
\لا تحتاج للوصول لشركة \ استضافة مواقع \، أو \ شركة خدمات \ إنترنت \ ISP حيث تتم استضافة المتجر على الموقع الخاص بالشركة \ التي تقدم خدمة \ النماذج الجاهزة \.

\بعض عيوب النماذج الجاهزة

\مرونة محدودة في تصميم وعرض المتجر
\التشابه \ الشديد بين متجرك والمتاجر الأخرى \، التي يتم إنشاؤها \ من خلال خدمة النماذج الجاهزة
\تزيد التكلفة عادة مع إضافة مكونات أخرى \ "الكتالوج" المنتجات.

\رسوم خدمة النماذج الجاهزة

\عادة ما تتكون الرسوم من رسم شهري أساسي بالإضافة إلى رسوم إضافية. وتعتمد الرسوم الإضافية على عدد الصفقات أو المعاملات التي يتطلبها متجرك \، أو على عدد المنتجات التي يضمها.

\وتتباين رسوم خدمات النماذج الجاهزة تبايناً كبيراً \، مع وجود حزم أكثر تعقيداً \، يتم تسعيرها لتعكس الخدمات التي تقدمها. فإذا كنت مهتماً بأحد الحلول القائمة على النماذج الجاهزة قد تحتاج لتصفح موقع البائعين \، وقد يكون هناك خيار لاختبار نسخة تجريبية \، أو إنشاء "مت \ ج \ ر تجربي" قبل أن تلتزم بأي تعهد.

\خدمات \ واجهة المحل (\ستورفرنت\)\ Storefront



\برمجيات Storefront هي عبارة عن أداة\، يمكن لك أو للقائم على موقعك الإلكتروني استخدامها لإنشاء متجرك. وهي تتباين ما بين حزم بسيطة للغاية\، وغير مكلفة\، وبين حزم أكثر تعقيدا وقيمة؛\، ويعتبر سعرها مرتفع جدا\،. ونكرر قولنا بأن اختيار الحزمة الملائمة لك يعتمد على الخيارات التي تحتاجها.

\ هذا وتتباين برمجيات Storefront والتي غالبا ما يشار إليها "ببرمجيات خارج الإنترنت" من حيث مدى تعقيدها وخصائصها. فبعض البرمجيات تتسم بالبساطة والوضوح الشديدين بينما تتضمن برمجيات أخرى خصائص وخيارات أكثر تقدما (مثل: خيارات المنتج\، تكامل القوائم والخيارات الإدارية).

\بعض مزايا برمجيات واجهة المحل\ Storefront

\ عادة ما تكون أكثر قوة وأكثر مرونة من خدمات النماذج الجاهزة.
\ المزيد من التحكم في طريقة عرض وتنظيم متجرك
\ تعمل مع العديد من مواقع الإنترنت المضيئة (\أكد ذلك من مقدم خدمة الإنترنت الذي تتبعه)
\ قيود قليلة نسبياً لتحديث أو تغيير المتجر.

\بعض عيوب برمجيات واجهة المحل\ Storefront

\ قد تكون أكثر تعقيدا عند الاستخدام من النماذج الجاهزة.
\ يجب تثبيتها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
\ عليك العمل على البرنامج خارج إطار الإنترنت\، ثم تحميله على الجهاز الخادم the server
\ قد تتطلب أو تفترض معرفة فنية أو معرفة بالبرمجة.

\الرسوم الخاصة ببرمجيات واجهة المحل\ Storefront

\ تتباين رسوم برمجيات Storefront تبانيا كبيرا\، مع وجود حزم أكثر تعقيدا\، يتم تسعيرها لتعكس الخدمات التي تقدمها. وقد يطلب من منشئ الموقع تحميل هذه البرمجيات على جهاز الكمبيوتر الخاص به وقد يكون عليه تحميل الملفات الكاملة لجهاز خادم مناسب. وغالبا ما يقتصر استخدام تلك البرمجيات على الأشخاص ذي المعرفة الفنية إذ أن\ه في أغلب الحالات\ي تتطلب مراقبة الملفات التي يتم تحميلها استخدام جهاز خادم server.

\ كما أن حزم برمجيات storefront تكون هي المتجر\، ويتعين على التجار دفع رسوم للموقع المضيف للمكان المخصص لجهازهم الخادم ويكون عليهم إنشاء حساب للتاجر\، وتوفير خدمة لتداول السداد\، وفي أغلب الحالات توفير منشئ\ برامج\ للقيام الفعلي بإنشاء المتجر داخل إطار البرنامج.

\ وتقدم العديد من الحلول القائمة على برمجيات storefront إمكانية تحميل برمجياتها لفترة تجريبية حتى تستطيع أن تقيم خصائص المنتج قبل الشراء.

\مقدم خدمة الإنترنت\ Internet Service Provider (ISP) / مضيف الموقع\ Web Host



\ يوفر لك مقدم خدمة الإنترنت \ ISP اتصال بالإنترنت، \ بينما يوفر مضيف الموقع \ Web host مكان لك على جهازه الخادم \ لاستضافة \ موقعك الخاص بالتجارة الإلكترونية. وغالبا ما تتشابه تلك الشركات ويمكنها تقديم كلا الخدمات. وعادة ما يدفع العملاء رسوم شهرية بناء على عدة عوامل مثل مساحة التخزين المخصصة للموقع، \ والاتصال عن طريق البانديث \ bandwidth والدعم الفني وعدد حسابات البريد الإلكتروني وجهاز الخادم الم \ ومن \ (لبطاقات الائتمان أو جمع المعلومات السرية).

\ ويبدأ مضيفو \ المواقع في تقديم حلول برمجية للتجارة الإلكترونية مضافة للرسوم الشهرية الخاصة بالتخزين. حيث \ يقومون بتضمين حزم برمجيات لإنشاء \ storefront \ أحيانا، و \ لإنشاء مواقع الويب \ أحيانا أخرى. ولكن مرة أخرى لا يتضمن هذا \ عادة \ رسوم حساب التاجر أو عملية التعامل مع السداد.

\ اسم المجال \ Domain Name

\ هو عنوانك على الإنترنت، \ وأحيانا ما يطلق عليه \ URL وهو ما يستخدمه الآخرون للوصول لك على الشبكة الدولية للمعلومات ومن أمثلة ذلك: \ www.yourcompany.com \ أو www.yourcompany.ca \.

\ وتحصل على اسم المجال من " \ ال \ مسجل " \ "registrar" ويمكن أن تختلف رسوم اسم المجال بناء على نوع المجال الذي تختاره مثل \ "ca", ".com" ويتعين تجديد اسم المجال الخاص بك بشكل دوري (مثلا كل عامين أو ثلاثة) حتى يظل عاملا على الشبكة الدولية للمعلومات. ويشبه تسجي \ ال \ مجالك على الإنترنت تسجيلك لشركتك واسم \ ها. وهناك أيضا تكاليف للصيانة يتم وضعها في الاعتبار لضمان تحديث الموقع وإدارته بسلاسة: وتختلف هذه التكاليف بناء على حجم ومدى الموقع.

\ للمزيد من المعلومات:

\ قم بزيارة مواقع الإنترنت التالية:

InterNIC

تم إنشاء موقع \ InterNIC \ لتوفير \ أحدث المعلومات العامة عن خدمات تسجيل مجالات الإنترنت.

\ شركة الإنترنت للأسماء والأرقام المحددة \ Internet Corporation for Assigned Names

and Numbers

يعتبر موقع \ ICANN \ مسئولاً عن تنسيق نظام أسماء المجالات للتأكد من تفرد كافة أسماء وأرقام مجالات الإنترنت بالإضافة إلى ضمان حصول جميع مستخدمي الإنترنت على عناوين قابلة للاستخدام.

\ الهيئة الكندية لتسجيل الإنترنت \ Canadian Internet Registration Authority

\ CIRA هي شركة \ غير هادفة ل \ الربح، \ تقوم بإدارة عملية التسجيل لكل المجالات تحت مجال \ ".dot" \ والعناوين الخاصة بالمنظمات الكندية بالإضافة إلى المعلومات الأخرى الخاصة بتسجيل اسم أو رقم مجال في كندا.

\ التعامل مع المدفوعات عن طريق الإنترنت \ Online Payments



\يمكنك بشكل عام التعامل مع مدفوعات عملائك عبر الإنترنت،\ إما من خلال حساب للتاجر تقوم بإنشائه مع كل من مقدمي خدمة بطاقات الائتمان الذين تختارهم (\Online Payments أو MasterCard).
\أل\خ\ أو من خلال إحدى خدمات السداد عبر الإنترنت. هذا وتختلف الصفقات وغيرها من الرسوم الخاصة بحساب التاجر وخدمات السداد عبر الإنترنت وفي بعض الحالات قد يلزم القيام بإيداع ضمان لتغطية "رد المدفوعات" المحتملة (وهي طلبات برد مشتريات تم شرائها من خلال متجرك الإلكتروني) ومن الضروري أن تقوم بمناقشة تفاصيل الخدمات التي تقوم بدراستها وكافة الرسوم الممكنة مع مقدم تلك الخدمات.

\التأمين

\عادة لا يتطلب موقع الويب العادي مستوى عال من التأمين،\ غير أن مواقع التجارة الإلكترونية تختلف تماما. فعادة عندما يقوم العملاء بالتسوق على موقعك فهم يكونون في بيئة "غير مؤمنة" \non-secure environment\ إلى أن يحين وقت "\الضغط للسداد" \Click to Pay" وعادة ما تكون تلك هي المرحلة التي يتم توجيههم فيها إلى جهاز خادم "م\ومن" \secure server" (وهو جهاز م\زود\ بكافة الخصائص الضرورية للتأمين)،\ فبمجرد أن يبدأ المستخدم عملية السداد يبدأ في إعطاء معلومات خاصة مثل الاسم والعنوان وبالطبع المعلومات الخاصة ببطاقة الائتمان. وهنا يأتي دور تكنولوجيا التشفير وغيرها من خصائص التأمين.

\و\ يتم باستخدام تكنولوجيا طبقات التوصيل الآمنة \SSL (Secure Socket Layer) أو \الصفقات الإلكترونية الآمنة \SET (Secure Electronic Transaction) والشهادة الرقمية تشفير رقم بطاقة ائتمان العميل ومعلوماته الخاصة وإرسالها لمعالج السداد للتأكد من صحتها.

\وغالبا ما يمكن الحصول على معلومات بشأن قضايا التأمين وتكنولوجيا التشفير من مقدم خدمة الإنترنت أو مضيف موقعك.

\خاتمة

\يمكن للمتجر الإلكتروني أن يوفر فرصة \ثمينة\ للتجار لكسب إمكانية عرض منتجاتهم وبيعها لقاعدة \عريضة\ من العملاء تمتد في شتى أنحاء العالم،\ غير أنه من المحتم إعطاء نفس الاعتبارات التي يتم إعطاؤها\ها عند إنشاء المتجر المادي للمتجر الإلكتروني.

\فهل منتجاتك أو خدماتك قابلة للبيع إلكترونيا؟ وما هي ميزتك التنافسية: السعر،\ سهولة الاستخدام،\ التسليم،\ سهولة الوصول إليها؟ هل قمت بإرساء الثقة على موقعك؟ هل هو موقع آمن؟ هل لديك سياسة للخصوصية؟ هل لديك سياسة لرد المشتريات؟ هل لديك معلومات خاصة بالتسليم؟

\وأحد العناصر الرئيسية بالطبع : هل يمكن للمشتريين الوصول إليك؟ وهل قمت بتطبيق إستراتيجية لتسويق متجرك الإلكتروني؟ قد يتضمن هذا \إجراءات\ مثل التسجيل مع محركات البحث وقوائم الدليل الإلكترونية وطباعة اسم المجال الخاص بك على كافة المواد المطبوعة والقيام بالترويج التبادلي التكاملي مع المواقع التكميلية الأخرى.

\أيضا من المهم أن تتذكر أنك\تبيع\ منتجاتك\ في بيئة\ افتراضية،\ وهذا ليس معناه تجنب القواعد التنظيمية الخاصة بتشغيل مشروعك التجاري في\مقاطعتك\ حيث ستطبق على متجرك الإلكتروني نفس



القواعد القانونية وقواعد تحصيل الضرائب المنطبقة على أي متجر واقعي. وبالرغم من أن بعض المجالات لا تزال غامضة بعض الشيء في ظل تلك التكنولوجيات الجديدة، من المستحسن أن تتعامل بنفس الطريقة التي كنت ستتعامل بها في العالم "الواقعي".

وهناك العديد من القرارات التي يجب اتخاذها من وجهة النظر التجارية:
لمن تريد بيع منتجك؟

هل تريد اقتصار مشروعك الإلكتروني على العملاء في كندا؟
ما هي القواعد التي يلزم اتباعها للوصول للعملاء في الولايات المتحدة؟
هل أنت جاهز للتعامل مع القواعد الدولية للتجارة الخاصة بالدول التي تود البيع لها؟
ما هي الخطوات الإضافية المطلوبة للشحن لتلك الدول؟

ولأن التجارة الإلكترونية تعد مجاً لا جديداً متتامياً في مجال الأعمال ستكون لدى كل دولة أو ولاية أو إقليم قواعد يتعين اتباعها لممارسة العمل في منطقة صلاحيتها. فعلى الرغم من أن الصفقة قد تتم عن طريق الكمبيوتر إلا أنك في أغلب الأحيان، قد يتعين عليك في مرحلة ما شحن منتجك لـ مملوساً ولهذا فإنك ستخضع للقواعد واللوائح التنظيمية الخاصة بالدول المصدرة والمستوردة.

ولهذا فعند قيامك بوضع خطتك قد تحتاج للتحدث مع أخصائي الصناعة أو المجال وتصفح الويب. فالتعلم من المتاجر الإلكترونية الأخرى الناجحة من شأنه أن يجعل من مشروعك الاستثماري الإلكتروني مشروعاً ناجحاً!

قائمة التدقيق الخاصة بالتجارة الإلكترونية

ضع خطة لمشروع التجارة الإلكترونية
قيم احتياجاتك لمصمم الويب أو لمنشئ مواقع التجارة الإلكترونية
اختر واجهة المتجر (نماذج جاهزة أو برمجيات storefront)
قم باختيار وإنشاء طريقة لمعالجة المدفوعات عن طريق الإنترنت
اختر مقدم لخدمة الإنترنت ISP لاستضافة متجرك
أحصل على إحدى مسميات المجال
أحصل على شهادة رقمية

تعريفات أساسية:

التسويق الإلكتروني E-marketing

التسويق الإلكتروني هو أي شكل من أشكال الدعاية الإعلانية التي تظهر على الإنترنت (كـ اللوحات والشعارات/ الصور/ الرسوم ومواقع الويب، وصفحات الويب، والنوافذ الإعلانية الفجائية - pop-up windows، والتوزيع المباشر أو غير المباشر للرسائل الإلكترونية، والرسائل الإخبارية إلخ).



\ مقدم خدمة الإنترنت \ ISP (Internet Service Provider)

يوفر لك مقدم خدمة الإنترنت اتصالك الفعلي بالإنترنت؛ \ ويقدم العديد من مقدمي هذه الخدمة خدمة استضافة مواقع الويب \.

\ الصفقة الإلكترونية الآمنة \ SET (Secure Electronic Transaction) والشهادة الرقمية \ Digital Certificate:

\ تقوم الصفقة الإلكترونية الآمنة بالتأكد من صحة الهوية؛ \ بالإضافة إلى تشفير المعلومات الخاصة ببطاقة الائتمان. ويتم ذلك من خلال إدخال طرف ثالث "الشهادة الرقمية" التي \ تتأكد من عدم انتحال العميل أو المتجر لشخصية أخرى \.

\ يستخدم حاملو \ بطاقات الائتمان "حافضة إلكترونية" تظل على القرص الصلب لأجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم كبرنامج يستخدمه المتصفح \، كما يحصل التجار أيضا على شهادة مشفرة \ يقدمها لهم البنك \ التابعين له \ والتي \ تؤكد أنهم شركات مشروعة \، وتقوم الشهادة بتوليد أكواد رقمية يطلق عليها أزواج المفاتيح الخاصة العامة \ وتقوم بتشفير رقم بطاقة الائتمان \، وتتغير بتغير كل صفقة.

\ طبقات التوصيل الآمن \ SSL (Secure Sockets Layer)

تستخدم معظم المواقع طبقات التوصيل الآمنة على مستوى المتصفحات \، والتي أنشأتها شركة نيتسكاب للاتصالات \ Netscape Communications Corp ويتم ضم طبقات التوصيل الآمنة بنسخ متصفحات نيتسكاب وإكسلورر \، وتقوم طبقات التوصيل الآمنة بتشفير وفك تشفير كافة الرسائل الصادرة إلى الجهاز الخادم \ server، أو الواردة م \ نه؛ \ غير أن التاجر لا يمكنه أن يعرف على سبيل اليقين \ ما \ إذا كان قد تم سرقة بطاقة الائتمان. ولتحقيق مستوى أعلى من الضمان يتعين عليك التحول \ لمعيار الصفقة الإلكترونية الآمنة SET.

\ متصفح الويب \ Web Browser

\ هي برمجيات العملاء المصممة لتسهيل التجول عبر الشبكة الدولية للمعلومات \، وعادة ما تعمل متصفحات الويب على واجهة رسوم جرافيك للمستخدم \ graphical user interface سهولة الاستخدام. وتتمكن المتصفحات من قراءة الملفات ذات الامتداد \ HTML وتحويلها إلى عرض بسيط مبهج للعين للمستخدم النهائي.

\ مضيف الويب \ Web Host

\ توفر الخدمة المضيفة مقدار معين من الطاقة التخزينية لموقعك على الجهاز الخادم. كما يمكن لمضيفك مراقبة وتسجيل عدد من يقومون بزيارة موقعك و \ معرفة \ رأيهم فيه (مواقع يتم الرجوع إليها) \، وعادة ما يفرض مقدمو تلك الخدمة رسوم للإنشاء ورسوم شهرية لاستئجار المساحة.

\ خادم الويب \ Web Server

\ هو جهاز كمبيوتر يقوم بتسليم (خدمة) صفحات الويب. ولكل خادم ويب عنوان لبروتوكول الإنترنت وربما اسم للمجال. فإذا دخلت على سبيل المثال إلى موقع \ http://www.cbcs.org/ontario/ عن طريق متصفحك \، يقوم هذا بإرسال طلب للجهاز الخادم الذي يحمل اسم المجال \ cbcs.org. ثم يقوم الجهاز الخادم عندئذ بإحضار الصفحة المسماة \ index.html ويرسلها إلى متصفحك \.



\ يقدم مركز \ الخدمات \ التجارية \ كندا- أونتاريو \ \ (COBSC/CSECO) معلومات \ تتعلق
بالتجارة والشركات \ باللغتين الرسميتين لكندا وهما الإنجليزية والفرنسية. وقد ترجمت \ بعض أهم وثائقنا
إلى \ لغات أخرى وذلك \ مراعاة منا للأقليات اللغوية \ . إذا رغبتم \ في \ الحصول على مزيد من
المعلومات التجارية فيرجى الإتصال \ برقم الهاتف \ 4444 \ -576 \ 1-888 أو التكلم مع الموظف
المسؤول عن إعطاء المعلومات في المركز \ (COBSC/CSECO).