

## أخبرني

عن التجارة الإلكترونية! ما هي؟  
وماذا تفيد؟ وكيف أستطيع البدء بها؟

التجارة الإلكترونية e-commerce هي عملية بيع وشراء السلع والخدمات عبر شبكة الأنترنت.

ما الداعي لهذه التجارة؟



نعيش حالياً في عصر مثير سريع التغير، لو أن صاحب نظرية الاصطفاء وارتقاء الأنواع تشارلز دارون Charles Darwin أدركه لاستبدل بقاء الأسرع بالأقوى، وسيبقى في المقدمة من يستجيب لتغيرات العصر بسرعة، ويستفيد من

وسائله الإلكترونية الحديثة ثم يطوعها لخدمة ثقافته ونشر فكره، فبسبب هذه الوسائل تغيرت الطرق التي نباشر بها أعمالنا وتغير معها شكل الاقتصاد وأصبح قطاع الاتصالات والمعلومات والأنترنت هو الاقتصاد الجديد والقائد الفعلي للاقتصاد العالمي حالياً وقاطرته، وربما يكون الوقت الحالي أنسب ما يمكن لمشاركة العالم في هذا الاقتصاد وتأسيس أعمال إلكترونية e-business، إنَّ وسائل تأسيس هذه التجارة أصبحت رخيصة تماماً وبرامجها متوفرة و يستطيع الجميع استخدامها.



وسيجد كل منا فوائد في التجارة الإلكترونية،  
قد تختلف باختلاف موقع المستفيد في حلقات  
سلسلة التجارة المترابطة التي تتضمن المستهلك  
والبائع والمنتج، إلا أنه يمكن إجمالها في المبررات  
التالية:

➤ سهولة الوصول إلى مصادر غير محدودة للسلع والبضائع محلياً وخارجياً  
وإجراء المقارنات الفنية والسعرية بين عدة مصادر للسلعة الواحدة.  
➤ توفير ملحوظ في الأسعار بسبب توفير نفقات التأسيس، فموقع التجارة  
على الأنترنت e-store يكلف بضعة آلاف الليرات، أما الدكان التقليدي  
فربما يكلف ملايين الليرات.

➤ توفير مشقة التجوال بالأسواق والتنقل من مكان إلى آخر.

➤ سهولة تأسيس النشاط التجاري الإلكتروني، إذ إنَّ  
التجارة الإلكترونية لا تتطلب استثمارات في شراء  
عقارات أو صالات عرض، بل يمكن بكل بساطة  
البدء بالأعمال التجارية من خلال مكتب صغير قد  
يكون في البيت.

➤ توسيع قاعدة الزبائن والعملاء وتحسين الخدمة المقدمة لهم.

➤ الوصول إلى أسواق جديدة والدخول في الأسواق العالمية.

### ما هي أنواع التجارة الإلكترونية؟

من المفيد أن نعرف أنه قد شاع في أوساط التجارة الإلكترونية تصنيف  
الأعمال التجارية باستخدام مصطلحات تفيدنا للدلالة على صفة طرفي  
العلاقة التجارية، البائع والشاري، وشقت هذه المصطلحات طريقها في أدبيات





التجارة الألكترونية ودراساتها، فهناك قطاع التجارة بين الهيئات التجارية من طرف والمستهلك من طرف آخر، وقطاع التجارة ما بين الهيئات التجارية نفسها، وقطاع التجارة ما بين المستهلكين:

1 - التجارة الألكترونية بين الهيئات التجارية والزبون:

### Business-to-Consumer segment (B2C)



والصفقة التجارية تتم هنا بين جهة التاجر - Business وجهة المستهلك Consumer مباشرة، والتاجر قد يكون محل لبيع التجزئة - أو ما يسمى المفرق- والمبيع قد يكون مواد عينية كالهدايا والألبسة والمأكولات وغيرها، وقد يكون على شكل خدمات كالترتيب أو تأمين الوظائف

أو تقديم عمالة لأعمال البناء وغيرها، وتتميز الصفقات التجارية في هذا القطاع بالحجم الكبير والقيمة المنخفضة، يتم الدفع في هذا القطاع بواسطة بطاقات الائتمان، ويتم إيصال المواد المشتراة ذات الطبيعة العينية بالبريد، أما إذا كان المبيع برامج فيمكن إنزالها من الشبكة مباشرة.

2 - قطاع الأعمال التجارية ما بين الهيئات التجارية:

### Business-to-Business (B2B)



وتتم الصفقات التجارية هنا ما بين الهيئات التجارية، ويكون البائع والشاري تاجرين، ومثالها العلاقة التجارية بين تاجر التجزئة Retailer

وتاجر الجملة Wholesaler، فالأول يشتري بهدف التجارة وليس الاستهلاك كما هو الحال في القطاع الأول B2C، مثال آخر العلاقة بين شركة منتجة Producer لمواد معينة من طرف وموزعيها Distributors من طرف آخر، وعلى العكس من القطاع الأول، تتميز الصفقات التجارية في هذا القطاع بالحجم المنخفض والقيمة العالية، ويتم الدفع غالباً عن طريق التحويل ما بين المصارف.

### 3 - قطاع الأعمال التجارية ما بين المستهلكين:

#### Customer-to-Customer (C2C)

طرفا الصفقة التجارية هنا مستهلكان، مثالها أن ترغب في تأجير سيارتك أو بيتك خلال فترة غيابك خارج البلد في إجازة، ولكن هذا القطاع ما يزال ضعيفاً عبر الشبكة حتى الآن.

إن أي صفقة في التجارة التقليدية تمر بعدة مراحل، فلنتعرف على هذه المراحل باختصار ثم نعود لمناقشة كيفية تطبيقها على التجارة الإلكترونية واحدة فواحدة:

لا بد أولاً من تحديد السلع products التي ستتم التجارة بها، فربما ترغب ببيع الكتب والقرطاسية أو الملابس أو غيرها.

بعدها لا بد من مكان place تتطلق منه نشاطاتك التجارية وهنا يمكن إنشاء موقع على شبكة الأنترنت web site يكون بمثابة الواجهة وصالة عرض منتجاتك بدلاً من المحل أو صالة العرض التقليديين.





يجب الآن البحث عن طريقة للتعريف بموقعك advertising والترويج له و دعوة المستهلكين لزيارته، إذ ما فائدة تأسيس موقع غير معروف أو لا يتم الترويج له بشكل صحيح.

والآن بعد ورود الزبائن والزوار إلى الموقع، سيبدأ انتقاء السلع وإبداء الرغبة بشرائها فكيف ستم

عملية قبول طلبات الشراء purchase order، ففي التجارة التقليدية نشير للبائع إلى السلعة المطلوبة مبدين رغبتنا بشرائها بعد إعلامه بالمواصفات مثل اللون والمقاس...، فيقوم بإحضار ما نرغب ثم نتوجه إلى أمين الصندوق للدفع، فكيف نبدي رغبتنا بالشراء هنا من خلال الموقع الشبكي. حسناً، طلب الزبون سلعةً ما، فكيف سيدفع قيمتها payment.

بعد هذا يجب التفكير بكيفية إيصال السلعة delivery facility المشتراة إلى عنوان الزبون.



بعد أن يستلم الزبون سلعته قد يرغب باستبدالها replace أو إرجاعها return. فكيف نتعامل مع هذا الأمر.

ربما كانت السلعة الموردة للزبون غير سليمة و بها خلل ما، سيتقدم الزبون بشكوى، فلا بد من

استقبال الشكوى warrantee claims handling بصدر رحب ومعالجتها، إذ أن أي سلعة جيدة تحمل ضمانة عند بيعها.

إذا كانت السلعة المباعة ذات طبيعة فنية وتتطلب دعماً من البائع لإرشاد الزبون إلى طريقة الاستخدام أو للإجابة عن أي استفسار يطرحه الزبون



فيجب التفكير بإنشاء قسم لخدمات ما بعد البيع .after-sale service

أخيراً، ربما تود تقديم خدمة مميزة إضافية لزيائتك، كأن توفر خدمة معرفة وضع السلعة المشتراة. وهل تم تثبيت عملية الشراء؟ وهل وصلت إلى عناصر المستودع ليقوموا بتنفيذها؟ هل تم إرسالها من المستودع إلى الزبون؟ ومتى يتوقع الزبون استلامها؟

لنناقش كل بند من البنود السالفة الذكر ونرى كيفية تحقيقها إلكترونياً من خلال الأنترنت.

① تحديد السلع: اختيار السلع التي تنوي المتاجرة بها عائد لك بالكلية، ولا أستطيع أن أفيدك بشيء هنا.

② إنشاء موقع تجاري على شبكة الأنترنت: يتم هذا الأمر على مراحل متتالية زمنياً، الخطوة الأولى اختيار اسم الموقع (راجع مقال الأنترنت)، وهو أمر مهم جداً فهو يمثل شركتك وهويتك الأنترنتية، لذلك يجب اختيار

الاسم بعناية شديدة وأن يكون بسيطاً يسهل تذكره وكتابته، ويفضل أن يكون ذا صلة بنشاطك التجاري، ويسهل على مبحر الأنترنت الوصول إليك.

وهناك شروط لاختيار اسم الموقع، إذ يمكن استخدام الأحرف الهجائية والأرقام والوصلة (-)، ولا يسمح باستخدام علامات الترقيم، النقطة وعلامتي التعجب والاستفهام والنقطتين،...، ولا يجب ترك فراغات ضمن اسم الموقع ويمكن كتابة الشرطة السفلية بدلاً من الفراغ، ومن الممكن أن يبلغ طوله 23





حرفاً، وأخيراً يجب أن يكون جديداً لم يتم تسجيله بعد، مثال: أنت تنوي العمل في تجارة الهدايا واسمك علي فمن الممكن أن تختار ali-gifts أو gifts ، ويلحق باسم الموقع النطاق الأعلى الذي يدل على أنك تمارس نشاطاً تجارياً (.com)، وبذلك يكون عنوانك الكامل URL على الأنترنت كالتالي:

<http://www.aligifts.com> وتعني بأن:

الموقع منشور وفقاً لقواعد نقل النصوص المترابطة  
(hyper text transfer protocol) http

على الشبكة العالمية (World-Wide Web) WWW

باسم aligifts

وهو ذو طبيعة تجارية company

الخطوة الثانية هي تسجيل اسم الموقع registration الذي اخترته، وهنا يبدأ دفع المال في سبيل التجارة الإلكترونية، وفي حال تم تسجيل الموقع في

سوريا أو السعودية على سبيل المثال، أي اخترت إلحاق النطاق الأدنى (.sy) التي تدل على سوريا Syria أو (.sa) التي تدل على السعودية Saudi إلى اسم الموقع فيجب البحث محلياً عن شركة أو جهة ما



تقدم مثل هذه الخدمات مقابل أجر سنوي حسب قائمة أسعار هذه الجهة.

ويصبح عنوانك الشبكي:

<http://www.aligifts.com.sy>

أو:

<http://www.aligifts.com.sa>

أما إذا فضلت عدم ذكر النطاق الأدنى والاكتفاء بالنطاق الأعلى (.com)، فيجب الاتصال هنا بأحد مقدمي خدمات التسجيل الدوليين الذين يمكن البحث عنهم من خلال الأنترنت باستخدام أحد محركات البحث بعد كتابة do- main name registration في مربع البحث، وعالمياً تكلف هذه الخدمة حوالي 35 دولار سنوياً، وهناك بعض الشركات التي تقدم خدمة تسجيل المواقع مجاناً ولكن لهذا الأمر محاذير عديدة ولا أنصح بمثل هذه الخدمة للأسباب التالية: أولاً سيكون اسم موقعك تابعاً لاسم موقع الشركة المستضيفة وملحقاً بها، أي



بفرض أن اسم هذه الشركة المستضيفة هو nando سيصبح عنوانك الشبكي:

<http://www.nando.com/aligifts>

مما يصعب الوصول إليك عبر محركات البحث ويقلل من أهمية موقعك، ثانياً ستلزمك الجهة التي تستضيفك مجاناً باستضافة أشرطة إعلانية على صفحتك للاستفادة من عائداتها الإعلانية مما يزيد من زمن تحميل موقعك ويؤدي إلى تقليل عدد زواره.

الخطوة الثالثة الآن على طريق إنشاء موقع هي تصميم الموقع site design وهو أمر هام جداً، إذ سيكون الموقع الشبكي واجهتك التجارية أمام الجميع سواء كنت تنوي العمل كشركة افتراضية فقط Virtual Company، أي من



خلال الشبكة فقط، أو أنك تنوي التوسع بأعمالك الحالية التقليدية Classical business وإنشاء نشاط مواز وداعم عبر الشبكة، و يتم تصميم المواقع الشبكية باستخدام لغات برمجية خاصة مثل لغة HTML أو Java من شركة Sun Microsystems أو غيرهما من اللغات المتقدمة، ويفضل هنا اللجوء إلى مبرمج محترف إذا أردت عملاً محترفاً وسيكلفك هذا بعض المال، إلا أنه يمكن الحصول على مواقع شبكية مسبقة التصميم pre-designed web sites بكلفة بسيطة، وسبب رخصه أن التصميم نفسه سيعاد بيعه لآخرين غيرك ولن تكون مميزاً فيه، ويمكن أيضاً تصميم الموقع مجاناً من خلال بعض المواقع الشبكية التي تقدم مثل هذه الخدمات.

## YAHOO! SHOPPING

وعموماً فطريقة الحصول على التصميم ترتبط بحجم شركتك وبرأس المال الذي خصصته للعمل في التجارة الإلكترونية، فإذا كان رأس المال هذا كبيراً واسم شركتك كبيراً فإن كلفة تصميم موقع محترف خاص بك لن تكون على درجة من الأهمية مقابل الحصول على موقع مميز ومبتكر يلفت الانتباه، أما إذا كان رأس المال المغامر به بسيطاً وشركتك مبتدئة ولا يهم الاسم كثيراً فيمكن اللجوء عندها إلى مواقع التصميم المجاني أو المواقع المسبقة التصميم دون الخوف من أن يجد أحد ما التصميم نفسه في موقع آخر، ويفضل أن لا يكون الموقع



مملوءاً بالصور المتحركة animation والملفات الصوتية لأن ذلك سيؤخر مبحر الأنترنت من الوصول إليك وربما يحيد عنه إلى موقع آخر إذا رأى أن انتظاره سيطول لتحميل الموقع downloading، فسرعة الولوج إلى الموقع من أهم عوامل تصميمه و يفضل أن لا تتجاوز 30 ثانية، كما يجب أن يسمح الموقع لمستخدمي كافة أنواع مستعرضات الشبكة browsers، وأهمها مستعرضي explorer و netscape navigator، بالوصول إليك.

ومهما تكن طريقة الحصول على تصميم الموقع يجب إعداد بعض المعلومات لتقديمها إلى المصمم أو لإملائها في المواقع الجاهزة، مثل: شعار الشركة ومعلومات عنها ومعلومات عن المنتجات وقسم لمعالجة طلبات الشراء وقسم للدعم الفني لمنتجاتك يقوم بالرد على كافة استفسارات زوار الموقع عن بضائعك، ... الخ.



الخطوة الرابعة على طريق إنشاء الموقع هي اختيار الشركة المستضيفة للموقع Web hosting، فبعد أن أصبح تصميم الموقع جاهزاً من الناحية الفنية، يجب إنزاله على الشبكة حتى يتمكن الزبائن من زيارته، ويجب عليك الآن

البحث عن شركة تعمل في مجال خدمات الأنترنت Internet Service Provider ISP تستضيف موقعك وتشره على الشبكة وتكون بمثابة بوابتك إلى عالم الأنترنت، وهذا الأمر سيكلف بعض المال سنوياً، وهو أشبه باستئجار دكان في سوق، وتتراوح التكلفة عالمياً بين 100 و



250 دولار سنوياً حسب الميزات التي تقدمها الشركة المستضيفة، ويجب الانتباه إلى أن تسليم الموقع إلى مزود خدمات الإنترنت لنشره ليس نهاية المطاف، بل يجب متابعة الموقع بشكل دائم وصيانتته وتحديث معلوماته.

الآن أصبح موقعك جاهزاً على الإنترنت ويستطيع الزوار الولوج إليه وتصفحه والاطلاع على سلعك في حال معرفتهم لعنوانه.

③ الترويج للموقع: المرحلة الثالثة على طريق تطبيق التجارة الإلكترونية هي

الدعاية والترويج، فهما عنصران حاسمان لأي عمل تجاري ومفتاحان من مفاتيح النجاح، فالموقع الإلكتروني غير المعروف كأنه غير موجود، وإذا كان الموقع الجغرافي للمتجر في التجارة التقليدية عامل هام من عوامل جذب الزبائن، فالحال ليس كذلك في التجارة الإلكترونية، بل يلعب التسويق الناجح دور كلمة السر في جذب الزبائن لارتياح موقعك الشبكي،

وهناك أساليب عديدة للتعريف بموقعك والترويج له، أعرض هنا بعضها مثل: إدراج الموقع في محركات البحث search engines والأدلة التجارية Directories، واستئجار أشرطة إعلانية advertising banners في المواقع الشهيرة ذات كثافة الزوار العالية، وتبادل استضافة إعلان الموقع Link ex-change بينك وبين شركة جديدة تسيير على نفس خطواتك، وتسوق سلع متكاملة مع السلع التي تسوقها أنت من على موقعك، وإرسال رسائل بالبريد الإلكتروني e-mail إلى الشرائح المتوقعة من الزبائن، والمشاركة في مجموعات الأخبار على الإنترنت news groups وهي



Ecommerce  
Marketing

مجموعة الأشخاص التي تتبادل الحديث والنقاش حول اهتمامات مشتركة، وطباعة عنوان موقعك الشبكي على كافة نشرات الشركة من كتالوكات وفواتير ووثائق وغيرها وعلى بطاقات العمل Business cards، وتوزيع إصدارات صحفية Press release تتضمن معلومات كاملة عن شركتك الافتراضية الجديدة إلى وسائل الإعلام والمطبوعات الدورية التجارية وذلك طبعاً في حال أن شركتك ذات حجم كبير، وهناك طبعاً وسائل الإعلان التقليدية.

وعموماً من المهم أن تتوجه برسالتك الإعلانية إلى الزبائن المحتملين والمهتمين بهذا النوع من البضاعة، إذ لا فائدة من إعلان لا يصل إلى من يهمه نوعية سلعتك.

④ قبول طلبات الشراء ومعالجتها Order processing: بعد أن يتجول الزائر في موقعك قد يرغب في شراء سلعة ما، وهنا لا بد أن يكون موقعك مجهزاً أثناء تصميمه بقسم خاص لمعالجة طلبات الشراء، وقد ترغب أن يتضمن موقعك أثناء التصميم سلة افتراضية virtual cart يقوم الزائر بتجميع

السلع التي يرغب بشرائها فيها، ويرسلها عند انتهاء التسوق الافتراضي إلى قسم معالجة طلبات الشراء الذي يقوم بدوره باستلام بيانات الزبون متضمنة عنوانه ليتم إيصال السلع المشتراة إليه.

⑤ طريقة الدفع Payment: أفضل طريقة للدفع من خلال شبكة الأنترنت هي استخدام بطاقات الائتمان credit card، وللتعامل بها يجب الحصول على





حساب تجاري Merchant account من أحد المصارف أو المؤسسات المالية المستقلة التي توفر خدمات الائتمان، وقد يكلف هذا الأمر بعض المال من رسم تأسيس الحساب إلى الرسم الشهري ورسوم العمليات التجارية عند كل صفقة أو كل استخدام للحساب الائتماني وهذا قد يكون رسماً مقطوعاً أو نسبة مئوية من إجمالي الصفقة.

وهنا يجب الانتباه إلى أمر هام جداً يتعلق باستخدام بطاقات الائتمان، فالزبائن الذين يستخدمون بطاقات الائتمان في الدفع لن يقدموا أرقام بطاقاتهم إلى قسم الدفع في موقعك ما لم تكن العملية التجارية آمنة تماماً وتعلن عن ذلك بشكل واضح في الموقع. إذ من الممكن جداً أن يقوم أحد المتسللين hackers بسرقة معلومات بطاقة الائتمان، ولذلك من الضروري استخدام أحد قواعد العمليات التجارية الآمنة مثل نظام SSL (Secure Socket Layer) التي تؤمن مثل هذه الحماية عن طريق استخدام نظام من الأقفال والمفاتيح يتم فيها تشفير المعلومات المتبادلة بين المتسوق وموقع الأنترنت (المتجر الإلكتروني)، وهناك بعض المواقع المستضافة hosts الكبيرة التي تستلم عنك طلبات الشراء من موقعك وتحصل قيمة السلعة المشتراة وفقاً لأحد قواعد الدفع الإلكتروني بدرجة عالية من الأمان مقابل مبلغ شهري مقطوع وهذا حل جيد للبدء بتجارة صغيرة برأسمال بسيط لا يسمح بتطبيق برامج تشفير جيدة، و على كل حال فإن مزود خدمة الأنترنت ISP





الذي سيستضيف موقعك التجاري الافتراضي ويقدمه إلى الأنترنت يمكن أن يقدم

لك المعلومات الفنية الكاملة عن طريق فريق قسم الدعم الفني حول طريقة تزويد موقعك بمثل هذه الخدمات.

### ⑥ إرسال البضاعة Good delivery: الآن دفع



الزبون ثمن السلعة ويريد منك إرسالها له فماذا أنت فاعل، بالطبع يجب أن ترسل نسخة من طلب الشراء إلى المستودع الذي سيقوم بدوره بمعالجته وتأمين وصول البضاعة بالبريد، وهنا ربما من الضروري أن تكون قد

عقدت اتفاقية مع إحدى شركات البريد التي تؤمن خدمات بريدية من الباب إلى الباب door-to-door service .

⑦ ولا تنس موضوع قبول إرجاع البضاعة غير المطابقة لطلب الزبون كما حدده في طلب الشراء، واستبدال المطابق بها، وتذكر أن هناك تكاليف إضافية ستتحملها نتيجة خطأ عامل المستودع.

وإذا كنت ستتاجر بالمعلومات والبرامج فلن تحتاج لإجراءات إرسال البضاعة أو إرجاعها أو استبدالها، إذ سيتمكن الزبون من تحميلها من موقعك مباشرة إلى حاسبه.

ومن الضروري أيضاً إنشاء قسم خاص على الموقع للاهتمام بشكاوى الزبائن Claims ومعالجتها، بما يؤدي إلى تطوير العلاقة معهم وكسب ثقتهم، بالإضافة إلى قسم لتقديم الدعم الفني Technical support للسلع



المباعة، وبشكل عام لا بد من توفر قسم يعنى بخدمات ما بعد البيع -After-sale service.



ويجب الاهتمام أيضاً بالعمليات الداعمة لنشاطك التجاري الافتراضي مثل إدارة التسويق وإدارة المخزون بشكل دوري ومنتظم للاطمئنان على توافر السلع وتنظيم أمور المحاسبة.

أمر هام: إذا لاحظت أن موقعك يجذب الزوار بكثافة فربما تستطيع أن تحقق بعض الربح الإضافي عن طريق بيع مساحة إعلانية في الموقع banners. فالشركات المعلنه تتهافت على المواقع كثيرة الزوار.

وإذا أقدمت على تأسيس موقعك للتجارة الألكترونية يجب أن تعلم أن هذا الموقع الافتراضي قد يجلب النفع والأرباح أكثر من مواقع التجارة الفعلية من محل أو دكان أو متجر أو صالة عرض، وذلك فيما لو تمت إدارته بكفاءة و تم إعطاء كل خطوة من الخطوات المذكورة أعلاه حقها من الدرس والتدبير، فالتخطيط الجيد من أهم أسس النجاح.

وتذكّر أن تدشين الموقع وإطلاقه على الشبكة هو بداية العمل الفعلي والجاد وليس نهاية المطاف.

