

الفصل الخامس عشر

في هذا الفصل نتعرف على مكونات التجارة الإلكترونية من مكونات مادية وبرمجة وسوف نتعرف أيضاً على المراحل المختلفة لتنفيذ موقع تجارة إلكترونية.

مكونات التجارة الإلكترونية

الإنترنت بصفة عامة والتجارة الإلكترونية على وجه الخصوص هي نتاج التكامل بين تقنيات متعددة ويمكن أن نقول إن التجارة الإلكترونية تقوم على ثلاثة مكونات أساسية هي:

المكونات المادية Hardware

يقصد بها أجهزة الكمبيوتر التي تستضيف مواقع التجارة الإلكترونية ويطلق عليها **Server** الخادم، وهو جهاز ذو مواصفات مادية قوية مقارنة بأجهزة العميل **Client** وذلك لأن العبء الملقى على عاتق أجهزة السيرفر أكبر بكثير من أجهزة العميل.

المكونات البرمجية Software

يقصد بالمكونات التي تعمل من خلالها أجهزة الكمبيوتر بصفة عامة

سواء كانت سيرفر أو عميل **client** ويمكن تقسيم المكونات البرمجية الخاصة بأجهزة السيرفر إلى أنظمة تشغيل السيرفر **server operating systems** وبرمجيات السيرفر **server applications** كما يلي:

أنظمة تشغيل أجهزة السيرفر **server operating systems**

وهي المكون الأساسي الذي يعمل من خلاله الكمبيوتر وتتميز أنظمة تشغيل أجهزة السيرفر بأنها أنظمة تشغيل قوية تتناسب مع الوظائف الضخمة الموكولة إليها مقارنة بأنظمة تشغيل العميل **client** ومثال على أنظمة تشغيل أجهزة السيرفر:

windows NT

windows 2000 server

Unix/Linux

برمجيات أجهزة السيرفر **servers applications**

وهي البرمجيات التي تؤدي وظيفة أو تطبيق محدد وليس الهدف منها تشغيل جهاز الكمبيوتر، وتتعدد برمجيات أجهزة السيرفر بتعدد الوظائف التي تؤديها.

server: استضافة صفحات الويب **web Page** حتى يمكن استعراضها

من جانب العملاء **client** مثل **Apache, IIS**.

Database Server: إدارة قواعد البيانات الخاصة بموقع التجارة

الإلكترونية والتي يتم فيها تخزين بيانات المنتجات وكذلك العملاء مثل

....SQL server2000, Oracle

الشهادات: **Certificates** توفير البنية التحتية الأمنية لموقع التجارة

الإلكترونية وذلك خلال التصديق **authentication** والتشفير. **Encryption**

بوابات الدفع: **ayment Gate Ways** قبول الدفع الإلكتروني باستخدام

بطاقات الائتمان **credit cards** والشيكات الإلكترونية **e-checks** والنقد

مراحل إنشاء موقع تجارة إلكترونية

إنشاء موقع إلكتروني أمر بالغ الدقة ويحتاج إلى تنظيم جيد باتباع مجموعة من المراحل:

التخطيط للموقع

في هذه المرحلة يتم اتخاذ قرارات هامة خاصة بموقع التجارة الإلكترونية الخاص بالشركة مثل اسم الموقع والجمهور المستهدف والسلع والخدمات التي سيقدمها الموقع والاختيار بين حلول التجارة الإلكترونية المتعددة.

اختيار اسم النطاق **Domain Name** لابد من اختيار اسم مناسب لموقع التجارة الإلكترونية ويجب مراعاة عدة شروط لاختيار اسم موقع التجارة الإلكترونية بحيث يكون معبراً عن نشاط الشركة وسهل التذكر من قبل المستخدمين وقصيراً، وبعد اختيار اسم مناسب لموقع التجارة الإلكترونية يجب حجز اسم النطاق **Domain Name** ويفضل حجز اسم النطاق بالامتداد **com** للتعبير عن شركة تجارية في حالة توفره، إلا أن هذا لا يمنع حجز اسم النطاق بأي من الامتدادات الأخرى **net, org, biz** في حالة عدم وجود اسم نطاق بالامتداد **com** ويمكنك حجز النطاق من عديد من المواقع مثل

<http://www.names4ever.com/>

الجمهور المستهدف Target Audience

وهو من العناصر الهامة في مرحلة التخطيط للموقع تحديد الجمهور المستهدف من الموقع لأن ذلك يترتب عليه نتائج هامة ومتعددة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في الموقع وتصميم الموقع.

أنواع السلع

وذلك لتحديد الطريقة التي يتم بها توصيل السلعة إلى العميل وهذا يختلف في حالة ما إذا كانت السلعة عينية **Hard goods** والتي لا يمكن انتقالها عبر وسيط إلكتروني مثل الإنترنت، أو غير عينية **soft goods** وهي التي يمكن انتقالها عبر وسيط إلكتروني مثل الأخبار، البرامج، الأفلام والخدمات.

درجة الحضور على الويب:

يقصد به إذا كانت الشركة تكتفي بمجرد الإعلان عن نفسها من خلال موقع الويب دون إتمام عملية الشراء من قبل المستهلكين، وهناك شركات توفر خدمة كاملة بداية من الاختيار بين السلع والتسجيل وأمر الشراء والدفع، ومن هنا يجب على الشركة تحديد درجة الحضور على الويب.

تصميم الموقع

يعتبر التصميم الجيد لمواقع الويب بصفة عامة ومواقع التجارة الإلكترونية على وجه التحديد من أهم عناصر نجاح الموقع لذلك فهناك بعض الأشياء التي يجب أخذها في الاعتبار:

تصميم الموقع وفقاً لاحتياجات الجمهور المستهدف.

غالباً ما يحتاج العميل قبل شراء سلعة ما إلى معرفة بعض الأمور وهي:

فكرة عامة عن الشركة المنتجة والسلع والخدمات التي تقدمها.

تفاصيل السلع والخدمات التي تقدمها الشركة.

قسم خاص بالأسئلة الأكثر تداولاً وفيها يمكن للعملاء إيجاد إجابات

على الأسئلة الأكثر تداولاً عن الشركة ومنتجاتها.

التصميم المبدع creative design

وهو من العناصر الهامة لنجاح الموقع، ومراعاة الذوق الفني أمر بالغ

الأهمية ولتحقيق ذلك يجب الالتزام بالشروط التالية:

بساطة التصميم وعدم المغالاة في استخدام الصور يؤدي لنتائج أفضل.

استخدام ألوان الويب الآمنة لضمان ظهورها في مستعرضي الويب المختلفة بنفس الطريقة.

التناسق بين صفحات الموقع المختلفة ووجود عناصر مشتركة بينها مثل

أزرار التجول Navigation Buttons

سرعة تحميل الصفحات

من الأمور الهامة حيث يغادر معظم المستخدمين الموقع عندما تطول فترة تحميل الصفحة لإحساسهم بالملل وتؤكد الإحصائيات أن زمن تحميل الصفحة يجب ألا يزيد عن عشر ثوان، ويمكن تحقيق ذلك بترشيد استخدام الصور قدر المستطاع وتحسين الصور بالشكل الذي يجعلها مناسبة للغرض.

تأمين الموقع

إن كسب ثقة العملاء من العناصر الهامة لنجاح أي مشروع تجاري وتزداد أهمية كسب ثقة العملاء في التجارة الإلكترونية فكثير من مستخدمي الإنترنت يفتقدون الثقة في الأمن على شبكة الإنترنت ومن الأسئلة المثارة في هذا المجال:

ما مدى مصداقية الموقع؟

ما هي الضمانة لأرقام بطاقات الائتمان الخاصة بالعملاء؟

ما مدى سرية المعلومات التي يقدمها العملاء؟

وهناك العديد من الشركات التي تقدم خدمات تأمين المواقع مثل شركة

Version

قبول طرق الدفع

هناك طرق متعددة للدفع على الإنترنت ويمكن إيجازها في بطاقة الائتمان والشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية، كما أن هناك الوسائل التقليدية للدفع مثل النقود والتحويلات البنكية. ومن عناصر نجاح موقع التجارة الإلكترونية قبول طرق الدفع المختلفة وذلك لزيادة عدد العملاء القادرين على التعامل مع الموقع وهناك عديد من الشركات التي تقدم أنظمة الدفع عبر الإنترنت مثل **paypal**.