

الفصل الخامس

E-Commerce Technology

تعد التجارة الإلكترونية مجالاً للنمو الضخم حيث يتم يومياً تحصيل و صرف مبالغ طائلة من الأموال. ويعزى هذا إلى انتشار الإنترنت ومجال التسوق التي تنمو يومياً على الإنترنت. وتتوفر إمكانيات إطلاق شركة متينة وناجحة تزاوُل أعمال التجارة الإلكترونية على الإنترنت بإضافة الإعلان الجيد، فالإنترنت والتجارة الإلكترونية تتماوان بسرعة هائلة لا يمكننا تجاهلها.

إن مجالات أعمال التجارة الإلكترونية ضخمة. ويكفي أن نعرف أن ملايين الأفراد حول العالم يطلبونها، لندرك قيمة هذه المتطلبات بالنسبة للشركات والمبالغ التي تتفقهها هذه الشركات لتحقيق هذه المتطلبات. وهناك عوامل أخرى تجعل من أعمال التجارة الإلكترونية حلاً منطقياً:

١. انخفاض نفقات التعامل التجاري، وخاصة إذا تم تنفيذ موقع الويب بشكل مدروس ليتلقى طلبيات الزبائن تلقائياً، لأن هذا يخفض من تكاليف إجراءات الطلبات، ونفقات خدمة الزبائن بعد انتهاء عملية الشراء.

٢. تنوع الأسواق على الإنترنت يتيح للزبائن فرصاً كثيرة للتسوق بالطريقة التي تناسبهم.

٣. إمكانية وضع قائمة بالمشتريات على عدة أيام.

٤. إمكانية إعداد المنتج حسب الطلب وطبقاً لأسعار هذه المنتجات.

٥. إمكانية مقارنة الأسعار التي تقدمها عدة شركات.

٦. إمكانية البحث في كاتالوجات المشتريات الضخمة بسهولة.

الكاتالوجات الضخمة: بإمكان أي شركة عرض كافة منتجاتها إلكترونياً على الويب، فالطباعة الورقية لملايين المواد والمنتجات قد تسفر عن كاتالوج ضخم جداً. مثال على هذا شركة Amazon.com التي تقوم ببيع ما يناهز ثلاثة ملايين كتاب. لذا فكلفة طباعة كاتالوج ضخم كهذا ورقياً وتوزيعه على المستهلكين ستكون خيالية.

الوفرة العالمية: بإمكان أي شخص متصل بالإنترنت في أي مكان من العالم أن يطلع على الخدمات المتوفرة عالمياً بدون أن يكلف الشركة المعلنة قرشاً واحداً، عدا كلفة التسويق الاعتيادية. لذا فإن تواجد أي شركة على الإنترنت يعتبر أمراً في غاية الأهمية بالنظر لإمكانية الوصول إلى الزبائن عالمياً.

أسلوب جديد في العمل: توفر التجارة الإلكترونية إمكانيات إنشاء أساليب جديدة في العمل. فمثلاً، قد تتكلف شركة بريد مباشر نفقات باهظة كرواتب الموظفين، وكلفة طباعة الكاتالوجات، ونفقات توزيعها على الزبائن، في حين أن التجارة الإلكترونية تخفض هذه النفقات إلى مبالغ تكاد لاتذكر.

هناك عدة طرق يمكن اتباعها لإنشاء تجارة إلكترونية، وفيما يلي بعض هذه الطرق:

حلول فورية: الاعتماد على مخدم يوفر هذا الأسلوب الوقت الكبير الذي تحتاجه مشاريع إنشاء مواقع تجارة إلكترونية، وذلك من خلال وضع كافة المهام والوظائف التي تحتاجها هذه المشاريع ضمن حل عملي من مصدر واحد. إن تكاليف الحلول "الفورية" تكون منخفضة جداً، وتتطلب موارد فنية أقل في التنفيذ والتشغيل.

إن مبدأ الحلول "الفورية" يعتمد على عزل المستخدم عن التفاصيل الفنية والتقنية المعقدة كالبرمجة بلغة "جافا" وغيرها، حيث يتحقق ذلك من خلال تركيب المكونات البرمجية ووصلها ببعضها، ليتم بذلك إنشاء إطار للعمل. وباستعمال البرمجيات والأدوات ذات الواجهات الرسومية والمرئية، يكفي للشخص الذي يقوم بتطوير العمل من نقل المكونات البرمجية مباشرة على الشاشة ووضعها في المكان الملائم، ليكون بذلك وحدة عملية جاهزة.

ويوفر برنامج مخدم التجارة الإلكترونية الذي تنتجه شركة مايكروسوفت **Commerce Server 2000** حلاً شاملاً ومزايا متعددة تسمح لمطوري البرمجيات ببناء مواقع التجارة الإلكترونية بسهولة وفي وقت قصير، بحيث تكون هذه المواقع قابلة للتوسع، وموجهة كلياً نحو الزبون، وخاصة إذا حقق الموقع نموذج (B2C) أي "شركة - لزيون" **Business-to-Consumer**، أو نموذج (B2B) أي أعمال "شركة - لشركة" **Business-to-Business**.

فيما يلي بعض مزايا برمجيات هذا المخدم:

أدوات التطوير:

يسمح مخدم **Commerce Server 2000** للمطورين بإنشاء مواقع تجارة إلكترونية بسرعة وفعالية، وهناك أدوات تسمح للمطور بالبدء بإنشاء تطبيقات موقع التجارة الإلكترونية فور الدخول إلى شاشة المخدم الرئيسية،

وتظهر عدة وظائف، مثل الخدمات الشخصية، والمشتريات، والبحث في الكاتالوجات، وخدمة الزبائن، وتحليل معطيات الشركة، التوثيق الأمني للمستخدم، وصلاحيات دخول مجموعة مستخدمين، وطلبات الشراء، وإجراءات الشراء.

إضافة إلى ذلك، هناك إمكانيات خاصة لإنشاء المزادات العلنية على الإنترنت، وتسهيلات لتطوير النص البرمجي بسرعة من خلال استخدام الرموز والصور، وأخيراً، هناك مستندات المساعدة المتوفرة دوماً.

الأدوات الإدارية:

تساعد المهام الإدارية المركزية بالقيام بإعدادات الموقع، ووضع الموقع على الإنترنت، وإدارة عمليات هذا الموقع وصيانته، وتعمل على تخفيض تكاليف ملكية الموقع، ورفع نسبة التطبيقات المتوفرة عليه.

المشاركون:

إن الشراكة الموجودة بين مايكروسوفت والعديد من الشركات المختصة بالبرمجيات تضمن توفر أفضل الحلول من حيث الأداء والجودة، وتتضمن هذه الحلول البرمجيات الخاصة بإجراءات بطاقات الاعتماد، وإجراءات الضريبة، وإجراءات شحن الطلبات، وإدارة محتوى الموقع.

تقارير الزبائن:

يساعد هذا النظام على إدارة المعلومات الخاصة بالزبائن والمجموعات، حتى وإن تجاوز عددهم الملايين، ويضمن أمن الموقع ويسهل عمليات توثيق دخول المستخدمين. إضافة، يمكن توجيه منتجات معينة بأسعار محددة للزبائن طبقاً لمعطيات هؤلاء الزبائن.

الأهداف التسويقية:

تمكن من القيام بعملية التسويق للأفراد بشكل شخصي، ووضع المحتوى الملائم لكل زيون، من إعلانات، وخصومات مبيع، ومبيعات الموقع، ومبيعات الشركات الأخرى من خلال الموقع، ومعطيات الكاتالوجات، وغير ذلك.

ويكون هذا بهدف توجيه محتوى محدد لزيون محدد، من خلال الأفضليات التي صرح عنها الزيون في معطياته.