

التجارة الإلكترونية E-commerce

[ITWT304]

المحاضرة الخامسة

أستاذة المادة
أ. وفاء حسين المصباحي



المواضيع التي سيتم دراستها في مقرر : التجارة الإلكترونية E-commerce

المحاضرة الخامسة

1 خيارات الدفع في التجارة الإلكترونية Payment options in e-commerce

أنظمة الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية
Electronic payment systems in e-commerce

أهم وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني
The most important electronic payment methods and techniques

أشكال أنظمة الدفع الإلكترونية Forms of electronic payment systems

أسئلة شائعة يطرحها الكثيرون حول التجارة الإلكترونية
Common questions that many ask about e-commerce

العناصر الرئيسية لمنصات التجارة الإلكترونية
Key elements of e-commerce platforms

عوامل النجاح في التجارة الإلكترونية Success factors in e-commerce

Payment options in e-commerce خيارات الدفع في التجارة الإلكترونية

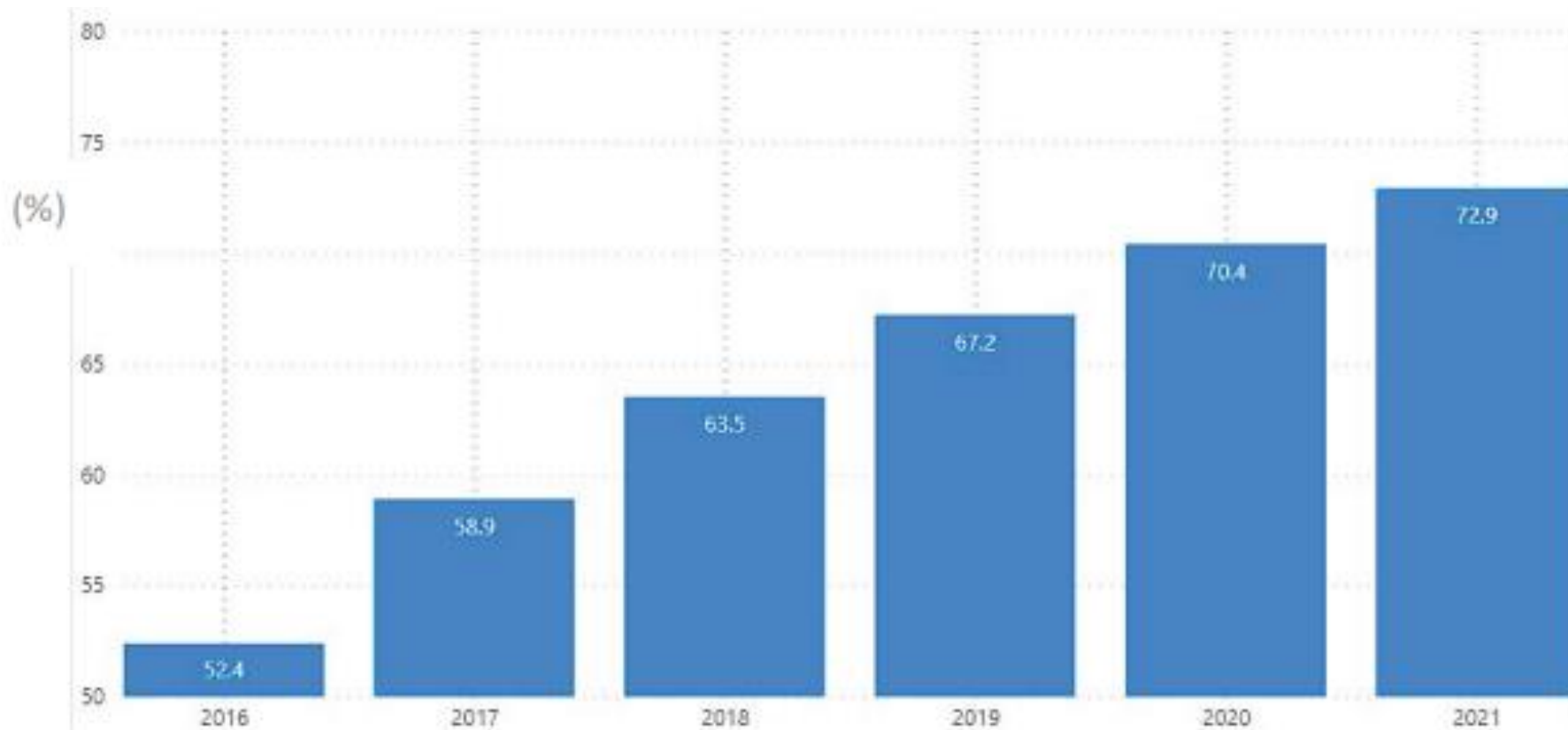
لإتمام صفقات البيع والشراء في سياق عمليات التجارة الإلكترونية يقوم المشتري بإتمام عملية الدفع من خلال الوسائل المتاحة عبر الشبكة العالمية للمعلومات ، حيث تنقسم وسائل الدفع إلى نوعين، بما يشمل:

1. وسائل الدفع التقليدية Traditional payment methods، النقود بالشكل المتعارف عليها.

2. وسائل الدفع الإلكترونية Electronic payment methods، حيث توفر المؤسسات المصرفية والمالية نظاما متكاملًا من البرامج والتقنيات لتسهيل عمليات الدفع والقبض بشكل آمن. كما تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية أحد الطرق الجديدة التي تستخدم تقنيات الاتصالات من ناحية، والأنظمة الإلكترونية للدفع الخاصة بالبنوك وشركات الأموال المتخصصة من ناحية أخرى لإتمام التعاملات والصفقات.

Payment options in e-commerce خيارات الدفع في التجارة الإلكترونية

ساهم التطور التقني الكبير وانتشار الهواتف المحمولة في تعزيز التجارة الإلكترونية من خلال عمليات الشراء والبيع عبر الشبكة العالمية للمعلومات ، حيث يتوقع تزايد نسبة الدفع الإلكتروني المنفذة باستخدام الهواتف النقالة في التجارة الإلكترونية. كما هو موضح في الشكل :



نسبة استخدام الهواتف النقالة في تنفيذ عمليات الدفع المرتبطة بالتجارة الإلكترونية (%)

أنظمة الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية Electronic payment systems in e-commerce

الدفع الإلكتروني Electronic payment : هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية ويسمى أيضا النقود الإلكترونية. تكمن الحاجة إلى عمليات الدفع الإلكتروني في تنفيذ الإجراءات الإلكترونية مثل:

- تحويل الأموال بين البنوك والعملاء.
- الدفع للشراء عن طريق الإنترنت مقابل الحصول على السلع أو الخدمات.
- تسديد مستحقات الدولة على المواطنين مثل غرامات المخالفات وغيرها.
- تسديد فواتير الخدمات الأساسية مثل الماء، والكهرباء، والهاتف، وغيرها.

يعرف الدفع الإلكتروني E- payment على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الحاسوب، وإرسال البيانات عبر خط هاتفي أو شبكة ما أو طريقة إلكترونية أخرى لإرسال البيانات ".

أهم وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني

The most important electronic payment methods and techniques

بإمكان المستهلكين استخدام طرق وأساليب مختلفة للدفع مقابل السلع والخدمات التي يحصلون عليها من مواقع التجارة الإلكترونية، فهي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية المتداولة بين المشتري والبائع، نذكر فيما يلي بعض **طرق وأساليب وتقنيات الدفع الإلكتروني:**

- **النقود الإلكترونية Electronic money :** النقود الإلكترونية الخاص بالزبون يدعى المحفظة الإلكترونية، ويكون متاحا للتبادل الفوري في عمليات الشراء والبيع والتحويل.



النقود الإلكترونية

أهم وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني

The most important electronic payment methods and techniques

▪ **الشيكات الإلكترونية Electronic checks** : الشيك الإلكتروني هو أمر بدفع مبلغ معين من الساحب إلى المسحوب إليه لفائدة طرف ثالث هو المستفيد بطريقة إلكترونية، فبعد أن يقوم المشتري بتحرير الشيك الإلكتروني ويقوم بتوقيعه توقيعاً إلكترونياً مشفراً يرسله بالبريد الإلكتروني إلى البائع، هذا الأخير يقوم بالتوقيع عليه كذلك كمستفيد ويرسله إلى جهة التخليص (البنك).

ويحتوي الشيك الإلكتروني على البيانات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصالحة، التوقيع الإلكتروني للدافع.

The screenshot shows a web form for creating an echeck (ACH). At the top, there are two radio buttons: 'Create' (unselected) and 'echeck (ACH)' (selected, indicated by a green arrow). Below the radio buttons is a dropdown menu for 'echeck (ACH) type' with the text '-- select --' and a link 'What's This?'. The form contains several input fields: 'Bank name *', 'Bank routing number (ABA) *', 'Bank account number (DDA) *', and 'Account type *' (with a dropdown menu showing 'Checking'). There is also a checkbox for 'Set as default account'. On the right side, there is a sample check image with labels 'routing number' and 'account number' pointing to specific fields. At the bottom left is a 'cancel' button, and at the bottom right is a 'collect payment' button, which is highlighted with a green arrow.

أهم وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني

The most important electronic payment methods and techniques

- **بطاقات الإئتمان Cards Credit** : هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، شخصية، تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، ولا تتم عملية الإصدار إلا بعد دراسة معمقة لموقف الزبون، وهذا حتى يتجنب البنك المصدر مخاطر عدم السداد.
وأهم أنواع هذه البطاقات نذكر : البطاقة الذهبية، بطاقة Visa ، Master card ، Express American.



بطاقات الإئتمان Cards Credit

أهم وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني

The most important electronic payment methods and techniques

- **البطاقات الذكية Smart cards :** هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية في حجم بطاقة الإئتمان، موجود بداخلها ذاكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة تسمح بتخزين قيمة مالية معينة، وتحتوي هذه البطاقة على اسم المستهلك، العنوان، تاريخ حياة العميل المصرفية، البنك المصدر كل وتكون هذه المعلومات مشفرة. وتتميز البطاقة الذكية بحماية أكبر ضد إساءة الاستخدام لأن المعلومات التي تحتويها مشفرة.



البطاقات الذكية Smart cards

أشكال أنظمة الدفع الإلكترونية Forms of electronic payment systems

الدفع الإلكتروني Electronic payment يتم في عمليات متصلة بشبكة إما عامة أو خاصة، وعلى هذا الأساس فإن أنظمة الدفع الإلكتروني تتم كأحد ثلاثة أشكال :

- **الدفع عن طريق نقاط البيع Sale of Point :** في حالة عدم توفر النقد الورقي في حال الشراء فإنه يمكن للمشتري الدفع عن طريق البطاقة البنكية أو الإئتمانية ، تتم العملية عبر إمرار البطاقة على قارئ للشريط طلب من المشتري إدخال الرقم المغناطيسي الموجود خلف البطاقة ، بعد ذلك يتم إدراج المبلغ المطلوب ويحصل المشتري على إيصال يتضمن أهم المعلومات عن نقل معلومات الشراء عبر شبكة آمنة تماما.
- **الدفع عن طريق أجهزة الصراف الآلي ATM's :** الصرافات الآلية هي نظام معلومات متكامل يمكن عن طريقه السحب النقدي والقيام بعمليات مالية عديدة كالحولات ونظام تسديد الفواتير أو المخالفات ، وهي أيضا تتم من خلال شبكة آمنة لمزامنة العمليات حتى لا تحصل حوادث سرقة أو اختلاس ، إلى جانب العوامل الخارجية كتركيب كاميرات خاصة في أجهزة الصراف الآلي PinHole Cam وكاميرات مراقبة في جميع مواقع الصرافات الآلية Surveillance Cam والتي تزود بأجهزة تسجيل، تخزن المواد المسجلة لمدة لا تقل عن شهر كامل، يوجد أيضا أجهزة تكشف محاولات الاحتيال Fraud Detection Device على جميع أجهزة الصراف الآلي.
- **الدفع عن طريق الشبكة العنكبوتية أو الإنترنت Web Wide World :** يختلف هذا الشكل من أشكال أنظمة الدفع الإلكتروني في عدم اعتماده على أدوات محسوسة بشكل رئيسي كونها تعمل على الشبكة العالمية ، وهو ما أوجب وضع بروتوكولات أمن وسلامة مثل بروتوكول (SSL/TLS).

أسئلة شائعة يطرحها الكثيرون حول التجارة الإلكترونية Common questions that many ask about e-commerce

➤ كيف تتم عملية التجارة الإلكترونية؟

تتم عملية التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت؛ وذلك من خلال منصات التجارة الإلكترونية؛ التي تتيح للتاجر عرض منتجاته التي يريد بيعها، وتتيح للمستهلكين الاطلاع على هذه المنتجات، وشرائها.

➤ التجارة الإلكترونية هل هي مربحة؟

أكدت العديد من الدراسات والإحصائيات التي تم إجراؤها؛ للتعرف على أرباح المتاجر الإلكترونية خلال عام واحد أن التجارة الإلكترونية مُربحة؛ فقد بلغت أرباح أحد المتاجر الإلكترونية حوالي 22% من أرباح نفس المتجر التي يُحققها بصورة تقليدية في عام واحد.

➤ ماذا أبيع في التجارة الإلكترونية؟

يُمكنك بيع في التجارة الإلكترونية كافة أنواع المُنتجات أو الخدمات التي تُقدمها للعملاء، ويبحث عنها المستهلكون؛ على سبيل المثال: يُمكنك بيع الأجهزة الإلكترونية، والأقلام، ومستحضرات التجميل، والملابس، وغيرها من المنتجات الأخرى التي يبحث عنها المستخدمون بصورة كبيرة.

العناصر الرئيسية لمنصات التجارة الإلكترونية

Key elements of e-commerce platforms

سواء أكان توفير التجارة الإلكترونية بين الشركات بعضها وبعض (B2B) أو بين الشركات والمستهلكين (B2C) أو كليهما - تحتاج الشركات إلى منصة للتجارة الإلكترونية قوية ومرنة وقابلة للتوسع تلبي احتياجات العملاء اليوم وفي المستقبل. **تتسم أفضل منصات التجارة الإلكترونية بما يلي :**

المرونة	يجب على المنصة دعم البيع بين الشركات، وبين الشركات والمستهلكين في منصة واحدة يمكن نشرها باستخدام بيئة سحابية هجينة أو نماذج أخرى.
ميسورة التكلفة	عادة ما تكون نماذج اشتراك البرمجيات-كخدمة (SaaS) ميسورة التكلفة أكثر من المنصات المحلية، والتي تتطلب استثمارات عالية ومستمرة في البنية التحتية.
سهولة الاستخدام	يجب أن تكون التجارة الإلكترونية سهلة على العملاء للتنقل في الواجهة الأمامية، وسهلة على الشركات لإدارتها في الواجهة الخلفية. يجب أن تكون واجهات المستخدم واضحة وبسيطة حتى يتمكن العاملون غير الفنيين من إضافة صفحات وميزات دون صعوبة.
سهولة الدمج	من المفضل أن يسهل للشركات دمج تقنياتها القديمة في المنصة لخفض التكاليف والاستفادة من الاستثمارات الحالية.
قابلية التخصيص	على الشركات أن تكون قادرة على تخصيص تجربة العميل في الواجهة الأمامية حسب الضرورة لدعم علامتها التجارية.

العناصر الرئيسية لمنصات التجارة الإلكترونية

Key elements of e-commerce platforms

السرعة	تحتاج الشركات إلى منصات التجارة الإلكترونية، والتي يكون من السهل تنفيذها مع بنية الخدمة الذاتية والأطر القائمة على المعايير التي تبسط النشر، وتسهل إضافة التطبيقات والميزات حسب الحاجة.
البساطة	على منصات التجارة الإلكترونية أن تكون سهلة الصيانة والمراقبة، مع التحديثات التلقائية، والوصول الفوري إلى أحدث الميزات، والرؤية في الوقت الفعلي لمقاييس الأداء على مستوى الأعمال.
التأمين	يجب أن توفر منصات التجارة الإلكترونية أحدث تدابير الأمان الشاملة مع ضمان الامتثال أيضًا لمعيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS)، واللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) وغيرها من اللوائح.
قابلية للتطوير	سواء أكان سوق اليوم إطلاق بالنسبة إلى العلامة التجارية الجديدة، يجب أن تكون المنصة قادرة على التوسع بسرعة لتقديم تجربة استثنائية للعملاء في جميع أنحاء العالم كل يوم على مدار السنة.

عوامل النجاح في التجارة الإلكترونية Success factors in e-commerce

1. بيع منتجات صحيحة : Selling correct products

أحد الأسباب الرئيسية لفشل متجرك الخاص بالتجارة الإلكترونية هو أنك تبيع منتجاً لا يحتاجه أحد، وهذه تعتبر بداية من النقطة الخاطئة للتجارة الإلكترونية.

2. إنشاء خطة تسويق لنجاح التجارة الإلكترونية : Create a marketing plan for e-commerce success

إذا كانت لديك خطة تسويق، يمكنك تحقيق النجاح في التجارة الإلكترونية من خلال اتباع أفضل استراتيجيات التسويق الرقمي، ستساعدك خطة التسويق الجيدة في الاقتراب أكثر من أهدافك.

3. تقديم الأسعار المناسبة : Providing appropriate prices

تقدم هذه المواقع مزايا خاصة بالأسعار لمستخدميها، مما يسمح للزوار بالتسوق. بالطبع مع ميزة السعر لهذه المواقع، يمكنهم الحصول على مبيعات أكثر وزيارات أكثر وبالتالي نتائج أفضل على محركات البحث.

4. اختيار تصميم متميز لبناء الثقة مع العملاء : Choose a distinctive design to build trust with customers

المظهر الخارجي للمتجر هو المكان الأول الذي سيراه الزوار، لذلك يجب اختيار تصميم جيد يخلق رابط ثقة بين العميل والموقع.

عوامل النجاح في التجارة الإلكترونية Success factors in e-commerce

5. برمجة متجر إلكتروني بناءً على تجربة المستخدم : Programming an online store based on user experience

يجب التعامل مع تجربة المستخدم من خلال دراسة شاملة وعقلانية حول جميع عناصر المتجر الإلكتروني. عليك أن تقدم الطريقة التي تريد لعملائك أن يتصرفوا بها.

6. تقديم صور ذات جودة عالية للمنتج : Provide high-quality images of the product

المرئيات لها تأثير خطير على حركات المستخدم، لذلك تتمتع المرئيات بقوة كبيرة.

7. تحسين محركات البحث : Search engine optimization

الجزء الأكبر من نجاح خطة التسويق في نموذج الأعمال المطور، هو أنها تركز على تحسين محركات البحث في التجارة الإلكترونية.

8. تقديم محتوى عالي الجودة : Provide high-quality content

تريد محركات البحث أن تضيف كمية كبيرة من المحتوى، لكن يجب أن يكون هذا المحتوى عالي الجودة.

شكرا
على حسن الاستماع