التجارة الإلكترونية

◄إنّ استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة للتسويق التجاري يوفر لمؤسسات الأعمال إمكان البيع لجمهور من جميع أنحاء العالم. قد تحقق التجارة الإلكترونية فوائد هائلة، إلّا أنّ أخطارها قد تكون هائلة أيضاً.

من التطورات الهامة التي حدثت مؤخراً في استخدام تقنيات شبكة الإنترنت ظهور مواقع على الشبكة العالمية للاتصال توفر للعملاء المرتقبين فرصة استعراض العديد من المنتجات وشراءها من خلال الشبكة، وتتضمن هذه العملية اختيار منتج أو أكثر من المنتجات المعروضة في سلة منتجات فعلية. يستطيع المستخدم أن يفحص محتويات السلة، ويتحقق من صحة إجراءات الطلبية التجارية، ويسدد الثمن بطريقة من عدة طرق، ثمّ يتم تسليم البضائع إليه.

السوق العالمي:

إنّ استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة للتسويق التجاري يوفر لمؤسسات الأعمال إمكان البيع لجمهور من جميع أنحاء العالم. قد تحقق التجارة الإلكترونية فوائد هائلة، إلّا أنّ أخطارها قد تكون هائلة أيضاً.

كما هو الحال بالنسبة لشبكة الاتصال الداخلية، قد لا يكون لشركتك متجر إلكتروني للتعامل من خلال الشبكة Shop Web. وقد تجد أنّك بحاجة إلى أن تقرر ما إذا كان إنشاء والحفاظ عليه مثل ذلك المتجر الإلكتروني سيحقق أرباحاً كافية تبرر تكاليفه ووقت إنشائه.

حدثت زيادة سريعة في عدد المتاجر الإلكترونية، وانتشرت آلاف المتاجر الإلكترونية والأرقام تتزايد بمعدل مائة متجر في الأسبوع.

وبالمثل، توجد نظم مختلفة للتجارة الإلكترونية، وكلّها تستخدم في تشغيل الآليات الضرورية للتجارة من خلال شبكة الإنترنت، إلّا أنّ تكاليفهما تختلف اختلافاً كبيراً، وتختلف فيما بينها فيما يتعلق بطريقة تنفيذ بعض الخصائص.

يجب عليك دراسة عدة عوامل قبل أن تشرع في إنشاء موقع للتجارة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، وهذا يعتمد على ممارستك الحالية في مجال الأعمال.

لا يختلف التخطيط لإنشاء متجر إلكتروني عن عملية إنشاء متجر تقليدي في أحد الشوارع الرئيسة.

- مع مَن ستتنافس؟ تأكد من مواقعهم إذا كان لهم مواقع.
- هل السوق متواجد أصلاً أم ستحتاج إلى خلق سوق لمنتجاتك؟
- هل سيمكنك استخدام شبكة الإنترنت من أداء أعمالك بدرجة أعلى من الفعالية والكفاءة؟
- هل سيؤدي استخدام شبكة الإنترنت إلى وضعك في موقف تنافسي مع مورديك؟

الفارق الرئيس بين متجر في شارع رئيس والمتجر الإلكتروني هو عدم وجود الحوار وجهاً لوجه. من هذه الناحية، يمكن القول بأنّ التسوق من خلال الشبكة العالمية للاتصال أقرب إلى التسوق باستخدام مجلات العرض، ولذا قد ترغب في هذه الحالة في تغيير طريقة عرض منتجاتك في موقعك على الشبكة. يشار إلى أحد الآليات المستخدمة في التسوق من خلال شبكة الإنترنت بسلة التسوق basket Shopping، ولذا عليك أن تتأكد من أنّ سلة التسوق التي تستخدمها تضمن أنّ الطلبية التي تتلقاها هي نفس الطلبية التي قدمها العميل.

تستخدم النظم المختلفة طرقاً متباينة لتحقيق هذا الغرض، فبعضها يعمل من خلال الموقع على الشبكة، والبعض الآخر يعمل من خلال برنامج استعراض محتويات الشبكة، رغم أنّ الطريقتين تحققان نفس الهدف، أما إذا كان لك موقع للمنتجات من صفحة واحدة؛ فلن تحتاج إلى هذه الخاصية.

تُعدُ تكلفة توصيل المنتج إلى عملائك من أكبر نتائج العمل في سوق كبير جدّاً، فهناك ما يزيد عن مائة وخمسين دولة تستخدم شبكة الإنترنت، وقد يكون لك عملاء في أي من تلك الدول. ولذا، عليك أن تجري مناقشات مع شركات الشحن والتوزيع لتحديد الأسعار والشروط، وهذا بدوره يؤثر على استراتيجية التسعير التي تنتجها.

تتضمن المجالات الأخرى التي قد تؤثر على المتجر الإلكتروني:

- اللوجيستيات.
- الضرائب والرسوم الجمركية.
- الشروط والاشتراطات.
- التسويق.

هذه موضوعات هامة يجب دراستها قبل البدء في إنشاء متجر إلكتروني:

ادرس مفهوم التجارة الإلكترونية:

إنّ فكرة التجارة الإلكترونية في مجملها فكرة جديدة جدّاً وتتطور بسرعة كبيرة جدّاً، ولذا لا يمكنك دراسة فعالية استخدامها بالنسبة لمجال عملك إلّا من خلال فهم تام لمفهومها وآليات تشغيلها.

ولذا، يجب عليك أن تجري استشارات مع موردي نظم التجارة الإلكترونية قبل أن تشرع في إنشاء موقع خاص بك للتجارة الإلكترونية وتطويره على شبكة الإنترنت، وستجد أنّ استطلاع رأيهم سيساعدك على تفهم آليات تشغيل النظم المختلفة وتقدير التكلفة المحتملة للتطوير والحفاظ على ذلك الموقع.

إنّ أفضل مصدر للمعلومات عن التجارة الإلكترونية هو شبكة الإنترنت، فحاول أن تبحث عن موضع "التجارة الإلكترونية" وستجد كماً هائلاً من المعلومات عنها.

الأمن والعملة:

تعتبر طريقة الدفع وأمن العملية التجاربة من أكثر الأمور المثيرة للنزاع فيما يتعلق بالتسوق من خلال شبكة الإنترنت، إلّا أنّه توجد الآن عدة نظم مجرّبة وموثوق بها لتأمين المدفوعات بواسطة بطاقات الائتمان، وكلّها آمنة مثل طلب البضائع بالهاتف. إنّ الشيء الوحيد الذي يحول دون استخدامها على نطاق أوسع هو انعدام الثقة لدى المتسوق، غير أنّ شيوع استخدام هذه النظم سيؤدي إلى قبولها على نطاق أوسع. هناك أمور أخرى مثل العُملة المستخدمة في العملية التجارية. تستخدم مواقع كثيرة عملة بلادها وتقوم شركة الائتمان بتحويل العملة للمشتري.

سبق أن قررنا أنّ المعلومات هي العنصر الأساسي فيما نقوم به من أعمال. إنّ الترابط بين المقومات المادية للحاسب الآلي والبرامج المستخدمة عند معالجة البيانات للحصول على تلك المعلومات هو الذي يكوّن نظام تكنولوجيا المعلومات.

من الواضح أنّ نظماً كثيرة مختلفة تستخدم في عمليات مختلفة لأغراض متباينة، وهي تتراوح من استخدام معالج كلمات للعمليات الرياضية في إعداد التقارير الأسبوعية إلى عمليات إنتاج الوسائط المتعددة المصممة خصيصاً والتي تتطلب استخدام برامج معالجة الصور الفنية وأدوات المعالجة الصوتية وبرامج العرض التي تستخدم الوسائط المتعددة والتي تربط كلّ الأشياء السابقة معاً.

على قمة قائمة تلك النظم. قد تستخدم نظاماً لمعالجة بيانات العمل يتصف بالتكامل التام ويستطيع أن يعالج كلّ بيانات الشركة واحتياجاتها من المعلومات. هذه هي نظم تكنولوجيا المعلومات.

ما ترى..

قد تكون النظم التي تستخدمها مصممة لتحقيق هدف محدد، أو أنّها تبدو أكثر النظم ملاءمة وقت صدورها.

نسمع أحياناً عن أشخاص يستخدمون برامج المعالجات الرياضية لسد كلّ احتياجاتهم المتعلقة بمعالجة الكلمات وإعداد التقارير لمجرد أنّهم اعتادوا على استخدام ذلك البرنامج، ولكن قد تكون هناك ترابطات أخرى من البرامج، وأحياناً المقومات المادية للحاسبات الآلية، التي توفر حلاً أكثر فعالية لكلّ احتياجاتك من المعلومات المتعلقة بعملك.

المراجعة المستمرة:

يقودنا كلّ هذا مرة ثانية إلى التخطيط. من المفيد دائماً أن تراجع العمليات التي كنت تؤديها لفترة من الزمن لترى ما إذا كانت هناك طريقة أكثر فعالية أو أكفأ في أداء تلك العمليات.

تذكر أنّ الأدوات الجديدة تُستحدث بصفة دائمة وأنّ احتياجاتك من المعلومات تتغير بصفة مستمرة.

ستصادف أوقاتاً تجد بها أنّ مراجعة العملية التي تنتهجها أكثر فائدة من محاولة تكييف النظام الحالي ليفي بمتطلبات جديدة تتعلق بإعداد التقارير.

العمل معاً:

توجد أيضاً مناسبات كثيرة حيث تعمل أقسام منفصلة لها ميزانيات فردية بمعزل عن بعضها البعض، وتقوم بتطوير نظم متشابهة توفر حلاً لمتطلبات قسم واحد فقط، وفي أحوال كثيرة لا تُجري تلك الأقسام استشارات مع مجالات العمل الأخرى لتحديد الاحتياجات العامة التي يمكن الوفاء بها على الوجه الأمثل بوضع حل مشترك.

وإليك أحد الأمثلة على ذلك في إحدى شركات الاتصالات اللاسلكية الكبرى حيث قام قسمان منفصلان بوضع نظام لبيان ساعات العمل لكلّ منهما يقوم على أساس أخذ البيانات من الموظفين وإدخال تلك المعلومات في نظام إدارة المشروع الخاص بالشركة.

أدى ذلك الموقف إلى تكبد مجهودات ومصاريف كبيرة قبل إدراك الموظف الإداري المسؤول عن القسمين الموقف.

كان الحل الأمثل هو وضع نظام لبيان ساعات العمل يستخدم برنامجاً لاستعراض محتويات النظام. نُشر النظام في الشركة ويستخدمه الآن كلّ العاملين. يقوم النظام بإدخال البيانات في نظام إدارة المشروع الخاص بالشركة.

يفي هذا الحل باحتياجات الشركة على أفضل وجه، ولكن كان من الممكن خفض التكلفة لو أنّ الأقسام كانت تتصل ببعضها البعض.

اعرف إمكانات حاسبك الآلي:

قد يوفر لك حاسبك الآلي الشخصي كلّ الأدوات التي تحتاجها، وما عليك إلّا أن تستخدمها جميعاً. من المهم جدّاً أن تدرك إمكانات حاسبك الآلي الشخصي وإمكانات البرامج التي تستخدمها. قمت ذات مرة بوضع جزء من نظام لاستخلاص بيانات إحصائية من برنامج يعمل بنظام يونكس Unix وتحويل المعلومات إلى حاسب آلي شخصي ومعالجة تلك البيانات باستخدام برنامج للمعالجات الرياضية ثم تصدير البيانات التي تمت معالجتها إلى معالج للكلمات ونشرت تلك المعلومات في شبكة الاتصال الداخلية للشركة.

أنهيت تلك العملية باستخدام أدوات وبرامج كانت مسجلة في ذلك الحاسب الآلي الشخصي بالإضافة إلى تطبيق واحد بسيط أعددته باستخدام برنامج مايكروسوفت فيزوال بيسك Microsoft Visual Basic لربط كلّ العمليات الفردية معاً.

من الواضح أنّي كنت بحاجة إلى قدر من المعرفة المتخصصة لخلق اتصال بين الحاسب الشخصي ووحدة اليونكس ولكتابة التطبيق بلغة الفيزوال بيسك، ولكني نفذت هذه العملية باستخدام الأدوات النمطية.

من الواضح أنّ هناك فرقاً بين معرفة شيء ما يمكن فعله ومعرفة كيف تفعله، إلّا أنّ العقبة الكبرى في كثير من الأحوال هي الأولى.

حلول نظير رسم محدد:

يوفر أي صانع لنظام جاهز للاستخدام حلولاً لمشكلاتك ولك نظير ثمن.

ولذا عليك أوّلاً أن تعرف احتياجاتك الفعلية على وجه التحديد، وثانياً: عليك أن تعرف النظم المختلفة المحتملة التي يمكن أن توفر لك الحل المناسب. قد تجبرك قيود الميزانية على اتخاذ حل وسط وليس الحل الأمثل، ولكنك ستجد أكثر من حل واحد في العادة، فلا تنزعج.

تربح الصحافة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات من نشر أحدث أخبار التقنيات الجديدة، ولنا من المفيد أن تقرأ هذه الأخبار بصفة منتظمة، فقد يساعدك تتبع أخبار الابتكارات التكنولوجية على توفير زيادة فعاليتك.►

المصدر: كتاب الاستخدام الفعّال لتكنولوجيا المعلومات/ سلسلة الإدارة العملية