

منصات التجارة الإلكترونية



المحتويات

تكاليف إنشاء
وصيانة منصة

أنواع المنصات

مقدمة

أخطاء منصة
التجارة الإلكترونية

مميزات منصات
التجارة الإلكترونية

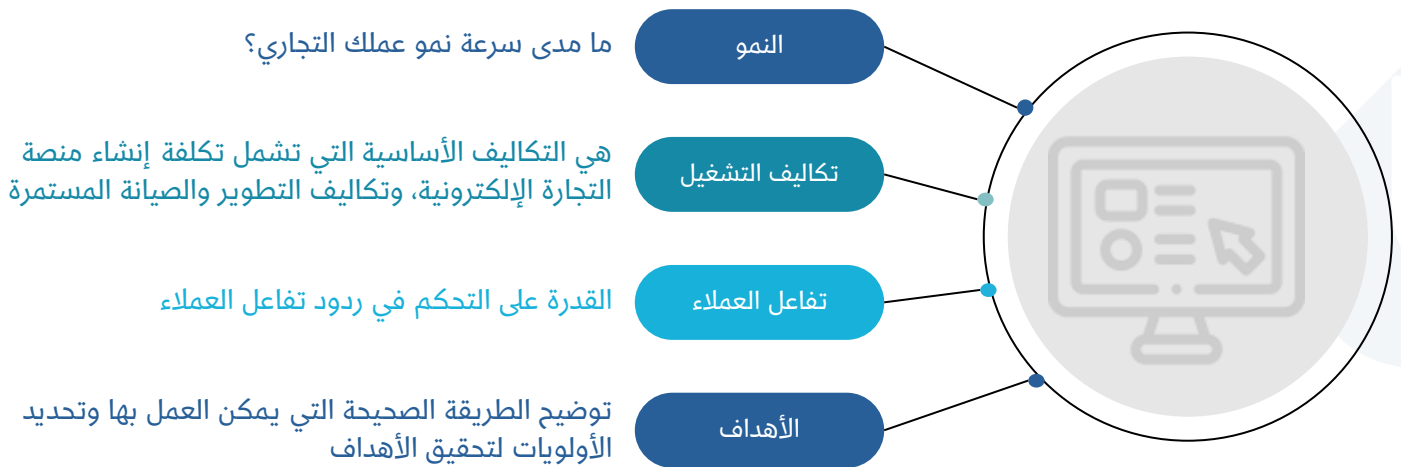
عوامل اختيار
المنصة

أسئلة لبائع التجارة
الإلكترونية

عملية اختيار المنصة المناسبة في التجارة الإلكترونية ليس بالأمر السهل، بل يعتبر أحد أهم القرارات التي تتخذها في بدايات رحلة التجارة الإلكترونية الخاصة بك، ويوجد في هذا الدليل جميع العوامل والاعتبارات التي يجب أخذها في عين الاعتبار لتحديد كيفية اختيار أفضل منصة للتجارة الإلكترونية.

لماذا اختيار منصة للتجارة الإلكترونية مهم لعملك؟

عند القيام بأعمال التجارة الإلكترونية فهي تتطلب أكثر من عملية وليست فقط إدراج منتجاتك في قوائم على الموقع الإلكتروني، إذا حصلت على هذه النقطة الأساسية فيمكنك الاستفادة من البيئة الرقمية حيث تتم أتمتة وتبسيط العديد من المهام والأنشطة التي تتطلب تدخلًا بشريًا، بالنسبة لاختيار النظام الأساسي للتجارة الإلكترونية لابد من معرفة 4 نقاط مهمة تحدد هذا النظام، وهي:



كما يوجد هناك العديد من الشركات التي تهدف في وجودها إلى التركيز على الأمور التي تتطلب دقة عالية مثل: العلامة التجارية، تصميم القوالب، طريقة عرض المحتوى، مدى سهولة تجربة المستخدم، ففي أغلب الأحيان يكون هناك مشكلات تواجهها التجارة الإلكترونية في جذب العملاء المحتملين وزيادتهم، وتتابع خطوات العملية التجارية، بالمقابل تساعدك هذه العمليات في تحديد هل أنت تحقق عائد استثماري صحي على نظام التجارة الإلكترونية أم لا؟

لماذا نستخدم منصة التجارة الإلكترونية؟

ببساطة في حال كان لديك تجارة إلكترونية لابد أن يكون هناك نظام أساسي مُتّبع لضمان المنافسة عبر الإنترنت بطريقة صحيحة، لذا يتضح لنا أن منصة التجارة الإلكترونية هي العمود الفقري لشركات البيع بالتجزئة أو الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، والمنصة تساهم في تبسيط كيفية تفاعل عمالك مع العملاء والموظفين والمنافسين.

تعتبر هذه المنصات تطبيقات برمجية تمكّن الشركات من تنفيذ وظائف معقدة، ويتضمن ذلك إدارة علاقات العملاء (Customer Relation Management – CRM)، وإدارة المخزون، والتجارة المتنقلة، وتصميم الويب، واستيفاء المستودعات.

قبل التفكير بالحلول لتجارة إلكترونية متخصصة، قامت الشركات بتبني منصة خاصة بها داخليًا بواسطة فريق تقنية المعلومات والتطوير، كانت العملية شاقة ومكلفة وصعبة في التعامل ولم تكن قادرة على التكامل مع حلول البرامج الأخرى لذات الشركة.

ولكن اليوم يتم استخدام طريقة البناء الخاص بواسطة شركات قليلة تعمل على الحلول المتخصصة وتشمل الأنظمة الأساسية المجانية "مفتوحة المصدر" لإمكانية تلبية المتطلبات وفق بناء الشركة لهذه الحلول، والبرامج الاحتكارية، كما يمكنها أيضًا التخصيص مع فريق من المطورين أو العمل مع نظام أساسي جاهز يتم استضافته في السحابة.

ماهي أفضل منصة للتجارة الإلكترونية؟

اختيار منصة على أساس شعبيتها ليست أفضل طريقة، بل إن الأفضل هي التي تحقق النتائج والأهداف التي حددتها لعمالك، فيمكن أن تكون أهداف بسيطة مثل زيادة الإيرادات أو تحسين مشاركة العملاء، وقد تكون معقدة مثل: نوو المصلحة المعنية الذين يملكون أهداف متعارضة، بالإضافة إلى أن تتناسب المنصة مع الخبرة الفنية الحالية لفريقك، أيضًا التنافسية لشركتك فإذا كان التنافس في مجال سريع الخطى يمكن مواجهة اضطرابات تقنيّة عندئذٍ يجب تأسيس نظامًا يمكنك التحريك والتعديل فيه لملائمته نشاطك التجاري.

أنواع المنصات

أولاً: بناء المنصة الخاصة بك

في حين أن هذه الطريقة أكثر من كونها نوعاً من أنواع منصات التجارة الإلكترونية، إلا أنها تتطلب منك التعاقد مع شخص داخلي أو خارجي للتطوير، ففي حال كان عمك متخصصاً جداً ولديك مجموعة محددة من الاحتياجات والمتطلبات التي لا يمكن لأي منصة تجارية تقديمها فقد يكون خيارك هو بناء منصة خاصة بك.

ثانياً: منصة التجارة الإلكترونية التقليدية

باستخدام هذا النوع من المنصات، يمكنك شراء رسوم الترخيص مقدماً، وتجديدها سنوياً، وسيقوم فريق تقنية المعلومات والمطورين بعد ذلك ببناء وتخصيص النظام الأساسي وتثبيته إما في مكان العمل أو في السحابة ومن هذه المنصات: Oracle Commerce و Kentico.

ثالثاً: منصة التجارة الإلكترونية مفتوحة المصدر

على غرار الأنظمة التقليدية ونفس إجراءات التطوير، يتمثل الاختلاف في تحمل تكلفة مسبقة لشراء الترخيص يجب الدفع مقابل التنفيذ والتطوير المستمر مثل: Magento و WooCommerce.

رابعاً: المنصات السحابية

حيث تم تثبيت الأنظمة الأساسية التقليدية ومفتوحة المصدر على نظام استضافة وتطلق على نفسها الأنظمة الأساسية السحابية مثل: Demandware

خامساً: منصة التجارة الإلكترونية (Software as a Service) SaaS

تتوفر على شكل برمجيات الخدمة وتُبنى على قاعدة بيانات واحدة، ومن يستخدم هذه المنصة يتمتع بنفس التقنية مقابل رسوم شهرية ثابتة تغطي استخدامات والصيانة المستمرة وترقية تقنية الخادم.

تكاليف إنشاء وصيانة منصة

عند اتخاذ قرار بشأن منصة التجارة الإلكترونية، لابد من اختيار المنصة التي تستطيع القيام بتكاليفها مثل:

1. تكاليف الصيانة:

إذا قررت الذهاب إلى نظام أساسي تقليدي / مفتوح المصدر فستكون مسؤول عن الصيانة حتى يعمل الموقع وفقًا لتحقيق متطلباته، بالاعتماد على حجم موقع المنصة وتعقيده، يمكن أن تختلف تكاليف الصيانة ومدى الحاجة في الاستعانة بمساعدة فنية.

2. تكاليف الترقية:

تتطلب الأنظمة الأساسية مفتوحة المصدر، تنزيل التحديثات وتثبيتها متى تم إصدارها، إذا لم تقم بتثبيتها في الوقت المناسب فسيكون النظام معرض لخطر المتسللين والهجمات الإلكترونية، يتطلب تثبيت التحديثات مستوى من المعرفة التقنيّة، فقد تحتاج لمساعدة خارجية.

3. إضافة ميزات جديدة / تكاليف التحسين

يتغير سلوك المستهلك بين الفترة والأخرى فيجب المحافظة على ملائمة المنصة لاحتياجاته وتلبيتها.

4. تكاليف تغييرات تجربة المستخدم

يعود الهدف من التغيير في اتجاهات المستهلك وسلوكه، ففي حال أصبحت التجارة الإلكترونية متوقفة فعليك تغيير النظام الأساسي ولكنه سيكون مكلفًا.

لماذا لا تتشابه منصات SaaS للتجارة الإلكترونية المستضافة على السحابة؟

قد يبدو للبعض أن النظام الأساسي الموجود على السحابة هو منتج SaaS، ولكن في الحقيقة هذا ليس صحيحًا، فالعديد من الأنظمة الأساسية المستضافة على السحابة هي مجرد منصات قديمة تتم استضافتها على منصة سحابية لاتزال تتطلب منك إجراء الصيانة وتثبيت الترقية، على غرار الأنظمة الأساسية ومفتوحة المصدر، وأيضًا عند استخدام منصة التجارة الإلكترونية المستضافة على السحابة، لاتزال بحاجة إلى إجراء التطوير والتخصيص الأوليين كما تفعل الأنظمة الأساسية التقليدية ومفتوحة المصدر، لذلك تحتاج إلى اللجوء للمساعد الفني لتنفيذ العمل، في حال اكتمل هذا تصبح المنصة ملكك إلى حد كبير، بالنسبة لهذه المنصة لا يلزمك الحفاظ على مژود الاستضافة المستند إلى خادم فعلي.

خبرة مقدم المنصة



التحقق من الخبرة والمهارة الفنية التي يملكها مقدم المنصة للمساعدة في تلبية الاحتياجات وتعقيدات المتطلبات الموجودة، إضافةً لذلك تحقق من معرفته في مجال عملك، قد تفيد أيضًا معرفته في البحث لدراسات حالية والتعامل مع العملاء والتأكد من جاهزيته.

الدعم



البحث عن البائعين الذين يقدمون الدعم في حالات الطوارئ وعندما تسوء الأمور ويمكن الاتصال بهم بشتى الطرق.

قابلية التوسع



يمكنك معرفة ذلك من خلال نمو عملك، ومعرفة كيفية قياس النظام الأساسي الذي يصعب قياسه لمعرفة ما يعيق نموك.

التوافق مع الجوال



النظام الأساسي المتوافق مع الجوّال أمر إيجابي، حيث أنه من خلال تقرير صادر عن BIGCOMMERCE في أن تجارة الهاتف المحمول سيشكل ثلث إجمالي مبيعات التجارة الإلكترونية بالتجزئة.

الأمان



الأمان للتجارة الإلكترونية بتوفير بروتوكولات الأمان اللازمة.

توافق الـ (Search Engine Optimization SEO) تحسين محركات البحث



تتمكن منصات التجارة الإلكترونية التي تأتي مع ميزات SEO من الحصول على مرتبة عالية من نتائج محرك البحث.

مميزات منصات التجارة الإلكترونية

يجب أن يؤخذ في الاعتبار تجربة العميل عند اختيار منصة التجارة الإلكترونية حيث أن طريقة تقديمك ستؤثر على تجربة العميل وبالتالي تحقق نجاح تجارتك الإلكترونية، كما يمكن للمنصة سهلة الاستخدام تحسين رضا العميل ومساعدة فريقك في تحقيق أهدافهم، ولكن يجب معرفة أن تجربة المستخدم تعتمد على مرونة النظام وقدرته على التكيف.

نظرًا لتعمقنا في عصر إنترنت الأشياء حيث يجب أن تتكيف منصات التجارة الإلكترونية بسهولة مع هذه التغييرات والابتكارات، يُعد تخصيص عنصر رئيسي في تجربة العميل بحيث تكون المنصة قادرة على الاندماج مع أدوات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لفهم أنماط المستهلكين للعملاء الأفراد.

عند اختيار منصة التجارة الإلكترونية، فكل منصة لها مجموعة خاصة من المميزات والوظائف الفريدة إذاً يمكنك معرفة المميزات التي تحتاجها منصتك:

01 كتالوج قوي

يمثل كتالوج المنتجات قلب مخزونك فعليك التحقق لمعرفة ما إذا كان الكتالوج سهل الاستخدام والتحديثات أم لا؟ ولكن الأهم من ذلك، تحقق لمعرفة ما إذا كان كتالوج المنتجات يلبي متطلبات القطاع الخاص بك، على سبيل المثال، إذا كنت تعمل في قطاع الأزياء أو الملابس، فيجب أن يأتي كتالوج المنتج الخاص بك مع ميزة تسمح لعميلك بتحديد حجم أو لون المنتج، تتضمن الأمثلة الإضافية عدة منتجات وكيفية الربط بين صفحات المنتجات.

02 التسعير المرن

ليس فقط العروض الترويجية أو التخفيضات بل يشمل دعم العملات المتعددة، ويمكن أيضًا فرض رسوم مختلفة.

03 تخصيص موقع الويب

يريد المشترون عبر الإنترنت الآن تجربة شخصية، يمكنك البحث عن منصات مزودة بمحركات فيها توصيات ويمكنها أيضًا أن ترسل العناصر المقترحة المخصصة للشراء إلى العملاء تبعًا للمشتريات التي سبق لهم الحصول عليها.

مميزات منصات التجارة الإلكترونية

04 الشحن المرن

تغيرت آلية طلبات الشحن في الآونة الأخيرة فقد أصبح العميل أكثر طلبًا وذلك بالاعتماد على أن يستلم الطلب في يوم الشراء أو في اليوم التالي. فعليك التأكد من أن النظام الأساسي يتم دعمه من قبل شركة خدمات لوجستية لائقة.

05 تحليلات التجارة الإلكترونية

هناك مجموعة من مقاييس التجارة الإلكترونية الحيوية ومؤشرات الأداء الرئيسية التي يجب أن تراقبها، ونظام التحليلات المدمج هو الطريقة المثلى للقيام بذلك. تمتلك أغلب المنصات بعض المنصات التحليلية الخاصة بها.

06 التكامل مع Google Merchant

يسمح Google Merchant للشركات بالقيام في تحميل معلومات المنتج، بحيث يمكن عرضها في نتائج Google Shopping عند وجود صلة متعلقة بها، و تساهم في زيادة الزيارات الإلكترونية لموقعك والاطلاع على منتجاتك وعند امتلاك هذه الميزة تحصل على ميزة الوصول للعملاء الخارجيين عن العملاء المتواجدين في الموقع.

07 تقييمات العملاء

يمكن أن يؤثر توفر خاصية التقييم المضمنة أو عمليات تكامل الجهات الخارجية التي تسمح بتقييمات العملاء ومراجعاتهم بشكل كبير على معدل التحويل.

08 حساب الضريبة والحساب التلقائي

إذا كنت تمثل شركة تجارة إلكترونية عالمية، فأنت بحاجة إلى الالتزام بقوانين الضرائب في البلدان المختلفة جنبًا إلى جنب متطلبات العملة الخاصة بها. وقد يؤدي نتيجة عدم الالتزام بقوانين الضرائب لاتخاذ إجراءات قانونية ضد الشركة.

مميزات منصات التجارة الإلكترونية

09 بوابات الدفع المتعددة

وجود خيارات دفع متعددة تشمل PayPal وبطاقة الائتمان وبطاقة الخصم تزيد من معدل التحويل، بالإضافة لذلك، في حال كنت تخطط لتنمية متجر التجارة الإلكترونية الخاص بك دوليًا، فستحتاج إلى استخدام بوابات الدفع المحلية لاكتساب ثقة الأسواق المحلية وتخصيصها.

10 التجارة منفصلة الواجهات (Headless Commerce)

تمكنك هذه الميزة من عرض المنتجات الخاصة بمتجرك مباشرة من قاعدة البيانات عن طريق فصل الواجهة الأمامية (Frontend) والخلفية (Backend)، كما تعطيك حرية أكبر في تخصيص المنصة مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم.

أخطاء منصة التجارة الإلكترونية

من الأخطاء الأكثر شيوعًا والتي قد ترتكبها الشركات عند اختيار منصة التجارة الإلكترونية هي:

الاستثمار في منصة مترابطة

01 يجب اختيار نظام أساسي للتجارة الإلكترونية مبني على بنية الخدمات المصغرة حتى يسهل تحديثها وترقيتها وإدارتها لأن جميع المكونات الفردية تعمل بشكل فردي فتحمّل النظام على تجربة أكثر كفاءة.

منصة صعبة القياس

02 النظام الأساسي صعب القياس يسبب الضرر بنمو العمل وهذا بسبب افتقاره لقابلية التوسع وعدم قدرته على دعم تعدد المساحات والمواقع المتعددة وذلك لاعتمادها على الخوادم المحلية أو البنية التحتية الضعيفة.

مميزات كثيرة

03 من خلال الاستثمار في النظام الأساسي يمكنك تحقيق مستوى من الإنفاق يتماشى مع نمو عملك ولكن يعتمد هذا على الخدمات والميزات التي تضيفها لعملك.

ليس لها أهداف

04 لاختيار نظام منصة صحيح عليك تحديد أهدافك، مثلًا إطلاق متجر التجارة الإلكترونية في 3 أشهر، إثبات ملاءمة المنتج للسوق، جمع معلومات اتصال خاصة بأكثر من 1,000 عميل في السوق المستهدف، تحقيق 10,000 عملية بيع في الربع الأول.

التخصيص الخاطئ

05 عند معرفتك بأهدافك ومتطلباتك يمكنك اختيار منصة ملائمة لها، ومرنة لتخصيصها لكل شيء آخر.

أسئلة لبائع التجارة الإلكترونية

يوجد هناك عدة أسئلة من جوانب متعددة يمكن طرحها على بائع التجارة الإلكترونية لمعرفة مدى إلمامه بنقاط القوة والضعف لديه وأيضًا ماهية عمله وهل هي الطريقة الأكثر نموًا أم لا، منها:

تحسين محرك البحث (SEO)

- هل تدعم عناوين المواقع الصديقة لمحركات البحث؟
- هل يعزز رابط المتجر (URL) ظهوره في نتائج محرك البحث؟
- هل تدعم المعلومات الوصفية للمنتجات والفئات وصفحات المحتوى؟
- هل يمكن للنظام الأساسي الخاص بك إنشاء خرائط مواقع تلقائيًا لعرضها في الموقع؟

الدعم الفني

- هل يمكنك تقديم تاريخ من سجل الحالة الأمنية؟
- ما هي البروتوكولات التي تتبعها في حالة حدوث خرق أو هجوم؟
- ما هي التقنية التي تستخدمها لتقليل مخاطر الهجمات الإلكترونية؟

كتالوج المنتجات

- هل هناك كمية محدودة من المنتجات يمكننا إدراجها؟
- هل يمكن تقديم خيارات متعددة لمنتج (ألوان مختلفة مثلًا)؟
- هل يمكن إنشاء أسعار مختلفة لمجموعات مختلفة من العملاء (مثل تجار الجملة وتجار التجزئة)؟

الشحن

- هل يمكن تقديم خيارات شحن متعددة؟
- هل يمكن أن تتكامل منصفك مع برنامج الشحن الخاص بك؟

الأسعار

- ماهي رسومك الشهرية؟
- هل الرسوم ثابتة أم مختلفة بناءً على الزيارات؟
- هل تأخذ نسبة من العائدات؟
- هل يمكن ترقية الخطة أو تخفيضها بسهولة؟

الجوال

- هل تدعم منصفك واجهة الجوال؟
- هل لديك دعم Google AMP، أو يمكنك تحقيق توافق AMP مع النظام الخاص بك؟
- هل من الممكن استخدام واجهات برمجة التطبيقات لإنشاء عمليات تكامل متخصصة؟
- هل يدعم الموقع تطبيق الويب التقدمي (Progressive Web Application – PWA)؟
- هل نظام الدفع الخاص بك سهل الاستخدام على الهاتف المحمول؟

التوسع

- هل لديك دعم متعدد المواقع؟
- هل تستفيد من الحوسبة السحابية؟

التسويق

- هل يمكن عرض المنتجات ذات الصلة للبيع والتكميل؟
- كيف تعمل أكواد القسيمة؟
- هل يمكن تطبيق قواعد التسعير والقوائم الديناميكية لتقييد الكوبونات بمتاجر معينة ومجموعات عملاء وفترة زمنية ومنتجات وفئات معينة؟
- هل يمكن تقديم أسعار متعددة المستويات؟

أسئلة لبائع التجارة الإلكترونية

إدارة الموقع

- هل يمكننا التحكم في مواقع ومتاجر متعددة من لوحة إدارة واحدة؟
- هل يمكننا تحديد أنونات المستخدم وأدواره؟
- هل يمكننا تخصيص القوالب بالكامل أم أن هناك قيودًا؟

المحاسبة والضريبة

- هل يمكن إنشاء ضريبة تلقائيًا ليتم تطبيقها على كل عملية بيع بناءً على الموقع؟
- هل تولد المنصة بيانات الإيرادات والأرباح والخسائر؟
- هل تقوم المنصة بتخزين معلومات البيع حتى يتمكن فريق المحاسبة من الوصول إليها بسهولة؟

حساب العميل

- هل يمكن إعطاء كل عميل حسابًا ولوحة تحكم؟
- هل يمكن اظهار حالة الطلبات وسجلها في لوحة التحكم الخاصة بالعميل؟
- هل يمكن تسهيل إعادة الطلبات من لوحة معلومات العميل؟

بحث الكتالوج

- هل يمكن تقديم بحث متعدد الأوجه؟
- هل يمكن تقديم مقترحات تلقائيًا؟
- هل تقوم وظيفة البحث بالنقاط منتجات مشابهة لتلك التي تم البحث عنها، ولا تتطلب تهجئة دقيقة، وتقتراح منتجات مماثلة للعملاء؟
- كم عدد الصور لكل منتج؟

الدفع

- هل يمكن تقديم الدفع من صفحة واحدة؟
- هل يمكن أن نقدم خيار الشراء للزائر؟
- هل يمكن تقديم خيار إنشاء الحساب في بداية الدفع؟

إدارة الطلبات

- هل يمكن عرض الطلبات وتحريرها وإنشاؤها وتنفيذها من لوحة الإدارة دون تركها؟
- هل يمكن إنشاء فاتورة واحدة أو عدة شحنات؟
- هل يمكن طباعة الفواتير وإيصالات التعبئة وملصقات الشحن؟

الشحن

- هل يمكن تقديم خيارات شحن متعددة؟
- هل يمكن أن تتكامل منصتك مع برنامج الشحن الخاص بك؟

التحليل والتقارير

- هل تدعم دمج Google Analytics؟
- هل تنشئ المنصة تقارير مبيعات؟

منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority