

مركز ذكاء

منشآت
monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

كتيب
التجارة الإلكترونية



قائمة المحتويات

3	عن مركز نكاء
3	ماذا يقدم لك هذا الكتيب وسياسة الاستخدام
4	المقدمة
5	تأثير التجارة الإلكترونية
5	الخيارات المتوفرة للدخول في عالم التجارة الإلكترونية
6	نماذج العمل المختلفة للمتاجر الإلكترونية
7	الخطوات الأولى لإطلاق متجر إلكتروني
10	الأدوات التقنية والمميزات التي تساهم في تواجد إلكتروني أقوى

عن مركز ذكاء

جاء إنشاء مركز ذكاء كأول مركز متخصص في التقنيات المتقدمة لخدمة رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة. يهدف المركز لتمكين قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة من توظيف التقنيات المتقدمة لتطوير هذه المنشآت وزيادة تنافسيتها وأن يكون حلقة ربط ما بين رواد الأعمال وصناع القرار في مجالاته المتخصصة. يتخذ مركز ذكاء لعلوم البيانات والذكاء الاصطناعي مدينة الخبر مقراً له، ويقع مركز ذكاء لإنترنت الأشياء والأمن السيبراني في مدينة الرياض، ويخدم المركز شتى أنحاء المملكة العربية السعودية.

عن كتيب التجارة الإلكترونية

صمم هذا الكتيب كملخص لورشة التجارة الإلكترونية والتي تهدف إلى التعريف بالخيارات التقنية المتواجدة في قطاع التجارة الإلكترونية وتعرض أهم الأدوات المتواجدة والتي تمكّن الراغبين والمتواجدين في هذا القطاع من تطوير متاجرهم والوصول إلى احترافية أعلى وعملاء أكثر.

ماذا يقدم لك هذا الكتيب؟

الخطوات الأولى للدخول في عالم التجارة الإلكترونية بنموذج العمل المناسب وبأبسط التطبيقات الممكنة لتصميم حلول تقنية قائمة على هذه التقنيات.

❖ بإمكانك النقر على الشعارات والروابط الموجودة في هذا الكتيب للذهاب إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بها.

سياسة الاستخدام

إن المعلومات الواردة في هذا الكتيب تم تجميعها وتنسيقها بجهود موظفي مركز ذكاء التابع لـ الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت"، لا ينبغي لقارئها أن يعمل بها دون مشورة مناسبة من المتخصصين. للمزيد من المعلومات نرجو التواصل على البريد الإلكتروني support@thakaa.sa

جميع الحقوق محفوظة لمركز ذكاء، أحد مراكز الابتكار التابعة للهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت".

تطورت التجارة الإلكترونية لتسهل اكتشاف المنتجات وشرائها على نطاق لم يكن ممكناً مع التجارة التقليدية.

التجارة الإلكترونية هي حل مرن للتجار لعرض منتجاتهم، وللعلماء في إتمام عملية البيع بكل يسر وسهولة ... ولكن إيجاد المنتج الصحيح، ونموذج العمل المناسب، بالإضافة إلى اختيار القناة وإضافة المميزات المتوافقة يساهم أكثر في فعالية نجاح التواجد في عالم التجارة الإلكترونية وبين المنافسين.

يهدف هذا الكتيب إلى تمكين أصحاب الأفكار والراغبين في الدخول لهذا القطاع من خلال زيادة الوعي وعرض الخيارات والأدوات التقنية الممكنة أمامهم.

سيتم استعراض النقاط الرئيسية التالية:

- 1- تأثير التجارة الإلكترونية
- 2- الخيارات المتوفرة للدخول في عالم التجارة الإلكترونية
- 3- نماذج العمل المختلفة للمتاجر الإلكترونية
- 4- الخطوات الأولى لإطلاق متجر إلكتروني
- 5- الأدوات التقنية والمميزات التي تساهم في تواجد إلكتروني أقوى



1- التجارة الإلكترونية لها تأثير كبير على..

تغيّر وتطور صفات وتوقعات المستهلكين والعملاء من عدة نواحي، منها إمكانية الوصول إلى المنتج وإتمام عملية الشراء في أي وقت وبدون ترتيب مسبق.



التكاليف والإيرادات لبناء متجر إلكتروني، فهي أقل مقارنة بالمتاجر التقليدية.



إمكانية إضافة أدوات ومميزات تقنية تساهم في تحسين تجربة العميل.



مثال: أدوات تقنية تساعد في تحليل بيانات السلة ورحلة المستخدم داخل الموقع.

2- الخيارات المتواجدة للدخول في عالم التجارة الإلكترونية مختلفة، منها:

عرض منتجاتك في الأسواق الإلكترونية الموجودة بالفعل



وغيرها من الأسواق الإلكترونية الضخمة والتي من الممكن أن تساهم في دخول متجرك من ضمن الحملات التسويقية الخاصة بهم والوصول لعدد أكبر من العملاء.

وتختلف عن بناء متجرك الخاص والذي يمكنك من الإدارة والتحكم الكامل به مع القدرة على رفع الوعي بالعلامة التجارية، وإمكانية إضافة مميزات وأدوات يمكنك من الوصول ومعرفة عملاءك الحقيقيين.

3- نماذج العمل المختلفة للمتاجر الإلكترونية

C2C

عميل إلى عميل
مثل:

SOUQ
an amazon company

C2B

عميل إلى مؤسسة
مثل:

بحر
B A H R

B2C

مؤسسة إلى عميل
مثل:

مزن
مزن للعناية بالبشرة
MZN BODYCARE

B2B

مؤسسة إلى مؤسسة
مثل:



amazon business

الرسوم التأسيسية المتوقعة من إطلاق متجر إلكتروني:

- فتح السجل التجاري
- البريد السعودي
- البلدية
- تأسيس حساب بنكي تجاري
- عمولات ومبالغ الربط ببوابات الدفع الإلكتروني
- بناء موقع إلكتروني (عن طريق منصة أو من الصفر)
- شراء نطاق موقع (Domain)
- توفير المنتجات
- تصميم وبناء الهوية

رسوم إدارية:

- إدارة المتجر
- التسويق
- الخدمات اللوجستية
- الربط مع أدوات أخرى (Google Maps\Analytics - ..)
- صيانة وتشغيل الموقع
- الرواتب (لك وللموظفين)

مصادر الإيرادات المتداولة في قطاع التجارة الإلكترونية:

- اشتراكات شهرية/سنوية
- نسبة من التحويل أو المبيعات
- الإعلانات

4- الخطوات الأولى لإطلاق المتجر الإلكتروني

الخطوة الأولى: الاختيار بين برمجة الموقع الإلكتروني أو اختيار أداة بناء موقع إلكتروني جاهزة لإطلاق المتجر؟

لنتعرف على بعض الأدوات المتواجدة التي تساعد في إطلاق متجرك الإلكتروني:

أدوات ومتاجر محلية



أدوات ومتاجر عالمية



غالبًا ما تتوفر مميزات وأدوات تقنية مصاحبة لأدوات بناء المتجر الإلكتروني مثل:



خدمات مساندة

- الخدمات اللوجستية
- استشارات تسويقية
- بوابات الدفع
- منتديات



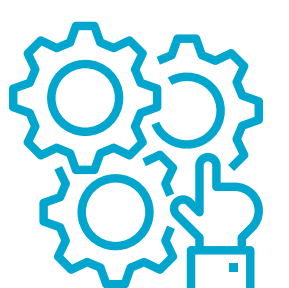
أدوات تقنية

- أدوات تحليل مثل تحليل سلة الشراء
- أدوات إدارية مثل إدارة المخزون



مميزات

- إضافة رمز خصم
- مركز دعم
- بريد إلكتروني
- نطاق موقع (Domain)
- إمكانية التصفح من جميع الأجهزة
- نماذج تصاميم
- منتدى



أتمتة العمليات

- البريد الإلكتروني والرسائل
- المحادثة والرد الآلي
- تتبع الشحنات

الخطوة الثانية: شراء نطاق الموقع (Domain)

2- باستخدام طرف ثالث
مثل GoDaddy

1- عن طريق أداة بناء موقع
مثل موقع زد



الخطوة الثالثة: اختيار الاسم الصحيح

- يساهم في تحسين محرك البحث
- يوضح ماذا تقدم ومن أنت
- اختيار مجال النطاق المناسب (TLD: Top Level Domain)
مثل: (موقعك sa - قطاع منشآتك shop - أو بشكل عام والأفضل اختياره .com)

العلامة التجارية فقط أو
+ القطاع
مثل:
www.zarahome.com

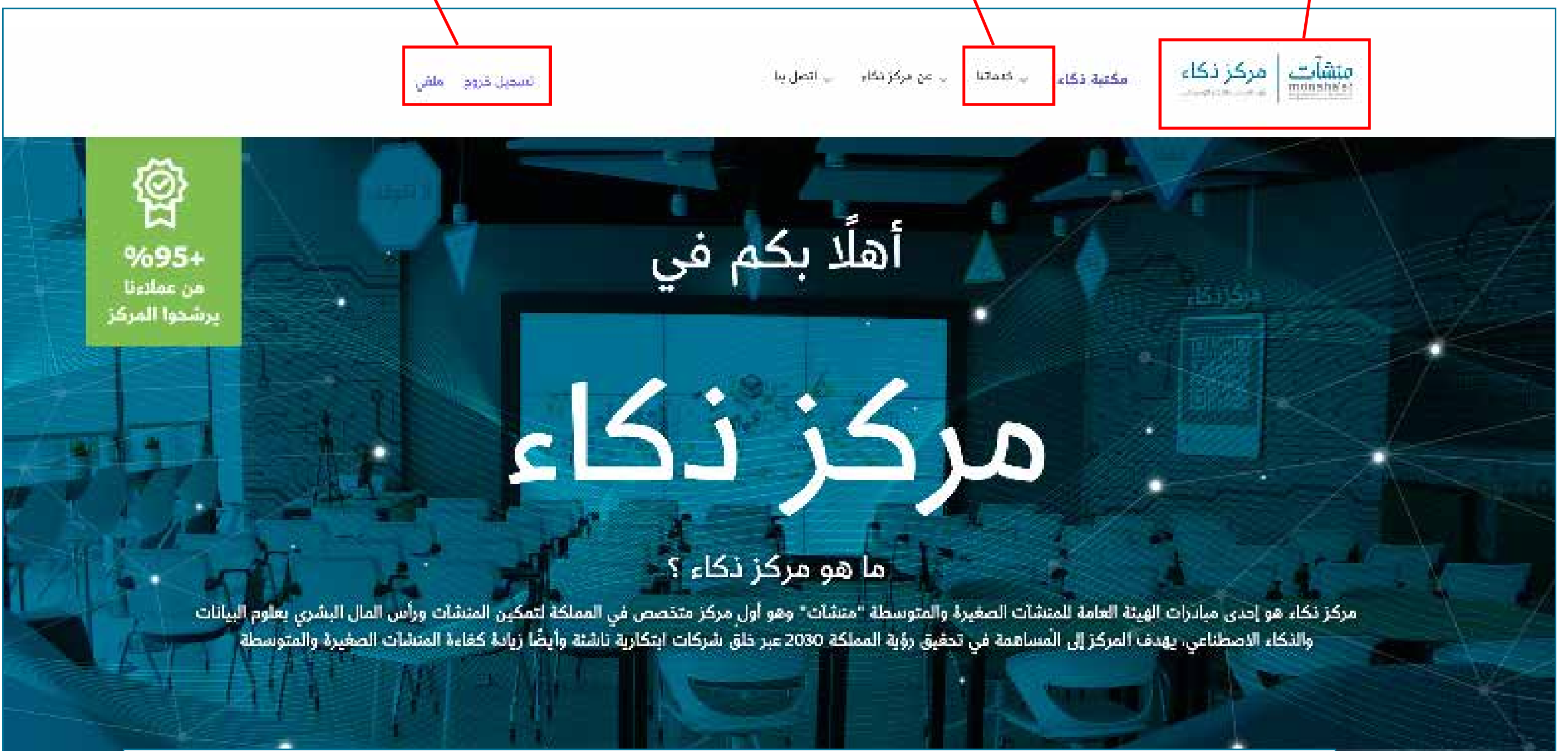
العلامة التجارية فقط أو
+ المنتج الرئيسي
مثل:
www.bostanichocolate.com

الخطوة الرابعة: اختيار التصميم المناسب لرحلة المستخدم المتعارف عليها في قطاع المتاجر الإلكترونية مثال:

تسجيل الدخول ومعلومات
المستخدم

المنتجات
والخدمات

الشعار



قنوات التواصل والموقع غالبًا
تكون في الأسفل

الموازنة بين المحتوى الكتابي والمرئي، عن طريق:



فيديو

- توضيح طريقة الاستخدام
- عرض تجربة أحد العملاء
- عند المشاركة في لقاء
- مشاركة قصة أو إنجاز



أيقونات ورسوم بيانية

- للإشارة لقنوات التواصل
- عند التحفيز للفعل
- عند الانتقال بين الصفحات
- عند تقييم المنتجات



وصف منتجاتك

أكتب وصف متميز للمنتجات، ضع نفسك في موضع عملاءك
ماهي المعلومات التي تهمهم؟

5- الأدوات التقنية والمميزات التي تساهم في تواجد إلكتروني أقوى

اختيار الأدوات التقنية التي تساعد في إدارة المتجر الإلكتروني:

- ربط المتجر الإلكتروني بأدوات تحليل مثل Google Analytics



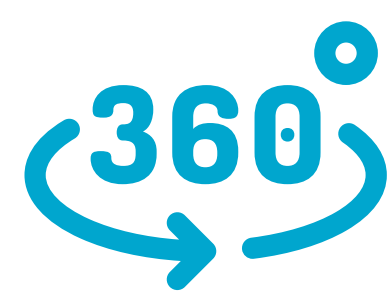
- ربط المتجر الإلكتروني ببوابات الدفع (Payment Gateways) مثل:



اختيار المميزات المرغوب إضافتها للمتجر مثل:



خاصية تقريب الصور
(Zoom)



خاصية دوران 360 درجة



الواقع الافتراضي (VR)
والواقع المعزز (AR)



خاصية تقييم المنتجات



بوت المحادثات
(Chatbot)

حدود المسؤولية:

تقدم منشآت المصادر التعليمية وهي خدمة من خدمات مكتبة مركز نكاء التي تقدمها منشآت والتي تساهم وتساعد في إثراء المحتوى العربي لمصادر التعلم عبر الإنترنت لتوفير المعرفة لفئات مختلفة في مجالات التقنية وريادة الأعمال، ولا تقدم "منشآت" أو من يمثلها أي قرارات أو ضمانات سواءً بشكل صريح أو ضمني حول اكتمال أو دقة أو موثوقية أو ملاءمة أو توافر هذه البيانات أو المعلومات أو المواد ذات الصلة الواردة في لأي غرض كان ولا يجوز استخدامها لغرض آخر غير الاستخدام العام ولا تتحمل "منشآت" أو من يمثلها - بأي حال من الأحوال - أي أضرار مادية أو معنوية، مباشرة أو غير مباشرة، قد تحصل، وتؤكد "منشآت" أو من يمثلها أنها غير مسؤولة سواءً بشكل كامل أو جزئي عن أي ضرر مباشر أو غير مباشر، عرضي أو تبعي أو عقابي خاصًا كان أو عامًا، كما أنها غير مسؤولة عن أي فرصة ضائعة أو خسارة أو ضرر من أي نوع، ومنها على سبيل المثال لا الحصر، أي ضرر أو فيروس قد يتعرض له الحاسوب الشخصي ذلك نتيجة الدخول إلى هذه الصفحة، وأن "منشآت" أو من يمثلها تبذل الجهد للتأكد من أن المعلومات المتوفرة من خلال المصادر التعليمية شاملة ودقيقة قدر المستطاع. وكما تؤكد "منشآت" على الالتزام بحقوق النشر وحقوق الملكية الفكرية لمحتويات المصادر التعليمية بما في ذلك شعار "منشآت" ولا يحق نشر أي معلومات أو رأي يتم التعبير عنه هنا دون الحصول على إذن خطي مسبق للقيام بذلك من قبل "منشآت".

مركز ذكاء

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

لمعرفة المزيد يمكنك التسجيل في
ورش ومعسكرات ذكاء التدريبية

عبر هذا الرابط

نتمنى أن تكون قد استمتعت بهذا الكتيب،
ويمكنك إرسال التعليقات والاقتراحات

عبر هذه الاستبانة

www.thakaa.sa

