



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة لونيبي علي - البليدة 02 -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- الشهيد طالب عبد الرحمان -



محاضرات التجارة الإلكترونية

السنة الأولى ماستر الاقتصاد الرقمي

من إعداد: الدكتورة عبيدة سليمة

السنة الجامعية 2021-2022

تم تنظيم هذا المقياس حول المواضيع التالية:

- مفاهيم وتصورات حول التجارة الإلكترونية

- ماهية التجارة الإلكترونية

- أشكال التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها

- مزايا التجارة الإلكترونية وعيوبها

- آليات ووسائل الدفع المعتمدة في التجارة الإلكترونية وتأمينها

- الإدارة الإلكترونية

- سؤال وجواب

تمهيد:

لقد دخلت التجارة الإلكترونية إلى الاقتصاد العالمي من أوسع الأبواب وتسيطر تقريبا على الجزء الأعظم من الأسواق العالمية، ويصل حجم التجارة الإلكترونية سنويا إلى أكثر من 2.5 ترليون دولار، في حين يتجاوز التبادل النقدي العالمي هذا الرقم بكثير، فهو يتراوح بين 70 إلى 100 ترليون دولار، إلا أن أكثر من نصف هذا التبادل النقدي يخص المضاربات المالية ولا علاقة له بالتجارة، وبذلك نستطيع القول أن التجارة الإلكترونية اليوم تجاوزت حجم 5% من التجارة العالمية.

لقد شهدت شبكة الإنترنت انتشارًا هائلًا، مما جعل مفهوم التجارة الإلكترونية يشيع ويتوسع ليشمل عمليات أوسع من البيع والشراء، حيث أن الآفاق التي تفتحتها التجارة الإلكترونية أمام الشركات والمؤسسات والأفراد لا تتوقف عند حد معين والسبب من وراء ازدهارها هو اعتماد تلك المؤسسات على تكنولوجيا متطورة.

1-التعريفات:

وجدنا العديد من التعريفات منها البسيطة ومنها التقنية المعقدة، وسنورد فيما يلي أهم التعريفات وأكثرها

دلالة وسهولة لتعبير التجارة الإلكترونية من خلال تقسيمه إلى قسمين:

• القسم الأول: التجارة، هي مصطلح يعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد في إطار نظم وقواعد متفق عليها.

• القسم الثاني: الإلكترونية، هي مجال أداء النشاط المحدد في المقطع الأول أي التجارة ويقصد بها أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية والتي تدخل كواحدة من أهم هذه الوسائط. ونعرض أهم التعريفات فيما يلي:

أ- إنها أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة.

ب - هي مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات ببعضها البعض، وبين المشروعات والأفراد وبين المشروعات والإدارة.

ج - هو كل شكل من أشكال الاتصال، يستهدف تسويق (بصورة مباشرة أو غير مباشرة) بضائع أو خدمات أو صورة مشروع أو منظمة أو شخص يباشر نشاط تجاري أو صناعي أو حرفي أو يقوم بمهنة منظمة.

د - هي عملية البيع والشراء عبر الشبكات الإلكترونية، على المستويين السلي والخدمي بجانب المعلومات وبرامج إلكترونية وأنشطة أخرى تساعد على الممارسات التجارية.

و - هي عبارة عن بنية أساسية تكنولوجية تهدف إلى ضغط سلسلة الوسطاء، استجابة لطلبات السوق وأداء الأعمال في الوقت المناسب.

من خلال مختلف التعاريف السابقة نصل إلى تعريف شامل يجمع بينها وهو على النحو التالي:

التجارة الإلكترونية هي نشاط تجاري يتم بفضل إجراءات تكنولوجية متقدمة، متعلق بتنفيذ كل ما يتصل

بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات، عن طريق بيانات ومعلومات تنساب عبر شبكات الاتصال

والشبكات التجارية العالمية الأخرى، منها شبكة الإنترنت التي تعدت حدود الدول وحولت الركائز الورقية

المستخدمة في المعاملات التجارية كالفواتير والعقود وقبض الثمن إلى ركائز إلكترونية تتم كلها عبر الجهاز

الآلي، الذي يتقابل بواسطته كل من البائع والمشتري والمنتج والمستهلك لتحقيق معاملاته التجارية رغم بعد المسافات واختلاف الحدود الجغرافية، حيث يتوقع لها البعض أن يتوسع نطاقها وتصبح الوسيط المطلق والمسيطر الشامل، حيث تكون كل المعروضات للبيع في العالم بأسره متاحة للمشتري في أي منطقة من العالم ليتفحصها ويقارنها بأخرى وحتى يجري عليها تعديلات إن أراد.

2- أنظمة الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية

الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تُتبادل بصفة الكترونية، يتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية ويُسمى أيضاً النقود الإلكترونية. تكمن الحاجة إلى عمليات الدفع الإلكتروني في تنفيذ الإجراءات الإلكترونية مثل:

- ✓ تحويل الأموال بين البنوك والعملاء؛
 - ✓ الدفع للشراء عن طريق الانترنت 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 على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط هاتفي أو شبكة ما أو طريقة إلكترونية أخرى لإرسال البيانات "

3- أهم وسائل وتقنيات الدفع الإلكتروني:

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:** النقود الإلكترونية عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ به في شكل رقمي Digital في

مكان آمن على الأسطوانة الصلبة للكمبيوتر الخاص بالزبون يدعى المحفظة الإلكترونية، ويكون متاحا للتبادل الفوري في عمليات الشراء والبيع والتحويل.

✓ **الشيكات الإلكترونية:** الشيك الإلكتروني هو أمر بدفع مبلغ معين من الساحب إلى المسحوب عليه لفائدة طرف

ثالث هو المستفيد بطريقة إلكترونية، فبعد أن يقوم المشتري بتحرير الشيك الإلكتروني ويقوم بتوقيعه توقيعا

إلكترونيا مشفرا 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 الصلاحية، التوقيع

الإلكتروني للدافع.

✓ **بطاقات الائتمان Credit Cards:** 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 و Express American.

✓ **البطاقات الذكية Smart cards:** هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية في حجم بطاقة الائتمان، 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. وتتميز البطاقة الذكية بحماية أكبر ضد إساءة

الاستخدام لأن المعلومات التي تحتويها مشفرة.

✓

4- أشكال أنظمة الدفع الإلكترونية:

الدفع الإلكتروني 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 **Point of Sale**: في حالة عدم توفر النقد الورقي في حال الشراء فإنه يمكن للمشتري الدفع عن طريق البطاقة البنكية أو الائتمانية ، تتم العملية عبر إمرار البطاقة على قارئ للشريط المغناطيسي الموجود خلف البطاقة ، بعد ذلك يتم إدراج المبلغ المطلوب ثم يُطلب من المشتري إدخال الرقم السري، تُنقل معلومات الشراء عبر شبكة آمنة تماماً ويحصل المشتري على إيصال يتضمن أهم المعلومات عن هذه العملية للرجوع إليه عند الضرورة.

✓ الدفع عن طريق أجهزة الصراف الآلي **ATM's** الصرافات الآلية هي نظام معلومات متكامل يمكن عن طريقه السحب النقدي والقيام بعمليات مالية عديدة كالحوالات ونظام تسديد الفواتير أو المخالفات ، وهي أيضاً 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 تُزوّد بأجهزة تسجيل، تُخزّن المواد المسجلة لمدة لا تقل عن شهر كامل، يوجد أيضاً أجهزة تكشف محاولات لاحتيال **Fraud Detection Device** على جميع أجهزة الصراف الآلي.

✓ الدفع عن طريق الشبكة العنكبوتية أو الانترنت **World Wide Web** 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).

5- أشكال وأنواع التجارة الإلكترونية:

تتواجد التجارة الإلكترونية في مجالات لا حصر لها، وهناك أشكال متعددة للتجارة الإلكترونية وأنواع

مختلفة، نذكر منها ما يلي:

✓ التجارة الإلكترونية بين وحدات الأعمال أو من الشركات إلى الشركات (B2B) business to business :

وهي تجارة تتم بين مؤسسات الأعمال أو الشركات، باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم طلبات الشراء إلى مورديها وتسليم الفواتير والدفع. ويعد هذا النوع من أنواع التجارة الإلكترونية الأكثر شيوعاً في الوقت الحالي داخل الدول أو فيما بينها باستخدام الوثائق الإلكترونية.

✓ التجارة الإلكترونية بين وحدات الأعمال أو الشركات لـزبائن Business to Customer B2C : وهي تمثل

التبادل التجاري بين الشركات والأفراد وتشمل بيع المنتجات والخدمات. وقد توسع هذا الشكل كثيراً فتوفرت المراكز التجارية على الإنترنت لتقديم كل أنواع السلع والخدمات، وتسمح للمستهلك باستعراض السلع وتنفيذ عملية الشراء.

✓ التجارة الإلكترونية بين وحدات الأعمال والإدارة المحلية الحكومية Business to Administration: B2A

تغطي جميع التحويلات مثل: دفع الضرائب والتعاملات بين الشركات وبين هيئات الإدارة المحلية الحكومية، حيث تقوم الحكومة بفرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الإنترنت بحيث تستطيع الشركات الإطلاع عليها بطريقة إلكترونية، فتقوم بإجراء المعاملة إلكترونياً دون الحاجة للتعامل مع المكاتب العمومية.

✓ التجارة الإلكترونية بين الزبائن والإدارة المحلية الحكومية Administration to Customer A2C

تتضمن العديد من الأنشطة مثل: دفع الضرائب، واستخراج الأوراق والمستندات إلكترونياً...

6- مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية:

تتسم التجارة الإلكترونية بصفات عديدة وخصائص متنوعة، وذلك من خلال ما تقدمه للمستهلكين والبائعين؛ ولكن مثلما لديها فوائد ومزايا فهي لا تخلو من مخاطر وسلبيات وتحديات تواجهها على أكثر من صعيد ولعل من أهم هذه المزايا والعيوب مايلي:

أ- المزايا: تتمثل مميزات التجارة الإلكترونية في:

▪ بالنسبة للأفراد:

- إن نظام التجارة الإلكترونية يقدم خدمات متنوعة وجيدة بالنسبة للأفراد، هذه الخدمات غير موجودة في عمليات الشراء في المتاجر العادية، فالمشتري يستطيع رؤية مجموعات مختلفة من السلع مرتبة على شاشة الحاسوب الخاص بهم، فيمكنهم طلب الأصناف التي يريدونها مباشرة إما عن طريق مفتاح رقمي أو مجموعة البائعين الموجودين عبر الفضائيات، فمثلا الملابس تعرض حسب المقاسات واللون والقماش فلا يحتاج الزبون إلى التنقل إلى المتاجر وبالتالي تخفيض الوقت والتكاليف.

- تمكن التجارة الإلكترونية الأفراد من التمتع بفرص في أي وقت وفي أي مكان.

- إتاحة عدد أكبر من الاختيارات للعملاء نظرا لإمكانهم الاختيار بين عدة بائعين وبين منتجات كثيرة.

- حصول المستهلك على معلومات مفصلة في ثوان قليلة بدلا من أيام أو أسابيع.

▪ بالنسبة لشركات:

- تمكن التجارة الإلكترونية الشركات من تقليل تكاليف التوزيع كنتيجة لسهولة الإتصال بالمستهلكين المرتبطين بشبكة الإنترنت، وتقليل تكاليف التسويق نتيجة للإتصال المباشر بين الشركات والمستهلكين وتقليل الوقت نتيجة سهولة عملية البيع.

- إمكانية الشركات من جمع معلومات عن الأسواق من خلال التعرف على عمليات الشراء التي يقوم بها المستهلك وتمكنها كذلك التعرف على ما تقدمه الشركات المنافسة من منتجات من حيث الخصائص والمواصفات والأسعار.

- إن الإستمرار الدائم وعلى مدار الساعة لشبكة المعلومات وعدم وجود أوقات معينة لفتح وإغلاق الأبواب يمكن من إيجاد مستهلكين جدد وإختراق أسواق ومنافذ بيع جديدة.

ب- العيوب: هناك عيوب وسلبيات تتحدى التجارة الإلكترونية من بينها:

■ بالنسبة للأفراد:

- عدم تمكن المشتري من لمس أو تحسس البضاعة قبل طلبها.

- الانتظار ليوم أو عدة أيام قبل استلام البضاعة.

- عدم إلمام بعض المستهلكين بتقنيات الحاسوب والإتصالات أو التقنيات المتطورة التي تقوم عليها التجارة الإلكترونية.

- عدم ثقة بعض الأفراد في التبادل التجاري الإلكتروني وما يصاحبه من إجراءات التسجيل والتوثيق خاصة في دول العالم الثالث، مما يعرقل من إزدهار التجارة الإلكترونية.

■ بالنسبة لشركات:

- صعوبة تكامل شبكة الإنترنت مع البرمجيات وقواعد البيانات المتوفرة.

- تواجد آلاف المواقع التجارية التي تنافس على بيع نفس المنتجات مما يؤثر على ربحية الشركات.

- مشاكل مواقع الإنترنت من قرصنة وتشويش قد يؤثر على نشاط الشركات.

الإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " إدارة بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق، ولكن لا نستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة و المفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية " .

وعرفت بأنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ممارسته للوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط و تنفيذ، متابعة ، تقييم و تحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على إنشاء المعرفة بصورة مستمرة و توظيفها من أجل تحقيق أهداف المنظمة ، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية و من ثم أداء الأعمال".

وتمثل الإدارة الإلكترونية " العمود الفقري للحكومة الإلكترونية وهي تشكل العمليات الداخلية، والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسات، وربط الوزارات عبر أنظمة التكامل، ووصولاً إلى مكنية كاملة الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية".

كما عرفت بأنها " أسلوب جديد ومتطور بل هي ثورة تقنية معلوماتية، نشأت كتصور لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية، وهي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها بمعناها القانوني والإداري لتوصيل المعلومات و الخدمات ، وتسويق السلع للمستهلكين منها عبر شبكة الانترنت و أجهزة الحاسوب ، وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقي ، وإنما يسنده و يدعم كفاءته و فاعليته "

2- أهمية الإدارة الإلكترونية:

في ضوء الابتكارات العالمية والتطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات في الوسائل التقنية والتي أدت بدورها إلى إحداث نقلة نوعية في عمليات التواصل بين الأفراد والمؤسسات، والتي ساهمت إلى حد كبير في تغيير أساليب التواصل والتفاعل بين المؤسسات الخدمية وجمهورها، وللتحول من مؤسسة تقدم خدماتها بالطريقة الاعتيادية التقليدية إلى مؤسسة تقدم خدماتها إلكترونياً، فإنه يتوجب على المؤسسة تصويب التحديات التي قد تواجهها عند عملية التحول، كما يتوجب عليها معرفة الوسائل التكنولوجية التي تحقق غاياتها وتوصل خدماتها إلى جماهيرها بالصورة المطلوبة، ومن ثم البدء بتصميم العمليات الداخلية وإعادة بناء نظام المؤسسة ومن ثم الإعلان لترويج الإدارة المتقدمة وألية استخدامها.

3- فوائد الإدارة الإلكترونية:

يوجد العديد من الفوائد للإدارة الإلكترونية منها:

- ✓ تعمل على تقديم الخدمات إلى الجميع بكفاءة وشفافية.
- ✓ تقديم الخدمات بأسرع وأفضل الطرق.
- ✓ القضاء على التعقيدات الإدارية وتأثير العلاقات الشخصية.
- ✓ تحسين الأداء وسهولة عملية المتابعة.
- ✓ تتمتع الإدارة الإلكترونية بالخصوصية والأمان والسرية والمصادقية.

4- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن الوصول إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل و شامل لإعادة هندسة عمليات و أعمال المنظمة.

وعلى المسؤولين الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الإلكترونية بأن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنظمة ومن أهمها:

- ✓ وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنظمة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير.
- ✓ الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
- ✓ التطور المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.
- ✓ التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
- ✓ التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
- ✓ تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- ✓ التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية.
- ✓ الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- ✓ تأمين سرية المعلومات للمستخدمين.

سؤال جواب

- لماذا المعلومات الرقمية أفضل من المعلومات الورقية؟

يقصد بالمعلومات الرقمية المعلومات التي يتم حفظها في الأقراص الصلبة أو أي وسيلة حفظ رقمية. .
والمعلومات الورقية هي المعلومات الموجودة على الأوراق العادية.

الإجابة:

- ✓ أسرع بالانتقال والحفظ كما أن قابليتها للتلف أقل بالإضافة إلى حجمها في التخزين أقل.
- ✓ المعلومات الورقية قد تتعرض للتلف أما الرقمية يمكن تخزينها في أكثر من مكان للحفاظ عليها
- ✓ سهولة البحث عن المعلومة المطلوبة.
- ✓ سهولة التخزين فهي لا تحتاج إلى مكان ضخم لتخزينها.
- ✓ سهولة الاسترجاع.
- ✓ لا تتأثر بالظروف الطبيعية في حالة حدوث فيضانات وبراكين وانفجارات.
- ✓ سهولة نقل المعلومة من المكان الموجودة فيه إلى مكان آخر.
- ✓ سهولة التعديل على المعلومة.
- ✓ نستطيع برمجة برامج تقوم بمقارنة المعلومات مثل المعلومات الإحصائية وبالتالي استخراج نتائج تكون على شكل بيانات تخطيطية او غيرها من النتائج.
- ✓ سهولة النقل وحجم المعلومات أكثر وبالإمكان اصدار عدة نسخ دون الخوف من ضياعها .

2-التجارة الإلكترونية تسبب اعادة هندسة العمليات التجارية، ومن خلال هذا التغيير فإن إنتاجية الباعة والموظفين والإداريين تقفز إلى أكثر من 100% .

- ما هي صفات الموقع الناجح للبيع والشراء عبر الانترنت؟

لنجاح الموقع يجب أن يتوفر على:

التصميم الجيد، الاعلانات في الاماكن المناسبة.

توفير السلع في وقتها، والاهم توفير الامان للزبون.

برأيي

- اولاً ان يكون اسم الدومين سهل نوعاً ما او مختصر. التعليل :عندما يكون هناك اكثر من موقع يقدم نفس الخدمة بنفس الاسعار والمواصفات ألجأ للموقع الأسهل كتابة.
- ثانياً ان يقوم بعمل دعاية و ان ينشره في محركات بحث عديدة.
- ثالثاً ان يكون ذو تصميم جذاب وخصوصاً للجميل او الزبون.
- رابعاً ان يكون اسلوب الامان فبه كبير لدرجة كبيرة وهنا يمكن ان تبني الثقة.
- خامساً ان يقدم اسعار أفضل وعروض مغرية أكثر.

- ماهي مقومات نجاح الموقع التجاري؟

بعض مقومات نجاح الموقع التجاري:

- سهولة الوصول إلى الموقع من خلال محركات البحث.

• توفر الأمان.

• سهولة التعامل مع الموقع وسرعة ارسال الطلبات للزبائن.

• أن تتم المحافظة على مستوى الخدمة فكثير من الشركات بعد أن تتم عملية البيع للعميل نجد نقص في خدماتها.

• وضوح قوانين الشركة في الموقع وضمان حقوق العميل.

- هل هناك طريقة آمنة % 100 للبيع عبر الانترنت؟

لا توجد هناك طريقة آمنة % 100 للبيع عبر الانترنت . عند إجراء أي عملية شراء على الانترنت، تأكد من

أن الموقع موثوق بواسطة علامة القفل في أعلى المتصفح

بالتوفيق للجميع