

التسوق عبر الإنترنت.. اقتصاد الكتروني وحياء أكثر عصرية

2015-08-09 عبد الأمير رويح

التسوق عبر الإنترنت يعد من الخدمات المهمة، التي ازدهرت بشكل كبير في السنوات الاخيرة بسبب اتساع وتطور الشبكة العالمية للإنترنت، التي سهلت على المستهلك اختيار وشراء وطلب ما يحتاج من مواد واجهزة ومستلزمات كما يقول بعض الخبراء، الذين اكدوا ايضا على وجود منافسة عالمية قوية بين العديد من المواقع التي سعت الى تطوير خدماتها واعتماد طرق اجراءات جديدة في عملية تسويق منتجاتها المختلفة، وتقوم مواقع التسوق عبر الإنترنت عادة بعرض صور وأوصاف البنود المعروضة على الموقع. ويتحتم الاختيار بين البنود المطلوب شراؤها، وإضافتها لعربة التسوق الخاصة. ويمكنك إضافة وحذف البنود من عربة التسوق حتى تكتمل عملية الشراء والتسوق من خلال تسديد المبلغ المستحق لقاء شراء البنود المطلوبة. هذا بالإضافة الى اتخاذ بعض الاجراءات وتدابير الامنية المشددة باستخدام تقنية التشفير وغيرها لمنع الاخطار والسراقات. التسوق الإلكتروني وعلى الرغم من الفوائد الكبيرة فانه وبحسب بعض المراقبين لا يخلو من المشكلات ، خصوصا بعد ان سعى البعض الى استغلال الجمهور وبيع المواد والاجهزة المغشوشة في سبيل تحقيق ارباح اضافية.

وهناك فوائد كثيرة للتسوق عبر الإنترنت بالنسبة إلى الجمهور ومن اهمها : فهو وكما تنقل بعض المصادر يخلق التسوق عبر الانترنت وظائف إضافية محلياً (فتوزيع كل الحزم يتطلب توظيف العديد من العمال للبريد وللتسليم) وذلك باستخدام الأموال التي يتم توفيرها نتيجة لشراء عبر الإنترنت في اغراض اخرى من قبل المتسوقين. يؤدي التسوق عبر الانترنت الى انخفاض الاسعار: يستطيع المتسوق عبر الإنترنت استخدام كل هذه الأمور لمصلحته للحصول على أسعار أفضل من أي أسعار أخرى يمكنه العثور عليها في العالم خارج الإنترنت .

يؤدي التسوق عبر الانترنت الى توفير الوقت :يمكن القيام بالتسوق عبر الإنترنت خلال ثلث الوقت الذي تستغرقه عملية الشراء في مركز التسوق ، فالتسوق عبر الإنترنت يوفر الوقت الثمين الذي على المتسوق قضاؤه متجولاً في المخزن لتقليب العشرات من الرفوف بحثاً عن شيء قد لا يكون

هناك فعبر الإنترنت يمكن على الأقل الدراسة عما يريد معرفته ما إذا كان موجوداً في المخزن في بضع ثواني . يساعد التسوق عبر الانترنت على حرية الحركة : أن التسوق عبر الإنترنت يوفر حرية الحركة فبفضل توافر أدوات سهولة الاستعمال يتزايد يوماً بعد يوم عدد المواطنين المسنين الذين يتصلون بالإنترنت . فبالنسبة إلى عدد كبير من هؤلاء يعتبر التسوق عبر الإنترنت بمثابة نعمة ، خاصة بالنسبة إلى أولئك الذين ليس باستطاعتهم قيادة السيارة أو الذين يجدون صعوبة في شق طريقهم عبر مركز نسوق كبير ومتعب.

التجارة الإلكترونية

في هذا الشأن وقبل سبع سنوات، كان شاين طاهر يعمل في مركز اتصالات في كراتشي وادخر المال لطلب جهاز "آي بود" على "أمازون"، لكن الموقع رفض طلبيته وفي نهاية المطاف أرسل له أحد أنسبائه في الولايات المتحدة ثلاثة أجهزة من هذا القبيل. فأخذ شاين جهازا وباع الآخرين عبر إعلانات صغيرة، وخطرت على باله فكرة الاستفادة من غياب "أمازون" في باكستان. وأخبر الشاب الذي يناهز الثلاثين اليوم "قلت لنفسني إذا فعلت ذلك عدة مرات في اليوم مع عدد أكبر من المنتجات، فإنني سأكسب رزقي. وأدركت أن كثيرين مثلي تعذر عليهم إجراء الطلبات على أمازون" الذي لا يسلم اليوم إلا بعض السلع إلى باكستان عبر فرعه البريطاني وغالبا ما تستغرق هذه العمليات فترات جد طويلة.

وأطلق شاين موقع تجارة إلكترونية يعمل فيه اليوم 65 شخصا ويجري 500 صفقة في اليوم الواحد. وتسلم السلع في خلال 24 ساعة إلى كل أنحاء باكستان. وتدفع الطلبات نقدا، إذ أن السواد الأعظم من الباكستانيين ليس لديهم بطاقات إئتمان. وقد اعتمد الموقع منذ فترة وجيزة خدمة تحويلات مصرفية. وتجري الأمور على خير ما يرام نسبيا، بالرغم من وقوع بعض الحوادث الأمنية بأغلبها أو رفض الدفع عند التسلم.

وتبقى باكستان، بعدد عمليات الاغتيال والتفجير المتزايدة فيها ونسبة اختراق الانترنت الضعيفة، بمثابة صحراء بالنسبة إلى عمالقة التجارة الإلكترونية، خلافا لجارتها الهند أكبر سوق في المنطقة حيث فتح "أمازون" فرعا له. وهذا أول الغيث، فباكستان المعروفة بانتشار حركة طالبان وعملياتها

الدموية التفجيرية لا تضم سوى 30 مليون مستخدم انترنت، أي بالكاد 15 % من إجمالي السكان.

وقد بلغت إيرادات المبيعات الإلكترونية 35 مليون دولار العام الماضي، بحسب مسؤولين في هذا المجال. واعتمدت مؤخرًا في البلاد خدمات الانترنت للهواتف الخلوية من الجيل الثالث والرابع "3 جي" و"4 جي" بعد تأخر لسنوات عدة بالمقارنة مع الاقتصادات الناشئة الأخرى. وهي تعزز التجارة الإلكترونية في البلاد. وبدأ المستثمرون الأجانب يوجهون أنظارهم إلى التجارة الإلكترونية في باكستان، سعياً إلى الاستفادة من قدرات هذا البلد قبل أن يجتاحه عمالقة القطاع. ويتهافت المقاولون الباكستانيون الشباب على استقطاب الرساميل، من دون الخوف من منافسة المجموعات التقليدية الكبيرة المهيمنة على القطاع. بحسب فرانس برس.

وكشف منيب ماير أحد مؤسسي موقع تجارة إلكترونية يجري اليوم أكثر من ألف عملية بيع في اليوم الواحد "عندما سيأتي أمازون أو علي بابا إلى هنا، لن يرغب عملاق من هذا القبيل بالبدا من خانة الصفر ... فمن الأسهل شراء شركات محلية، ونحن نريد أن نكون هذه الشركات". وتحتدم المنافسة في أوساط المقاولين المحليين، ما يعود نفعاً على الخدمات المقدمة في البلاد التي خاضت مؤخرًا غمار التجارة الإلكترونية.

ماستركارد

على صعيد متصل ستبدأ ماستركارد بتجربة برنامج جديد: الموافقة على الشراء عبر الإنترنت من خلال مسح الوجه. ويقول أجاي بهلا، المسؤول عن التوصل إلى حلول مبتكرة للتحديات الأمنية في ماستركارد: "الجيل الجديد يحب أخذ السيلفي... أعتقد أن هذا سيعجبهم. سوف يرحبون بهذه الفكرة." هذه وسيلة ماستركارد للحد من الاحتيال. حالياً، يمكن للعملاء إعداد خدمة تسمى "سيكور كود"، تطلب كلمة مرور عند التسوق عبر الإنترنت. هذا يمنع المتسللين من سرقة رقم بطاقات الائتمان، واستخدام بطاقتك الائتمانية على شبكة الانترنت. وفقاً للشركة، استخدمت هذه الخدمة في ثلاث مليارات معاملة العام الماضي. لكن كلمات المرور يمكن أن تُنسى أو تُسرق، لذا قررت البنوك أن تجد حلاً بديلاً.

وستطلق ماستركارد برنامجا تجريبيا مصغرا يستخدم بصمات الأصابع وتقنية مسح الوجه. ستكون تجربة محدودة يشارك فيها 500 من عملاء الشركة. ولكن إذا نجحت هذه الخدمة ستعتمز ماستر كارد إطلاقها علنا في وقت لاحق. وستشترك ماستركارد مع كل صانعي الهواتف الذكية، بما في ذلك شركة آبل، وبلاك بيري، وغوغل، ومايكروسوفت، وسامسونغ. شركة بطاقات الائتمان لا تزال تضع اللمسات الأخيرة على الصفقات مع اثنين من البنوك الكبرى، لذلك لم تصرح عن هوية العملاء الذين سيحصلون على الخدمة أولا. بحسب CNN.

وعلى المستخدم أن يُحمل تطبيق ماستركارد على الهاتف لاستخدام هذه الميزة. حيث ستبعث ماستركارد برسالة تطلب الحصول على الإذن بعد دفع ثمن شيء ما. إذا اختار المستخدم إعطاء الإذن ببصمة، كل ما يتطلب الأمر هو لمسة يد. أما إذا اختار ميزة التعرف على الوجه، فما على المستخدم إلا النظر الى هاتفه ورمش عينيه مرة واحدة. قرر باحثين الأمن في ماستركارد أن رمش العينين أفضل وسيلة لمنع اللصوص من استخدام صورة وخداع النظام. الأمر لا ينتهي هنا، يقول بهلا إن ماستركارد تجرب أيضا خدمة التعرف على الصوت، لذلك سيتمكن المستخدم من الموافقة على عملية الشراء بمجرد التحدث إلى هاتفه الخاص.

غوغل

من جانب اخر تعتمز "غوغل" التي تطمح إلى خوض مجال التجارة الإلكترونية إضافة وظيفة تسمح للمستخدمين بالقيام بمشتريات عبر الصفحات التي تظهر عليها الأبحاث في محرك بحثها، وفق ما كشفت صحيفة "وول ستريت جورنال". وهذه الوظيفة هي كناية عن كبسة "شراء" (باي) تظهر إلى جانب نتائج البحث، بحسب ما نقلت الصحيفة عن مصادر مطلعة على هذه المسألة.

وسيتسنى بالتالي للمستخدمين بالتبضع على الانترنت من دون الحاجة إلى اللجوء إلى موزع إلكتروني، مثل "أمازون". ولن تقدم هذه الوظيفة الجديدة التي من المفترض أن تطلق في خلال الأسابيع المقبلة، بحسب الصحيفة، إلا على الأجهزة المحمولة. بحسب فرانس برس.

وسيحال المستخدمون الذين يضغطون على زر "شراء" إلى صفحة تعرض فيها المنتجات. ويمكنهم

تكييف طلباتهم مع حاجاتهم واختيار وسيلة التسليم المناسبة، وفق "وول ستريت جورنال". ويحال راهنا الزبائن الذين يكبسون على كبسة "غوغل شوبينغ" أو "شوب أون غوغل" إلى مواقع موزعين بالتجزئة. وكانت "غوغل" التي تتخذ في منطقة ماونت فيو (ولاية كاليفورنيا غرب الولايات المتحدة) مقرا لها قد أطلقت في بداية أيار/مايو خدمة تسمح للأميركيين الذين يستخدمون محرك بحثها طلب أطباق المأكولات مباشرة من نتائج الأبحاث التي يجرونها عن المطاعم في الولايات المتحدة.

امازون

من جانب اخر وضعت مجموعة امازون الاميركية للتوزيع عبر الانترنت مع نهاية العام الماضي حدا لفصلين متعاقبين من الخسائر، مسجلة ارباحا صافية بقيمة 214 مليون دولار بفضل ازدهار الاشتراكات في خدماتها المدفوعة. وفاقَت المجموعة بذلك التوقعات الاكثر تفاؤلا التي اطلقها المحللون، مع ارتفاع في ربحية سهمها بقيمة 45 سنتا، فيما كانت التوقعات الاكثر تفاؤلا تشير الى 17 سنتا، بحسب ما جاء في بيان.

وتشكل هذه الارباح دافعا مشجعا للمستثمرين الذين اوشك صبرهم على النفاد، ولا سيما في ظل اتجاه المجموعة الى الاستثمارات بشكل متواصل بما لا يتيح توزيع العائدات. وارتفع سهم امازون بنسبة 13,51 % ليصبح بقيمة 42,13 دولار، علما ان الشركة سجلت خسائر صافية العام الماضي بقيمة 241 مليون دولار، بعدما سجلت في العام 2013 ارباحا بقيمة 274 مليون دولار. ويعود الفضل في هذا الاداء الجيد بشكل اساسي الى الاهتمام الكبير في الولايات المتحدة والعالم بخدمة "برايم" التي طرحتها امازون في مقابل 99 دولارا في السنة.

وزادت نسبة الاقبال على هذه الخدمة بنسبة 50 % في الولايات المتحدة و53 % في الخارج. وتأسست امازون في العام 1995 في سياتل، وانتقلت من كونها مجرد مكتبة الكترونية الى مجموعة عملاقة وسعت اعمالها وصولا الى الانتاج السينمائي. وباتت امازون تنتج ايضا اجهزتها الالكترونية الخاصة، وتستثمر في خدمات الحوسبة السحابية (كلاود)، وقد اطلقت تطبيق وورك مايل للرسائل الالكترونية. ولا تلقي ادارة المجموعة اذانا صاغية لمن يطالبونها بالحد من وتيرة استثماراتها، وتبدو

مصممة على مقارعة منافستها مجموعة "علي بابا" في الاسواق الصينية.

على صعيد متصل قال موقع "أمازون" العملاق في مجال البيع على الإنترنت في بيان إنه سيتمح مستخدميهم إمكانية المساومة على الأسعار مع البائعين على مجموعة من الأغراض المقترحة. وقال الموقع إنه سيتمح استخدام وظيفة "تقدموا بعرض" على 150 ألف منتج، وهذه الخدمة لن تكون شبيهة بنظام المزادات المستخدم على موقع "إيباي" المنافس. ولفت "أمازون" إلى أنه سيتمح استخدام هذه الخاصية في مرحلة أولى على قطع للجمع في مجالي الترفيه والرياضة، على أن يتم توسيعها لاحقاً لتشمل "مئات آلاف الأغراض المقدمة من البائعين".

وأكد بيتر فاريسي نائب رئيس "أمازون ماركت بلايس" إن هذا النظام الجديد "يغير المعادلة بالنسبة للزبائن الباحثين عن أفضل الأسعار على أغراض فريدة وللبائعين الساعين إلى التفاوض والتواصل مباشرة مع الزبائن في سوق إلكترونية تماماً كما يفعلون في المتاجر أو المحال غير الافتراضية".

وأضاف: "في دراسة حديثة على الباعة المتعاملين معنا، نصف الأشخاص المستطلعة آراؤهم قالوا لنا إن إمكان المساومة على الأسعار مع الزبائن سيتمح لهم بيع المزيد على أمازون. خدمة تقدموا بعرض تتيح هذه الخاصية وتسمح للزبائن بالحصول على عرض بأدنى سعر ممكن". وبإمكان البائع الموافقة على عرض الشاري في أي وقت. والهدف من ذلك هو تخفيض الأسعار والشاري لن يدفع يوماً أكثر من السعر المعروض، بحسب المصدر نفسه.

من جهة اخرى يضم موقع "أمازون" الإلكتروني رابط جديد تحت عنوان "البيع العالمي"، والذي يحتوي على منتجات تابعة لتجار مخترعين، وشركات صغرى ترغب في التوسع عالمياً من خلال تصدير بضائعها عبر الموقع. وفي العام الماضي، باع التجار نحو مليار منتج من بضائعهم التي يتم تسويقها عبر الموقع دون أن تتدخل شركة أمازون في عملية البيع. ويعتبر بيرني طومبسون، مهندس مايكروسوفت سابق، أحد التجار الذين يعرضون بضائعهم عبر الموقع.

ويدير طومبسون حالياً شركته الخاصة "بلوغيبيل للتكنولوجيات"، إذ ينتج أجهزة في مجال الكمبيوتر.

ورغم صغر حجم الشركة، والتي تضم أقل من مائة موظف، إلا أن طومبسون لا يتردد في أن يطور أعماله على المستوى العالمي. وفي العام 2006، أطلقت شركة أمازون خدمة تسمح للبائعين في الولايات المتحدة باستخدام شبكة مستودعاتها لشحن بضائعهم. ويسعى المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة أمازون جيف بيزوس، إلى تنفيذ هذا البرنامج الذي يمكن رجال الأعمال من تصدير بضائعهم عالمياً عبر الموقع.

وتوفر شركة أمازون شبكة لوجستية واسعة النطاق يمكن لرجال الأعمال الاستفادة منها. ويعمل برنامج أمازون للبيع العالمي كنظيره المحلي في الولايات المتحدة الأمريكية. ويستطيع التجار تصدير منتجاتهم بالجملة إلى مراكز أسواق ومستودعات شركة أمازون المنتشرة في 9 بلدان أوروبية وآسيوية، والتي يتم شحنها فيما بعد إلى 180 دولة حول العالم.

ويقول نائب رئيس خدمات البائع، توم تايلور إن "أصحاب الأعمال التجارية الصغيرة تمكنوا من الوصول إلى السوق العالمية بشكل مفاجئ"، لافتاً إلى تأثير التجارة على المستوى العالمي، بحيث أن الشركات الصغيرة كانت تستهدف فقط المستهلك المحلي في أمريكا والآن أصبحت تستهدف حوالي مائة مليون مستهلك حول العالم. ومن المحتمل، أن يزيد العدد إلى 250 مليون زبون. ويوضح تايلور أن هنالك أيضاً شركات صغيرة من 89 دولة تستفيد من برنامج أمازون لخدمة البائع من أجل بيع بضائعها للزبائن في أمريكا. بحسب CNN.

ويؤكد تايلور أن المزايا التي تحصل عليها أمازون من هذه الخدمة تتجاوز المقابل المادي لخدماتها، إذ أن تشكيل شبكة عالمية من تجار الشركات الصغيرة يمكن أن يستجيب للتغيرات حسب الطلب حول العالم، مضيفاً أن انتداب تجار للبيع عبر مراكزها يكون أسرع في إنجاز الأعمال التجارية. بدوره، يشير طومبسون إلى أن شحن بضائعه بالجملة إلى المراكز عبر شركات الشحن الشريكة لأمازون يوفر مصاريف الشحن ويقلل من نسبة التعرض للخطأ. ويذكر، أن دور الشركات الصغيرة يقتصر فقط على بيع منتجاتها والتركيز على خدمة الزبائن، من دون الإضطرار إلى الدخول في تفاصيل وإجراءات السوق.

بضائع مقلدة

في السياق ذاته قالت الشرطة المالية إن السلطات الإيطالية أغلقت 410 مواقع على الإنترنت لبيع البضائع الفاخرة المقلدة من بينها حقائب يد للنساء تحمل اسم برادا وساعات يد تحمل اسم باتيك فيليب وشتت مدهمات على المقلدين بأنحاء البلاد. وعانت صناعة الموضة في إيطاليا طويلا من المقلدين الذين يصنعون نسخا رديئة من أفضل الملابس والاكسسوارات بالسوق والتي تساهم بنحو 60 مليار يورو سنويا في اقتصاد البلاد.

وقال الادعاء العام في مؤتمر صحفي في روما إنه يجري التحقيق مع 15 شخصا يديرون مواقع على الإنترنت. وجرت المدهمات في 11 مدينة من ميلانو في الشمال إلى باليرمو -المدينة الرئيسية بجزيرة صقلية في الجنوب- في إطار حملة واسعة لضبط البضائع المقلدة. وقالت الشرطة في بيان "البضائع المقلدة لها آثار سلبية واضحة على الاقتصاد من ناحية فقد الوظائف والتهرب الضريبي وصلاتها بالجريمة المنظمة واستغلال القصر والأمن والصحة والإضرار بالجمارك." وصادرت الشرطة المالية بضائع مقلدة بقيمة نحو ثلاثة ملايين يورو في 2014.