

مشكلات التجارة الإلكترونية



طلال ابو غزاله *

اهمال قضايا الامن

لصوص الانترنت ظاهرة شائعة. وان كانت حقيقة الامر ليست كما يظن معظم الناس. فالانترنت كوسيلة للتعامل التجاري تعتبر متفوقة من حيث الضمان والامن على العديد من وسائل التعامل التجاري التقليدي. ومع ذلك يظل خطر التسرب الامني موجودا ولا يمكن تجاهله. فقضايا التخريب عبر الانترنت موجودة ولا يجدى انكارها. فإذا ارادت الشركة ان تكون هي المضيف لموقعها على الانترنت فإن قضية الامن تصبح من الاولويات في هذه الحالة قبل انشاء الموقع على الانترنت. وأذا كانت الشركة من الشركات المتوسطة (وهو حال الغالبية العظمى من المصاலح التجارية) فإن عليها بشكل جيدى أن تفك فى التعامل مع شركة استشارية متخصصة في خدمات امن الكمبيوتر واستخدام برامج كمبيوتر متخصصة. وأذا كانت الشركة ناشئة وتريد بدء نشاطها التجارى على الانترنت مباشرة فإن من الأفضل ان تولى مسؤولية الامن لمضيف متخصص في هذا المجال ليتولى قضية الامن.

التفرد بالقيام بجميع الاعمال

ان التنوع الهائل لقضايا التجارة الإلكترونية يجعل من الصعب حصر جميع قضایاها في الشركة نفسها. ومن المستحب للشركات في هذه الحالة ان توزع جزءا من مهامها على جهات اخرى متخصصة تساعدها في تنفيذ اعمالها. مثلـ بدلا من ان تقضي الشركة وقتا طويلا ومضنيا في مرحلة التخطيط لوقعها على الانترنت، فإن من المستحسن ان تعطى هذه المهمة لشركة متخصصة في موقع النشاطات قد يؤدى الى الفشل. ومن الافضل دائمـا اللجوء الى المساعدة التي تقدمها الجهات المهنية والمختصة صاحبة الاحتراف في مجالها.

رقم الهاتف

هناك حقيقة قد تغيب عن بال الكثريين وهى ان نقطـة البيع بالنسبة للعديد من المتاجر وال محلات الإلكترونية ليست الانترنت على الاطلاق. والذي يحدث في هذه الحالة هو ان الزبـون «يتصرف» البيانات على الانترنت ولكنه في نهاية المطاف ينفذ طلب الشراء عن طريق الهاتف. وقد لوحظ ان الكثير من مواقع الشركات تتغفل وضع رقم الهاتف او الفاكس على الانترنت. ان الزبـون سيشعر بالزـائد من الثقة في التعامل مع الشركة عندما يعلم ان هناك شخصا على الطرف الآخر يمكنه ان يتحدث معه.

لتقدم التجارة الإلكترونية حلـا للمشكلـات على طبق وردى. ولكن اهم نقطة في هذا المجال هي عدم المغالاة في تقـيم التجارة الإلكترونية. ان الحذر لازم دائما في جميع النشـاطات التجارية. والتجارة الإلكترونية ليست استثنـاء من ذلك. وهناك عدد من المراـقـاتـ التي يمكن ان تقع فيها الشركاتـ يحسنـ التنبـيهـ اليـهاـ علىـ شـكلـ بيـنـودـ.

المغالاة في التصميم

تعتمـدـ بعضـ الشركاتـ الىـ تصـمـيمـ مـوـاقـعـ لهاـ علىـ الانـتـرـنـتـ تكونـ غـنـيـةـ بـالـأـلـوـانـ وـالـرـسـوـمـ وـعـلـىـ درـجـةـ منـ التـعـقـيدـ يـصـعـبـ تـطـبـيقـهاـ.ـ دـلـلـ يـنـبـغـيـ الـخـذـرـ وـدـعـمـ المـغـالـاةـ فيـ تـصـمـيمـ المـوـاقـعـ عـلـىـ الـانـتـرـنـتـ.ـ فـفـيـ بـعـضـ الـحـالـاتـ قدـ تـكـوـنـ هـنـاكـ تـحـدـيـاتـ لـاـ تـسـطـعـ التـكـنـوـلـوـجـياـ مـوـاجـهـتـهاـ بـسـهـولةـ،ـ الـأـمـرـ الـذـيـ يـؤـدـيـ إـلـىـ اـرـتـاقـعـ إـكـلـفـةـ الـمـحـلـاتـ وـالـمـتـاجـرـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ بـشـكـلـ كـبـيرـ قـدـ لـاـ تـصـبـحـ مـعـهـ مـجـدـيـةـ.ـ وـحـتـىـ تـجـنـبـ الشـرـكـاتـ الـوقـوعـ فـيـ هـذـاـ المـأـزـقـ عـلـىـ اـنـ تـبـدـأـ بـتـحـدـيدـ الـأـهـدـافـ الـاسـاسـيـةـ مـقـرـهاـ عـلـىـ الـانـتـرـنـتـ.ـ وـهـذـهـ يـسـهـلـ تـطـبـيقـهاـ.ـ وـعـنـدـمـاـ يـصـبـحـ الـنـظـامـ الـاسـاسـيـ عـالـمـاـ عـلـىـ الـانـتـرـنـتـ فـإـنـ مـنـ السـهـلـ تـطـوـرـهـ وـتـحـسـيـنـهـ وـرـفـعـ كـفـاعـةـ.

التوسيع فوق طاقة الموارد

من الممكن ان تحتاج التجارة الإلكترونية الى تركيبة معقدة من القرارات المتعلقة بالمعدات والاجهزـةـ وـتـصـمـيمـ المـوـاقـعـ وـقـضـاـيـاـ الـمـضـيـفـ الـىـ جـابـ تقـنـيـاتـ الـأـمـنـ وـاـعـدـادـ الـفـوـاتـيرـ وـالـدـفـعـ.ـ وـالـقـائـمـةـ مـتـزاـيدـةـ فـيـ هـذـاـ السـيـاقـ.ـ وـمـنـ السـهـلـ انـ تـحـاـولـ الشـرـكـاتـ حلـ جـمـيعـ هـذـهـ الـقـضـاـيـاـ عـنـدـ اـنـشـاءـ الـمـحـلـ اوـ الـمـتـاجـرـ عـلـىـ الـانـتـرـنـتـ.ـ وـلـكـنـ تـدـلـ الدـرـاسـاتـ عـلـىـ اـنـ هـنـاكـ طـرـيـقـ اـفـلـ مـعـالـجـةـ الـأـمـرـ.ـ فـدـلـاـ مـنـ اـنـ تـوـسـعـ الشـرـكـةـ فـوـقـ طـاقـةـ مـوـارـدـهـاـ،ـ فـإـنـ الـخـبرـ يـنـصـحـونـ بـالـلـجـوءـ إـلـىـ خـدـمـاتـ الـمـضـيـفـ الـتـيـ تـقـدـمـ ماـ يـشـهـدـ تـسـلـيمـ الـفـتـاحـ،ـ ايـ انـ تـعـطـيـ هـذـهـ الـقـضـاـيـاـ لـلـمـتـحـصـصـينـ مـعـالـجـةـ الـأـمـرـ.ـ وـهـذـهـ الـعـدـيدـ مـنـ الشـرـكـاتـ الـمـتـشـتـرـةـ عـلـىـ الـانـتـرـنـتـ تـتـوـلـيـ مـسـؤـولـيـةـ اـتـخـاذـ الـقـرـاراتـ الـمـهـمـةـ.ـ ذاتـ الطـبـيـعـةـ الـفـنـيـةـ الـمـعـقـدـةـ.ـ وـمـنـ الـأـفـضـلـ اـنـ تـتـوـلـيـ هـذـهـ الشـرـكـاتـ الـمـتـخـصـصـةـ مـسـؤـولـيـةـ اـعـدـادـ الـمـوـاقـعـ الـمـأـمـونـةـ وـطـرـدـ الـفـضـولـيـنـ،ـ وـحلـ جـمـيعـ الـمـشـكـلـاتـ الـمـتـعـلـقةـ بـالـاجـهـزةـ وـالـبـرـامـجـ عـلـىـ حـدـسـوـاءـ.ـ اـذـلـىـسـ مـنـ السـهـلـ عـلـىـ كـلـ شـرـكـةـ اـنـ يـكـوـنـ لـدـيـهاـ مـتـخـصـصـونـ فـيـ بـرـمـجـةـ الـكـمـبـيـوتـرـ عـلـىـ دـرـجـةـ عـالـيـةـ مـنـ الـكـفـاعـةـ.ـ كـمـاـ انـ هـذـاـ الـأـمـرـ غـيرـ ضـرـوريـ اـصـلـاـ فـيـ ظـلـ شـرـكـاتـ الـخـدـمـاتـ وـالـاسـتـشـارـاتـ الـتـيـ تـقـدـمـ الـحـلـولـ الـجـاهـزةـ.ـ كـمـاـ ذـكـرـنـاـ.

الخلط بين التجارة التقليدية والتجارة الإلكترونية

اـذـ كـانـ هـذـاـ مـنـتـجـ مـعـنـ بـيـاعـ بـنـجـاحـ وـيـعـتـبرـ منـ الـمـسـتـحـاتـ الـرـائـجـةـ فـيـ الـمـحـلـاتـ وـالـمـتـاجـرـ الـقـلـيـدـيـةـ،ـ فـإـنـ هـذـاـ لـاـ يـعـنـيـ أـنـ سـيـكـونـ رـائـجاـ عـلـىـ الـانـتـرـنـتـ.ـ عـلـىـ الـأـقـلـ لـيـسـ بـهـذـهـ الـبـسـاطـةـ.ـ فـقـدـ اـثـبـتـ الـتـجـرـبـةـ أـنـ الـعـدـيدـ مـنـ الـمـنـتـجـاتـ لـاـ يـمـكـنـ بـيـعـهـاـ بـسـهـولـةـ عـلـىـ طـرـيـقـ الـانـتـرـنـتـ الشـحنـ،ـ اوـ قـضـاـيـاـ الـمـسـؤـولـيـةـ الـمـتـعـلـقةـ بـالـمـنـتـجـ.ـ وـهـذـهـ بـابـ وـاسـعـ وـشـدـيدـ الـخـصـصـ وـيـحـاجـ لـىـ الـزـيـدـ مـنـ الـبـحـثـ.