

مشكلات التجارة الالكترونية



طلال ابو غزالة *

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 يجدي انكارها. فإذا ارات الشركة ان تكون هي المضيف لموقعها على الانترنت فإن قضية الامن تصبح من الاولويات في هذه الحالة قبل انشاء الموقع على الانترنت. وإذا كانت الشركة من الشركات المتوسطة (وهو حال الغالبية العظمى من المصالح التجارية) فإن عليها بشكل جدي أن تفكر في التعامل مع شركة استشارية متخصصة في خدمات امن الكمبيوتر واستخدام برامج كمبيوتر متخصصة. وإذا كانت الشركة ناشئة وتريد بدء نشاطها التجاري على الانترنت مباشرة فإن من الافضل ان تسولي مسؤولية الامن لمضيف متمرس في هذا المجال ليتولى قضية الامن.

التفرد بالقيام بجميع الاعمال

ان التنوع الهائل لقضايا التجارة الالكترونية يجعل من الصعب حصر جميع قضاياها في الشركة نفسها. ومن المستحب للشركات في هذه الحالة ان توزع جزءا من مهامها على جهات اخرى متخصصة تساعدها في تنفيذ اعمالها. مثلا، بدلا من ان تقضي الشركة وقتا طويلا ومضنيا في مرحلة التخطيط لموقعها على الانترنت، فإن من المستحسن ان تعطي هذه المهمة لشركة متخصصة في مواقع التجارة الالكترونية. ان التفرد بالقيام بجميع النشاطات قد يؤدي الى الفشل. ومن الافضل دائما اللجوء الى المساندة التي تقدمها الجهات المهنية والمتخصصة صاحبة الاحتراف في مجالها.

رقم الهاتف

هناك حقيقة قد تغيب عن بال الكثيرين وهي ان نقطة البيع بالنسبة للعديد من المتاجر والمحلات الالكترونية ليست الانترنت على الاطلاق. والذي يحدث في هذه الحالة هو ان الزبون «يتصفح» البيانات على الانترنت ولكنه في نهاية المطاف ينفذ طلب الشراء عن طريق الهاتف. وقد لوحظ ان الكثير من مواقع الشركات تغفل وضع رقم الهاتف او الفاكس على الانترنت. ان الزبون سيضعر بالمزيد من النقرة في التعامل مع الشركة عندما يعلم ان هناك شخصا على الطرف الاخر يمكنه ان يتحدث معه.

* رئيس المجمع العربي لحماية الملكية الفكرية

لا تقدم التجارة الالكترونية حلا للمشكلات على طبق وردي. ولكن اهم نقطة في هذا المجال هي عدم المغالاة في تقييم التجارة الالكترونية. ان الحذر لازم دائما في جميع النشاطات التجارية. والتجارة الالكترونية ليست استثناء من ذلك. وهناك عدد من المزالق التي يمكن ان تقع فيها الشركات يحسن التنبيه اليها على شكل بنود.

المغالاة في التصميم

تعتمد بعض الشركات الي تصميم مواقع لها على الانترنت تكون غنية بالألوان والرسوم وعلى درجة من التعقيد يصعب تطبيقها. لذلك ينبغي الحذر وعدم المغالاة في تصميم المواقع على الانترنت. ففي بعض الحالات قد تكون هناك تحديات لا تستطيع التكنولوجيا مواجهتها بسهولة، الامر الذي يؤدي الى ارتفاع تكلفة المحلات والمتاجر الالكترونية بشكل كبير قد لا تصبح معه مجدية. وحتى تتجنب الشركات الوقوع في هذا المأزق عليها ان تبدأ بتحديد الاهداف الاساسية لقرها على الانترنت. وهذه يسهل تطبيقها. وعندما يصبح النظام الاساسي عاملا على الانترنت فإن من السهل تطويره وتحسينه ورفع كفاءته.

التوسع فوق طاقة الموارد

من الممكن ان تحتاج التجارة الالكترونية الى تركيبية معقدة من القرارات المتعلقة بالمعدات والاجهزة وتصميم الموقع وقضايا المضيف الى جانب تقنيات الامن واعداد الفواتير والدفع والقائمة متزايدة في هذا السياق. ومن السهل ان تحاول الشركة حل جميع هذه القضايا عند انشاء المحل او المتجر على الانترنت. ولكن تدل الدراسات على ان هناك طريقة افضل لمعالجة الامر. فبدلا من ان تتوسع الشركة فوق طاقة مواردها، فإن الخبراء ينصحون باللجوء الى خدمات المضيف التي تقدم ما يشبه «تسليم المفتاح»، اي ان تعطى هذه القضايا للمتخصصين لمعالجتها. وان على الشركة ان تأخذ وتقبل بالحلول الجاهزة.

وهناك العديد من الشركات المنتشرة على الانترنت تتولى مسؤولية اتخاذ «القرارات المهمة» ذات الطبيعة الفنية المعقدة. ومن الافضل ان تسولي هذه الشركات المتخصصة مسؤولية اعداد المواقع المأمونة وطرد «الفضوليين» وحل جميع المشكلات المتعلقة بالاجهزة والبرامج على حد سواء. اذ ليس من السهل على كل شركة ان يكون لديها متخصصون في برمجة الكمبيوتر على درجة عالية من الكفاءة. كما ان هذا الامر غير ضروري اصلا في ظل شركات الخدمات والاستشارات التي تقدم الحلول الجاهزة. كما نكرنا.

الخلط بين التجارة التقليدية والتجارة الالكترونية

اذا كان هناك منتج معين يباع بنجاح ويعتبر من المنتجات الرائجة في المحلات والمتاجر التقليدية، فإن هذا لا يعني انه سيكون رائجا على الانترنت. على الاقل ليس بهذه البساطة. فقد اثبتت التجربة ان العديد من المنتجات لا يمكن بيعها بسهولة عن طريق الانترنت للعديد من الاسباب، مثل ارتفاع تكاليف الشحن، او قضايا المسؤولية المتعلقة بالمنتج. وهذا باب واسع وشديد التخصص ويحتاج الى المزيد من البحث.