

الوحدة الثالثة: التجارة الإلكترونية

ستتعرف في هذه الوحدة على أهمية التجارة الإلكترونية ونماذجها المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على مزاياها وعيوبها، وستتعرف على التقنيات المختلفة المستخدمة فيها. بالإضافة إلى ذلك، ستتعرف على مفهوم الدفع الإلكتروني، والتقنيات المستخدمة في التعاملات الإلكترونية في التجارة الإلكترونية، وكيفية إجراء عمليات آمنة عبر الإنترنت، من خلال تتبع إشارات الثقة وتجنب الاحتيال عبر الإنترنت.



أهداف التعلم

ستتعلم في هذه الوحدة:

- < ماهية التجارة الإلكترونية.
- < النماذج الأساسية للتجارة الإلكترونية.
- < ماهية السلع الافتراضية.
- < كيفية التسوق عبر الإنترنت.
- < استكشاف متجر إلكتروني للتسوق عبر الإنترنت.
- < إنشاء حساب في متجر إلكتروني.
- < إضافة منتج إلى سلة المشتريات.
- < ماهية الدفع الإلكتروني.
- < طرق الدفع الإلكتروني.
- < تقنيات التجارة الإلكترونية.
- < كيفية عمل باي بال (PayPal) وأبل باي (Apple Pay).
- < التعاملات الآمنة عبر الإنترنت.
- < إشارات الثقة والاحتيال عبر الإنترنت.
- < ماهية الاتصال الآمن.

الأدوات

< المتجر الإلكتروني Local Wp
(Local Wp eshop)



الدرس الأول: مقدمة في التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية

يُستخدم مصطلح التجارة الإلكترونية (E-commerce) للإشارة إلى عمليات بيع المنتجات المادية عبر الإنترنت، ولكن يمكن أيضًا استخدامه لوصف أي نوع من أنواع المنتجات والخدمات التجارية التي تتم من خلال الإنترنت. تشير التجارة الإلكترونية إلى كافة أشكال التعاملات التجارية التي تتم عبر الإنترنت، وفي العادة تستخدم التجارة الإلكترونية الشبكة الإلكترونية العالمية بشكل كلي أو جزئي خلال التعاملات التجارية. ومن أشهر الأمثلة على التجارة الإلكترونية التسوق عبر الإنترنت، والذي يشمل عمليات شراء وبيع المنتجات، وتحويل الأموال والبيانات لتنفيذ التعاملات التجارية من خلال الأجهزة المختلفة.

الأنظمة التي تعتمد عليها التجارة الإلكترونية

تُعد الأنظمة والأدوات التقنية الآتية من المتطلبات السابقة لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية:

← البريد الإلكتروني.

← أنظمة إدارة موارد الشركة.

← أنظمة تبادل الرسائل الفورية.

← أنظمة التسوق عبر الإنترنت.

← خدمات تتبع توصيل المنتجات.

← الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية:

المزايا	العيوب
تقدم وصفًا مفصلاً للمنتج وتتيح الاطلاع على آراء العملاء الآخرين حوله، كما يمكن للعميل المقارنة بسهولة ما بين المنتجات المختلفة.	على الرغم من تقديم الوصف التفصيلي للمنتج إلا أنه لا يمكن للعميل معاينة المنتج أو رؤيته على الواقع قبل الشراء.
يمكن القيام بعدد غير محدود من المشتريات ودفع الثمن في وقت واحد في المتجر عبر الإنترنت.	على العميل الانتظار لاستلام المنتج بعد شحنه.
احتمال حدوث الأخطاء ضئيل بسبب أتمتة عمليات المتجر من خلال منصة التجارة الإلكترونية.	قد يترتب على التسوق عبر الإنترنت تكاليف إضافية مثل الضرائب ورسوم الشحن، ... وغيرها.
يتيح وجود المتجر عبر الإنترنت توسيع الأسواق وعدد العملاء بشكل كبير وعدم الاعتماد على المجتمع المحلي للمشتريين، كما أن تكاليف صيانة المتجر تكون أقل بكثير من صيانة المتجر الواقعي.	يجب التسجيل في المتجر الإلكتروني لاستكمال الطلب، ونظرًا لزيادة هجمات قرصنة الإنترنت، قد لا يرغب بعض العملاء في تزويد المتاجر الإلكترونية ببياناتهم الخاصة مثل أسمائهم، وعناوينهم، وبريدهم الإلكتروني، وتفاصيل بطاقات الائتمان.

نماذج التجارة الإلكترونية

تُصنف نماذج التجارة الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع وذلك بناءً على نوع المشاركين في عمليات التبادل التجاري.

← شركة إلى شركة (Business to Business - B2B).

← شركة إلى مستهلك (Business to Consumer - B2C).

← مستهلك إلى مستهلك (Consumer to Consumer - C2C).

شركة إلى شركة (B2B)

يطلق هذا المصطلح على عمليات التبادل الإلكتروني للمنتجات أو الخدمات أو المعلومات بين الشركات. وتشمل هذه العمليات ما يأتي:

< تبادل أدلة المنتجات بين الشركات.

< تبادل المنتجات نفسها بين الشركات.

< تبادل الأدلة والمنتجات معًا.

تتم عملية التبادل بين الشركات من خلال منصات تعرض المنتجات والخدمات والمعلومات الخاصة بالتعاملات بين الشركات، وتتيح واجهات للشراء الإلكتروني وإتمام الصفقات.

على سبيل المثال، تقدم شركة أمازون لعملائها من الشركات والمتاجر - التي تباع منتجاتها عبر الموقع الشهير - خدمة الوفاء أمازون (Fulfillment by Amazon (FBA)، وهي خدمة مدفوعة الثمن تمكن تلك المتاجر من تخزين منتجاتها الأكثر طلبًا في مخازن أمازون، ومن ثم تقوم الأخيرة بتغليف و شحن البضاعة الخاصة بالمتجر إلى المشتري من مخازنها، وتقديم خدمة العملاء لهم كذلك.

شركة إلى مستهلك (B2C)

في هذا النموذج من التجارة الإلكترونية، تباع الشركات منتجات، أو خدمات، أو معلومات بشكل مباشر للمستهلكين. أحد الأمثلة على هذا النموذج هي مواقع البيع بالتجزئة عبر الإنترنت حيث يشتري المستهلكون المنتجات من:

< المصنعين والشركات المنتجة بشكل مباشر.

< المتاجر الإلكترونية التي تباع منتجات لمجموعة واسعة من العلامات التجارية للشركات المنتجة.

مستهلك إلى مستهلك (C2C)

في نموذج التجارة الإلكترونية بين المستهلكين، يتداول المستهلكون المنتجات، والخدمات، والمعلومات مع بعضهم البعض عبر شبكة الإنترنت، وتتم هذه التعاملات بشكل عام من خلال طرف ثالث كمنصة عبر الإنترنت يتم تنفيذ التعاملات فيها. أحد أبرز الأمثلة على هذا النموذج هو موقع إيباي (eBay)، وهو موقع للمزادات عبر الإنترنت، وكذلك موقع أمازون.

الأسواق الإلكترونية

الأسواق الإلكترونية (E-marketplace) هي نوع من مواقع التجارة الإلكترونية حيث يتم توفير المنتجات أو الخدمات من قبل طرف ثالث، في حين تتم معالجة التعاملات من قبل مشغل السوق. في هذه المنصة يُمكن للشركات التسجيل كمستهلكين أو منتجين للأعمال، كما يتيح للمستهلكين مقارنة المنتجات والخدمات المختلفة بمقاييس مناسبة مثل الأداء والجودة والسعر وما إلى ذلك، مما يمنحهم حرية الوصول إلى مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات.

أمثلة على الأسواق الإلكترونية:



أمازون (Amazon)

هي عبارة عن منصة للتجارة الإلكترونية تتيح للبائعين الخارجيين بيع منتجات جديدة أو مستعملة بسعر ثابت، إلى جانب المنتجات التي تقدمها شركة أمازون ذاتها. يتمكن البائعون الخارجيون من خلال استخدام هذه المنصة من الوصول إلى قاعدة عملاء أمازون، ويُمكن ذلك مقدم الخدمة أمازون من توسيع نطاق العروض على الموقع دون الحاجة إلى الاستثمار في مخزون إضافي خاص بها.



إيباي (eBay)

هو سوق عالمي عبر الإنترنت يسهل عملية البيع من المستهلك إلى المستهلك ومن المورد إلى المستهلك. ويتم ذلك من خلال موقع eBay.com للمزادات والتسوق عبر الإنترنت، والذي يقوم من خلاله الأشخاص والشركات ببيع وشراء مجموعة واسعة ومتنوعة من السلع والخدمات حول العالم.

الأنواع الأساسية للأسواق الإلكترونية:

هي منصات عامة تملكها مؤسسات ربحية مستقلة، الغرض منها إتاحة المساحة للبائعين والمشتريين لممارسة عملية التبادل التجاري، ومن الأمثلة عليها eBay.com و Alibaba.com.	الأسواق المستقلة (Independent E-marketPlace)
هي منصات متخصصة يستخدمها عادةً الموردون لعرض البضائع والخدمات الموجهة لفئة محددة من المشتريين. ومن أمثلة ذلك شركة جنرال إلكتريك (General Electric – GE)، المتخصصة في مجال الطاقة.	الأسواق الموجهة للمشتري (Buyer-Oriented E-Marketplace)
يدير هذا النوع من الأسواق مجموعة من الموردين، وتستخدمه بكثرة شركات التصنيع وخاصة شركات تصنيع الإلكترونيات، وذلك لترويج منتجاتها وخدماتها لغيرها من الموردين، ومن الأمثلة على هذا النوع شركة سيسكو وإنتل.	الأسواق الموجهة للمورد (Supplier-Oriented E-Marketplace)

السلع الافتراضية

السلع الافتراضية (Virtual goods) هي أصل غير ملموس يتم تداوله في اقتصاد افتراضي، ومثال ذلك الألعاب الإلكترونية، وورش التطوير المهني، وبرمجيات الإنترنت. السلع الافتراضية هي بحكم تعريفها غير مادية ويتم تحديد قيمتها بشكل حصري من خلال ما يرغب المستخدمون في دفعه مقابلها. شهد سوق السلع الافتراضية نموًا هائلًا في السنوات الأخيرة، مدفوعًا بتزايد شعبية منصات وسائل التواصل الاجتماعي. تتمثل إحدى طرق فهم هذا الشيوع في عدم اعتبار تلك السلع كمنتج بل كخدمة. ومن الأمثلة على هذا السوق الافتراضي متجر إحسان الخيري الإلكتروني (<https://ehsan.sa/subsidy>)، والذي يعزز فرص التبرع الفردية للحالات المحتاجة في مختلف المجالات.



التسوق عبر الإنترنت

التسوق عبر الإنترنت (Online Shopping) هو شكل من أشكال التجارة الإلكترونية يصف نشاطًا أو عملاً خاصًا بالمستهلكين الذين يشترون منتجات أو خدمات بشكل مباشر من بائع على الإنترنت باستخدام المواقع والتطبيقات الإلكترونية، حيث يتصل المستهلك بالإنترنت، ويتصفح موقع البائع على الشبكة الإلكترونية، ثم يختار منتجًا ما، وللحصول على ذلك المنتج يتوجب على المستهلك الدفع إما عند وصول المنتج أو عن طريق خدمة الدفع عبر الإنترنت مثل بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم أو التحويلات المصرفية.



يمكن للمستهلكين العثور على المنتج الذي يثير اهتمامهم من خلال زيارة الموقع الإلكتروني الخاص ببائع التجزئة مباشرة، أو من خلال البحث بين البائعين المختلفين، باستخدام محرك بحث للتسوق يعرض مدى توافر المنتج نفسه وأسعاره في متاجر التجزئة الإلكترونية المختلفة. أصبح من الممكن للمستهلكين التسوق عبر الإنترنت باستخدام الأجهزة المختلفة، بما في ذلك أجهزة الحاسب المكتبية والمحمولة، والأجهزة اللوحية، والهواتف، والساعات الذكية.



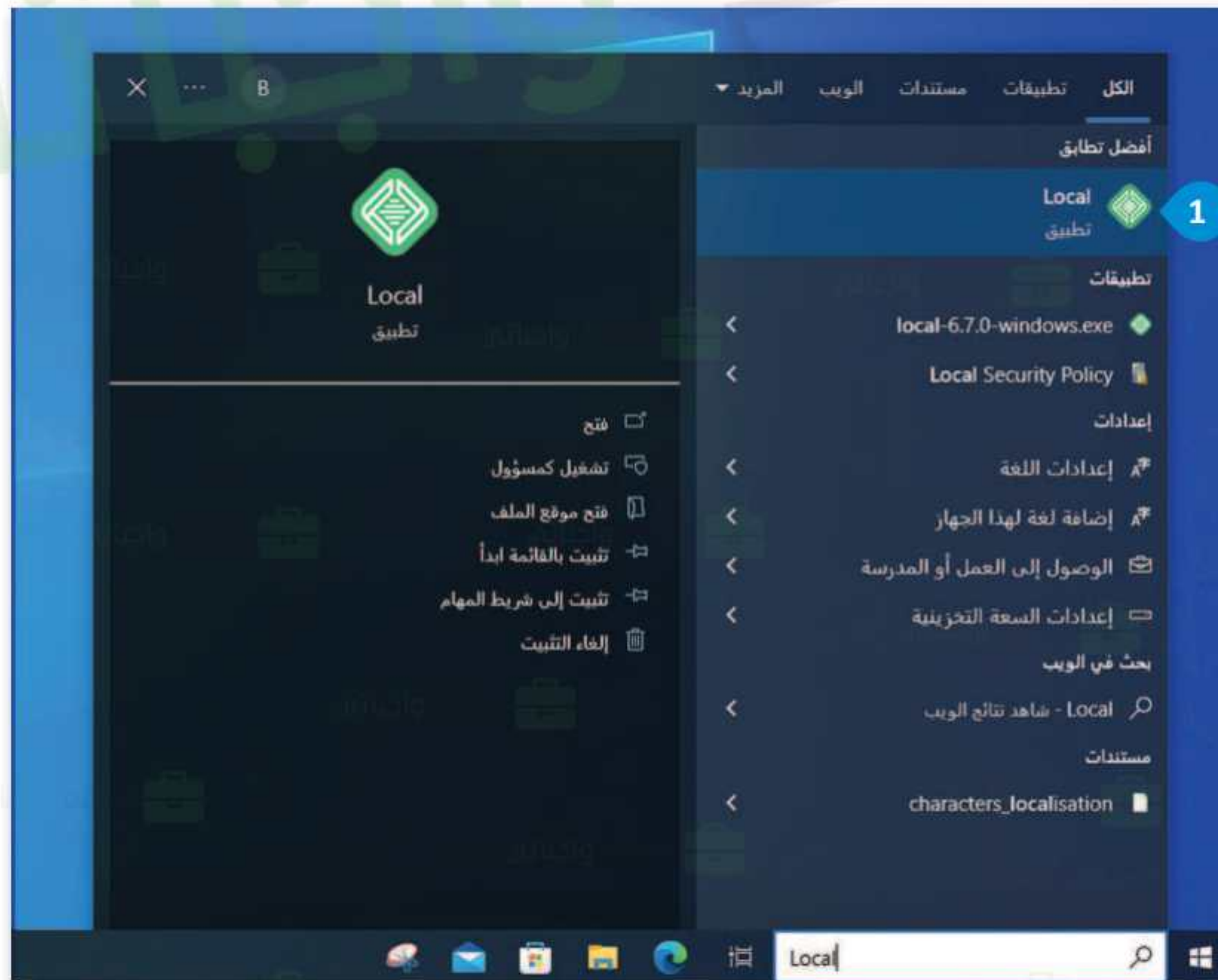
الدخول للمتجر الإلكتروني

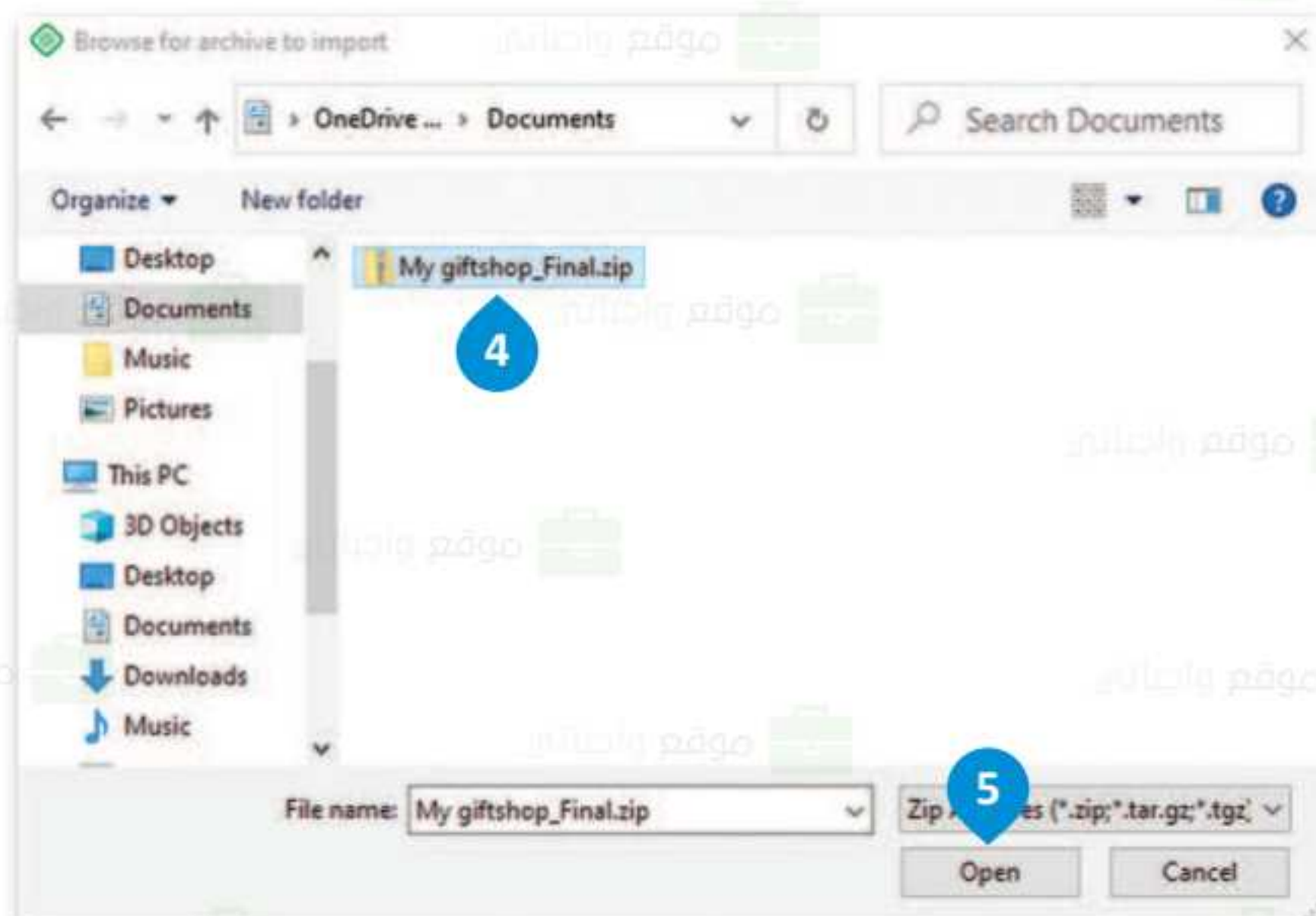
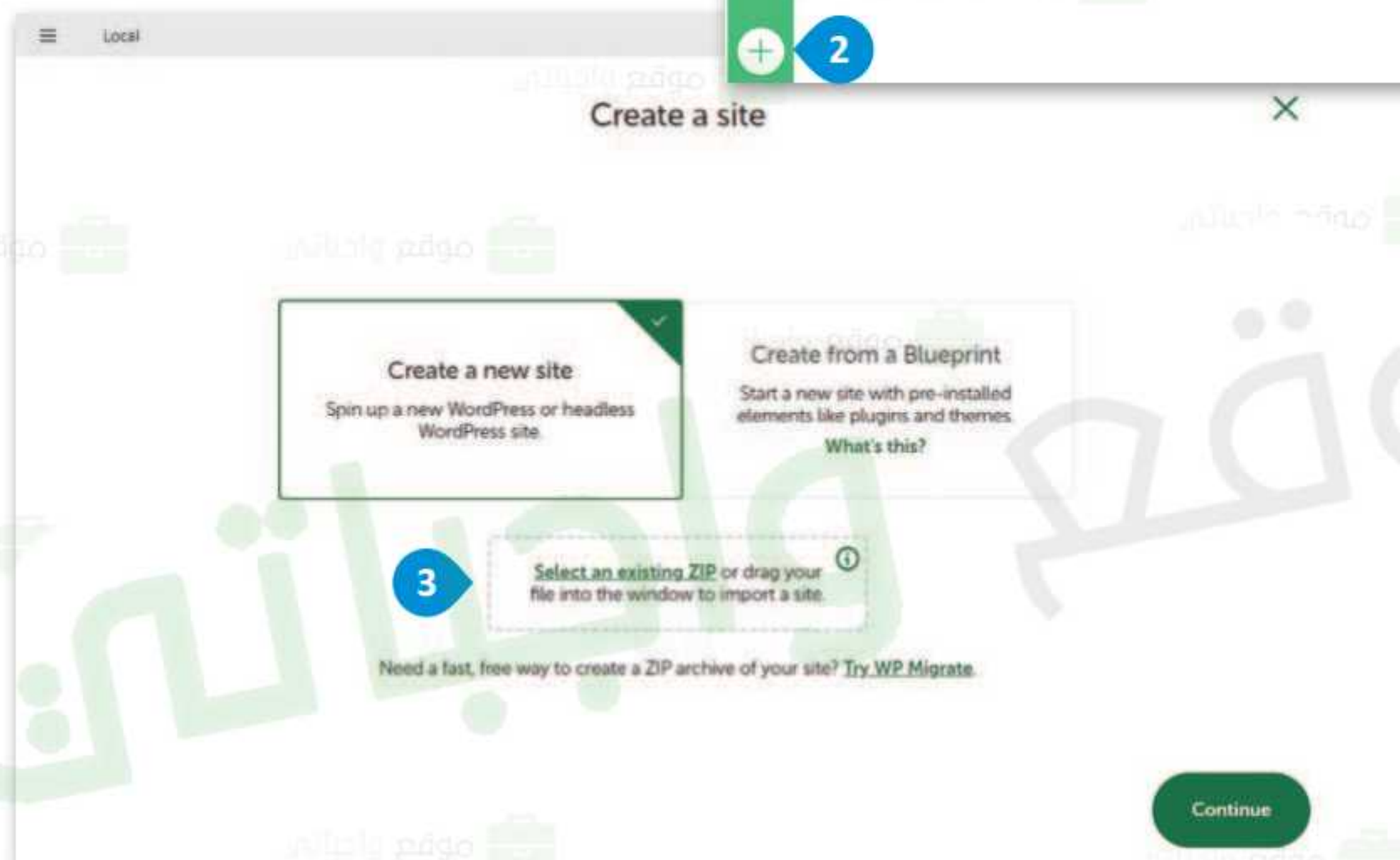
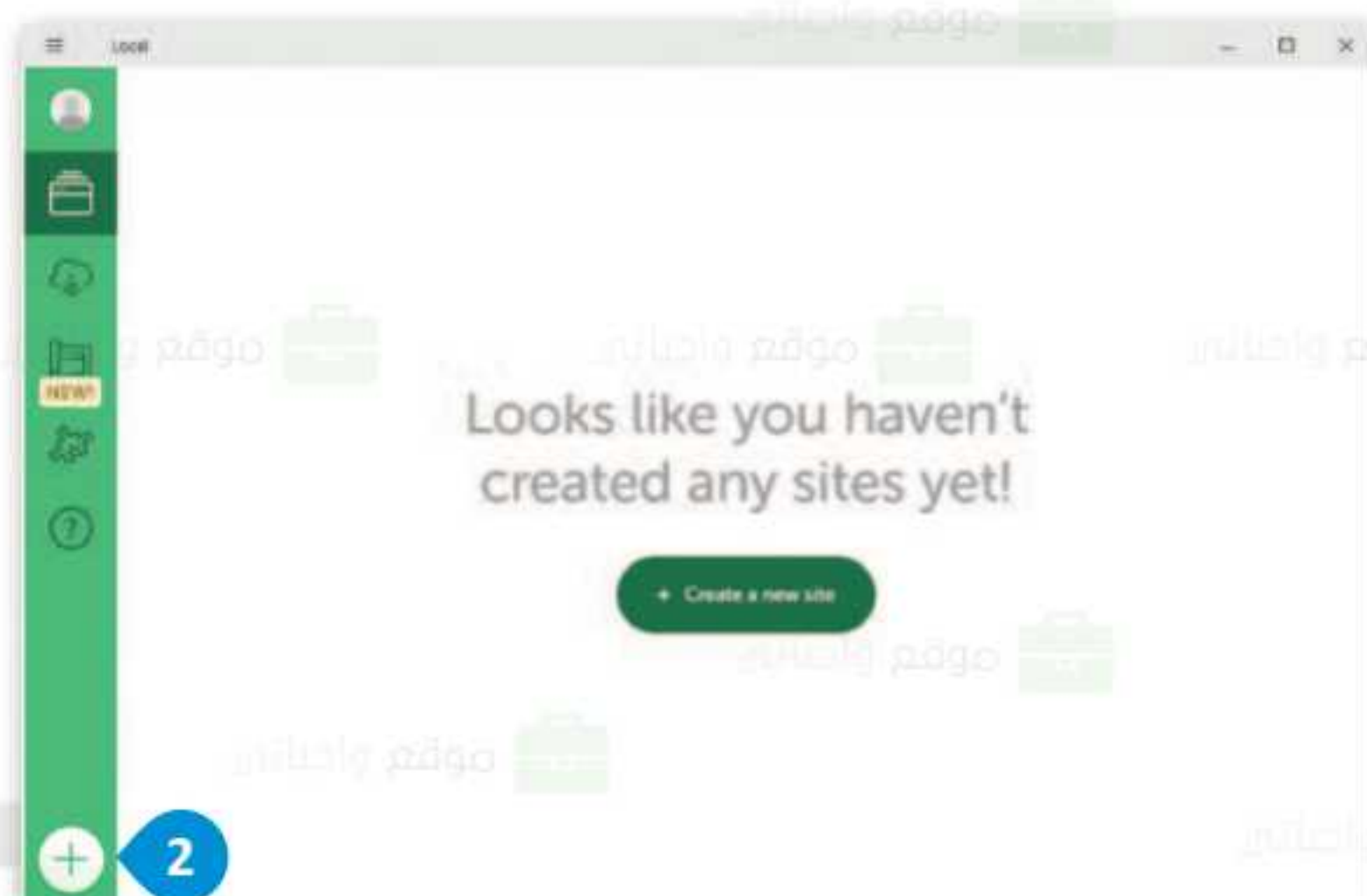
قبل الشروع في شراء منتج عبر الإنترنت، لتفتح المتجر الإلكتروني الذي تم إنشاؤه باستخدام LocalWP. وهي أداة تستخدم لإنشاء بيئة محلية متطورة لووردبريس (WordPress). يمكنك تحميل أداة ووردبريس المحلية من الموقع الإلكتروني www.localwp.com:

بمجرد تثبيت LocalWP، يمكنك إنشاء أو استيراد متجر إلكتروني. في هذا الدرس، ستستورد متجرًا افتراضيًا على الإنترنت تم إنشاؤه لمساعدتك في التدريب في التصفح والتسوق من المتاجر الإلكترونية.

لاستيراد متجر إلكتروني والوصول إليه باستخدام LocalWP:

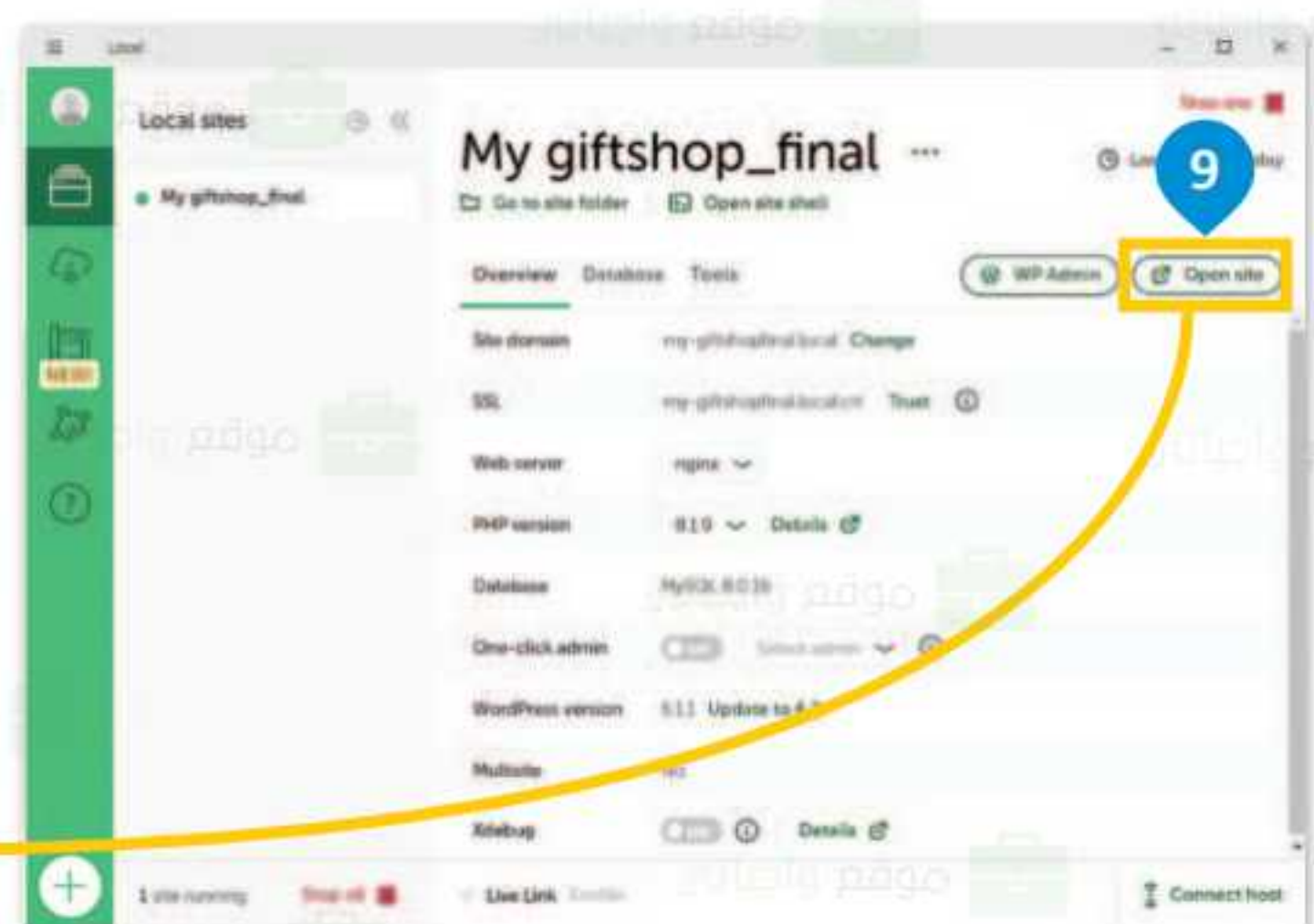
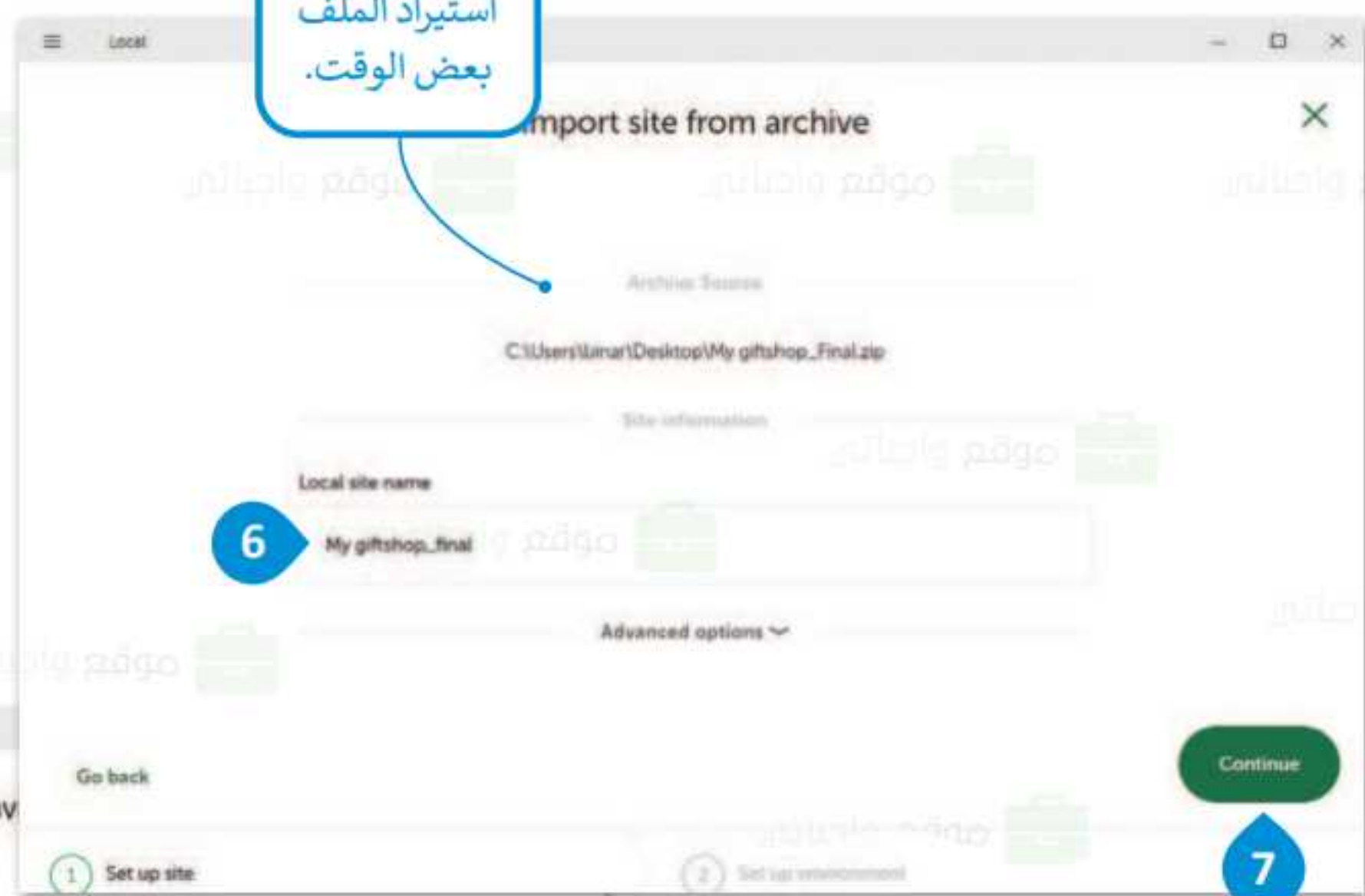
- 1 < من زر البحث (Search)، اكتب اسم البرنامج "Local"، ثم اختره.
- 2 < عند فتح البرنامج، اضغط على زر إنشاء موقع جديد (Create a new site)، أو اضغط على علامة (+) أسفل يسار الشاشة.
- 3 < اضغط على زر اختيار ملف مضغوط موجود (Select an existing ZIP)، 3 واختر الملف المضغوط "My giftshop_Final.zip"، 4 ثم اضغط على فتح (Open). 5
- 6 < يمكنك تغيير اسم متجر، 6 ثم اضغط على زر متابعة (Continue). 7
- 8 < اضغط على زر استيراد الموقع (Import Site)، 8 ثم اضغط على فتح الموقع (Open Site) لعرض المتجر الإلكتروني في متصفح الإنترنت لديك. 9







قد يستغرق
استيراد الملف
بعض الوقت.



اختيار المنتج وإضافته إلى سلة المشتريات

ستتعلم كيفية شراء منتج من خلال المنصة الآتية:

لاختيار المنتج وإضافته لسلة المشتريات:

- 1 < افتح صفحة المتجر الإلكتروني واضغط على الذهاب للتسوق (Go to eShop).
- 2 < اختر المنتج الذي تريد شراؤه واضغط على إضافة إلى السلة (Add to Cart).
- 3 < اضغط على عرض السلة (View Cart).
- 4 < سيظهر المنتج الذي اخترته في علامة تبويب سلة المشتريات (Cart).

شريط القوائم.

عنوان المتجر الإلكتروني.





المتجر

عرض جميع النتائج 3

الترتيب الافتراضي

الترتيب الافتراضي

ترتيب حسب الشهرة

ترتيب حسب معدل التقييم

ترتيب حسب الأحدث

ترتيب حسب: الأدنى سعراً للأعلى

ترتيب حسب: الأعلى سعراً للأدنى



كوب
49,99

إضافة إلى السلة

قبعة
44,99

إضافة إلى السلة

دبابيس
4,99 — 3,99

إضافة إلى السلة

2

يمكنك اختيار
الترتيب المناسب
لبحثك.

هذه هي جميع
المنتجات المتوفرة في
المتجر الإلكتروني.

هنا يظهر سعر المنتج
الأساسي أو إذا كان
هناك خصم عليه.

كوب
49,99

إضافة إلى السلة

قبعة
44,99

إضافة إلى السلة

دبابيس
4,99 — 3,99

إضافة إلى السلة

عرض السلة

3

تأكد دائماً من إضافة
المنتجات الصحيحة
وعندها إلى سلة
المشتريات، قبل إتمام
عملية الدفع.

يمكنك إزالة عنصر من سلة المشتريات من خلال
الضغط على أيقونة حذف (Delete).

سلة المشتريات

المنتج	السعر	الكمية	المجموع
دبابيس	99	1	3,99
تحديث السلة استخدام القسيمة زمل القسيمة			

4



X

لنطبق معًا

تدريب 1

◀ أكمل الفراغات في الجمل الآتية:

1. يسمى نموذج التجارة الإلكترونية الذي يتم فيه تبادل المنتجات أو الخدمات بين الشركات **بشركة..إلى شركة (B2B)** بينما يسمى النموذج الذي يتداول فيه المستهلكون المنتجات مع بعضهم البعض **بمستهلك..إلى مستهلك (C2C)**

2. من الأمثلة على الأسواق الإلكترونية : **أمازون** و **إيباي**

3. من الأمثلة على سوق السلع الافتراضية: **الألعاب..الإلكترونية**

4. تقدم **الأسواق..الموجهة للمشتري** البضائع والخدمات الموجهة لفئة محددة من المشتريين، ومن أمثلتها شركة جنرال إلكتريك.

5. نموذج التجارة الإلكترونية الذي يتم فيه بيع المنتجات أو الخدمات من الشركات بشكل مباشر إلى المستهلكين يسمى بنموذج الأعمال بين **شركة** إلى **مستهلك** (**B2C**.....).

تدريب 2

◀ صل بين العناصر في العمود الأول ووظيفتها في العمود الثاني:

الأسواق الافتراضية تعزز فرص التبرع الفردية للحالات المحتاجة في مختلف المجالات.

○

منصات عامة تملكها مؤسسات ربحية مستقلة، الغرض منها إتاحة المساحة للبائعين والمشتريين لممارسة عملية التبادل التجاري.

1

تستخدمه بكثرة شركات التصنيع وخاصة الإلكترونية، وذلك لترويج منتجاتها وخدماتها لغيرها من الموردين.

3

منصات متخصصة يستخدمها عادةً الموردون لعرض البضائع والخدمات الموجهة لفئة محددة من المستهلكين.

6

يتم في هذا النمط تبادل السلع أو الخدمات بين الشركات.

5

يتداول المستهلكون المنتجات والخدمات والمعلومات مع بعضهم البعض عبر شبكة الإنترنت، وتتم التعاملات بشكل عام من خلال طرف ثالث كمنصة على الإنترنت يتم تنفيذ التعاملات عليها.

4

تبيع الشركات منتجات أو خدمات أو معلومات بشكل مباشر للمستهلكين.

2

1 الأسواق المستقلة

2 نموذج التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين (B2C)

3 الأسواق الموجهة للمورد

4 نموذج التجارة الإلكترونية من المستهلك إلى المستهلك (C2C)

5 نموذج التجارة الإلكترونية من شركة إلى شركة (B2B)

6 الأسواق الموجهة للمشتري

تدريب 3

◀ عدد أربعة من الأنظمة والأدوات التقنية التي تعتمد عليها التجارة الإلكترونية. أي منهم تعتقد أنه الأهم لتوصيل المنتجات؟

- البريد الإلكتروني
- أنظمة إدارة موارد الشركة
- أنظمة التسوق عبر الإنترنت
- خدمات تتبع توصيل المنتجات وهو الأهم لتوصيل المنتجات

تدريب 4

◀ اذكر اثنين من مزايا، واثنين من عيوب التجارة الإلكترونية. أي منهم تعتقد أنه الأكثر أهمية؟ اشرح إجابتك.

- اثنين من المزايا:**
 - يمكن القيام بعدد غير محدود من المشتريات ودفع الثمن في وقت واحد في المتجر عبر الإنترنت
 - احتمال حدوث الأخطاء ضئيل بسبب أتمتة عمليات المتجر من خلال منصة التجارة الإلكترونية
- اثنين من العيوب:**
 - على الرغم من تقديم الوصف التفصيلي للمنتج إلا أنه لا يمكن للعميل معاينة المنتج أو رؤيته على الواقع قبل الشراء
 - على العميل الانتظار لاستلام المنتج بعد شحنه
 - على الرغم من أن هناك بعض العيوب للتجارة الإلكترونية إلا أن مزاياها أهم



التعاملات عبر الإنترنت

أثر التقدم التقني تأثيرًا كبيرًا على عالم التجارة الإلكترونية، مُغيّرًا بذلك طريقة وصول المستهلكين للمنتجات المختلفة، مما مكّنهم من التسوق بفعالية، وبتكلفة أقل، وبشكل مريح، حيث يتم توصيل المنتجات إلى باب منزل المستهلك دون عناء، وبذلك أصبحت التجارة الإلكترونية الآن جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية.

تقنيات التجارة الإلكترونية

التقنية هي العمود الفقري للتجارة الإلكترونية، فهي لا تساعد فقط في ربط البائعين والمستهلكين بالأنظمة الأساسية للجوّال والشبكة الإلكترونية، ولكنها تتيح أيضًا الإدارة الفعالة لطلبات العملاء والمدفوعات للسلع المشتراه وعمليات التسليم والإرجاع. تؤدي التقنية دورًا مهمًا في كل جوانب التجارة الإلكترونية مثل التوظيف، أو الإعلان، أو إدارة الطلبات.

بعض التقنيات المستخدمة على نطاق واسع في تعاملات التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت هي:

- < الدفع الإلكتروني.
- < التحويل الإلكتروني للأموال.
- < التسويق الإلكتروني.
- < التبادل الإلكتروني للبيانات.
- < إدارة المخزون.
- < التوزيع الرقمي.

الدفع الإلكتروني (E-Payment)

هو عملية الدفع مقابل السلع أو الخدمات عبر الإنترنت، ليشمل جميع العمليات المالية التي تتم بواسطة الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الحاسب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. تتم عملية الدفع الإلكتروني بطرق مختلفة كبطاقات الائتمان وبطاقات الخصم أو التحويلات المصرفية.

التحويل الإلكتروني للأموال (Electronic Fund Transfer (EFT))

هو معاملة تتم عبر شبكة محوسبة، إما بين حسابات مختلفة في نفس المصرف، أو بين حسابات في مؤسسات مالية منفصلة.

التسويق الإلكتروني (E-Marketing)

التسويق عبر الإنترنت، ويسمى أيضًا بالتسويق الإلكتروني هو عملية الترويج لنشاط تجاري أو علامة تجارية بمنتجاتها ونشاطاتها عبر الإنترنت، باستخدام أدوات تساعد على زيادة الاهتمام بالمنتج والعملاء المحتملين والمبيعات.

التبادل الإلكتروني للبيانات (Electronic Data Interchange (EDI))

هو عملية تبادل المعلومات التجارية بشكل إلكتروني، ويسمح لشركة ما بإرسال معلومات إلى شركة أخرى إلكترونيًا بدلاً من التبادل الورقي التقليدي. يمكن تبادل العديد من مستندات الأعمال باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، ويحل EDI محل التبادل الورقي الخاص بالتعاملات التقليدية. إن القوة الحقيقية لهذا النوع من التبادل للبيانات، تتمثل في توحيد المعلومات المستخدمة في مستندات الأعمال مما سهل من عملية التبادل الخالية من الورق. تشمل بعض أمثلة التبادل الإلكتروني للبيانات: أوامر الشراء، والفواتير، وتعاملات ومعلومات الشحن، والمعلومات الجمركية، ووثائق البضائع، وتأكيدات الدفع.

إدارة المخزون (Inventory Management)

هي عملية الإشراف على البضائع والمنتجات وتدفقها من الموردين والشركات المصنعة، إلى المستودعات ثم إلى نقاط البيع. تتمثل إحدى الوظائف الرئيسية لإدارة المخزون في الاحتفاظ بسجل مفصل خاص بكل منتج جديد أو مسترجع عند دخوله أو خروجه من مستودع أو نقطة بيع.

التوزيع الرقمي (Digital Distribution)

هو عملية إيصال محتوى وسائط رقمية مثل الصوت، والفيديو، والكتب الإلكترونية، وألعاب الفيديو، والبرامج الأخرى، التي تم شراؤها عبر التجارة الإلكترونية. ويستخدم هذا المصطلح بشكل عام لوصف عملية التوزيع عبر الإنترنت مرورًا بطرق التوزيع المادية بما فيها الأوراق والأقراص الضوئية.



بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم الفوري (Credit and debit cards)

يُعدُّ منح العملاء فرصة الدفع عبر الإنترنت من خلال بطاقات الخصم أو الائتمان الخاصة بهم من أكثر طرق الدفع أهمية، فالقدرة على قبول المدفوعات باستخدام بطاقات مثل فيزا وماستركارد، تعني السماح لعدد من المشترين بالتسوق في موقع ما والحصول على سلعهم بشكل شبه فوري، دون الحاجة إلى الذهاب إلى متجر فعلي للدفع شخصيًا.

نظام الدفع بواسطة الهاتف المحمول (Mobile payment system)

يُعرّف الدفع بواسطة الهاتف المحمول بأنه عملية دفع مبلغ مالي مقابل منتج أو خدمة من خلال جهاز إلكتروني محمول، مثل جهاز الحاسب اللوحي أو الهاتف المحمول، كما ويمكن أيضًا استخدام تقنية الدفع عبر الهاتف المحمول لإرسال الأموال إلى الأصدقاء أو أفراد العائلة عبر تطبيقات مثل باي بال.

< اعتمدت العديد من المصارف مؤخرًا التقنية في تطبيقاتها المصرفية التي تسمح للعملاء بإرسال الأموال، وتسديد الفواتير، وإجراء التعاملات المصرفية المختلفة بشكل مباشر من حساباتهم المصرفية.

< يتم أيضًا إجراء عملية الدفع من الهاتف المحمول في المتاجر من خلال مسح الرمز الشريطي (barcode) على أحد تطبيقات الهاتف، وقد أصبحت هذه الخدمة متاحة في العديد من المتاجر ونقاط البيع المحلية والعالمية.

< وأصبح من الممكن الدفع عبر الهاتف المحمول باستخدام تقنية الاتصال قريب المدى (Near-Field Communication (NFC)). تتلخص فكرة الاتصال قريب المدى في لمس الهاتف لقارئ NFC فقط، والذي يعمل تمامًا كبطاقة الائتمان الخاصة بالدفع بنظام البطاقة الذكية غير التلامسي (Contactless Payment). يرتبط الهاتف الذي يعمل بنظام الدفع عبر الهاتف المحمول بمؤسسة مالية كالمصرف أو شركة بطاقة ائتمان، تمامًا كما هو مرتبط بمزود خدمة الهاتف، وتتم عملية الدفع من خلال البروتوكولات الخاصة بهذه المؤسسة المالية.

المحفظة الإلكترونية (E-Wallet)

المحفظة الإلكترونية هي نوع من وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في التعاملات التي تتم عبر الإنترنت من خلال جهاز حاسب أو هاتف ذكي وهي محمية بكلمة مرور، ولها نفس وظيفة بطاقة الائتمان.

يتم ربط المحفظة الإلكترونية بالحساب المصرفي للشخص لإجراء التعاملات المالية، ويمكن استخدامها أيضًا كحساب مدفوع سابقًا، حيث يمكن للمستخدمين تخزين أموالهم لأي معاملات مستقبلية عبر الإنترنت وأي عمليات شراء عبر الإنترنت مثل شراء تذاكر طيران. تحتوي المحفظة الإلكترونية على مكونين أساسيين: البرنامج والمعلومات. يخزن البرنامج المعلومات الشخصية ويوفّر الأمان الرقمي إضافةً إلى تشفير البيانات، أما مكون المعلومات فهو عبارة عن قاعدة بيانات للتفاصيل المقدمة من قبل المستخدم (بما في ذلك الاسم، وعنوان الشحن، وطريقة الدفع، ومبلغ الدفع، ورقم بطاقة الائتمان وما إلى ذلك).

تمتلك شركات مثل أبل ومايكروسوفت محافظ رقمية خاصة بها. على سبيل المثال، تمتلك شركة أبل محفظة أبل باي (Apple Pay)، بينما تمتلك شركة مايكروسوفت محفظة مايكروسوفت باي (Microsoft Pay). هناك أيضًا سامسونج باي (Samsung Pay) وغيرها.

الدفع الإلكتروني عبر الشبكة الإلكترونية

تقدم العديد من المواقع الإلكترونية طرقًا متعددة للدفع الفوري يتم استيفاؤها من خلال نموذج خاص للدفع. تناسب هذه الطريقة العملاء الذين يرغبون بالتسوق بشكل دوري، حيث يصبح لديهم خيار إنشاء حساباتهم الخاصة وتخزين معلومات الدفع الخاصة بهم على سبيل المثال تفاصيل بطاقة الائتمان، لاستخدامها في التعاملات المستقبلية. تقدم شركات الخدمات المالية للمواقع خيارات للدفع عبر الإنترنت مع استضافة نموذج الدفع، مما يوفر لهذه المواقع عملية معالجة دفع آمنة ووسيلة أكثر أمانًا للحفاظ على البيانات المالية للعملاء.

خدمة الفواتير من خلال البريد الإلكتروني

يتيح هذا الخيار إمكانية إصدار فاتورة لأحد العملاء وإرسال إيصالها عبر البريد الإلكتروني والدفع فورًا من قبل المشتري باتباع بعض الخطوات، يمكن لهذا النظام أن يكون متكاملًا أيضًا (أي أنه يتضمن خيارات الإشعار بالبريد الإلكتروني ونموذج دفع عبر الشبكة الإلكترونية)، فيمكنه أيضًا تسهيل إعداد التقارير المختلفة كالفواتير والدفعات وتسجيل تلك الدفعات في قاعدة البيانات.

أنظمة الدفع بواسطة باي بال وأبل باي

لقد وفر التطور الكبير في التقنية مصدرًا مهمًا لاعتماد طرق دفع جديدة عبر الإنترنت، فأصبحت تلك الطرق توفر راحة وسهولة في الدفع، فعلى سبيل المثال يُمكن للمستهلكين استخدام وسائل دفع جديدة في التطبيقات التي يستخدمونها لسداد تكاليف الشراء مثل علي باي (Alipay) ووي تشات (WeChat). تتطور المحافظ الإلكترونية التي تدعمها مثل هذه التطبيقات باستمرار، لذا يتوجب عليك أن تكون جاهزًا لقبول طرق الدفع الجديدة قريبًا. أما بالنسبة للعملات الرقمية المشفرة مثل بيتكوين (Bitcoin)، فما زال من غير الواضح فيما إذا كانت هذه العملات ستؤثر على طرق الدفع الإلكترونية في الوقت القريب وذلك بسبب العديد من الدعاوى والقيود القانونية حول العالم.

تدير شركة باي بال وأبل باي نظامًا عالميًا لدفع الأموال عبر الإنترنت وكبديل إلكتروني عن الطرق الورقية التقليدية مثل الشيكات والحوالات المالية.

 PayPal

 Pay

يعمل باي بال (PayPal) كمعالج لعمليات دفع الأموال عبر الإنترنت للعديد من المستخدمين التجاريين الذين يدفعون رسومًا مقابل مزايا إضافية من الشركة مثل خدمة الدفع بضغطة واحدة وتذكر كلمة المرور.

إن أبل باي (Apple Pay) هي محفظة رقمية تابعة لشركة أبل، تتيح للمستخدمين الدفع بشكل شخصي في تطبيقات أي أو إس وعلى الشبكة الإلكترونية.

لا تتطلب خدمة أبل باي (Apple Pay) استخدام أجهزة خاصة بها، بل تعمل مع العديد من الأجهزة المقدمة من الشركات المالية الأخرى بشرط وجود خاصية الدفع بنظام البطاقة الذكية غير التلامسي.

خصائص الدفع عبر باي بال وأبل باي

باي بال

- ← يتم إدخال بيانات بطاقات الائتمان مرة واحدة أثناء التسجيل، كما أنها تحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالمشتري من عمليات الإختراق.
- ← يمكن لمستخدمي باي بال تحويل الأموال إلى طرف ثالث مباشرة بضغطة واحدة، وتعدّ هذه الطريقة أسرع من طرق التحويل المكلفة الأخرى.
- ← لا يوجد رسوم على المشتري عند عملية الشراء ولكن تُخصم نسبة من الأموال من البائع.
- ← توفر خدمة باي بال خصومات لعملائها في بعض المتاجر، عبر الموقع Shopping.paypal.com للاستفادة من رمز الخصم الذي يوفره الموقع.

أبل باي

- ← عند تسجيل بيانات بطاقات الائتمان يتم تشفير هذه البيانات وإرسالها إلى خوادم أبل، وعند الدفع يتم فك تشفيرها وتحديد شبكة الدفع الخاصة بها.
- ← يتم تحويل الأموال من خلال تطبيق الرسائل (Messages) باستخدام بطاقات أبل كاش (Apple Cash) لاتمام الحوالة بشكل افتراضي، أو إرسال الأموال مباشرة من خلال بطاقات الائتمان.
- ← تطلق أبل مجموعة من الخصومات التي تقدمها في فترات محددة، وللاستفادة من هذه الخصومات ينبغي اختيار أبل باي كطريقة للدفع من مواقع التسوق ليتم الخصم تلقائيًا.

التعاملات الآمنة عبر الإنترنت

تعدّ بطاقات الائتمان الطريقة الأكثر شيوعًا للدفع عند التسوق عبر الإنترنت.

أصبحت سهولة التسوق والقدرة على مقارنة المنتجات والأسعار عند التسوق عبر الإنترنت أمرًا جاذبًا للمزيد من المتسوقين، ولكن كيف يمكنك التأكد من أن معاملاتك آمنة وأن معلومات بطاقتك الائتمانية تذهب فقط إلى مكانها الصحيح؟
تضمن بعض طرق الدفع التي تم ذكرها سابقًا أمن التعاملات على الإنترنت، كما أن هناك طرقًا أخرى قيد التطوير، كالعملات الرقمية.

وفيما يأتي بعض النصائح حول التأكد من أمان التعاملات المالية عبر الإنترنت.

بعض نصائح الأمان لإتمام التعاملات المالية عبر الإنترنت:

< يوصى بتثبيت آخر التحديثات للبرامج والتطبيقات حيث إن خيارات الأمان تحدث باستمرار في تلك التطبيقات لحمايتها من الفيروسات والمتسللين. < تأكد من تثبيت برنامج لمكافحة الفيروسات وتحديثه باستمرار. < تقدم متصفحات الإنترنت إمكانات تشفير مدمجة تعمل على تشفير المعلومات التي ترسلها إلى الخادم باستخدام أحدث تقنيات التشفير، مثل بروتوكول طبقة المقابس الآمنة (Secure Sockets Layer (SSL)).	حدّث البرامج في أجهزة الحاسب والأجهزة الذكية.
قبل إدخال أي معلومات حساسة يجب التأكد من أن موقع المتجر أو التطبيق الذي تستخدمه آمن. لذلك، يجب أن تبحث عن رمز قفل صغير يوجد عادةً في رابط الموقع URL أعلى الصفحة الإلكترونية والذي يشير إلى أن جميع البيانات التي يتم إدخالها إلى الموقع محمية بواسطة بروتوكول أمان طبقة النقل (Transport Layer Security (TLS)). ويمكن أيضًا التحقق مما إذا كان شريط العناوين أعلى الصفحة يبدأ بـ "https" بدلاً من "http"، لأن "s" تعني "آمن" Secure.	كن حذرًا عند تسوقك عبر الإنترنت.
الشهادات الرقمية هي شعارات تتحقق من الموقع الإلكتروني الذي تتعامل معه. من خلال الضغط على الشعار يمكنك التأكد من أن الموقع حقيقي وليس نسخة مزيفة من موقع الشركة الأصلية تم إنشاؤه لجمع معلوماتك الشخصية والمالية.	ابحث عن إشارات الثقة والشهادات الرقمية.
يجب الحفاظ على سرية المعلومات التي يتم إدخالها على الموقع الإلكتروني. تأكد من قراءة سياسة خصوصية الشركة لضمان عدم بيع معلوماتك الشخصية للآخرين.	اقرأ اتفاقية الخصوصية.
< استخدم كلمة مرور قوية، وفعل خيار المصادقة المزدوجة (Two-Factor Authentication). < لا تزود هذه البيانات لأي جهة تطلبها عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الأخرى، فهذه غالبًا ما تكون عملية احتيال للوصول إلى بياناتك المالية والشخصية. < تذكر تسجيل الخروج من حساباتك عند استخدام أجهزة الحاسب العامة أو المشتركة.	لا تكشف أو تشارك كلمات مرورك أو معلومات معرف المستخدم مع الآخرين.
استخدم قدر الإمكان طرق الدفع الآمنة مثل باي بال، واحرص على مراقبة كشوفات بطاقتك الائتمانية والتأكد من دقتها.	احتفظ بسجلات معاملتك عبر الإنترنت.
غالبًا ما يرسل التجار رسائل بريد إلكتروني أو غيرها للتأكيد على طلبك.	بعد شرائك عبر الإنترنت، تحقق من بريدك الإلكتروني.

الاتصال الآمن (Secure connection)

الاتصال الآمن هو اتصال تُشفَّر بواسطة بروتوكول أو أكثر من بروتوكولات الأمان لضمان أمن تدفق البيانات بين طرفين أو أكثر على الشبكة. يمكن التجسس على الاتصالات التي لم تُشفَّر بسهولة من قبل أي شخص لديه معرفة بكيفية القيام بذلك، كما تصبح المعلومات عرضة للتهديدات من البرامج الضارة والاختراقات غير المتوقعة. وقد تتضمن تلك المعلومات بيانات مهمة مثل بيانات تسجيل الدخول، وكلمات المرور، والبيانات المالية وغيرها.

بجانب حماية البيانات التي تُنقل من جهاز حاسب إلى آخر، ينبغي للاتصالات الآمنة أن تكون قادرة على:

- 1 منع أية جهات خارجية من الحصول على بيانات سرية.
- 2 التحقق من هوية الشخص الذي يرغب بالوصول وتبادل البيانات.
- 3 منع أي أطراف مجهولة من استعراض أو تغيير معلومات غير مصرح لهم بالوصول إليها.



هناك العديد من الطرق التي تجعلك قادرًا على إنشاء اتصال آمن، ولكن معظمها يتضمن تشفير البيانات. إن تشفير البيانات هو أسلوب لإخفاء المعلومات عن الأطراف الأخرى غير المصرح لها. ويتم ذلك عادة باستخدام برامج خاصة تُشفَّر البيانات في جهاز الحاسب المرسل وفك تشفيرها لدى الجهاز المُستقبل.

إشارات الثقة (Trust Signals)

إشارات الثقة هي عناصر يتم عرضها غالبًا على المواقع الإلكترونية لمساعدة العملاء على الشعور بمزيد من الأمان عند اتخاذ قرارهم لشراء منتج أو خدمة معينة.

إن إشارات الثقة ليست مجرد شعارات، بل تتضمن تأكيدات بأن بائع التجزئة أو الموقع ينتمي فعليًا إلى مؤسسة تجارية معينة، كما تتضمن تلك الإشارات أدلة على سلوك الشركة وسمعتها وجدارتها بالثقة.

تتنوع إشارات الثقة، ولكنها جميعها تؤدي نفس الوظيفة وهي جعل العملاء يشعرون بالثقة عند التعامل مع الشركة وطمأنتهم بأن أموالهم آمنة، وأنهم سيحصلون على المنتج أو الخدمة التي دفعوا مقابلها، وهكذا فإن إشارات الثقة تشكل عنصرًا مهمًا في اكتساب العملاء الذين يشتررون من موقعك إذا كنت تخطط لممارسة التجارة الإلكترونية.

ينبغي وضع شعارات الأمان ورموز حماية التعاملات وإشارات الثقة الأخرى المشابهة على الصفحات الإلكترونية التي تطلب من المستخدمين معلومات حساسة، مثل تفاصيل بطاقة الائتمان على صفحات الدفع. يمكن أيضًا وضع إشارات الثقة هذه بشكل إستراتيجي على صفحات المنتجات، خاصة إذا كانت الشركة تقدم برامج أو خدمات عبر الإنترنت تعتمد على تكامل بيانات المستخدم أو الخصوصية.

أمثلة على إشارات الثقة:

Verified by
VISA

يشير شعار تم التحقق بواسطة فيزا (Verified by Visa) إلى أن المعاملة ستكون محمية من الاحتيال من قبل أحد أكبر مزودي الخدمات المالية في العالم. تؤكد إشارة الثقة هذه مصداقية الموقع وأمن البيانات المتبادلة خلال عملية الشراء.

Norton
powered by digicert

نورتون سيل (Norton Seal) هي إحدى العلامات الأكثر موثوقية والتي تضمن لأصحاب الأعمال التجارية على الإنترنت وكذلك المشترين أن عملياتهم لن يتم اختراقها أثناء الإرسال. يمكن عرض هذا الختم على الموقع الإلكتروني بعد أن يصادق ديجي سيرت (Digicert) أعمال هذا الموقع وخلوه من أي برامج ضارة.

عمليات الاحتيال عبر الإنترنت

تستمر شبكة الإنترنت في إعادة تشكيل الطريقة التي تتسوق بها، إضافة تطبيقات البيع بالتجزئة ومتاجر الوسائط الاجتماعية إلى خيارات المتسوقين عبر الإنترنت جعل المنفذين للجرائم الإلكترونية يفكرون في طرق جديدة لعمليات الاحتيال، تبدأ عمليات الاحتيال من خلال إنشاء موقع إلكتروني زائف (الاصطياد الإلكتروني) أو بإنشاء تطبيقات هواتف ذكية احتيالية، فيتم إنشاء بعض المتاجر الإلكترونية الزائفة بشكل كلي، حيث تقدم منتجات تبدو أنها من تجار التجزئة المحتملين الموثوق بهم والشعارات المألوفة وعنوان URL يتشابه مع العنوان الحقيقي بدرجة كبيرة. كما تُعرض منتجات رائجة بسعر بسيط مقارنة بالتكلفة المعتادة مع عرض بعض المزايا مثل الشحن المجاني والتسليم السريع مما يجعل من السهولة بمكان استغلال المتسوقين عبر الإنترنت.

بعض هؤلاء المنفذين للجرائم الإلكترونية يوصلون بضائع ذات جودة منخفضة لا تستحق المبلغ الذي يتم دفعه، وفي أغلب الأحيان لا تصل هذه البضائع أبدًا. وقد لا تتوقف الخسائر عند هذا الحد، فقد يعرض المحتالون مواقع، أو تطبيقات، أو روابط زائفة في الإعلانات المنبثقة وقسائم الخصومات من خلال البريد الإلكتروني، مدعمة ببرامج ضارة تخترق أجهزة الحاسب وتجمع المعلومات الشخصية لاستخدامها في سرقة الهوية، وفيما يأتي بعض إشارات التحذير من عمليات الاحتيال عبر الإنترنت.

بعض إشارات التحذير من عمليات الاحتيال عبر الإنترنت:

التخفيضات الكبيرة.	تدعو بعض شركات الأمن الرقمي للحذر من الصفقات التي فيها قيمة الخصومات عالية.
موقع ذو تصميم رديء أو لغة غير سليمة.	يحرص تجار التجزئة الحقيقيون كثيرًا على تقديم أفضل تجربة على الإنترنت من خلال تقديم مواقع جذابة وتصميمات احترافية، وبالتالي قد تكون التصميمات دون المستوى واللغة غير السليمة في الموقع إحدى علامات الاحتيال الإلكتروني.
خيارات اتصال (تواصل) محدودة أو مشبوهة.	كأن يُعرض نموذج اتصال فقط أو استخدام بريد إلكتروني لخدمة العملاء بحساب ياهو أو جي ميل مثلاً، وليس حساب شركة.
عناوين URL تحتوي على كلمات أو أحرف غريبة أو وجود نطاقات غير عادية.	تستخدم معظم المتاجر اسم علامتها التجارية فقط في العناوين الإلكترونية ونطاقات معروفة مثل com. أما المواقع الاحتيالية تستخدم كلمات إضافية للعلامة التجارية ونطاقات غريبة مثل app. أو bargain. وغيرها.

إنشاء حسابك في المتاجر الإلكترونية

تُنشئ غالبية المتاجر الإلكترونية حسابًا لك عندما تضيف عنوانك في الموقع لإرسال المنتج إلى هذا العنوان. في هذا القسم من الدرس ستضيف عنوانك ثم ستكمل عملية الشراء. ستدخل نفس المتجر الافتراضي الذي استخدمته في الدرس السابق.

هناك أيضًا مواقع تجارية تمنحك إمكانية عدم إنشاء حساب، وإضافة عنوانك وشراء منتج فقط كزائر لهذا الموقع.

لإضافة عنوانك:

- 1 < من علامة تبويب سلة المشتريات (Cart)، انتقل إلى تفاصيل الشحن (Shipping).
- 2 < أضف عنوانك ثم اضغط على تحديث (Update).
- 3 < تأكد من إضافة عنوانك بشكل صحيح.
- 4

سلة المشتريات

المنتج	السعر	الكمية	المجموع
 درابيس	99	1	3,99

تحدث السلة

استخدام القسيمة

رمز القسيمة

إجمالي سلة المشتريات

المجموع

3,99

شحن مجاني

2 الشحن

المملكة العربية السعودية

Riyadh

Riyadh

12611

3 تحديث

الدفع عبر المتجر الإلكتروني

لإجراء الدفع:

- 1 < من علامة تبويب سلة المشتريات (Cart)، اضغط على التقدم لإتمام الطلب (Proceed to Checkout).
- 2 < أضف الاسم الأول والاسم الأخير.
- 3 < حدد خيار الدفع نقدًا عند الاستلام (Cash on the delivery).
- 4 < اضغط على تأكيد الطلب (Place Order).
- 5

[إتمام الطلب](#) [الصفحة الرئيسية](#) [المتجر](#) [حول](#) [سلة المشتريات](#) [My giftshop](#)

سلة المشتريات 1

المنتج	السعر	الكمية	المجموع
 ×	رياليس	1	3,99

[تحديث السلة](#) [استخدام القسيمة](#)

إجمالي سلة المشتريات

المجموع 3,99

الشحن مجاني

الشحن إلى Al Olaya, 990, Riyadh, Riyadh, 12611

تغيير العنوان

الإجمالي 3,99

[التقدم لإتمام الطلب 2](#)

Proudly powered by WordPress

My giftshop



إتمام الطلب

هل لديك قسيمة؟ أنشر هذا لإدخال رمز القسيمة

تأكد دائماً من أنك حددت طريقة الدفع الصحيحة، لأن العديد من المتاجر الإلكترونية توفر إمكانية الدفع بطرق أخرى غير الدفع النقدي عند الاستلام، مثل الدفع ببطاقة الائتمان والخصم أو التحويلات المصرفية.

طلبك

3.99	ديابيس × 1
3.99	المجموع
شحن مجاني	الشحن
3.99	الإجمالي

تفاصيل الفاتورة

3

الاسم الأخير *

الاسم الأول *

Abdul

Khaled

اسم الشركة (اختياري)

الدولة / المنطقة *

المملكة العربية السعودية

عنوان الشارع / الحي *

Al Olaya

990

المدينة *

Riyadh

المنطقة *

Riyadh

الرمز البريدي / ZIP *

12611

الهاتف *

49978123

البريد الإلكتروني *

khalid.abdul@gmail.com

هل تودّ الشحن لعنوان مختلف؟

ملاحظات الطلب (اختياري)

ملاحظات حول الطلب، مثال: ملحوظة خاصة بملصق الطلب.

كن حذراً

بعد تقديم طلبك، تأكد من الخروج من المتجر الإلكتروني كإجراء أمني للبيانات التي حفظتها في حسابك.



لنطبق معًا

تدريب 1

أكمل الفراغات في الجمل الآتية:

1. يسمى نوع وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في التعاملات عبر الإنترنت من خلال الهاتف الذكي، وتكون محمية بكلمة مرور.. **المحفظة الإلكترونية**.
2. تحافظ خدمة **باي بال** على خصوصية معلومات بطاقة الائتمان حيث تتم كتابة بيانات البطاقة مرة واحدة عند التسجيل في النظام ثم اختيار الخدمة للدفع عبر الإنترنت دون القلق من اختراق البيانات.
3. تساعد **إشارات الثقة** عملاء المتاجر الإلكترونية في التحقق من مصداقية الموقع وتشعرهم بالثقة عند اتخاذ القرار بشراء منتج أو خدمة من المتجر الإلكتروني.
4. عملية الإشراف على البضائع والمنتجات وتدفقها من الموردين إلى المستودعات ثم إلى نقاط البيع تسمى **إدارة المخزون**
5. يتم تشفير **الاتصال الآمن** بواسطة بروتوكول أو أكثر من بروتوكولات الأمان لضمان أمن تدفق البيانات بين طرفين أو أكثر على الشبكة.

تدريب 2

عدّد ثلاثة من تقنيات التجارة الإلكترونية.

1. **الدفع الإلكتروني**.
2. **التحويل الإلكتروني للأموال**.
3. **التسويق الإلكتروني**.

تدريب 3

❖ ما هو التوزيع الرقمي؟ اذكر بعض النماذج لمنصات التوزيع الرقمي من خلال بحثك على شبكة الإنترنت.

هو عملية إيصال محتوى وسائط رقمية مثل الصوت والفيديو والكتب الإلكترونية وألعاب الفيديو والبرامج الأخرى التي تم شراؤها عبر التجارة الإلكترونية. يستخدم هذا المصطلح لوصف عملية التوزيع عبر الإنترنت مروراً بطرق التوزيع المادية بما فيها الأوراق والأقراص الضوئية. نماذج المنصات التوزيع الرقمي:

Spotify, Pandora, Netflix, and Hulu

تدريب 4

❖ اشرح باختصار نظام الدفع بواسطة الهاتف المحمول، وكيف أصبحت الأجهزة المحمولة بديلاً عن بطاقات الائتمان.

يعرف الدفع بواسطة الهاتف المحمول بأنه عملية دفع مبلغ مالي مقابل منتج أو خدمة من خلال جهاز إلكتروني محمول. وأصبح من الممكن الدفع عبر الهاتف المحمول باستخدام تقنية الاتصال قريب المدى من خلال لمس الهاتف لقارئ NFC فقط، والذي يعمل تماماً كبطاقة الائتمان.

تدريب 5

❖ اذكر اثنين من طرق الدفع التي تمكن من إجراء تعاملات مالية آمنة عبر الإنترنت.

1. **بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم الفوري.**

2. **نظام الدفع بواسطة الهاتف المحمول.**

تدريب 6

◀ صل بين العناصر في العمود الأول ووصفها في العمود الثاني:

5

تدير نظامًا عالميًا لدفع الأموال عبر الإنترنت وكبديل إلكتروني عن الطرق الورقية التقليدية مثل الشيكات والحوالات المالية.

2

عملية الترويج لنشاط تجاري أو علامة تجارية بمنتجاتها ونشاطاتها عبر الإنترنت، باستخدام أدوات تساعد على زيادة الاهتمام بالمنتج والعملاء المحتملين والمبيعات.

3

عملية تبادل المعلومات التجارية بشكل إلكتروني، ويسمح لشركة ما بإرسال معلومات إلى شركة أخرى إلكترونياً بدلاً من التبادل الورقي التقليدي.

1

معاملة تتم عبر شبكة محوسبة، إما بين حسابات مختلفة في نفس المصرف، أو بين حسابات في مؤسسات مالية منفصلة.

6

لا تتطلب استخدام أجهزة خصم خاصة بل تعمل مع العديد من الأجهزة المقدمة من الشركات المالية الأخرى بشرط وجود خاصية الدفع بنظام البطاقة الذكية غير التلامسي.

4

عملية الإشراف على البضائع والمنتجات وتدفقها من الموردين والشركات المصنعة إلى المستودعات ثم إلى نقاط البيع.

○

عناصر يتم عرضها غالبًا على المواقع الإلكترونية لمساعدة العملاء على الشعور بمزيد من الأمان في قرارهم لشراء منتج أو خدمة معينة.

1 التحويل الإلكتروني للأموال

2 التسويق الإلكتروني

3 التبادل الإلكتروني للبيانات

4 إدارة المخزون

5 باي بال

6 أبل باي



مشروع الوحدة

1

افترض أنك تريد شراء جهاز حاسب محمول؛ ابحث في الانترنت عن متجر إلكتروني للشراء منه. هل تثق بالمتجر الإلكتروني لإجراء عملية الدفع للجهاز الخاص بك أم أنك ستبحث بنفسك عن الطرق الأكثر موثوقية؟ اختر المتجر الإلكتروني الذي تريد شراء جهاز حاسب منه وبزر إجابتك.

2

بشكل أكثر تحديداً، قبل إتمام عملية الشراء، عليك التحقق من الآتي:

- وجود علامات تحذير من عملية احتيال.
- وجود إشارات ثقة في الصفحة.
- أن الاتصال آمناً.
- خيارات الدفع المتوفرة ومستوى أمانها.

3

أجب عن جميع الأسئلة أعلاه ثم قَدِّم تقريراً حول المتجر الإلكتروني الذي اخترت الشراء منه. وبشكل أكثر تحديداً، اشرح الأسباب التي تجعلك تعدُّ المتجر الإلكتروني الذي اخترته آمناً، وطرق الدفع المتاحة التي يوفرها، وتبرير سبب اختيارك لهذا المتجر بدلاً من متجر آخر متاح على الإنترنت.



في الختام

جدول المهارات

درجة الإتقان		المهارة
لم يتقن	أتقن	
		1. التعرف على النماذج الأساسية للتجارة الإلكترونية.
		2. استخدام المتجر الإلكتروني للتسوق عبر الإنترنت.
		3. إنشاء حساب في متجر إلكتروني.
		4. الدفع بأمان عبر الإنترنت.
		5. الكشف عن عمليات الاحتيال عبر الإنترنت.
		6. التعرف على إشارات الثقة عند التسوق عبر الإنترنت.

المصطلحات

Electronic Payment	الدفع الإلكتروني	Business to Business	شركة إلى شركة
E-Marketplace	المتجر الإلكتروني	Business to Consumer	شركة إلى مستهلك
E-Wallet	المحفظة الإلكترونية	Consumer to Consumer	مستهلك إلى مستهلك
Inventory Management	إدارة المخزون	Digital Distribution	التوزيع الرقمي
Trust Signals	إشارات الثقة	E-Commerce	التجارة الإلكترونية
Online Shopping	التسوق عبر الإنترنت	E-Commerce Models	نماذج التجارة الإلكترونية
Online Shopping	التعاملات عبر الإنترنت	E-Commerce Technologies	تقنيات التجارة الإلكترونية
Virtual Goods	السلع الافتراضية	Electronic Data Interchang (EDI)	التبادل الإلكتروني للبيانات
		Electronic Fund Transfer (EFT)	التحويل الإلكتروني للأموال