

## منايف الشبكة العنكبوتية العالمية " الانترنت "

البيع عن طريق الانترنت يشبه كثيرا استخدام البريد المباشر ، ففي كلا الحالتين أنت تتعامل مع الزبون مباشرة، وفي كلا الحالتين لديك وقت محدود لتؤثر به على الزبون. فكما في البريد المباشر هناك احتمال ان تذهب رسالتك الى سلة المهملات ، في الانترنت سرعان ما سينتقل الزبون الى متصفح آخر . وبالتالي عليك أن تراعي نفس الظروف والشروط المطلوبة في البريد المباشر وتطبقها على زبون " الانترنت " .

### مزايا شبكة الانترنت :

يمكن أن تكون اقل تكلفة مع إمكانية تطوير الموقع بسرعة وسهولة  
تعتبر تكاليف إدارة موقع الانترنت معتدلة وأحيانا يقوم مزود خدمة الانترنت بعرض خدمة الاستخدام المجاني  
يؤمن البريد الالكتروني وسيلة سريعة ورخيصة وقوية للتواصل مع الزبائن  
عند إنشاء الموقع فإنه يبقى قيد الاستخدام فلست بحاجة لإرسال البريد الى الزبائن باستمرار  
يوفر إمكانية الدفع عن طريق بطاقات الاعتماد مما يسهل عملية الشراء خلال دقائق  
معظم متصفحي الانترنت لديهم من المال ما يكفي لشراء الأشياء التي تروق لهم .  
هنالك محركات بحث تؤمن طريقة سريعة وفعالة لتوجيه الزبائن المهتمين بما لديك الى موقعك .  
اتصال الانترنت قائم على مدى 24 ساعة في اليوم ويصل الى كافة أنحاء العالم  
يمكنك دائما تطوير موقعك الخاص لجذب اكبر عدد من الزبائن  
الانترنت يعني أنه بإمكانك أن تنشأ وتدير أعمالك بأخفض عدد ممكن من (overheads) .  
فالانترنت يعتبر نجاحا غير مسبوق في عالم الأعمال ، لقد أصبحت جزءا لا يتجزأ من عالم الأعمال والحياة العملية في كل أنحاء العالم .

عليك أن لا تنسى أبدا أن الزبائن يشتركون المنافع ، قاعدة ذهبية يجب أن لا تغيب عن ذهنك نائيا عندما تقرر أن تسوق لمنتجك ، وبالتالي عليك أن تحول مزايا منتجك الى منافع وفوائد لكي تقنع الزبون المستهدف بالشراء " كما ذكرنا في مادة الإعلان " . وبالتالي عليك ان تحدد بدقة زبائنك المستهدفين أولا وماذا يريدون وأين هم وماهي أفضل لهجة خطاب تخاطبهم بها، ثم كيف تصل إليهم وكم سيكلفك هذا.

بناء على هذا ابدأ بتصميم موقعك على الانترنت ، واضعا بعين الاعتبار أن الزبون لن يبق معك أكثر من ثوان معدودة ان لم تقنعه بأسلوبك في العرض .

تبدأ عملية " شد انتباه " الزبون من الصفحة الرئيسية لموقعك ، مع مراعاة أن تكون بقية الصفحات مشوقة أيضا . أي يجب أن تستحوذ على انتباه واهتمام ورغبة الزبون ، كما في بقية أنماط الإعلان ، لكي تقوده الى فعل الشراء . بعد تصميمك للموقع وإخراجه على الشبكة العالمية عليك أن تبدأ بالترويج له من خلال الإعلان ، محركات البحث (yahoo, Google) ، الرابط ، الدعاية الشفهية ، تثبيت موقعك على أوراق رسائلك الرسمية البنس كارد لك ولكل موظفيك .

## حالة تطبيقية :

لنفترض أن لديك مصنعا لإنتاج " أغذية الأطفال " .

بالتأكيد أنت في هذه الحالة لن تخاطب الأطفال بل ستخاطب الأمهات أولا والآباء ثانيا. لذلك يجب أن تحتوي الصفحة الأولى على صورة جذابة وواضحة للمنتج ، ومن المستحسن أن تشتمل على طفل جميل سعيد وأم تغطي ابتسامتها " روح الصورة" مع إشارة لوجود أخبار مهمة حول المنتج في الصفحات التالية، ويجب أن تحتوي الصفحة الرئيسية على روابط مثل: لمحة عن المصنع، لمحة عن المنتج، اتصل بنا، ويشتمل الأخير على تفاصيل عناوين الاتصال هاتفيا وبالفكس وعبر الايميل وصندوق البريد. لا بأس بأن تكون هناك موسيقى لطيفة مرافقة أثناء التصفح .

الصفحات التالية : يجب أن تحتوي على منافع وخواص الغذاء ، والشهادات والموافقات الطبية وموافقة منظمة الأغذية العالمية على المنتج .

أنا شخصيا أستحسن أن تذكر السعر في الموقع وأن تذكر أيضا عروض الترويج بشكل واضح مثل : اشتر الآن وأحصل على حسم قدره ... كذا ، أو اشتر علبتين وأحصل على الثالثة مجاناً وهكذا.

هناك العديد من المواقع التي تستضيف مواقع للإعلان إضافة إلى محركات البحث الشهيرة ، سارع بوضع موقعك بعد الانتهاء من تصميمه لدى أكبر عدد ممكن من مواقع الاستضافة المجانية ، وروج لموقعك بالطرق التي ذكرناها آنفا .

## التقنية الآمنة SSL

. هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الإنترنت بطريقة آمنة بحيث لا يمكن لأحد من الناس قراءتها غير المرسل والمستقبل وفي نفس الوقت تكون قوة التشفير فيها قوية ويصعب فكها. وهي تختلف عن بقية طرق التشفير في شئ واحد ألا وهو عدم الطلب من مرسل البيانات اتخاذ أي خطوات لتشفير المعلومات المراد حمايتها وكل الذي يفعله المستخدم .

. هو التأكد من استخدام هذا البروتوكول بالقوة المطلوبة، ولقد ساعدت هذه التقنية التي طورها شركة نت سكيب على زيادة الثقة بالتجارة الإلكترونية ومستوى الأمان فيها مما جعلها أساس التجارة الإلكترونية الناجحة على مستوى العالم ولقد قامت جميع الشركات المنتجة لمتصفحات الإنترنت بالأخذ بها وتزويد متصفحاتها بهذه التقنية. كيفية العمل

يقوم هذا البرنامج بربط المتصفح الموجود على جهاز المستخدم «المشترى» بجهاز الخادم الخاص بالموقع المراد الشراء منه وهذا طبعا إذا كان الخادم مزود بهذه التقنية أساسا، ويقوم هذا البرنامج بتشفير أي معلومة صادرة من ذلك المتصفح وصولا إلى جهاز الخادم الخاص بالموقع باستخدام بروتوكول التحكم بالإرسال وبروتوكول الإنترنت وهو ما يعرف ب

## TCP/IP

ولقد سميت بالطبقة الآمنة لأن هذا البرنامج يعمل كطبقة وسيطة تربط بين بروتوكول التحكم بالنقل وبروتوكول «http hypertext transfer protocol»: وتتلخص خطوات استخدام هذه التكنولوجيا في

ثلاث خطوات وهي

أولاً:

يقوم الموقع بالتقدم إلى إحدى الهيئات المستقلة والتي تصدر شهادة رقمية تثبت صحة هوية الموقع، وبعد التأكد من نشاط وحسن سيره تلك المواقع المتقدمة بالإضافة لاستكمال بعض المتطلبات الأخرى ذات العلاقة تقوم تلك الهيئة

بإصدار الشهادة الرقمية الخاصة بالموقع بحيث يدون فيه كل المعلومات الهامة مثل اسم الشركة.  
وتاريخ إصدار الشهادة وتاريخ الانتهاء وكذلك يتم إصدار المفتاح العام والمفتاح الخاص للموقع ويقوم الموقع أيضا  
بتأمين جهاز خادم مزود ببرنامج التشفير أس أس ال ليتم تخزين المفتاح العام للموقع به.  
ثانياً:

عند دخول المشتري «زائر الموقع» للصفحة الآمنة التي يدخل بها البيانات والمعلومات المطلوبة للشراء يقوم المتصفح  
المزود بهذا البرنامج بالارتباط بالجهاز الخادم الآمن للموقع ويطلب منه التالي: الشهادة الرقمية، مصدرها، تاريخ  
انتهائها وكذلك تتم المقارنة بين اسم الموقع على الشهادة مع اسم الموقع في جهاز الخادم.  
والمقارنة بين الرقم العام المرسل من الجهاز الخادم الى المتصفح مع التوقيع الالكتروني للشركة وكل هذه الخطوات تتم  
للتأكد من مصداقية الموقع وحمايتك من الشركات الوهمية علما بأن جميع هذه الخطوات تتم بواسطة المتصفح لديك  
دون علمك أو تدخلك وبعدها يتم التأكد من كل ذلك يقوم المتصفح بإعلامك بالنتيجة في حال عدم المطابقة أو إذا  
كانت هناك ملاحظات.

ثالثاً:

بعد خطوة التأكد من مصداقية الموقع والارتباط بجهاز الخادم الآمن يتم تشفير المعلومات على أساس المفتاح العام  
لذلك الموقع ليتم نقل المعلومات بطريقة آمنة دون أي تدخل منك ولا يستطيع أحد سرقة المعلومات أو الإطلاع  
عليها سوى الموقع المعتمد في الطرف الآخر والذي يملك المفتاح الخاص لفتح وإعادة المعلومات الى وضعها الطبيعي.  
. كيف تحمي المواقع المعلومات الخاصة بالزبائن ؟

طبعاً لأهمية موضوع الأمن بالنسبة لمواقع البيع الإلكتروني فهي تتخذ الكثير من الإجراءات الاحترازية بخلاف ما  
تتخذه من ترتيبات متعلقة بتكنولوجيا الحماية لأن معظم العملاء يودون معرفة المزيد عن سرية تناول وتداول هذه  
المعلومات بعد وصولها الى الموقع بسلام وماذا يحدث بعد فتح التشفير ولذلك فان معظم المواقع تقوم بعدة خطوات  
أخرى لحماية العملاء لأن أي اهتزاز للثقة يعني فقدان الكثير للموقع ولذلك فهي تتعامل بكل جدية في هذا  
الموضوع.

واليكم ملخص لما تتخذه كل المواقع العالمية من إجراءات لحماية البيانات الخاصة بالعملاء .  
أولاً: حصر فتح المعلومات المشفرة على عدد قليل من الموظفين الموثوق بهم.

ثانياً: يتم توزيع المعلومات بعد فتحها وفرزها إلى الأقسام المتخصصة إلكترونياً بحيث لا يتم إعطاء أي قسم سوى  
المعلومات التي يحتاجها فعلياً فمثلاً لا يتم إعطاء رقم بطاقة الائتمان إلا لقسم المحاسبة لخصم المبلغ ويتم تشفيرها مرة  
أخرى ولا يمكن لأي شخص أن يطلع عليها.

ثالثاً: يقوم الموقع بإضافة جميع البيانات الخاصة بك في بنك المعلومات الخاصة بالموقع وهي محمية بجدان اللهب  
وكلمات العبور ولا يمكن لأي شخص غير مخول له بالوصول إليها .

رابعاً: تقوم المواقع بعمل عدة طبقات من الصلاحيات للموظفين بحيث لا يمكن لأي موظف الوصول إلى معلومات  
غير مصرح له بالوصول إليها فمثلاً موظف في قسم الشحن والتخليص ليس له من صلاحيات إلى الوصول إلى  
معلومات عن رقم الطلبية وتاريخها والعنوان المرسل إليه.

خامساً: التحكم بالحركة في بعض أقسام الشركة فمثلاً لا يسمح بالدخول الى قسم بنك المعلومات إلا للموظفين  
المصرح لهم والذين يملكون أرقاماً سرية للدخول.

سادساً: يتم الاحتفاظ بأرقام بطاقات الائتمان مشفرة في أجهزة مستقلة داخل قسم بنك المعلومات وهي غير مرتبطة بالإنترنت.

سابعاً: أي تداول للمعلومات بين الأقسام المختلفة بالشركة لا تحمل رقم بطاقة الائتمان وان حصل فإنها لا تظهر سوى نوع البطاقة وأخر أربعة أرقام.

ثامناً: في أي تعاملات مالية مستقبلية بينك وبين الموقع يتم كل شيء إلكترونياً دون أي تدخل أو إطلاع من الموظفين على معلوماتك مرة أخرى.

All Rights Reserved © [Arab British Academy for Higher Education](http://www.abahe.co.uk)

