

البنية التحتية والمتطلبات الأساسية للتسويق الإلكتروني

❖ البيئة العامة للتسويق الإلكتروني

❖ الشبكة العنكبوتية word wide web www

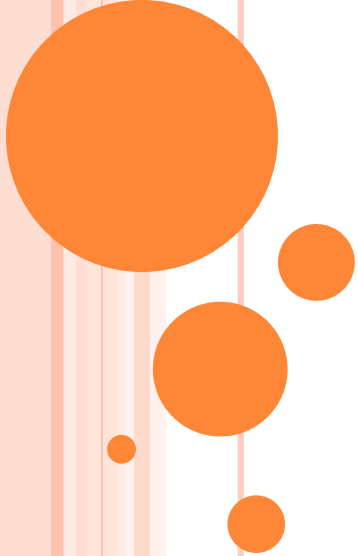
❖ بروتوكولات الحماية التجارية

❖ أسماء النطاق Noms de domaine

❖ العنوان الإلكتروني E-mail

❖ الخادم ويب أو الحاسب المضيف (serveur)

❖ متصفح الويب (navigateur)



البيئة العامة للتسويق الإلكتروني

تتطلب عملية التسويق الإلكتروني وسائل تكنولوجية حديثة ، بل يعد وليد هذه التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في شبكات الكمبيوتر وأهمها شبكة الإنترنت التي أصبحت متاحة للجميع وعلى نطاق عالمي والتي تؤمن الاتصال بين ملايين الكمبيوترات حول العالم ومن خلال هذه الكمبيوترات يتم تبادل المعلومات وإجراءات عمليات التسويق الإلكتروني .

يعرف هذا النظام بنظام الكمبيوتر، بمعناه الواسع الذي يتيح الربط بينه وبين غيره من الأنظمة لضمان تبادل المعلومات وانتقالها وتحقيق عملية الدخول "Access" إلى النظام ومنه إلى الأنظمة الأخرى.

ضمن هذا الإطار تنطوي كافة وسائل ممارسة أنشطتها من أجهزة وبرمجيات وحلول وشبكات واتصال ووسائل اتصال وتبادل البيانات واشتراكات على الشبكة وحلول بشأن أمن المعلومات وتنفيذ عمليات الوفاء بالثمن وتقديم الخدمات على الخط. ولأن الإنترنت هي شبكة الشبكات فقد ارتبط نماء التسويق الإلكتروني بوجودها



البيئة العامة للتسويق الإلكتروني

فالتسويق الإلكتروني إنما هو :

- كمبيوتر: يتيح إدخال البيانات ومعالجتها وتصميمها وعرضها واسترجاعها
- شبكة: تتيح تناقل المعلومات باتجاهين، من النظام وإليه
- حلول: تتيح للمنشأة تنفيذ التزاماتها و كذلك بالنسبة للزبون
- موقع: على الشبكة لعرض المنتجات أو الخدمات وما يتصل بها وأنشطة الإعلام وآليات التسويق
- محتوى: هو في ذاته مفردات الموقع من المنتجات والخدمات وما يتصل بها ولكن ضمن إطار العرض المحفز للقبول والكاشف عن قدرات الموقع التقنية والتسويقية



الشبكة العنكبوتية WWW WORD WIDE WEB

كان لظهور الشبكة العنكبوتية في بداية التسعينات من القرن الماضي، الأثر الكبير في الاستخدام الواسع لشبكة الإنترنت في مجال التسويق؛ بحيث تمكن من إظهار الصور والرسوم والمكالمات الصوتية وغيرها.

وتعرف الشبكة العنكبوتية word wide web بأنها عبارة عن مجموعة مواقع **websites** تمت كتابتها وثنائها بواسطة شفرة حاسوبية تسمى لغة النص الفائق

(HTML: Hyper Text Markup Language)

أما الشبكة الدولية الإنترنت فهي شبكة دولية من الكابلات ووصلات المستخدمين يتم بواسطتها عرض هذه المواقع.



الشبكة العنكبوتية WWW WORD WIDE WEB

تقدم شبكة الإنترنت خدمات مهمة في مجال التسويق لرجال الأعمال وللموردين والمستهلكين بحيث :

○ تؤمن سرعة الاتصال بينهم ،كما تؤمن سرعة الاتصال بين الشركة وفروعها والأقسام التابعة لها من خلال الشبكة العنكبوتية أو من خلال البريد الإلكتروني أو خدمة Talent(المزود للحوارات المفتوحة على شبكة الإنترنت).

○ تمكن المستهلكين من الاطلاع على معروضات الشركات في المواقع الخاصة بتلك الشركات على الشبكة العنكبوتية، واختيار السلعة والسعر الذي يلاءم إمكانياته المالية وذلك عن طريق استخدام محركات البحث وكذلك عن طريق برنامج "shop hots" الذي يعمل كمحرك بحث متقدم للبحث ضمن الوثائق وانتقاء السلعة والسعر الأفضل من بين الأسعار المعروضة الموجودة على الشبكة.



- كما تمكن الشبكة من التماور بين العملاء من خلال بعض النوافذ مثل “ Cat room” بحيث توفر على المتماورين عناء السفر، أن هذه العملية لا تكلف سوى أجرة مكالمة هاتفية كما أن سعر المكالمة الدولية يساوي سعر المكالمة المحلية.
- يتم عبر الشبكة أيضا عرض جميع المعلومات المتعلقة بالسلعة والسوق والقوانين الخاصة بهذه السلعة في دولٍ أخرى مما يوفر عناء السفر لمعرفةا.
- كما أن الترويج عبر الشبكة منخفص التكاليف مقارنة بالترويج التقليدي، بحيث يمكن للمستهلك التنقل بين صفحات الإعلان حتى يصل إلى آخر صفحة ليتم الشراء عن طريق الروابط التشعبية (Hyper links).



بروتوكولات الحماية التجارية

PROTOCOLES DE PROTECTION COMMERCIAL

تتطلب البنية التحتية للشبكة مجموعة من البروتوكولات التجارية والسبب يعود إلى عدم وجود جهة تتحكم فيها، فالإنترنت ليست مثل الهواتف التي تتحكم بها مجموعة من الشركات والتي تنظم قوانينها من قبل الحكومات والدول بينما الإنترنت عبارة عن فوضى منظمة والتي تعمل فقط لأنه هناك كثيراً من الاتفاقات دون أية مفاوضات بين الجهات المعنية بالأمر بخصوص البروتوكولات التي تجعل الشبكة تعمل على الرغم من أن شركة IETF الطوعية هي المسؤولة عن تطوير معايير وخصائص الإنترنت .

البروتوكول هو مجموعة من القوانين التي تحدد وتفصل كيف لحاسوبين آليين أن يتصلا ببعضهما البعض عبر شبكةٍ ما.



أهم البروتوكولات التجارية

يرى بعض المختصين أن مشكلة الشبكات هو كيفية بناء مجموعة من البروتوكولات التي تستطيع إدارة الاتصالات ما بين أي جهازين أو أكثر والتي يستخدم كل جهاز فيها أنظمة مختلفة. و مما يزيد الأمر تعقيداً هو إن كل نظام متصل مع بعضه البعض لا يعرف حرفاً عن بقية الأنظمة. فليس هناك أي أمل من معرفة أين يقع النظام الآخر أو أي البرمجيات التي تستخدم فيها أو ماهية المنصة الصلبة المستخدمة.

○ أهم البروتوكولات التجارية والمتعلقة بأمن الشبكة فهي:

○ بروتوكول Hypertext Transfer Protocol (HTTP)

وهو بروتوكول نقل تشعبي يسهل القيام بالتحويلات الآمنة بين المستخدم والمخدم (entre l'utilisateur et le serveur) باستخدام نموذج إدخال بيانات. ويمكن للمستخدم النقر على زر التقدم الآمن .



○ بروتوكول First Virtual Holdings نظام الدفع الافتراضي:

أنشئ هذا النظام ليقدم الربط بين المصارف والشركات التي تصدر بطاقات الائتمان والشركات التي تقوم بأعمالها عبر الإنترنت وزبائن الإنترنت . يتحقق النظام من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل وفعالية الأمن المعلوماتي.

○ بروتوكول Net Cash نقداً عبر الإنترنت:

وهو نظام يعتمد على القسائم Coupons أو النقود الافتراضية التي يجري التعامل بها عبر الإنترنت ويصدر بنك Net Cash هذه القسائم ويحولها مقابل عمولة 2% ويتم بواسطة هذا النظام تحويل الدفعات الصغيرة لأقل من 100 دولار.

○ بروتوكول Net bill الفاتورة الإلكترونية :

وهو نظام يسمح بإجراء الدفعات الإلكترونية عبر الإنترنت،



○ بروتوكول SSL (Secure Socket Layers)

○ هو بروتوكول يحول بيانات السداد والمعلومات الحساسة الأخرى بأمان بين التجار والعملاء إلا أن SSL لا يتحقق من أن المستهلك هل هو صاحب السداد الذي يمتلك بطاقة السداد أم لا؟.

○ بروتوكول SET (Secure Electronic Protocol)

○ بروتوكول الصفقة التجارية الإلكترونية الآمنة وهو بروتوكول أمن مصمم بالاشتراك بين ماستر كارد وفيزا بمساعد ميكروسوفت و Netscape, IBM, GTE, SAIC وشركاتٍ أخرى والغرض منه توفير الأمن لمدفوعات البطاقة عند عبورها الإنترنت من مواقع التجار والبنوك. وقد أفادت فيزا وماستركارد بأن من موصفات SET استخدامه بيانات خفية أساسية عامة وشهادات رقمية لضمان صلاحية كل من المستهلكين والتجار وبصفة خاصة فإنه يقدم السرية وتكامل البيانات وتوثيق المستخدم والتاجر وعدم نسخ بيانات المستهلك.



أسماء النطاق NOMS DE DOMAINE

○ لا يمكن نمو التسويق الإلكتروني دون انتشار الحواسيب المضيفة Host على الإنترنت والحواسيب المضيفة على الإنترنت هو حاسب موصول على الشبكة وله اسم نطاق مرتبط بعنوان رقمي على الإنترنت IP Address وأسماء النطاق المستخدمة على الإنترنت مثل [url/]www.c4arab.com. فإن [url/] تعني توجه الحواسيب الآلية إلى مواقع معينة على الإنترنت. أسماء النطاق مقسمة إلى أجزاء وكل جزء يفصله نقطة عن الآخر؛ ففي أقصى اليمين اسم النطاق الرئيسي وأقصى اليسار هو اسم الحاسوب الخاص والوسط اسم النطاق الثانوي. لذلك WWW هو اسم الحاسوب الآلي الخاص أي الحواسيب الموزعة في جميع أنحاء العالم والمرتبطة ببعضها عن طريق الهاتف الآلي أو أنظمة الاتصالات المتنوعة أي الشبكة العنكبوتية WWW التي هي النظام الذي يسهل ويفعل تبادل المعلومات عبر الإنترنت و com هو اسم النطاق الرئيسي و c4arab هو اسم النطاق الثانوي. أسماء النطاق مقسمة على أساس هرمي، ففي قمة الهرم يوجد النطاق الجذري root domain وتحت النطاق الجذري نجد النطاقات الرئيسية.



إلى غاية عام 1997 كان هناك ستة نطاقات أساسية وهي `org,net,mil,gov,edu,com` وهي على التوالي تجاري، تربية، حكومي، عسكري، شبكة، منظمة، وتحت كل نطاق رئيسي نجد طبقة من النطاقات الثانوية وتحتها طبقة أخرى من النطاقات الثانوية. وفي أسفل قاع الهرم نجد الحواسيب الآلية الحقيقية. وعندما يريد شخص الدخول على موقع معين فإن ذلك يتم عن طريق اسم النطاق ويتم تحويل اسم النطاق إلى العنوان الرقمي المناسب باستخدام مزود خاص يسمى بمزود اسم النطاق `domain name server` وكل مؤسسة تمتلك مزودين لاسم النطاق رئيسي وثنائي من أجل توجيه الضغط الشديد فإن لم يستطع مزود اسم النطاق الرئيسي أو الثانوي تحويل الاسم إلى عنوان رقمي فإن الاسم سيتم إرساله إلى النطاق الجذري ومن ثم إلى النطاق الرئيسي. والرئيسي يمتلك قائمة من المزودات للنطاقات الثانوية، ويتم إرسال الاسم من النطاق الرئيسي إلى الثانوي المقصود بالأمر إلى أن يجد الفرد الجهة التي يتصل بها.



العنوان الإلكتروني E-MAIL.

يتكون من الأقسام التالية:

مثال friendly@scs-net.org نلاحظ بأنه مقسم إلى عدة أجزاء:

friendly الاسم الحاسوبي

@ تعني موجود في

scs-net. عنوان الحاسب المضيف أو النطاق الثانوي الذي يتصل المشترك

من خلاله بالإنترنت أو المخدم الرئيسي

وorg هو نوع المؤسسة التي تملك الحاسب المضيف الرئيسي وهي هنا

منظمة وهي النطاق الرئيسي.



○ خادم الويب أو الحاسب المضيف (serveur):

هو عبارة عن العتاد المتعلق بالكمبيوتر من جهة والبرامج من جهة أخرى، وهذا الخادم يخزن ويوزع البيانات للكمبيوترات الأخرى المربوطة مع الشبكة في جميع أنحاء العالم.

○ متصفح الويب (navigateur)

يعتبر متصفح ويب أحد تطبيقات الإنترنت وهو عبارة عن برنامج يستطيع من خلاله الفرد المشترك بالشبكة الحصول على المعلومات اللازمة وتبادلها ويكون مزود بمحرك بحث يتعامل مع كرت يركب إلى جهاز الكمبيوتر (modem) وهو الباعث والمستقبل للبيانات في جهاز الكمبيوتر منه إلى شبكة الإنترنت والعكس. ويمكن هذا البرنامج من استعراض نصوص وصور ومعلومات أخرى عادة على موقع أو صفحة إنترنت أو شبكة محلية. يمكن للنصوص والصور أن تحتوي أيضاً على وصلات لصفحات أخرى في الشبكة.

يُمكن المتصفح من الدخول السريع والسهل إلى معلومات متوفرة في موقع وصفحات عديدة بطريقة اختراق هذه الوصلات. كما يقوم المتصفح بإجراء **فورمات** على المعلومات لعرضها ولذلك فإن مظهر الصفحة يختلف من متصفح لآخر. هناك بعض المتصفحات متاحة للكمبيوتر الشخصي مثل **Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Opera, and Netscape**.

