

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التسويق الإلكتروني آليات التواصل الجديدة مع العملاء

د. خالد قمر

٢- الكروت الذكية : Smart Cards

هذه البطاقات مكونة من مجموعة من المعالجات الصغيرة بالإضافة إلى شرائح للذاكرة، وهذه الشرائح تكون غير قابلة للبرمجة حيث يتم تخزين البيانات الشخصية للعميل عليها، كالإسم والعنوان وإسم البنك المصدر لها.

وبالتالى فالبطاقات الذكية بخلاف بطاقات الشرائح المغناطيسية يمكن أن تحمل كل الوظائف والمعلومات الضرورية على البطاقة، إذن فالمتعاملون من خلالها لا يحتاجون الوصول الى قواعد بيانات بعيدة عنهم فى وقت التعامل.

• وتنقسم الكروت الذكية إلى ثلاثة أنواع كالآتي :

• أ- بطاقة الذاكرة :

• وهي تحتوى على ذاكرة للمعلومات فقط ولكنها لا تستخدم فى معالجة البيانات الموجودة عليها .

• ب- بطاقة ذكية Smart Card :

• وهي تحتوى على ذاكرة للمعلومات بالإضافة إلى معالجات لهذه المعلومات، بحيث يمكن من خلال هذه المعالجات تعديل البيانات والأرصدة الخاصة بصاحب البطاقة بصفة مستمرة .

• ج- بطاقات ذكية ممتازة :

• وهي بطاقات صغيرة جداً بها جميع مميزات البطاقات الذكية العادية، بالإضافة إلى وجود لوحة مفاتيح وعارض للبيانات بها بحيث يمكن لصاحب هذه البطاقة استخدامها كحاسب آلى صغير الحجم يستطيع من خلاله إضافة بعض البيانات واسترجاعها أيضا .

• مزايا البطاقات الذكية:

• تتميز البطاقات الذكية بمزايا تميزها عن غيرها من البطاقات يمكن حصرها في الآتي :

• أ- توفر البطاقات الذكية درجة عالية من الأمن والحماية أكثر من أى بطاقة أخرى وذلك يرجع للآتي:

• - لا يمكن أن يتم تعديل البيانات الأساسية الثابتة الموجودة بها (كالاسم – العنوان) إلا عن طريق البنك الذى قام بإصدارها .

• - لها القدرة على التعرف على أصالة الأدوات التى تستخدم فى قراءتها بحيث إذا كانت هذه الأدوات مقلدة فلا تقوم البطاقة بالعمل من خلالها .

• - وجود رقم سرى بها لا يعرفه سوى صاحب البطاقة مما يعطيها درجة حماية أكبر .

• - وجود صورة للعميل واسمه عليها يصعب من عمليات التزوير لها.

- ب- لها سعة تخزينية كبيرة حيث تصل إلى ٢٢٠ بايت في كل ثلاث قطاعات بها.

- ج - إمكانية إضافة خدمات وبيانات جديدة عليها بواسطة البنك المصدر لها وبالتالي يمكن استخدامها في خدمات جديدة بصفة مستمرة .

- عيوب البطاقات الذكية :

- أ- تكاليف إصدار البطاقة تكون مرتفعة عن باقي البطاقات البلاستيكية .

- ب- عدم انتشارها بشكل كبير في الدول العربية.

● ٣- الإنترنت المصرفى :

- لقد أصبح دخول البنوك إلى عالم الإنترنت الآن أمراً ملحوظاً وذلك لأنه مع إنتشار الإنترنت هذا الإنتشار فى جميع أنحاء العالم وفى كل المجالات، تزايدت الحاجة إلى وجود مصارف أو بنوك تقدم خدماتها المختلفة من خلال الإنترنت وذلك نظراً للمزايا العديدة التى يمكن أن يجنيها البنك من خلال ذلك.

● مزايا الانترنت المصرفي:

- أ- أنها وسيلة تسويقية للبنك ونشاطه على مستوى العالم بأقل التكاليف .
- ب- أنها تمثل مصدر من مصادر الدخل للبنك وذلك من خلال العمولات والفوائد ومقابل الخدمات التي يحصل عليها البنك نتيجة تقديمه لهذه الخدمات لعملائه .
- ج- أنها وسيلة ربط لأفرع البنوك المختلفة والمنتشرة في مناطق جغرافية مختلفة ومتباعدة عن بعضها بالمركز الرئيسي لهذه البنوك .

- د- أنها وسيلة ممتازة للحصول على الخدمات المختلفة للبنوك من (إستعلام - تحويلات - فتح اعتمادات .. الخ) من خلال الإنترنت ودون الحاجة لتواجد العميل بنفسه في البنوك لإنهاء ما يحتاجه من هذه البنوك .
- ه-تقليل التكاليف التي يدفعها العميل نظير حصوله على الخدمات المتعددة من البنوك.
- و- وسيلة سريعة للحصول على الخدمات المختلفة من البنوك المتعددة سواء على المستوى المحلى أو على مستوى العالم .

● عيوب الإنترنت المصرفي :

● أ- عدم إمكانية الحصول على بعض العمليات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال الإنترنت نظراً لإمكانية تعرض هذه العمليات للخطر من جانب المخترقين والصوص .

● ب- قلة إنتشار هذا الأسلوب على مستوى العالم وبالتالي فلا يكن استخدامه إلا في الدول المتقدمة فقط أو المطبقة لهذا النظام .

• ٤- النقود الإلكترونية أو الرقمية : E- Cash or Digital Cash

• «وهو نظام دفع صمم بشكل محدد لشبكة الانترنت حيث تمكن المستهلك والتاجر من أن يتاجرا بشكل حقيقي على الانترنت».

ولقد قامت فكرة النقود الإلكترونية على أساس فكرة استخدام النقود الورقية والمعدنية، وذلك بأن يكون للفرد رصيد معين من العملات الإلكترونية يقوم بالصرف من خلالها كالحساب الجاري للنقود الورقية بالبنوك، حيث يقوم العميل الذي يرغب في شراء منتجات من خلال الإنترنت بشراء عملات إلكترونية من البنك المصدر لهذه النقود، حيث يقوم البنك المصدر للنقود الإلكترونية بتحميل هذه النقود التي قام العميل بشرائها من البنك على وحدة التخزين (Hard Disk) الخاص بجهاز الحاسب الآلى الشخصى للعميل، وهذه العملات تكون عبارة عن وحدات نقدية ذات قيمة صغيرة بحيث يكون لكل منها رقم خاص وعلامة خاصة بها من البنك الذى قام بإصدارها .

• أنواع النقود الإلكترونية :

أ-النقود الالكترونية مجهولة المصدر :

وهي لا تحتاج إلى إثبات هوية الشخص الذي يستخدمها في عمليات الشراء عن طريق الإنترنت حيث يمكنه استخدامها في أي مكان وعن طريق أي شخص، ولا يستلزم التأكد من شخصية الشخص الذي يستخدم هذه النقود إلا في حالة استخدامه هذه النقود في شراء الأشياء ذات القيمة المرتفعة.

ب-المدفوعات الصغيرة : Micro Payment

وهي عبارة عن وحدات من النقود الإلكترونية صغيرة جداً حيث يتم استخدامها في شراء الأشياء ذات القيمة البسيطة فقط والمتواجدة على شبكة الإنترنت.

ومن أشهر الأنظمة التي تستخدم النظام الخاص بالمدفوعات الصغيرة:

نظام موندكس Mondex – فيزا كاش Visa Cash – سيبر كوين
Cyber Coin.

• مزايا النقود الإلكترونية :

أ- تؤدي إلى إمكانية متابعة الحسابات بصفة مستمرة من جانب العميل (المشترى).

ب- سهولة الاحتفاظ بكمية كبيرة من النقود دون الحاجة إلى التردد على البنوك باستمرار.

ج- تمكن المشتري من شراء البضائع ذات القيمة المرتفعة، وذلك لإمكانية الاحتفاظ بأى قدر من هذه النقود وعدم الحاجة للحصول على أى ضمانات من جانب العميل للحصول على هذه النقود.

• عيوب النقود الإلكترونية :

أ- إمكانية تعرض النقود الإلكترونية للفقد مع تعرض القرص الصلب (وحدة التخزين) لأي عطل أو تلف وذلك نظراً لأنه يتم الاحتفاظ بهذه النقود على القرص الصلب.

ب- إمكانية تعرض النقود الإلكترونية للتزوير أو النسخ أو القرصنة من جانب اللصوص.

ج- أنه يستلزم لاستخدام النقود الإلكترونية أن يتوافر لدى المشتري برنامج لإدارة النقد الإلكتروني للمشتري، وأن يتوافر لدى البائع برنامج لإدارة النقد الإلكتروني للبائع، وبالرغم من إمكانية الحصول على هذه البرامج بالمجان فهو صعب من الناحية العملية من حيث صعوبة التوفيق في حصول كل من البائع والمشتري عليه والعمل به .

د- إذا لم يكن البائع مشترك لدى إحدى البنوك التي تتعامل في النقود الإلكترونية فإنه لن يستطيع تحويل النقود الإلكترونية إلى نقود حقيقية .

● ٥- الشيكات الإلكترونية : E-Checks

● الشيكات الإلكترونية تستخدم لإتمام عمليات السداد الإلكترونية بين طرفين من خلال وسيط.

● ولا يختلف ذلك كثيراً عن نظام معالجة الشيكات الحالي فيما عدا أنه يتم توليد الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر الانترنت، ويقوم الوسيط بالخصم من حساب العميل ويضيف إلى حساب التاجر.

• مزايا الشبكات الإلكترونية :

أ- أنها وسيلة سهلة لإتمام المعاملات التجارية والمالية عبر شبكة الإنترنت.

ب- يتوفر في استخدامها درجة كبيرة من الأمان وذلك نظراً لقيام البنك (جهة التخليص) بالتأكد من التوقيعات الإلكترونية لكل من البائع والمشتري وكذلك التأكد من الأرصدة الخاصة لكل منهما ومتابعتها .

ج- أنها تعتبر وسيلة لإثبات العمليات التجارية التي تمت بين البائع والمشتري وذلك نظراً لاستخدام التوقيع الإلكتروني فيها، وأيضاً لأن البنك (جهة التخليص) تلعب دوراً كبيراً في إثبات العملية التجارية التي تمت بين كل من البائع والمشتري .

د- إمكانية استخدام الشيك الإلكتروني في البضائع التي تتصف بارتفاع قيمتها، وذلك لأنه يتم السحب من خلال الأرصدة الموجودة بالفعل للمشتري لدى البنك (جهة التخليص) .

• عيوب الشيك الإلكتروني :

أ- إمكانية تزوير التوقيع الإلكتروني لأحد العملاء (المشترى) من جانب اللصوص والمحتالين، وبالتالي يكون في إمكانهم الحصول على بضائع من البائعين دون دفع قيمتها ومن ثم يتم حسابها على العميل الذي تم تزوير توقيعه الإلكتروني .

ب- أنه يلزم إشتراك كل من البائع والمشترى لدى نفس البنك (جهة التخليص) وفتح حسابات جارية لكل منهما في نفس الجهة وهذا قد يمثل صعوبة أحياناً بالنسبة لكلا الطرفين .

● ٦- المحفظة الإلكترونية : Electronic Wallet

- وهي عبارة عن برنامج يُمكن العميل من استخدام أكثر من وسيلة للسداد إلكترونياً، حيث تحتوى هذه المحفظة على العديد من أساليب الدفع كالنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية وبطاقات الائتمان، وبالتالي فهي تقوم بنفس وظيفة المحفظة العادية، كما أنها تستخدم في تحديد هوية صاحب هذه المحفظة، كما أنها تقوم بتوفير الحماية للمعاملات المالية التي تتم من خلالها باستخدام أساليب التشفير المختلفة.