



التجارة الإلكترونية
في السعودية
E-COMMERCE KSA

تقرير ملخص نقاش المجموعة حول موضوع:

الخدمات المساندة في التجارة الإلكترونية

النسخة: 1

جمع وإعداد: مازن الضراب | علي الغامدي | نوال عبيد
@mdarrab | @AliSallal

تاريخ النشر: 2017/10/12

حول التقرير

هذا التقرير هو ملخص نقاشات دارت في مجموعة التجارة الإلكترونية في السعودية عبر مجموعة التليجرام، و يهدف تلخيص هذا النقاش إلى توثيق الخبرة والمعرفة المتبادلة بين الأعضاء ونشرها للجميع للفائدة العامة.



جميع الآراء في هذا التقرير تعبر عن وجهة نظر كتابها ولا تعبر بالضرورة عن رأي المجموعة وأعضائها بالكامل

محتويات التقرير:

01	تمهيد
02	الخدمات المساندة في التجارة الإلكترونية
03-04	تحديات الشركات المحلية عند العمل مع مزودي الخدمات المساندة
05-06	تجارب بعض أعضاء المجموعة
07-08	فرص ومقترحات
09	توصيات
09	روابط و مصادر
10	تغريدة ذات علاقة
11	معلومات التواصل



تمهيد

يعرض هذا التقرير أبرز المشاكل و الفجوات والتحديات التي تواجهها الشركات المحلية اليوم عند العمل مع مزودي الخدمات المساندة، كما يعرض بعض تجارب ونصائح الخبراء والممارسين في المجال.





الخدمات المساندة في التجارة الإلكترونية

من واقع نقاش أعضاء المجموعة:

- التوصيل.
- إدارة العمليات والدعم اللوجستي "الفلفلمنت".
- الدفع الإلكتروني.
- وجود جهات محلية تجيد التعامل مع التسويق القائم على النتائج.
- وجود شركات مرخصة / معتمدة من قوقل، تقدم خدمات واضحة ومحددة للشركات الناشئة.
- خدمات شركات التسويق الإلكتروني، وخصوصاً إدارة الحملات المدفوعة.
- التفليف والطباعة واستعراض التصميم قبل مرحلة الطباعة.
- التصوير باحترافية.
- وصف المنتج بأسلوب نصي مناسب.
- كتابة المحتوى.

التحديات التي تواجهها الشركات المحلية اليوم عند العمل مع مزودي الخدمات المساندة



موازن الضراب زد

- قد تكون واحدة من أهم الخدمات المساندة التي تنقص السوق اليوم وجود جهات محلية تجيد التعامل مع التسويق القائم على النتائج Performance Based Marketing ، وأقصد به التسويق بهدف جلب زبائن أو أعضاء لمتجرك الإلكتروني حسب تكلفة واضحة يتم تحسينها باستمرار، الوضع اليوم في السوق فيه نقص أو ضعف في العرض.
- الشركات المرخصة / المعتمدة من قوقل محدودة، وليس لديها خدمات واضحة ومحددة للشركات الناشئة.
- كثير من شركات التسويق الإلكتروني، ليس لديها خبرة كافية في التجارة الإلكترونية والتسويق لها عبر قنوات التسويق المختلفة، وخصوصًا، إدارة الحملات المدفوعة عبر منصات مثل : قوقل، تويتر وفيسبوك (انستاقرام) وسناب شات.



جمال الجمالي Happy Story

- الاتجاه للشركات الاستشارية التسويقية في بداية المشروع خطر على استمراريته لعدة أسباب:
 - المبالغة الكبيرة المحتسبة من قبل شركات الاستشارة على المستثمر؛ مع العلم ان التسويق الإلكتروني غير مكلف ابدأً لكن هذه الشركات تعمل على نقص المعلومة عند المستثمر.
 - الوقت في الغالب أي مشروع يحتاج تواجد مستمر على شبكات التواصل الاجتماعي وهذا للأسف جزء مفقود عند الشركات الاستشارية لعدة أسباب أهمها تشغيل اكثر من مشروع في وقت واحد.
 - تحميل المستثمر جزء من عملية التسويق مما يسبب ارتباك للخطة التسويقية، لا أعمم الفكرة لكن لي تجارب شخصية و لمعارف مروا بنفس التجربة وأكد اجزم ان الشركات الاستشارية فشلت بشكل جداً كبير.
- المبالغة بالتوقعات قبل توقيع عقد تسويقي يسبب صدمة للمستثمر لأنه يبنى خطته المستقبلية على هذه التوقعات.
- مفهوم كتابة المحتوى يعاني من نقص وسوء فهم بنسبة كبيرة جداً . كتاب المحتوى المستقلين في المواقع التي تقدم مثل هذه الخدمات غير سعوديين وبشكل ما طريقة كتابة المحتوى وأسلوب الكتابة غير مناسب للسوق السعودي برغم أهميته لكن الى الآن لا يوجد كتاب محتوى.



تفاصيل tafaseel

حسين السقاف تفاصيل ستور

نحتاج حلول تستهدف المشاريع الستارت اب؛ فمثلاً في خدمات التغليف والطباعة:

- الكميات المطلوبة ضخمة على أي ستارت اب ، خصوصاً كتاجر تجزئة من المهم تكوين صورة مميزة عن علامتك التجارية من خلال أدوات التغليف المستخدمة في متجرك، كما تحتاج لتغيير وتنويع في التصميم والخامات بشكل مستمر.
- غالباً إذا دفعت مبلغ لأجل الكميات لا تحصل على نتائج أو خامات جيدة؛
- بمقارنة الخدمة في دول أخرى مثل أمريكا تجد تنوع في الخامات والكميات بسيطة ومعقولة جداً وبالإمكان إجراء طلب أونلاين لاحتياجك.
- استعراض التصميم قبل مرحلة الطباعة على المواد مشكلة أخرى يعاني منها الجميع سواء في الأونلاين أو الأوفلاين.
- كتابة المحتوى تشمل :

○ التحرير . ○ الكتابة الإبداعية . ○ محتوى SEO . ○ إدخال البيانات . ○ الترجمة .



مهند الناصر Fresh Basket

- أحد المشاكل للمتاجر الإلكترونية الناشئة احتياجها للكراتين والأكياس وتغييرها السريع.
- في السعودية لدينا مشكلة في شركات طباعة الكراتين خاصة الكميات المطلوبة من المطابع جداً عالية ومكلفة.



عبدالرحمن مجوم وافي

- أحد المشاكل للمتاجر الإلكترونية الناشئة احتياجها للكراتين والأكياس وتغييرها السريع.
- في السعودية لدينا مشكلة في شركات طباعة الكراتين خاصة الكميات المطلوبة من المطابع جداً عالية ومكلفة.



مشاعل الدريعان فانيللا

- من التحديات عدم إمام كاتب المحتوى بأساسيات (Search Engine Optimization SEO) ، معرفته بالأساسيات تساعده بشكل كبير على وضع الكلمة المناسبة في المكان المناسب. كتابة المحتوى صناعة جديدة، وألاحظ أغلب المتقدمين يأخذونها وظيفية مؤقتة لشغل وقت الفراغ. كتابة المحتوى تحتاج قارئ من وجهة نظري وليس شخص عادي سليم الإملاء فقط. التحرير ومدخل البيانات بعيدين تماما عن مجال وصف المنتجات أما الكتابة الإبداعية و محتوى SEO و الترجمة ضروري أن تجتمع في كاتب المحتوى الذي يصف المنتجات.



تجارب بعض أعضاء المجموعة



جمال الجمالي Happy Story

- أفضل نتيجة وصلت لها بالنسبة لكتابة المحتوى: القوالب؛ بمعنى إذا كان عندي أكثر من (١٠٠٠) منتج مثلاً ويدخل فيها حذف وإضافة اعتمد على قالب محدد أغير فيه اسم المنتج - الماركة - الصناعة.



مشاعل الدريعان فانيللا

- كاتب المحتوى يكون مسؤول عن صياغة كل الشروط في صفحات المعلومات، وعن ما يكتب في الاعلانات سواء في الموقع أو السوشيال ميديا، عمله لا يقتصر على وصف منتجات.
- لو يكون فريق المحتوى منفصل عن فريق التسويق ويكون مسؤول أيضا عن تصوير المنتجات وتعديل الصور الخاصة فيها يكون عمله متكامل بدون تشتيت، لدي مشكلة مع دمج المهام، شبه متأكد انها سبب تشتيت الفريق وضعف إنتاجيتهم وتطورهم ، بعد تجربة أشوف ان الفصل مهم للتركيز والتطوير، خاصة أن مؤشرات الأداء مختلفة للفريقين.
- القوالب تقتل المنتج وتضعف SEO.
- تصوير ١٠ منتجات في يوم واحد مع تعديلها ورفعها يأخذ وقت كبير؛ فكيف لو كثرت المنتجات؟ تبدأ تظهر المشاكل .. اذا كبر المشروع فلا يكفي الكاميرا والاستديو وهاوي التصوير، خاصة اذا تحتاج المتاجر موديل، و في حملات ضخمة في مواسم مثل رمضان والعيد. كذلك إذا زاد عدد المتابعين مواقع التواصل يحتاج تنوع كبير. المصورين اسعارهم مرتفعة والموديل كذلك.



خالد قزاز متجر جاهز

- من أكثر ما يستنزف وقت وفكر الفريق الإبداعي والتسويقي كتابة وصف المنتجات ووضعها بأسلوب سهل وتفصيلي في آن واحد حيث يشكل الوصف السهل جمل في نقاط تتكون من ٣ الى ٦ كلمات والوصف التفصيلي أسفل منه بحيث يحاكي التجربة والمنفعة التي يقدمها المنتج للعميل .. للأسف يعكف الفريق مالا يقل عن ساعة مع كل منتج للأسف لا توجد ضوابط تحد من نسخ واستخدام نفس الوصف والمحتوى لدى المنافسين .. كثيرا ما تعول المتاجر الالكترونية على استكشاف العميل وتعرفه على تفاصيل المنتجات لدى متاجر التجزئة فيصبح العميل جاهزا للشراء لدى تبضعه من المتجر الإلكتروني.
- كتابة محتوى جيد وإبداعي = وقت كبير مستنزف = تكلفة ومع تزايد المنتجات من الجيد تقسيم الوصف لمستويات

- **حد الكفاية** .. وهو الحد المقبول الذي يمكن من خلاله نشر المنتج (يكون مثلا ترجمة مباشرة إن كان المنتج موصوف بلغة أخرى) .
- **الإبداع في المحتوى** .. ويكون لمنتجات مختارة تحقق ربحية أعلى للمتجر أو تناسب أكثر مع هويته وطابعه (حيث تساهم المنتجات في رسم سمة المتجر) .
- **الإبداع المطلق** .. ويكون لمنتجات مهيأة لإطلاق حملة تسويقية مركزة فيها. وهنا يجذب العمل أكثر على إثراء المنتج بصور إضافية ووصف في أي الثلاثة للصور دورها في إثراء الوصف ومع ذلك تخضع هي أيضا لحد الكفاية مع تزايد المنتجات وكثرتها .



مي العذيب بل هاوس

- **كتابة المحتوى سواء لوصف المنتج أو المعلومات عامة الخاصة بالمشروع** تشكل نسبة كبيرة من عملية التسويق بشكل مختصر تساهم في عملية التسويق .. فالمعلومات المغلوطة أو الزائدة عن الحد بإمكانها المساهمة في إنجاح أو افشال مبيعات المنتج نفسه وكذلك الإقبال على المشروع ككل، وهي أحد الأدلة والمؤشرات التي تدل على احترافية العمل من عدمه. بالنسبة لي عانيت جدا في بداياتي وإحساسي بأهميته أصبح يأخذ مني وقت وتفكير حتى استخرج مفيد المفيد من الوصف أو غيره من المعلومات وغالبًا الناس يفضلون الاختصار ويتجاهلون الكلام الكثير .. صانع المحتوى شي مهم.



فرص و مقترحات



الفرص المتاحة في مجال الخدمات المساندة:

- **توريد المخزون:**
 - التفاوض مع الموردين.
 - البحث عن منتجات محلية مميزة.
 - التخليص الجمركي.
- **التوصيل للعميل:**
 - توصيل بين المناطق.
 - توصيل داخل المدن.
 - توصيل سريع جدًا.
- **التخزين والتجهيز:**
 - إدارة مخزون.
 - تغليف.
- **عرض البضاعة على المتجر:**
 - تصوير المنتجات.
 - كتابة وصف المنتجات.
- **الدفع:**
 - بوابات دفع .
 - شركات تحصيل.
- **التسويق وإيجاد الطلبات:**
 - تسويق إلكتروني للمتاجر.



- **الحلول لمستلزمات المتاجر الإلكترونية في الكراتين** التغليف يجب أن تأتي من متاجر إلكترونية متخصصة وليس من شركات تقليدية لأنها تتفهم متطلبات المتاجر الإلكترونية وتبني البيزنس مودل على هذا الأساس بدلاً من البيزنس مودل المبني على عملاء مثل بنده وجريير. نحن بحاجة لموقع مركزي في السعودية على غرار www.uline.com, علماً أنه يوجد شركة سعودية اسمها الذيبب للكرتون ربما تجدون فيها بعض ما تبحثون عنه لكن الخيارات مازالت محدودة مقارنة بالطلب الهائل والنمو السريع، هذا موقعهم:





برتكان

محمد زقزوق برتكان

- المحتوى النصي والمرئي الظاهر على جميع القنوات يجب أن يعكس الهوية (Branding)، والقيمة للعميل (Value Proposition). وبذلك، نموذج ابتكار العمل التجاري هي الخطوة الأولى في إنشاء محتوى متميز وابداعي.

رسال

RESAL.ME

حاتم كاملي رسال

- انصح باستخدام الذكاء الاصطناعي لكتابة المحتوى ، مستقبل التسويق بالمحتوى سيتحول للآلة باستخدام ما نسميه (ML) Machine Learning .
- وكالة أسوشيتدبرس كتبت ٤٠٠٠ قصة خبرية من خلال الذكاء الاصطناعي.

للمزيد اقرأ تدوينة عن :

مستقبل التسويق : كيف ستغير التقنيات الجديدة عالم التسويق

زيد

سلطان العاصمي زيد

- صورة المنتج تؤثر بشكل كبير على قرار الشراء لأنها هي النافذة الوحيدة إلى ذهن العميل.
- قلة الاهتمام بالتصوير الاحترافي للمنتجات تؤثر سلباً في المبيعات
- يوجد مجموعة جيدة من المصورين المتخصصين بتصوير المنتجات إما أفراد أو شركات و تكلفة تصوير المنتج تضاف إلى ميزانية التسويق
- حل مشكلة تكلفة التصوير يمكن التعاقد على عدد جيد من المنتجات إما دفعة واحدة أو مجزأة على السنة و يتم تقدير هذا العدد بناءً على توقعات صاحب المتجر وبهذا يكون العقد "مركز" للمصور ويستطيع تخفيض السعر.

توصيات

- التخصص في تقديم الخدمة.
- عقد تحالفات في قطاع التجارة الإلكترونية وخدماتها المساندة كالتحالفات بين المتاجر الإلكترونية وشركات الدعم اللوجستي.

روابط و مصادر



تقرير سابق لمجموعة التجارة الإلكترونية في السعودية حول الدفع الإلكتروني



تقرير سابق لمجموعة التجارة الإلكترونية في السعودية حول التوصيل



تقرير سابق لمجموعة التجارة الإلكترونية في السعودية حول إدارة العمليات والدعم اللوجستي "الفلفلمنت"



كيف صورنا أكثر من ٤٠٠٠ منتج بأقل من ١٠٠٠ ريال.



تفريدة ذات علاقة

Wamda ومضة @WamdaME Follow

يرى @mdarrab أن فرص التجارة الإلكترونية في السعودية ليست فقط في البيع والشراء، بل أيضاً في الخدمات المساندة

[Translate from Arabic](#)



مزن الضراب: هذا ما اعرفه عن التجارة الإلكترونية في السعودية
يمكن اعتبار المملكة العربية السعودية من أكثر أسواق التجارة الإلكترونية الواعدة في المنطقة العربية رغم التحديات التي تواجه القطاع في المملكة...
wamda.com

4:00 AM - 27 Aug 2017

21 Retweets 77 Likes

2 21 77

[Tweet your reply](#)

مزن الضراب @mdarrab · Aug 28
Replying to @WamdaME

شكراً لفرق ومضة هذا اللقاء.
في هذا الفيديو أستعرض أمثلة متفرقة لفرص المتاحة اليوم للريادين للبدء بها في #التجارة_الإلكترونية (1/7)

[Translate from Arabic](#)

[رابط التفريدة](#)



التجارة الإلكترونية
في السعودية
E-COMMERCE KSA

-  حساب تويتر
-  حسابنا على تليجرام
-  قناة المجموعة على تليجرام
-  موقع المجموعة
-  تقارير المجموعة
-  لطلب الانضمام
-  لإضافة متجر
-  لإضافة شركة
-  اتصل بنا
-  Meetup

جميع محتويات التقرير مشاعة حسب رخصة

