

استشرافا

مركز الدراسات الاستشرافية

PROSPECTIVE STUDIES CENTER

التجارة الإلكترونية ومستقبلها

د/ صالح بن إبراهيم الفريح

استشرافا

مركز الدراسات الاستشرافية
PROSPECTIVE STUDIES CENTER

الفهرس

- 4 المحاضر في سطور
- 6 مدخل
- 7 توجه العالم الى التجارة الاليكترونية
- 9 تصنيف الشركات وفتاتها:
- 12 كيف تنشأ الشركات الكبيرة وتبرز؟
- 13 عوامل النجاح في أعمال التجارة الاليكترونية:
- 14 يا ترى، ما هو أهم عنصر في هذه العناصر الخمسة؟
- 18 المنافسة في التجارة الاليكترونية
- 21 التجارة الاليكترونية E Commerce لها عدة أنواع
- 23 التجارة الإليكترونية ومستقبل الوظائف والتوظيف:
- 24 مستقبل التجارة الاليكترونية:
- 28 استثمار في المجال الذي تحبه وتمهواه:
- 33 كيف تتخذ قراراً صحيحاً؟
- 33 فما هي آلية اتخاذ القرارات؟
- 38 - مثلث الفريح للأعمال:

المحاضر في سطور

- خريج جامعة البترول والمعادن حاسب آلي مع مرتبة الشرف الاولى، ثم التحق بجامعة الملك سعود معيداً،
- حصل على الماجستير من جامعة USC في لوس انجلوس ثم الدكتوراه من جامعة نيو كاسل،
- بدأ اهتمامه بالتجارة الاليكترونية E COMMERCE وهو يدرس الماجستير؛ حيث كان لبحثه علاقة بأمن التجارة الإلكترونية ومكافحه الغش في التجارة الإلكترونية.
- عمل في التدريس بجامعة الملك سعود بعد حصوله على الدكتوراه،
- كان مستشاراً في مصرف الراجحي، ثم مديراً للبطاقات الائتمانية ثم تولى مديراً عاما للخدمات الخاصة والتميز في الراجحي، ثم مديراً للتمويل.
- عمل مديراً عاما لمصرفية الأفراد في بنك البلاد،

- تولى منصب رئيس نون كوم في السعودية -إحدى أكبر منصات التجارة الإلكترونية في المنطقة-.
- عمل مستشاراً في وزاره التعليم العالي و وزارة الاتصالات وتقنيه المعلومات، و وزارة المالية وأعمل رئيساً تنفيذياً للتقنية المالية في مجموعة سينومي ويعمل حالياً رئيساً تنفيذياً لشركة الأعمال الرقمية والمدفوعات NEO

مدخل

كان لي عدة تجارب شخصية في موضوع التجارة الإلكترونية E COMMERCE - بحكم دراستي وتجربتي في أمريكا-، فبدأت في عدة أشياء، بدأت في المواقع، ففي الوقت الذي كان سوق دوت كوم عنده حوالي 600 ألف منتج كان عندي ٦ مليون منتج في أحد المواقع؛ ولكن اكتشفت أنني أخسر وأخسر، وصرفت في حدود مليون ريال وما فيه دخل كبير، فأدركت أن فيه شيء خطأ، نحن نعرف البيزنس العادي ولكن ان تشتغل كتجاره إلكترونيه بحجم كبير، فهذا موضوع يختلف. وبعد أن دخلت في نون وشاركت في مشاريع أخرى؛ تبينت لي بعض خفايا التجارة الإلكترونية، وما وراء التجارة الإلكترونية، وهذا موضوع أتوقع أنه يحتاج إلى لقاء كامل وهو استثمار رأس المال الجريء.

العالم اليوم يختلف تمامًا عن السابق، نحن نرى مثلاً كريم بيعت بـ 11 مليار ريال، وأرباحها صفر أو بالعكس خسارة، فعلى أي آلية تم تقييمها؟ قُيِّمت على المبيعات، وهذا

أمر جديد؛ حيث لم يكن هناك بيزنس في العالم -قبل منتصف الثمانينات من القرن-20 يُقيم على المبيعات وهو خسران. وطبعاً هذا الأمر المستجد لم يصل للسعودية إلا مؤخراً، وذلك بعد شراء أمازون سوق، ودخول نون بمبلغ كبير مليار دولار، وبعد أن اشترت أوبر شركة كريم، وبدأ موضوع التجارة الإلكترونية يتطور، وبدأ الناس يفكرون بالفعل في إمكانية الاستثمار والانفاق في شيء بهدف أن يكبر ويتوسع مستقبلاً مع أنه قد يكون يخسر الآن! لدرجة أن البعض يستخدم مصطلح الحرق burning (بمعني حرق فلوس)؟ في ذلك، وأذكر أننا لما كنا نجلس مع الشباب -أيام جولي شيك ونون وعندما كان وادي موجودا- نقول كم حرقت الاسبوع هذا؟ وما فيه أرباح، فهو عالم يختلف تماماً عن ما تعودته الناس في التجارة العادية.

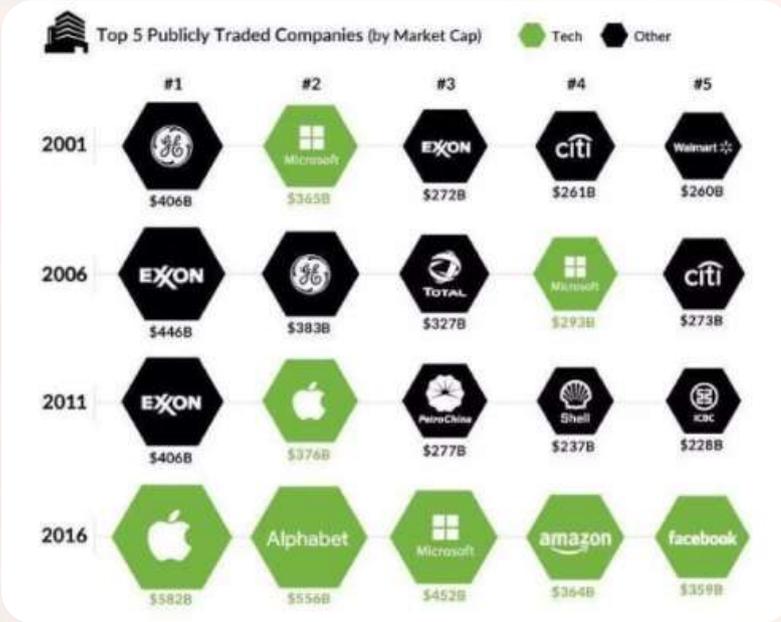
توجه العالم الى التجارة الاليكترونية The E Commerce:

التجارة الإلكترونية؛ هي ثمرة من ثمار التقنية التي تطورت بشكل كبير، وهذا ما يظهره الشكل التالي لأبرز الشركات ما بين عامي 2001 و 2016:

فوجد في عام 2001 أن أبرز خمس شركات لا يوجد منها الا مايكروسوفت كشركة تقنية.

وفي عام ٢٠٠٦ كذلك لا يوجد إلا مايكروسوفت
وفي ٢٠١١ دخلت أبل على الخط، ثم في عام ٢٠١٦ لا
ترى إلا شركات تقنيه،

زمن التجارة الاللكترونية The E-commerce Era



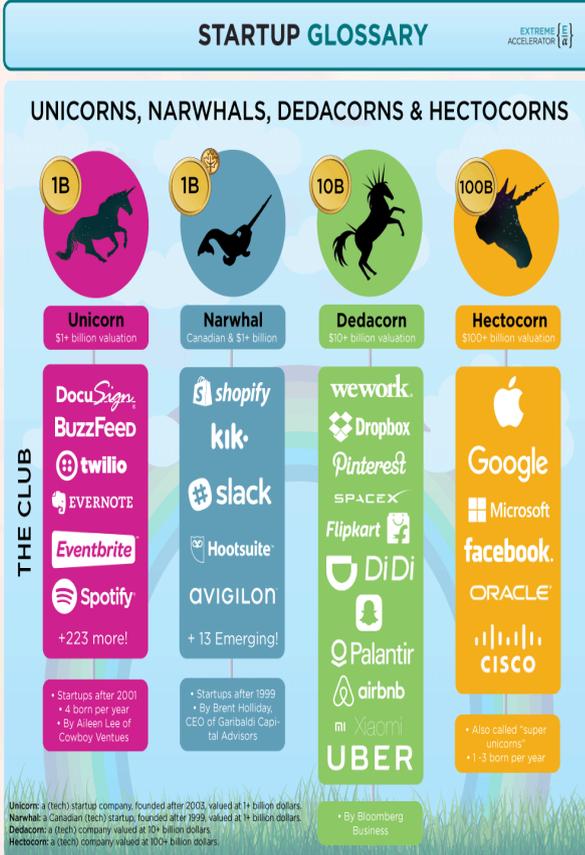
هذا يعني أن العالم تغير بشكل كبير؛ فمن كان يتوقع ان
هناك شيء ممكن أن يتعدى البترول؛ حيث كانت اهتمامات
اغلب الشركات تدور حول البترول أو البنوك؛ لكن تغير
التوجه فيما بعد نحو التجارة الاللكترونية او إلى التقنية بشكل
أدق؛ لأن التجارة الاللكترونية واحدة من عناصر التقنية الحديثة.

تصنيف الشركات وفئاتها:

البعض يتوقع انه لا يوجد إلا خمسة او عشرة مواقع ذات صلة بالتجارة الاليكترونية، والواقع أنك إذا دخلت في العمق تجد كماً كبيراً من المواقع؛ منها التي استمرت ومنا التي فشلت، فهو عالم كبير جداً؛ كما هو حال شبكات التواصل الاجتماعي التي تزيد على 2000 شبكة؛ لكن لا نعرف منها إلا القليل، كتويتر وسناب شات وفيس بوك الخ... عالم كبير يبرز منهم من يحالفه الحظ أو أن وراءه من وراءه. والشركات الكبيرة المليارية تُصنف الى فئات؛ منها ما تُسمى اليونيكورن؛ وهي شركة تقيمها فوق مليار دولار، والديداكورن فوق ١٠ مليار والهيكتوكورن فوق ١٠٠ مليار.

ومثل هذه الشركات الكبيرة لم تكن معروفة في العالم العربي، حتى دخلت كريم في الفترة الأخيرة؛ حيث قُيِّمت قبل مدة بأكثر من مليار دولار؛ فكانت هي الوحيدة من ضمن فئة اليونيكورن؛ ولذا لا غرو أن نجد اليوم الشباب الذين يتكلمون في ستارتب ويديرون الشركات الناشئة، يدعون ان شاء الله تصير يونيكورن.

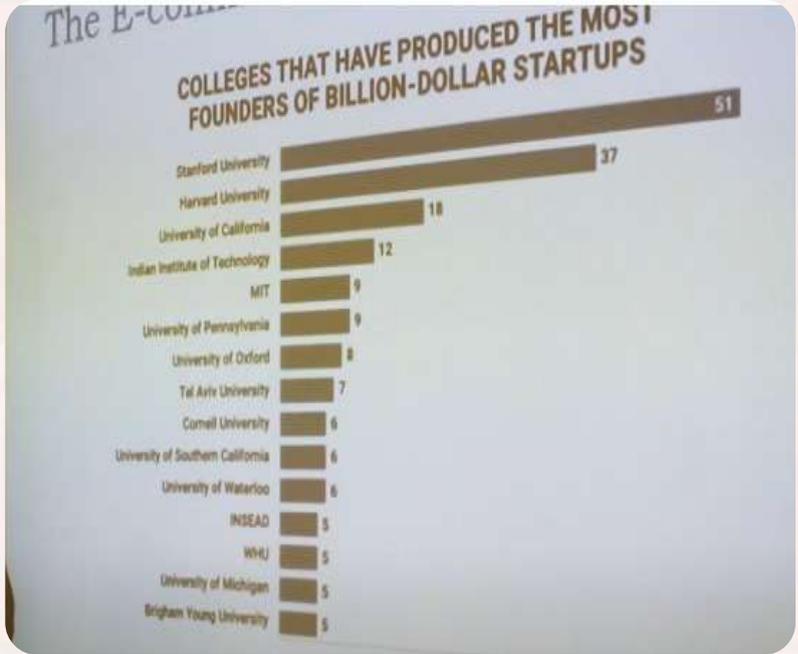
تصنيف الشركات



طبعاً اليونيكورن كشكل؛ هو شكل الخيل - كما يوضح الرسم -، وهو يستخدم غالباً عند الاطفال وعند البنات، وهو دليل عندهم على أنك ملائكي وتبرز وتكبر وتنتشر.

والملاحظ، حتى على مستوى العالم، قلة الشركات في هذه الفئة في عالم اليوم، وأقل منها وأندر الشركات في فئة الهيكوتكورن، والآن شركات كبيرة؛ مثل أبل وجوجل ومايكروسوفت تتنافس في أن تصل تريليون وتدخل ضمن هذه الفئة.

الجامعات والكليات التي أنتجت أكبر عدد من مؤسسي الشركات الكبيرة



كيف تنشأ الشركات الكبيرة وتبرز؟

كثير من الشباب يسألونني لماذا لا يكون عندنا في السعودية شركات مثل تويتر، ماذا تحتاج؟ لماذا لم تفكروا في ذلك؟ ويطرحون الموضوع على أنه سهل! وأنا على طول أقول لهم المانيا ماذا عملت في هذا، بريطانيا ماذا عملت وفرنسا؟ أعطني منتجاتها التي طلعت في العالم؟ الموضوع ليس موضوع أن تُخرج منتجاً جيداً، الموضوع أكبر من هذا بكثير؛ فهو يحتاج الى أمرين مهمين:

أ. الفكرة (الابتكار)

ب. الدعم الاستشاري الكبير،

فإذا توفر هذان العاملان فانتظر مثل هذه الشركات، وهذا ما هو حاصل في بعض الدول؛ فمثلاً نجد اليوم جامعة استانفورد الواقعة بجانب سيليكون فالي (مكان الابتكار والتطوير) نجحت في ذلك وأصبحت مكاناً للاستثمار وقيام الشركات؛ حيث تجد الأفكار من يتبناها ويدعمها؛ فبمجرد أن يكون عندك فكرة (ابتكار) يأتيك ملايين الدولارات، بل فيه اتفاقيات تمت بمليارات الدولارات. فالدعم والمحفزات التي حول المكان نفسه -القرب من وادي السيليكون فالي- هي التي ولدت الابتكارات والإبداع. ومثال واقعي، هو كريم في السعودية؛ حيث ظهر ١٢ تطبيق تكاسي؛ لكن لأن كريم حصل

على دعم كبير، فهو مع أنه كان يخسر؛ مع ذلك الناس تدعمه؛ ولذا استطاع ان يكبر، فمن يقدر ان يغذي الشجرة هذه ويصبر عليها؟

هناك حقيقة مؤثرة، وهي توفر رأس المال الجريء جدًا والكبير والذي يُقدر بمليارات الدولارات، هذا هو الذي أبرزهم. ستانفورد هي أكبر جامعة وتأتي بعدها الجامعات الأخرى. فالموضوع كما قلنا: ليس موضوع فكرة فقط او موضوع أشخاص؛ بقدر ما هو موضوع الدعم الذي يساعدهم بشكل كبير.

عوامل النجاح في أعمال التجارة الإلكترونية:

هناك عدة عوامل للنجاح في أي أعمال (بизнес) إلكترونية، وهي:



- الفكرة (Ideas)

- الفريق (Team)

- نموذج العمل (Business Model)

- الدعم (المال) (Funding)

- الوقت (Timing)

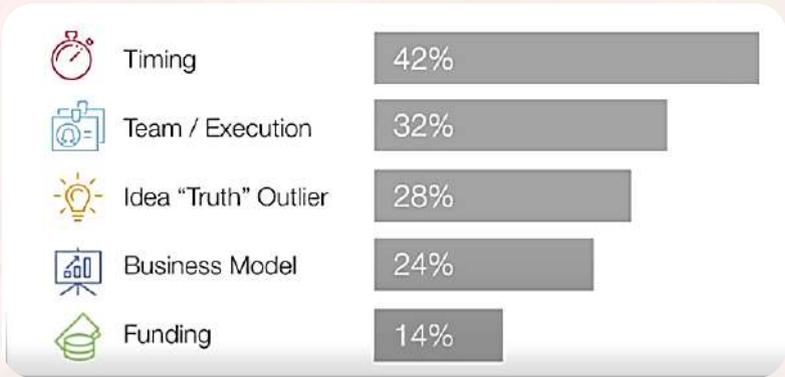
يا ترى، ما هو أهم عنصر في هذه العناصر الخمسة؟

أهم عنصر هو الوقت timing فأهم حاجة التوقيت لإطلاق المشروع، ويأخذ 42% في الأهمية، ويليه الفريق، وآخر شيء الدعم.

وأضرب لكم مثال: اليوم من أشهر المواقع في الفيديو -بل أشهرها- موقع يوتيوب Youtube، فهل السبب في ذلك أنه الموقع الأول والوحيد؟ لا فهناك مواقع بدأت قبله، لكنها لم تنجح كما نجح.

هل سمعتم بموقع Z-Com زد كوم؟ موقع سبق يوتيوب في النشأة واسمه أفضل من اليوتيوب؛ فالاسم حاله له قيمته الكبيرة؛ ومع ذلك لم ينجح؛ لماذا؟ لأنه جاء في وقت كانت الإنترنت فيه بطيئة، والناس ليس معهم جوالات، ولكي تشغل فيديو لازم تنزل الديكودر الخ...، ولذا لم ينجح. فلما جاء اليوتيوب -مع أن فكرته بسيطة وليس فيها شيء جديد- لكنه جاء مع بروز الإنترنت في أمريكا وتطورها؛ ولذا نجح لأنه جاء في الوقت المناسب.

نسبة مساهمة عوامل النجاح في أعمال التجارة الإلكترونية



ومثله أوبر وإير بي أم بي، الناس يتكلمون سابقاً؛ من سيقبل أن يسكن معه أحد في بيته؟ ومن سينقل أناساً غرباء معه؟ ولكن لما جاءت المشاكل الاقتصادية وشحت السيولة في أيدي الناس؛ بدأوا يبحثون عن حلول مما ساعد على نجاحها، ولو جاءت في وقت الطفرة لم تنجح ولم يلجأ لها الناس.

ومثال واقعي:

في كريم مثلاً هل الفكرة هي التي أنجحت كريم؟

فكريم هو نفس فكره أوبر

هل فريق العمل؟

هل نموذج العمل Business Model؟ فهو نفس النموذج الذي أخذ به أوبر في البدايات

هل التمويل (The funding)؟

هل الوقت (The time)؟

الواقع أن الذي ساعد كريم بشكل كبير هو التوقيت؛ لأنه جاء في وقت كانت الدولة مستعدة لدعم هذا الشيء، وتريد ان تستثمر في أوبر؛ فشرّعت لأوبر وشرعت لغيره.

فالوقت هو اهم عنصر في المشروع، وبعد هذا يأتي فريق العمل team؛ فمثلاً نأتي للفريق، ففريق كريم لم يتقاعسوا، وما قالوا الناس لن يركبوا؛ بل حصروا المشاكل وحلوها، فهم تجاوزوا أوبر لما استخدموا الكاش، بسبب أن كثيراً من الناس لا يرغبون الدفع بالبطاقات؛ لا لأنهم لا يملكون بطاقات -فمعظم الناس في المدن الرئيسية يملكون بطاقات-، والدليل على ذلك أننا كنا نبيع في الراجحي من البطاقات عام ٢٠٠٩ أكثر من 150 الف في السنه، من مسبقه الدفع فقط؛ لكن الناس وقتها لا يرغبون الدفع بالبطاقة لعدة أسباب؛ فبعضهم يخاف ان تنسرق وأسباب أخرى؛ فلما دخل الكاش حصل قفزة وازداد الطلب، فهذه ميزه الوقت، فإذا جاء المشروع في وقت مناسب وطور عمله؛ فإنه يحقق نجاحاً وتقدماً.

والفكرة لها دور ولا شك؛ لكن اغلب الناس الذين نجحوا نقلوا أفكاراً من غيرهم وطوروها؛ فالفيس بوك فكرة مكررة لكنها؛ مطورة، وهذا ينطبق على مشاريع كبيرة؛ فمثلاً فيزا دوت كوم، ليست الأولى في مجالها؛ فقد سبقها شركة دايانارز كلوب؛ لكن فيزا طورت الفكرة فنجحت. وأذكر أنني حضرت مؤتمراً للإبداع في شركة فيزا، وحضر في ذلك المؤتمر شخصية مشهورة عالمياً في التطوير، وكان مما قال: الناس دائماً يخافون من حقوق الملكية، والصحيح، أن تنسخ صح؛ فأنت إذا أردت أن تبدع، فخذ شيئاً؛ لكن انسخه صح وطوره. والدليل كما قال: أننا اليوم في مؤتمر عالمي للفيزا - التي تبلغ تعاملاتها مئات الملايين - مع العلم أن شركة دايانارز كلوب التي بدأت البطاقات الائتمانية انتهت؛ فالفكرة ليست مهمة بقدر الفريق المستعد لتطويرها فهو اهم شيء.

ونرجع لاستثمار رأس المال الجريء الذي تبحث عنه الشركات، فهم يبحثون عن الشخص قبل الفكرة، وقبل اي شيء. فالفلوس عندهم؛ لكن هل الفريق قادر على التطوير، ففرق بين من يجلس ويرابط لينام تحت الطاولة لينجز المشروع الذي يعتبره مشروعه، وذلك الموظف الذي يؤدي ساعات عمله بملل وينتظر متى ينتهي ويذهب للبيت، فمثل هذا لا تنتظر منه ابتكاراً وإبداعاً.

ونموذج العمل مهم، ولكنه يتعدل ويتغير؛ فقد يكون اليوم ملائم؛ لكن غداً لا ينفع، ويلزم تغييره وهكذا.

والتمويل غالباً إذا سارت الأمور السابقة بشكل جيد، فلن يقابل إشكالاً في التمويل، فمن عنده فكرة جيدة يبحث عنه الناس؛ فرأس المال يبحث عن الاستثمار الجيد.

المنافسة في التجارة الإلكترونية وما هي مجالاتها وأنواعها:

ننتقل لموضوع مهم في التجارة الإلكترونية، وهو مدى القدرة على المنافسة في هذا المجال. هل نستطيع أن ننافس فيه اليوم؟ هل أستطيع أن أنافس أمازون او نون او جولي شيك، شركات تنفق مبالغ كبيرة وتخسر، فمثلاً، سوق دوت كوم خسر 450 مليون دولار (حرقها)، يعني ناقص 450 مليون دولار إلى ان اشترته أمازون. فالموضوع، موضوع مبالغ كبيرة، فمن يستطيع اليوم ان ينافس؟ لهذا حتى الدولة لما دخلت التنافس، ممثلة في صندوق الاستثمارات ومعها دوله الإمارات، نجد أن كل واحد رصد 500 مليون دولار ليخرجوا بموقع مثل نون. كثير من الناس يتصورون ان الموضوع بسيط ولكن إذا دخلت في التفاصيل فالموضوع جداً معقد و جداً مكلف.

ولذا فأنا لا أنصح اي أحد يفتح تجارة اليكترونية - موقع كبير - مثل؛ نون او جولي شيك او أمازون؛ لأنك لن يكون عندك مادة عالية جداً تستطيع ان تنافس بها، فإلى اليوم كل بيعة تبعها نون تخسر فيها، ولكنها تبني زبائن. وهي من الشركات التي يصعب الاستثمار فيها، وأمامها خيارين؛ إما أن يأتي أحد كبير يشتريها، وغالباً الذي ينافس أمازون في أمريكا هو وول مارت، وهذه أكبر شركة في امريكا وفي العالم، كان عندها ٣ مليون موظف، يملكها تاجر، كان اغنى رجل بالعالم، مات وورثه اولاده وصاروا هم اغنى اغنياء العالم من كثرة أموالهم؛ ومع ذلك لم تستطع شركتهم أن تنافس أمازون؛ لان عقليتهم عقلية تاجر تقليدي، يشتري من الصين ويبيع، ولا خبرة لهم بالاونلاين.

العظيم كم مرة حاول يعمل بقالة أونلاين؛ لكنه لم يستمر؛ لأنه كل مرة يخسر، وهو لم يتعود أن يخسر؛ ولذا توقع أن فيه شيء غلط؛ لكن هذا هو البيزنس الاليكتروني، لازم تخسر مهما تسوي وما فيه شيء اسمه تربح الآن.

إذا كان هذا الشيء لا أقدر ادخل فيه، فأين ادخل؟

الواقع أن التجاره الالكترونية كبيرة جداً؛ فلندخل في الأشياء التي حول التجاره الإللكترونية او نخدمها مثل:

- خدمة التوصيل

- خدمة العملاء

- كراتين التغليف

- تصميم المواقع

- تصميم الشعارات

- بناء المواقع

- البنرات

- بناء التطبيقات

إذا سألتني أحد، أقول اليوم أفضل شيء التخصص في المنتجات، ابحث عن منتجات انت تحبها ولك رغبة فيها وتقدر تبدا فيها؛ سواءً تصنعها او تشتريها من الخارج، فتكون متخصص فيها، لان أصعب شيء في البيزنس المتعارف عليه من زمان، هو كيف تبيع؟ واليوم هؤلاء يفتحون لك المجال، ويعلنون لك بمئات الملايين، انت فقط تضع المنتج عندهم، فهذا غير الديموجرافية للبيزنس كاملا، فالיום هم يوصلونك للعميل لكن ماهي البضاعة التي تريد بيعها؟ أنا أعرف واحد من الشباب عنده مستودع فقط، ويبيع في نون والسوق ب ١١ مليون بالسنة.

التجارة الإلكترونية E Commerce لها عدة أنواع:

أ- بيع التجزئة، ومن صورها أن تكون أنت تملك البضاعة مثل أمازون

ب- مكان بيع / market place، حيث يعرض الناس منتجاتهم ويقسم لعدة صور، منها:

- إذا جاء طلب أرسل لك لترسله لي back to back

- for gel by هي بضاعتك ولكن تكون في مستودعي بحيث إذا جاء طلب أرسله لأنه أسرع

في الخدمة، وهناك عدة أشياء تشتغل في الموضوع هذا؛

- Shelving
- Packing
- Pacing
- Dispatching
- Delivery
- Cash Collection
- Payment
- Customer Service

- Customer Experience
- UX– Design
- BI
- After Sales
- Online Marketing
- Offline Marketing
- HR
- finance and Accounting

- ممكن تطلع لهم افكار في التسويق

- ممكن تسوي سيستم وتجلب موظفين

- الكراتين

- أدوات التغليف (الأكياس - التيب)

- تحصيل الأموال والدفع

- خدمة العملاء وتجارب العملاء ال customer experience

- الـ New X Design

- الأعمال الذكية Business Intelligence

خدمات ما بعد البيع/ اليوم اشترت شيئاً وترغب
ترجعه، ففيه شركات تستلم منك وأخرى تفحص المستلم
(الرجيع)، وثالثة تشتري الرجيع، وشركات تبيع الرجيع
وهكذا. وهذه السلسلة والتنوع تعني أنك تستطيع تدخل في
البيزنس وفي هذا المجال بالقدر الذي يتلاءم مع قدراتك.

التجارة الإلكترونية ومستقبل الوظائف والتوظيف:

دائماً يرد تساؤل معنا، وهو أننا في زمن التجارة
الإلكترونية سنفقد الوظائف وتنتشر البطالة! وأنا أقول
العكس، التجارة الإلكترونية تضيف وظائف زيادة، وكثير
من الزملاء يختلفون معي في الموضوع هذا، وأقول هي
تغير في طبيعة الوظيفة فقط؛ لكن العدد يزيد، وهذا مثال
بسيط من اكسترا Extra ونون، فـ Extra - على طريق الملك
عبد العزيز - كم فيه من موظف؟

يمكنهم جميعاً لا يتجاوزون 30 موظفاً؛ لأنك إذا ذهبت
لـ Extra، أنت تذهب بسيارتك وتوقفها وتوصل السلعة،
فأنت من يقوم بالتوزيع Delivery؛ لكن في نون فيه موظف
يقوم بذلك. كذلك أنت إذا ذهبت الى إكسترا تقوم بأخذ
السلعة من الرف أو المكان وتحطها على الكاشير؛ لكن في
نون، هناك موظف يقوم بذلك، وهكذا في عدة شغلات.
فتخيل كل اللي قاعد يصير اليوم في إكسترا ويقوم به

الناس، يقوم به موظفون في نون، وهذا يعني زيادة في الوظائف. يعني أنا حسبتها بحسبة بسيطة، لو مبيعات إكسترا، فقط نفس ما يبيعونه في المحل، يبيعه أون لاين، فهذا يحتاج تقريباً 60 سائناً، والواقع الذين في المحل 30 موظف فقط، فما بالك بالأشياء التي بعدها؟ في التقنية، في التوصيل في fulfillment ، في المستودعات، في التوظيف في ال Security ، شغلات كثيرة فهذه من الميزات للتجارة الإلكترونية؛ خاصة عندنا؛ حيث يوجد عدد من الشباب غير المؤهلين، والذين لم يكملوا دراساتهم، فهذه الوظائف جيدة بالنسبة لهم، وتلائم مستواهم، وليست وظائف دنيا يزدرىها البعض.

مستقبل التجارة الإلكترونية:

من النقاط المهمة، المستقبل للتجارة الإلكترونية The future of E commerce ما هو مستقبلها؟

طبعاً، هناك ثلاثة أمور مؤثرة نعيشها اليوم:

أ- العولمة Globalization هذه من أكبر الأشياء الحاصلة اليوم؛ حيث أصبح العالم كالتقريب والكتلة الواحدة، فاليوم يحصل أن تشتري بضاعة من بريطانيا تصلك هنا في الرياض بتكلفة 30 ريال شحن فقط؛ بينما لو تشتري طبق حلا من أسر منتجة وأنت في الربوة والمحل في النخيل تكلفك 30 ريال

وأكثر نقل فقط ليوصلها مرسل، بينما بضاعة بريطانيا التي تحتاج شحن وطيران الخ تكلف 30 ريال فقط؟ هذا ونحن في عام 2019، فما بالك في المستقبل، خاصة إذا علمنا أنه خلال الـ 20 سنة الماضية حصلت هذه النقلة في التجارة الإلكترونية مع العلم أن التقنية لم تكن متطورة والانترنت غير سريعة، ووسائل الدفع غير مهيئة ووسائل الشحن ليست بوضعها الآن! فماذا سيحصل خلال الـ 20 سنة القادمة؟

خذ مثلاً من التطورات الحاصلة الآن والمؤثرة؛ أن أمازون Amazon عملت لها مخزناً دولياً Store global؛ بحيث تطلب من أي مكان بالعالم فيأتيك، وفي السابق كان يختلف؛ حيث كان لها مخزن Amazon UK، أمازون France، أمازون India أمازون China وهكذا. لماذا كان كذلك؟ لأنه لا يستطيع أنه يبيع في الصين من السعودية؛ لاختلاف العملة وتكلفة الشحن آنذاك؛ أما اليوم، ومع سهولة الشحن والدفع فالوضع اختلف؛ فانا ممكن أضع 500 الف أو 600 ألف منتج للعالم كله، وهذا ما عملته أمازون حيث قامت بتأسيس مخزنها الدولي Amazon Global - ليخدم العالم كله؛ فأني واحد يمكنه الطلب من أي مكان في العالم ليصله طلبه.

فاليوم العولمة globalization تيار كبير ومؤثر، ويستطيع المنتج أن يسوق انتاجه في أي مكان في العالم. وأتذكر في إحدى المقابلات شاهدت واحد صيني يقول: أنا فتحت متجر

اليكتروني، وما دريت إلا جاعني طلب من نيوزيلاندا ومن أستراليا -دول لا أعرف لغتها أصلاً ولا أعرف أين توجد- ، فلاحظ أنك بمجرد أن يكون عندك منتجاً مطلوباً، تأتيك الطلبات ويسهل عليك تسويقه عالمياً.

فاليوم أنا أتوقع أن أكبر تطور مؤثر في التجارة الإلكترونية هو العولمة globalization التي تتجاوز الحدود وتفرض واقعاً جديداً على الدول.

ب- التطور الاليكتروني السريع الذي فرض نفسه؛ لدرجة أننا لم نعد نحتاج لوصف المنتجات بالإليكترونية لأن هذا هو الأصل، فمثلاً كلمة التجارة الاليكترونية بالانجليزية

E- Commerce أصبح الناس يستغنون عن E في الكلمة؛ لأن التجارة أصبحت في الجملة اليكترونية، ولذا لا نحتاج لنصفها بالإليكترونية، مثلها مثل الساعة التي كانت توصف بالساعة الاليكترونية Digital Watch ثم الآن استغينا عن الوصف وأصبحت كلمة ساعة كافية للدلالة. فنفس الشيء بالنسبة للتجارة، فكل شيء سيكون إلكترونياً، وأتوقع أنك مستقبلاً لا تحتاج تذهب لتشتري، ولماذا تذهب، وكل شيء يأتيك.

يتكلمون اليوم، أنه سيكون في المدن الجديدة الذكية Hyper Loops تحت الأرض للتوصيل، فأنت تطلب ويأتيك طلبك في بيتك. وقد يرى البعض أن هذا مبالغ فيه ويُستبعد. وهذا

مثل ما كان من البعض تجاه وسائل سابقة، كالطائرة وغيرها. وحقبة التطورات التي تحصل بسرعة تجعلنا لا نستطيع التنبؤ بالمستقبل، والى أين يصل الانسان في وسائله.

ج - التقدم في القدرة على معايشة المنتج عن بعد قبل شرائه؛ وهذه الخطوة إذا نجحت ستشكل نقلة كبيرة في التجارة الإلكترونية؛ لأن من أهم مشكلات وعوائق التجارة الإلكترونية، أن المنتج ليس أمامك، فإذا انحلت هذه المشكلة، وهذا ما تسعى اليه التقنية من خلال بعض الوسائل التي سمعنا عنها. ومن ذلك التوصل لوسيلة تجعلك تستطيع أن تشم ريحة العطر عن بعد قبل شرائه، والآن فيه نظارات تقوم بشيء من ذلك وهكذا. المهم إنك بتلمس وتشاهد السلعة، فنحن وصلنا المراحل عظيمة جداً في الموضوع هذا ونحن لا زلنا في البداية؛ فما بالك مستقبلاً، ماذا سيكون؟

فأنا أقول إنه مستقبل كبير وواعد، لكن ما الذي يهمننا نحن اليوم؟ أنا أقول إن المستقبل لمن يملك المنتج ويملك الماركة The brand أنا اليوم لماذا اشتري هذه ولا اشتري المنتج الثاني؟ لأنه ماركة أو لأن المنتج هذا غير موجود.

فحقيقة نحن كأشخاص أو كدول، إذا رغبتنا نستثمر، فلنستثمر بمنتجات تكون عندنا مصانعها أو ماركاتها، يعني

مثلاً، اليوم لكي يكون لدي أحسن استثمار، فأنا لست محتاجاً لأشتري مصنع X في دولة X وإنما أشتري الماركة نفسها، أو أدخل في الشركة نفسها، لأنه هو هذا الذي جالس يبيعه الآن، فالتجارة العادية لن تكون موجودة مستقبلاً.

طيب، أنا عادةً أطرح هذا الكلام لأناس أصغر سنًا من الموجودين، فسأمشي في الموضوع بسرعة لعل أحد يستفيد منها.

استثمر في المجال الذي تحبه وتمواه:

طيب، من يرغب أن يبدأ مشروعاً استثمارياً فما العمل، وبماذا ننصحه؟

أنا دائماً أقول: هذا يتوقف عليك أنت ورغبتك وهوايتك It is all about you خذوا مثال؛ رأيت مقطعاً لشخص مقطوعة رجله، ومع ذلك يتسلق الجبال، فلماذا يقوم بذلك؟ الجواب لأنه يحب التسلق، فهذه هوايته، وقد استوقفني هذا المنظر وفكرت في الموضوع، لأتوصل الى الفرق بين العذاب والهواية، فالشيء الذي تحبه، تميل اليه وتمارسه مستمتعاً وإن كان فيه مشقة، بخلاف الشيء الذي لا تحبه، فإن ممارسته تتحول الى عذاب. فالأمر يتوقف عليك، وهذا ينطبق على الاستثمار، فاتجه للاستثمار في المجال الذي تحبه، وليس فيما يحبه الناس؛ فالشيء الذي لا تحبه لا تدخل فيه.

وهذا ينطبق على جوانب كثيرة في حياة الانسان، فأنا أتذكر في الجامعة كان معنا أحد الشباب المتميزين في اللغة الإنجليزية، ودخل حاسب آلي، وكنا نقول له: يا ابن الحلال ما الذي جاء بك هنا، لماذا سجلت في الحاسب؟ فكان جوابه، أن المستقبل في الحاسب الآلي، قلت له: يا أخي المستقبل فيما تحب، المهم صاحبنا أكمل بصعوبة، وكنا نساعدته حتى أكمل الجامعة، وبعد خمس سنين تخرج واشتغل في مجال آخر، وترك الحاسب. مثل هذا لو إنه داخل لغة إنجليزية، كان الآن دكتور ويمكن مترجم يُشار إليه؛ لأنه مبدع؛ حيث كان يكتب قصائد بالإنجليزي ونحن في الثانوي.

فكونك تدخل في شيء تحبه، فهذا ما يجعلك تنجح وتبدع.

أنا أتذكر في هذا المقام اثنين من مشاهير العالم؛ وهما: وارن بافت - أشهر مستثمر في العالم - وبيل غيتس - صاحب مايكروسوفت-. حصل في اجتماع تخرج جامعة كولومبيا للبيزنس سكول، أن احدى الحضور سألت بيل غيتس قالت له: أنا أرغب أسأل مستر غيتس، أين اشتغل بعد التخرج؟

وبيل غيتس، طيب مرة ودقيق، وسأذكر لكم كيف الدقة عنده. بدأ يشرح لها، وقال الأدوية pharmaceutical مهمة، واذهبي كذا وكذا، ولم تسأل وارن Buffet، لكنه لم يصبر، فلما

خلص غيتس قال: أنا لم تسأليني لكني سأجيبك: اشتغلي في أي مكان، واعر في ماذا تجبين ثم انتقلي له، اشتغلي فيما تحبينه وستبدعين.

ومن عوامل نجاح مايكروسوفت الكبير، أن بيل غيتس كان يجب التطوير في التقنية بشكل غير طبيعي، فهو لما خلس Cu ذهب للأبحاث، وصار في الRND، تصور عنده 3 مليارات، وطول عمره في شركات التقنية، وبعدها يذهب الى التطوير؟

سأله مرة واحد، سؤال صعب - ما له داعي-، سأله: هل تعرف كل الخصائص التي في المايكروسوفت ايكسل؟

قال: نعم، طبعاً ما أظنه يكذب، الرجل من كثرة عشقه للتقنية وتطويره للبرمجيات هذا شغله.

يعني اليوم أنا أكاد أجزم أنه لا يوجد سوى 2 أو 3 في العالم الذين يعرفون كل الأشياء

الموجودة في المايكروسوفت اكسيل، ما بالك بعالم المايكروسوفت الذي يشكل فيه مايكروسوفت اكسيل 1 من عشرة آلاف من منتجات مايكروسوفت.

والخلاصة التي أريد أن أصل إليها؛ أن محبتك للشئ غالباً هو سبيل النجاح.

وارن بافت قال كلمة جميلة صراحة، قال: اشتغل الشيء الذي لو ما كنت تحتاج شغل اشتغلته، عندها استنبسط وتستمع؛ ولا تشتغل لكي تكسب فلوس فقط أو أنه أزين عند الآخرين أو نحو ذلك من أسباب ودواعي.

وأنا دائماً أنصح الشباب الصغار بهذا، واتوقع كثير من أبنائنا يحتاجون التوجيه؛ حيث يتساءلون الى أي تخصص نتجه، وماذا نعمل؟

انا مثلاً أحب الرياضيات من صغري، من قبل الابتدائي والوالد يعطيني أيام الفراغ عمليات زائد وناقص، وأحب ذلك؛ لكن لا أحب الحفظ ابداً، وكان الوالد يرغب أن أكون طبيباً.

قلت له: يا ابو صالح انا والله ما أحفظ أبداً، في الوطنية حصلت على درجة منخفضة وفي الفيزياء حصلت 100 فأبداً لن أذهب للطب، أنا رجال افهم لكن يصعب علي الحفظ. حاولت فيه واقنعتة وسجلت في البترول، وذهبت وأنا لم أحدد أي قسم، ودخلت هندسة كيميائية - كما تعرفون، شباب وليس هناك من يوجهك - ومهندس كيميائي تحس اسمها زين بس، تخيل نفسك بالطو ومهندس، ما في أي سبب.

سبحان الله لما ذهبت للجامعة، ومع الغربة والوحدة والنقاش بدأ الواحد يفكر، وجلست مع نفسي متسائلاً؛ لماذا دخلت هندسة كيميائية؟ فأنا لا أحب الكيمياء، ثم أين ستشغل؟ ستشغل في الشرقية، وأنا لا أرغب العمل في الشرقية، وأنا أحب الرياضيات. فكرت وسألت لأجد أن الرياضيات تلتقي مع الحاسب، وكان علم الحاسب الـ Computer Science إلى فترة قريبة تابع لكلية الرياضيات أو قسم الرياضيات. والـ Computer Engineering تبع قسم الهندسة الكهربائية، جاءني المثبطون، وقالوا يا رجال يجيبون فلبيني بـ 1500 يجيبون لك هندي ويقوم بالشغلة؛ لكنني قلت: أنا ما دام اني أحب الشغلة فخلني أول شيء أبدأ فيها، والحمد لله تخصصت حاسب وكان من أفضل الأشياء.

فأنا أقول: الشباب؛ أولادنا وأقاربنا يحتاجون بعض النصائح، في تحديد التخصص، البعض ينصحهم اذهب لهذا التخصص ولا تذهب للتخصص هذا، وأنا أقول انظر لنفسك، واتجه لما تحب. هل أنت تحفظ، او تفهم، هل تحب مقابلة الناس، هل انت انسان يستهويك القريب shallow أو انت انسان عميق Deep كل هذه الشغلات أنا اتوقع مهمة في اختيار التخصص.

كيف تتخذ قراراً صحيحاً؟

القائد الناجح والقائد الفاشل ببساطة من يتخذ القرار الصحيح أو عكسه؟

والقدرة على اتخاذ القرار مهمة؛ وأرى أن كونك تتخذ قراراً خطأ أحسن من إنك تتأخر في اتخاذ قرار صحيح.

فما هي آلية اتخاذ القرارات؟

أنا بحياتي - سبحان الله - دائماً أحب أن أضع قواعد وأمشي عليها، ويعجبني الذي يضع قواعد ويمشي عليها؛ لأن هذا يريحك.

أعطيكم قاعدة / يقول لك لو أتاك موظف يرغب الاستقالة، فهل توافق على الاستقالة أو لا؟

طبعاً أنا هنا لا أتكلم من وجهة النظر الشرعية، فما عندي تحصيل شرعي، وإنما أتكلم من وجهة نظر أعمال تجارية بزنيس.

هناك قاعدة بسيطة، يقول لو هذا الشخص لم يأتك ليستقيل، وإنما جاء ليتوظف، وأنت تعرف ما تعرفه عنه، فهل توظفه أم لا؟ إذا كنت ستوظفه، فأبقه ولا توافق على استقالته، وإن كنت لن توافق على توظيفه، فقل له: الله يوفقك ومع السلامة.

طبعاً أنا هنا أتكلم عن شخصك أنت، لأنه أحياناً يأتيني شخص أتمنى إنه يجلس، لكن حصل على وظيفة فيها 50% زيادة، فهنا الوضع يختلف.

فألية اتخاذ القرار قضية مهمة، أنا أذكر بعض المدراء الذين اشتغلنا معهم كان يأخذ له فترة طويلة حتى يتخذ القرار، فكنت أقول لهم، يا أخي ما إذا سيحدث؟

القاعدة هي / What if؟ طيب وإذا اتخذت القرار ماذا سيحدث؟

فلتكن قاعدتك دائماً، أنا إذا اتخذت القرار هذا ما الذي ممكن أن يحصل؟

إذا ما فيه عواقب؟ أو عواقب أقل من الشيء الثاني، اتخذه واتخذه بسرعة.

وهذا يساعد كثيراً حقيقةً في اتخاذ القرارات.

فيه موضوع شيق جداً، الرسول صلى الله عليه وسلم يقول: المسافر شيطان، والمسافران شيطانان والثلاثة ركب - أو كما قال صلى الله عليه وسلم. بعض البحوث توصلت الى أنه إذا كان عندك ثلاثة مؤسسين Founders فهو أحسن عدد لنجاح الشركة، سبحان الله.

وبناءً عليه أنا دائماً لما يأتيني شباب يرغبون العمل والشغل في شيء، أسألهم كم عددكم؟ فإن كانوا اثنين قلت ضموا لكم ثالث. يقولون ما نحتاج، أقول لهم ولو ضموا لكم ثالث سيساعدكم، لأنكم إذا كنتم اثنين وعندكم اجتماع مهم حول موضوع، وأحدكما اعتذر فلن يتم الاجتماع ويتأخر الموضوع أسبوع؛ لكن إذا أنتم ثلاثة فلو اعتذر واحد فيمكن يجتمع اثنان وينهوا الموضوع.

وحبذا أن يكون الثلاثة متنوعين ومكملين لبعض، لا متشابهين، فالتشابه يفقدهم التنوع.

أنا أتذكر من أشهر الشركات التي نجحت في العالم شركة زابوس وهي شركة تبيع سلعة يصعب تسويقها، وهي الجزم -أكرمكم الله- لأن الجزم لو أنت تلبس 41 أو 42 مو كل 42 تركب عليك وهكذا. الشركة بدأها واحد وساعده آخر اسمه Toni Shape؛ الشاهد انهم اشتغلوا بشكل كبير على تطوير وسائلهم، ومن الأمور التي عملوها في الموضوع، أنهم قالوا: الترويج مجاني، يقول صار الناس إذا يرغبون شراء واحدة يشتركون ثلاث، وإذا أخذوا ثلاث، في الغالب، يبقى اثنين ويرجع واحدة.

ماذا عمل بعد ذلك، عمل مستودعاً بجانب مستودع يو إس؛ حتى يكون الشحن مجاني، فإذا ما رجعها بيسويها هنا ولا هنا.

فدائماً الفريق المتنوع الذي يعمل معك، يساعدك على أن تبعد وتحل مشاكلك وتطور وضعك، ويحدد أولوياتك التي تركز عليها.

ومن الأمور التي أقولها دائماً: أنك تحتاج حقيقة إلى أحد يكون معك في الموضوع ويكملك.

وهذا ذكرني بقصة يذكرها Tony Shape، وهو من المبدعين، يقول: كنا في سكن الجامعة، وكنا نهرب ونذهب لإحضار بيتزا من بيتزاهات ونبيعها ونكسب منها. يقول: ما قاهرنا إلا واحد سمين، يشتري منا بيتزا حجم كبير ويرجع، وهو بالدور الثاني، ثم بعد ساعتين يرجع ويشتري ثاني كبيرة، فيخلصها علينا، اكتشفنا بعدين إنه يبيع فوق، فالرجال يصرف ويبيع فوق، وقد يربح أكثر منا الذين نذهب ونتعب.

هذا الرجال يذكر عنه، أنه صار هو الرئيس المالي حق زابوس. فمثل هذا العقل يفيدك ويعرف كيف يجلب الفلوس، فالتكامل مهم في الفريق.

طيب، أنا لا أريد أطيل عليكم في شغلة بسيطة، وقد تكون فلسفية.

- مثلث الفريح للأعمال:

أنا أحب أبني بزنس كثير، واشتغلت في عدة شغلات، وأحب أبني بغض النظر عن الإكمال، فقد لا أكمل - هذا طبعي - وقد دخلت في أشياء كثيرة وفي مجالات عدة. وبعد تجربة طويلة في الموضوع توصلت الى نموذج أسميته مثلث الفريح للأعمال، وهو ما يوضحه الشكل التالي.

مثلث الفريح للأعمال Alfuraih business triangle



فأنت إذا ترغب في بناء مشروع تعتبره مشروع العمر، فلا بد من توفر ثلاثة شروط وضوابط فيه:

أولها/ أن يكون عندك قيمة مضافة Competitive Advantage

فيه شيء تضيفه.

أحياناً يأتيك واحد يقول لك أنا أرغب أشتغل في المناديل، وتساله، لماذا؟ فيقول لا أدري، لكن يقولون بيزنس زين؟

ومن مشاكلنا في البيزنس اليوم، موضوع الاستيراد من الصين، فكل من جمع له قرشين راح للصين ورآى، ثم يقول: اوه والله يبيعون هذا بسبعين ريال وفي السعودية ب140 ريال، فيذهب ويستورد السلعة ب70 ويوصل 80، ثم يجده يُباع بالجملة ب75 ريال. أنالي 20 سنة اشتغل في الصين توريد، أحياناً نجد أنفسنا نشتغل زين، ثم فجأة ينخسف السوق، لماذا؟ لأن أحد المدرعين ذهب وأحضر السلعة، ولما أحضرها قالوا له: الموضوع ما ينباع، يقارن سعر بسعر فهذه مشكلة.

اليوم إذا عندك قيمة مضافة Competitive Advantage في البيزنس فهذا الشيء المطلوب، وإلا فلا تعمله، فمشروع صالح التجاري ينبغي أن يختلف عن أحمد، وإلا فلا يعمله.

الشيء الثاني / الاستقلال، لتكون مستقلاً independent

فلا تعمل بيزنس وأنت تعتمد اعتماداً كلياً على شخص أو على تقنية محددة؛ لأن هذا يعني فشل مشروعك مباشرة في حال فقد الشخص أو تغير التقنية أو الوضع الذي ربطت مشروعك به.

أذكر في هذا الباب، أن أحد أشهر المطاعم الإيطالية في الرياض في شارع التحلية، كان من أفضل المطاعم ويتابعه شيف إيطالي، وكنا نأتي له إذا جاءنا زوار من الخارج. في يوم من الأيام، كنت جالساً وبجانبي إيطالي، طلع الشيف قال: أنا سأسافر؛ لظروف زوجتي، وبالفعل سافر؛ وبعد ذلك بـ 4 أشهر قفل المطعم. لماذا؟ لأنه كان معتمداً على ذلك الشيف الذي سافر. وكنت وقتها سألت؛ طيب ومن سيدير المطعم؟ فقال: فيه مجموعة فلبينية دربناهم لذلك. ومع ذلك لم يستمر المطعم؛ لأنه كما ذكرنا معتمد على شخص.

الشيء الثالث / القابلية للتوسع Expandable وهذه نقطة

مهمة، ولعلي أقرب ذلك بالمثل التالي؛

اليوم أنا بعرض عليكم بيزنس موجود يحقق لكم 200%

في الشهر، من يرغب الدخول معي؟

نعم بيزنس واقع ونسبة حقيقية!

تدرون ما هو؟ إنه بيع الماء، بحيث تشتري كرتون ماء نونفا يحتوي على 40 حبة ب15 ريال، وتوقف عند الإشارة الظهر وتبعه الحبة بريال، فأنت حققت 200% في يوم؛ لكن هذا ليس بزئيس، بمعنى البنزنس، فهو محدود جداً، ولا تكاد تذكره مبالغه.

ودائماً النسبة تعتمد على حجم البنزنس، كم المبلغ؟ وغالباً كلما كبر رأس المال قلت النسبة. أحد الإخوة، جزاه الله خيراً قال كم المبيعات؟ اليوم صندوق الاستثمارات العامة عنده مليارات،

ويقول لك يربح 2% - 3% وأنت تلقاك عندك بيزنس صغير والأرباح تطلع 9%، ويقول البعض: يا أخي أنا لو مسكوني فلوسهم تلك، كنت حققت لهم أكثر، وما يدرون أنه كلما كبرت الفلوس كلما صعبت إدارتها.

فهمهم أن تشتغل في بيزنس قابل للتوسع، وهذا يذكرني بمن يقول من الشباب: أنا عندي البنزنس هذا، فأقول له: لو أعطيتك 100 ضعف رأس المال الذي بدأت فيه؟ هل سيكون فيه بزنس وتوسع؟ فإن لم يستطع التوسع، وبقي في وضعه، ولم يستطيع أن يكبر، فهذا ليس بزنس العمر، هذا بيزنس تحصل منه فلوس محدودة وتقف.

فهذه الثلاثة الشروط، أنا أرى انها مهمة في أي بيزنس تتوقع أن تركز عليه وتعيش معه، بمعنى أنه بيزنس العمر، مثل لو جئنا الجريسي، تجده اشتهر في الأثاث طول عمره، فخلاص هذا بيزنسه، مع أن عنده بيزنس آخر. فهذا اللي أنا اتكلم عنه، فابحث عن البيزنس الذي دائماً ممكن تشتغل عليه وتُعرف فيه.

طبعاً، ما أخفيكم أن هذا ينطبق على مشروع العمر للأخرة كذلك.

اليوم، أنا أقول كل إنسان لازم يكون عنده مشروع العمر، دنيا وأخرة.

ففي الآخرة مشروع العمر الذي أبنيه ما هو وكيف أبنيه في ضوء هذه الشروط الثلاثة؟

أنت لما تأتي تشتغل في أي شيء في الدعوة والعمل الخيري، فلا بد أن يكون لك أنت قيمة مضافة.

الشيء الثاني إنك ما تعتمد اعتماد كبير على أحد، بل تقدر تشتغل المشروع بنفسك،

والشيء الثالث؛ أن يكون أثره كبير وممتد، وتقدر تتوسع فيه، يعني ما تروح تحاول تشتغل في موضوع وفي الأخير، تجد نفسك تعمله عشر مرات ثم يتوقف ولا يعود ينفع.