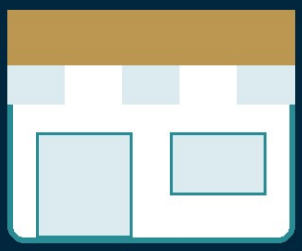
مورد مجاني للمنشآت

قائمة التحقق من جاهزية التجارة الإلكترونية

في دولة الإمارات



٤٠ خطوة عملية لإعداد متجر إلكتروني موثوق وجاهز للتشغيل

01 تحقق من جدوى عرضك

02 جهز المدفوعات والتوصيل

03 أطلق متجرك بثقة



مقدمة / مورد مجاني للمنشآت

طريق أوضح لبدء البيع الإلكتروني

قائمة عملية تستند إلى أدلة لمساعدة رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة في الإمارات على الاستعداد للبيع عبر الإنترنت.

ما الذي يقدمه هذا المورد؟

٤٠ بنداً للجاهزية عبر ثمانية مجالات، مع أوراق عمل عملية وبطاقة تقييم وخطة تحسين للشهر الأول.

طريقة استخدام هذا الدليل

01 حدد نموذج البيع

سواء كنت تبيع منتجات مادية أو رقمية أو خدمات، استخدم البنود المناسبة وفسّر كل بند لا ينطبق.

02 تحقق من كل بند عملياً

استند إلى منتجات وطلبات ومزودين حقيقيين أو إرشادات رسمية، لا إلى الافتراضات.

03 سجل الحالة والدليل

جاهز = مثبت بدليل، يحتاج تحسيناً = أصلح المشكلة، غير متأكد = تحقق.

04 حدد المسؤول والموعد

تحول أوراق العمل القابلة للتعديل المشكلات إلى مهام واضحة ومسؤوليات محددة.

05 راجع بعد الإطلاق

راجع النتائج أسبوعياً وعدّل افتراضاتك.

تنبيه مهم

التقييم الذاتي لا يؤكد صحة الترخيص ولا يمثل رأياً ضريبياً أو مراجعة قانونية أو اختباراً لأمن المدفوعات أو شهادة اعتماد. تحقق من المتطلبات السارية لدى السلطات المختصة في الإمارات والمستشارين المؤهلين.

طريقة التقييم ومتابعة التقدم

سجل حالة كل بند بناءً على مثال واقعي أو مستند يمكن التحقق منه.

الإجابة	النقاط	استخدمها عندما
جاهز	1	اكتمل البند المنطبق، ولديك دليل يؤكد ذلك.
يحتاج تحسيناً	0	توجد فجوة أو مشكلة تحتاج إلى تصحيح.
غير متأكد	0	لم يتم التحقق من البند بصورة كافية.
غير منطبق	مستبعد	وثّق سبب عدم انطباق البند على نموذج عملك.

مجالات الجاهزية الثمانية

القسم	التركيز	البنود
01	جدوى المشروع والعرض	5
02	الترخيص والامتثال	5
03	المتجر والمحتوى	5
04	المدفوعات وإتمام الشراء	5
05	التوصيل وتنفيذ الطلبات	5
06	ثقة العملاء وخدمتهم	5
07	التسويق وقياس النتائج	5
08	الإطلاق وأول ٣٠ يوماً	5

نسبة الجاهزية

عدد البنود الجاهزة ÷ عدد البنود المنطبقة × ١٠٠ = نسبة الجاهزية الإرشادية. إذا انطبقت جميع البنود الأربعون، يمكنك كذلك عرض درجتك من ٤٠. يجب تفسير البنود غير المنطبقة.

هذا مؤشر للتخطيط الذاتي، وليس معياراً قطاعياً أو درجة لقياس الامتثال القانوني.

القسم ا

01



جدوى المشروع والعرض

لماذا يهم هذا القسم؟

تحقق من وجود طلب حقيقي، وحدد عرضاً مربحاً وأهدافاً واقعية

ما الذي ستراجعه؟

- الربحية
- القيمة
- العميل

جدوى المشروع والعرض

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

01 / تحديد شريحة العملاء الأولى

حدد مشترياً بعينه واحتياجه الشرائي والمناسبة التي قد تدفعه للشراء.

طريقة التحقق: قابل ٣ إلى ٥ عملاء محتملين أو راجع استفسارات فعلية وسجل الأدلة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

02 / اختبار الطلب على الشراء

ابحث عن دلائل حقيقية على نية الشراء، وليس مجرد الإعجابات أو المجاملات.

طريقة التحقق: نفّذ اختباراً محدوداً للاستفسارات أو الطلب المسبق أو عرض المنتجات عندما يكون ذلك مسموحاً.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

03 / اختيار تشكيلة أولية واضحة

ركّز عند الإطلاق على منتجات يمكنك توفيرها وتسليمها بصورة موثوقة.

طريقة التحقق: حدد من ٥ إلى ١٥ منتجاً ذا أولوية ووضح سبب اختياره.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

04 / تقدير هامش بيع واقعي

أدخل تكلفة المنتج والتغليف ومعالجة الطلبات والتوصيل والمرتجعات والعروض ضمن التسعير.

طريقة التحقق: احسب المساهمة المالية لكل طلب باستخدام عروض أسعار فعلية من مقدمي الخدمة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

05 / اختيار هدف قابل للقياس عند الإطلاق

حدد نتيجة تجارية عملية للشهر الأول.

طريقة التحقق: ضع هدفاً للطلبات المدفوعة أو معدل التحويل أو الاستفسارات المتكررة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

سجل قرارات العملاء والعرض

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
العميل الأساسي	صف العميل الأول واحتياجه الرئيسي. _____
العرض ودليل الطلب	اذكر ما ستبيعه وكيف تحققت من الطلب عليه. _____
الجدوى المالية للطلب	سجل سعر البيع والتكاليف المباشرة والمساهمة المالية لكل طلب. _____
هدف الإطلاق	اكتب هدفاً قابلاً للقياس وموعد مراجعته. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٢

02



الترخيص والامتثال

لماذا يهم هذا القسم؟

تحقق من التراخيص اللازمة والتزامات حماية المستهلك

ما الذي ستراجعه؟

- حقوق العميل
- المتطلبات الضريبية
- الترخيص

الترخيص والامتثال

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

06 / التحقق من الرخصة التجارية

تأكد من أن الشكل القانوني والترخيص يسمحان بالنشاط الإلكتروني والقنوات والنطاق الجغرافي المقصود.

طريقة التحقق: تحقق من النشاط والموافقات المطلوبة لدى سلطة الإمارة أو المنطقة الحرة المعنية.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

07 / مراجعة متطلبات المنتجات الخاضعة للتنظيم

حدد الموافقات أو الملصقات أو التصاريح الخاصة بالمنتجات أو الخدمات المنظمة.

طريقة التحقق: تأكد من المتطلبات لدى الجهة القطاعية المختصة قبل إدراج المنتجات.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

08 / تجهيز الإفصاحات المقدمة للمستهلك

اعرض بيانات المنشأة ومعلومات دقيقة عن المنتج والشروط والدفع والضمان.

طريقة التحقق: راجع إرشادات حماية المستهلك الإماراتية، بما فيها متطلبات تقديم المعلومات باللغة العربية.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

09 / مراجعة التسجيل الضريبي وضريبة القيمة المضافة

قيّم التزامات التسجيل والفواتير وضريبة الشركات وحفظ السجلات.

طريقة التحقق: قارن وضع منشأتك بإرشادات الهيئة الاتحادية للضرائب المحدثة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

10 / وضع أساس للخصوصية والتسويق

وثّق جمع البيانات الشخصية وصلاحية الوصول والموافقة والممارسات الترويجية.

طريقة التحقق: راجع المتطلبات السارية واستعن بمستشارين مؤهلين عند الحاجة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

متابعة الترخيص والضرائب والالتزامات

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
جهة الترخيص	سجل الجهة والنشاط المرخص والبنود المطلوب تأكيدها. _____
المنتجات والقيود	حدد المنتجات المنظمة والموافقات المطلوبة إن وجدت. _____
معلومات المستهلك	حدد السياسات والإفصاحات العربية وبيانات الفواتير المطلوب إعدادها. _____
مراجعة الضرائب	سجل فحوص التسجيل لدى الهيئة الاتحادية للضرائب وجهة المراجعة المتخصصة. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٣

03



المتجر والمحتوى

لماذا يهم هذا القسم؟

اصنع صفحات منتجات واضحة وتجربة شراء مناسبة للهواتف

ما الذي ستراجعه؟

- اختبار المتجر
- المحتوى الدقيق
- القوائم

المتجر والمحتوى

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

11 / تصميم رحلة التسوق على الهاتف

يستطيع العميل تصفح المنتجات واختيارها والوصول إلى الدفع بسهولة عبر الهاتف.

طريقة التحقق: جرّب مسار الشراء الكامل على جهاز هاتف حقيقي.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

12 / إعداد قوائم منتجات دقيقة ومفيدة

تتطابق الأوصاف والصور والخيارات والأسعار والتوافر والشروط الأساسية.

طريقة التحقق: راجع ٥ قوائم منتجات قبل الإطلاق وقارنها بالمنتجات الفعلية.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

13 / تقديم المعلومات العربية المناسبة

تستوفي تفاصيل المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء المتطلبات السارية للغة العربية في الإمارات.

طريقة التحقق: راجع المحتوى العربي المطلوب مع مستشار محلي مؤهل عند وجود شك.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

14 / إظهار معلومات موثوقة عن المنشأة

يستطيع العملاء العثور على هوية البائع ومنطقة خدمته ووسائل اتصال موثوقة.

طريقة التحقق: راجع تذييل الموقع وصفحات التواصل ومن نحن والسياسات.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

15 / التحقق من أساسيات سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول

تكون الروابط وحقول الإدخال والصور والعناوين مفهومة وقابلة للاستخدام.

طريقة التحقق: جرّب التنقل بلوحة المفاتيح وتكبير الصفحة وفحوص قارئ الشاشة المختصرة عند الإمكان.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

ملخص المتجر ومحتوى المنتجات

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
الصفحات الرئيسية	حدد صفحات الرئيسية والفئات والمنتجات ومن نحن والتواصل. _____
خطة المحتوى بلغتين	حدد المواضع التي تتطلب محتوى عربياً وإنجليزياً. _____
معلومات المنتجات	حدد الصور والأسعار والتوصيل والخيارات وحقول المخزون. _____
رحلة التسوق بالهاتف	صف أقل عدد من الخطوات من عرض المنتج إلى تقديم الطلب. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٤

04



المدفوعات وإتمام الشراء

لماذا يهم هذا القسم؟

اختر وسائل دفع مناسبة، واختبر الطلبات من البداية للنهاية

ما الذي ستراجعه؟

- المطابقة المالية
- إتمام الشراء
- رسوم الدفع

المدفوعات وإتمام الشراء

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

16 / مقارنة مزودي الدفع ورسومهم الفعلية

راجع التسجيل والتحويلات المالية والبطاقات المدعومة والرسوم والاعتراضات والاسترداد.

طريقة التحقق: اطلب قائمة رسوم مكتوبة وتحقق من وضع المزود عبر المصادر الرسمية.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

17 / اتباع نهج آمن لإتمام الدفع

تجنب التعامل المباشر مع بيانات بطاقات الدفع دون ضرورة وراجع خيارات الدفع المستضافة لدى المزود.

طريقة التحقق: تأكد من تكامل الدفع وتقسيم المسؤوليات مع الجهة المنفذة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

18 / اختيار طرق دفع مناسبة

وفر خيارات معقولة تتناسب مع العملاء المستهدفين ونموذج العمل.

طريقة التحقق: تحقق من وسائل الدفع المفضلة للمشترين وأهلية المنشأة لدى المزود.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

19 / اختبار عملية الدفع الناجحة بالكامل

تحقق من صحة السعر الإجمالي ورسوم التوصيل والتأكيد وإيصال العميل.

طريقة التحقق: نفذ طلباً تجريبياً وطابقه مع المبلغ المحصل فعلياً.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

20 / اختبار الدفع الفاشل والملغى والمسترد

يعرف الفريق كيفية معالجة الرفض والإلغاء والاسترداد والنزاعات.

طريقة التحقق: شغّل سيناريوهات تجريبية وسجل المدد والمسؤوليات الخاصة بالاسترداد.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

خطة اختبار المدفوعات والمطابقة

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
مزود الدفع	سجل اسم المزود وآلية التسوية والرسوم. _____
عملية شراء تجريبية	سجل الإجمالي المتوقع والإيصال ودليل التسوية. _____
الرفض والاسترداد	وثّق الرسائل الموجهة للمستخدم والمسؤول ومدة المعالجة. _____
مسؤول المطابقة المالية	من يطابق الطلبات ومدفوعات المزود وكشوف الحساب البنكية؟ _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٥

05



التوصيل وتنفيذ الطلبات

لماذا يهم هذا القسم؟

خطط للتكاليف والتغليف والتتبع والتعامل مع المرتجعات

ما الذي ستراجعه؟

- المرتجعات
- التغليف
- المناطق

التوصيل وتنفيذ الطلبات

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

21 / تحديد مناطق التوصيل والوعود المقدمة

انشر مناطق الخدمة ومواعيد التسليم والاستثناءات بصورة واقعية.

طريقة التحقق: أكد التغطية والمدة المتوقعة مع شركاء تنفيذ الطلبات.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

22 / حساب تكاليف تنفيذ الطلبات

احتسب التغليف والتجهيز وشركات التوصيل وفشل التسليم والمرتجعات.

طريقة التحقق: احصل على عروض أسعار مكتوبة وقدّر التكلفة لكل طلب.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

23 / ضبط المخزون وحالات الطلبات

يستطيع الفريق الحد من البيع الزائد وتحديد الطلبات غير المنفذة.

طريقة التحقق: جرّب الطلب عند انخفاض المخزون ونفاده.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

24 / تفعيل التتبع وتحديثات العميل

يستطيع المشتري فهم حالة الشحنة ومعرفة الجهة التي يتواصل معها.

طريقة التحقق: حاكِ إشعارات الإرسال والتأخير والتسليم.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

25 / التخطيط للمرتجعات والحالات الاستثنائية

حدد إجراءات الطلبات التالفة والخاطئة والمرفوضة وغير المسلّمة.

طريقة التحقق: نفذ محاكاة لإرجاع طلب وإصدار رصيد أو استرداد مالي.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

خطة تنفيذ الطلبات والحالات الاستثنائية

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
نطاق التوصيل	حدد المناطق والرسوم والحدود والشروط وموعد التسليم الموعود. _____
المخزون وتجهيز الطلبات	صف مسؤولية المخزون وتجهيز الطلبات وإرسالها. _____
تحديثات العملاء	وضح كيفية إبلاغ العملاء بالتتبع وحالات التأخير. _____
إجراءات الإرجاع	حدد مسار الإرجاع والمسؤول عن قرار الاسترداد. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٦

06

ثقة العملاء وخدمتهم



لماذا يهم هذا القسم؟

وضح السياسات واحمِ البيانات ووفر دعماً موثوقاً للعملاء

ما الذي ستراجعه؟

- الحماية
- الدعم
- السياسات

ثقة العملاء وخدمتهم

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

26 / نشر سياسات واضحة للعملاء

اجعل شروط الإرجاع والاسترداد والإلغاء والتوصيل والضمان ذات الصلة مفهومة.

طريقة التحقق: تحقق من التزامات حقوق المستهلك وراجع السياسات قبل الإطلاق.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

27 / التعامل المسؤول مع بيانات العملاء

اعرف من يستطيع الوصول إلى البيانات وأين تُخزن ومدة الاحتفاظ بها.

طريقة التحقق: وثّق البيانات والأدوار وفترات الاحتفاظ ووصول الجهات الخارجية.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

28 / توفير قناة فعالة لدعم العملاء

يستطيع العملاء التواصل مع شخص أو معرفة الوقت المتوقع للرد بوضوح.

طريقة التحقق: أرسل استفسارات تجريبية عبر جميع قنوات التواصل المعلنة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

29 / تحديد إجراءات الشكاوى والتصعيد

عيّن مسؤوليات النزاعات وإخفاقات الخدمة والحالات الصعبة.

طريقة التحقق: وثّق مسؤول التصعيد والرد المتوقع وسجل معالجة الشكوى.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

30 / حماية حسابات المتجر ومزودي الخدمة

استخدم صلاحيات فردية مسماة ومصادقة قوية ومسؤولاً لاستعادة الوصول.

طريقة التحقق: اختبر المصادقة متعددة العوامل والصلاحيات وإلغاء وصول عضو سابق.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

ملخص حماية العميل وخدمته

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
السياسات	سجل الصفحات المطلوبة للخصوصية والإرجاع والاسترداد والتوصيل. _____
خدمة العملاء	حدد القنوات وساعات العمل وأهداف سرعة الاستجابة. _____
تصعيد المشكلات	صف الجهة المسؤولة عن الشكاوى والأدلة. _____
ملكية الحسابات	سجل صلاحيات الإدارة ومراجعة الوصول ومسؤول المصادقة متعددة العوامل. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٧

07

التسويق وقياس النتائج



لماذا يهم هذا القسم؟

خطط لاستقطاب العملاء، وقِس الطلبات ومؤشرات الأداء المفيدة

ما الذي ستراجعه؟

الاحتفاظ ○ التحويلات ○ الحملات ○

التسويق وقياس النتائج

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

31 / اختيار خطة مركزة لاستقطاب العملاء

حدد مزيجاً واقعياً من القنوات المجانية والمنصات والإعلانات المدفوعة والإحالات.

طريقة التحقق: اكتب خطة قنوات لمدة ٣٠ يوماً مع سقف للإنفاق.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

32 / قياس النتائج التجارية

قِس مشاهدة المنتجات والإضافة إلى السلة والطلبات المكتملة والاستفسارات بدقة.

طريقة التحقق: أكمل طلباً تجريبياً مع مراعاة الموافقات اللازمة وافحص التحليلات.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

33 / مراجعة سهولة العثور على المنتجات

استخدم عناوين صفحات وصفية ونصوصاً مفيدة وقوائم وفئات منتجات واضحة.

طريقة التحقق: ابحث عن منتج داخل متجرك وراجع البيانات الوصفية الأساسية.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

34 / تجهيز مواد التسويق للإطلاق

أعد صوراً صادقة للمنتجات وفوائدها وعرض الافتتاح والأسئلة الشائعة.

طريقة التحقق: راجع جميع الادعاءات والأسعار والاستثناءات والتصميمات قبل النشر.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

35 / التخطيط للاحتفاظ بالعملاء

حدد خطوات متابعة وخدمة وتشجيع الشراء المتكرر ذات فائدة.

طريقة التحقق: صمم متابعة قائمة على موافقة العميل وحدد مؤشراً بسيطاً للاحتفاظ.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

خطة التسويق للشهر الأول

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
التركيز على الاستقطاب	حدد أهم قناتين ولماذا تناسبان نشاطك. _____
مواد الإطلاق	حدد الصور والأوصاف والإعلانات والأسئلة الشائعة. _____
القياس	حدد مؤشرات الطلبات والتحويل والاحتفاظ بالعملاء. _____
حدود الإنفاق	حدد الميزانية والمسؤول عن تعديل الحملات. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

القسم ٨

08

الإطلاق وأول ٣٠ يوماً



لماذا يهم هذا القسم؟

اختبر جاهزية المتجر، وحدد المسؤوليات وحسّن العمل بعد الإطلاق

ما الذي ستراجعه؟

- التعلم
- قرار الإطلاق
- اختبار الطلب

القسم 08 / خمسة بنود للتحقق من الجاهزية

الإطلاق وأول ٣٠ يوماً

حدد إجابة واحدة وسجل الدليل والخطوة التالية. لكل بند ينطبق على نشاطك: جاهز = نقطة واحدة، وبقية الإجابات = صفر.

36 / اختبار رحلة الشراء كاملة

أكمل رحلة فعلية على جهاز حقيقي من اختيار المنتج حتى استلام الإيصال.

طريقة التحقق: اختبر الهاتف والحاسوب، بما في ذلك المحتوى العربي حيث ينطبق.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

37 / اختبار السيناريوهات غير المثالية

تأكد من حسن التعامل مع الأخطاء وتغير المخزون وفشل الدفع والمرتجعات.

طريقة التحقق: وثق نتائج خمسة سيناريوهات سلبية على الأقل.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

38 / تأكيد المسؤولين وموافقات الإطلاق

حدد مسؤولين عن المتجر والتشغيل والمدفوعات وخدمة العملاء.

طريقة التحقق: أكمل جدول الاعتماد النهائي للإطلاق.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

39 / إعداد خطة للاستجابة والتعافي

وثّق المسؤول عن توقف الخدمة وتنبيهات الاحتيال وفشل التكاملات وتأخر التسليم.

طريقة التحقق: نفذ تمريناً قصيراً على سيناريو طارئ وتحقق من النسخ الاحتياطية والصلاحيات.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

40 / تحديد وتيرة مراجعة أول ٣٠ يوماً

اختر تواريخ ومؤشرات لمراجعة ملاحظات العملاء والطلبات والتكاليف.

طريقة التحقق: جدول مراجعات أسبوعية مع مسؤوليات وإجراءات واضحة.

[ ] جاهز [ ] يحتاج تحسيناً [ ] غير متأكد [ ] غير منطبق* الدليل: _____

مجموع الفئة: ____ جاهز / ____ بند منطبق | أسباب عدم الانطباق: _____

اعتماد الإطلاق ونظام المتابعة

حوّل نتائج التقييم إلى قرارات ومسؤوليات وإجراءات قابلة للاختبار.

ابدأ بالأدلة

سجل المعلومات التي تحققت منها وميّز الافتراضات التي لا تزال تحتاج إلى اختبار. عيّن مسؤولاً لكل بند مفتوح.

القرار	ملاحظاتك القابلة للتعديل
مسؤول الإطلاق	من يعتمد نشر المتجر وتفعيل الدفع؟ _____
أدلة الاختبارات المطلوبة	حدد اختبارات الطلبات المكتملة والمدفوعات والاسترداد والهواتف. _____
مسؤول الحالات الاستثنائية	حدد جهات تصعيد الحوادث ومشكلات الدفع والتوصيل. _____
موعد المراجعة الأولى	حدد أول اجتماع أسبوعي والمؤشرات المطلوب مراجعتها. _____

أهم الإجراءات التالية

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

اعتماد القسم

مسؤول المنشأة: _____ تاريخ المراجعة: _____ القرار: _____

درجة جاهزيتك للتجارة الإلكترونية

انقل مجاميع الأقسام بحذر. تتطلب إجابة «جاهز» دليلاً، ويلزم تبرير «غير منطبق».

القسم	مجال الجاهزية	جاهز	منطبق	غير منطبق
01	جدوى المشروع والعرض	___	___	___
02	الترخيص والامتثال	___	___	___
03	المتجر والمحتوى	___	___	___
04	المدفوعات وإتمام الشراء	___	___	___
05	التوصيل وتنفيذ الطلبات	___	___	___
06	ثقة العملاء وخدمتهم	___	___	___
07	التسويق وقياس النتائج	___	___	___
08	الإطلاق وأول ٣٠ يوماً	___	___	___
	الإجمالي	___	___	___

احسب النتيجة

نسبة الجاهزية = (إجمالي البنود الجاهزة ÷ إجمالي البنود المنطبقة) × ١٠٠. احتفظ بقائمة منفصلة بجميع البنود غير المؤكدة وغير المنطبقة.

أولويات المراجعة

السؤال	خطوتك التالية
ما الفجوات الثلاث التي قد تعيق طلب العميل؟	_____
ما المتطلبات التي تحتاج إلى مراجعة رسمية أو متخصصة؟	_____
من صاحب قرار المضي في الإطلاق أو تأجيله؟	_____

افهم الجدوى المالية الحقيقية لكل طلب

إجمالي المبيعات ليس ربحاً. استخدم تقديرات واقعية وتحقق منها من عروض أسعار مزودي الخدمات.

القيمة لكل طلب (درهم)	التقدير	دليل / افتراض
متوسط سعر البيع	____	_____
تكلفة المنتج أو مدخلات تنفيذ الطلب	____	_____
التغليف والمناولة	____	_____
دعم رسوم التوصيل على المنشأة	____	_____
رسوم الدفع والمنصة المتغيرة	____	_____
مخصص المرتجعات والخصومات المتوقع	____	_____
المساهمة التقديرية لكل طلب	____	سعر البيع ناقص جميع التكاليف المتغيرة المدرجة.

انتبه للفارق

المساهمة المالية ليست صافي الربح. احتسب على نحو منفصل الإيجار والموظفين والتسويق والبرمجيات والضرائب عند انطباقها والتمويل وبقية المصروفات التشغيلية.

افتراضاتك المالية

سؤال تخطيطي	إجابة قابلة للتعديل
كم طلباً شهرياً يمكن توقعه بصورة واقعية؟	_____
ما تقديرك للتكاليف الثابتة الشهرية؟	_____
ماذا لو ارتفعت تكاليف التوصيل أو معدلات الإرجاع؟	_____

التحقق التشغيلي

اختبر الطلبات قبل الإطلاق

نفذ طلبات تجريبية مضبوطة، ووثّق النتائج، وأعد الاختبار بعد معالجة المشكلات.

الاختبار	النتيجة	الدليل / المشكلة / المسؤول
شراء ناجح عبر الهاتف	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
مراجعة المحتوى والمنتجات بالعربية	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
منتج خاطئ أو غير متوفر	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
عملية دفع فاشلة أو مرفوضة	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
استرداد / إرجاع / عكس معاملة	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
تأخير التوصيل / تحديث العميل	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
تأكيد الطلب / الفاتورة	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____
مطابقة التحليلات والمبيعات	[ ] ناجح [ ] يحتاج إصلاحاً	_____

شرط اعتماد الإطلاق

نجاح اختبار واحد لا يثبت امتثال المنشأة لجميع المتطلبات القانونية أو المتعلقة بالبيانات أو المدفوعات. تحقق من كل منها بصورة مستقلة.

مسؤول الاختبارات: _____ تاريخ إعادة الاختبار: _____

قرار إطلاق متجرك

لا تعتمد الإطلاق حتى يراجع المسؤولون عن المجالات الرئيسية حالة الجاهزية.

المجال	جهة الاعتماد / القرار	الأدلة / العوائق المتبقية
الترخيص والتحققات النظامية المنطبقة	_____	_____
معلومات العملاء والسياسات	_____	_____
المتجر وصفحات المنتجات وتجربة الهاتف	_____	_____
المدفوعات والفواتير والاسترداد	_____	_____
المخزون وتنفيذ الطلبات والتوصيل	_____	_____
الأمن ومسؤولية الوصول	_____	_____
خدمة العملاء والتصعيد	_____	_____

القرار النهائي

[ ] إطلاق المتجر [ ] تأجيل الإطلاق [ ] تجربة محدودة المسؤول عن القرار: _____ التاريخ: _____

الشروط والإجراءات

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

بعد الإطلاق / التنفيذ

أول ٣٠ يوماً

راجع الأداء الفعلي أسبوعياً، ثم نفذ عدداً محدوداً من التحسينات بناءً على الأدلة.

متى	التركيز	المؤشر / الإجراء
الأسبوع الأول	الاعتمادية	راجع الطلبات الأولى والإخفاقات وتسويات الدفع ومشكلات الدعم.
الأسبوع الثاني	وضوح التجربة للعميل	عالج قوائم المنتجات المربكة وعوائق الدفع ومفاجآت التوصيل.
الأسبوع الثالث	النتائج التجارية	قارن هامش الطلب والمرتجعات وتكلفة التسويق والاهتمام بالشراء المتكرر.
الأسبوع الرابع	تحسين النظام	رتب الإصلاحات القابلة للقياس وخطط للشهر التالي.

التزاماتك الثلاثة

رقم	المهمة / القرار	المسؤول	الموعد
1	اكتب هنا...		
2			
3			

تاريخ المراجعة

المراجعة القادمة للأداء: _____ المسؤول: _____ مشكلة عميل واحدة لحلها: _____

مصادر للتحقق منها قبل الإطلاق

تدعم هذه المراجع الرسمية بنود التحقق القانونية والتشغيلية. تختلف المتطلبات بحسب النشاط والشكل القانوني وموقع العميل ونوع المنتج.

حكومة الإمارات - التجارة الإلكترونية

https://u.ae/en/information-and-services/business/ecommerce/

نظرة عامة على التراخيص والموافقات والتجارة عبر وسائل التقنية الحديثة والفروق بين البر الرئيسي والمناطق الحرة.

حكومة الإمارات - حماية المستهلك

https://u.ae/en/information-and-services/justice-safety-and-the-law/consumer-protection

حقوق العملاء والإفصاحات والمعلومات العربية عن المنتجات والخصوصية ومتطلبات الفواتير ذات الصلة.

الهيئة الاتحادية للضرائب - التسجيل لضريبة القيمة المضافة

https://tax.gov.ae/en/taxes/Vat/vat.topics/registration.for.vat.aspx

نظرة عامة على حد التسجيل الإلزامي البالغ ٣٧٥٬٠٠٠ درهم وحد التسجيل الاختياري البالغ ١٨٧٬٥٠٠ درهم؛ تحقق من الاستثناءات والمتطلبات السارية.

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي - التراخيص

https://centralbank.ae/en/licensing

تحقق من الوضع الترخيصي لمزود خدمات الدفع والفئات ذات الصلة.

اتحاد شبكة الويب W3C - إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب

https://www.w3.org/TR/WCAG22/

مرجع تقني لإمكانية الوصول إلى محتوى الويب؛ هذه القائمة ليست تدقيقاً لإمكانية الوصول.

ملاحظة النشر

أُعد هذا المورد في نوفمبر ٢٠٢٦. تحقق من أحدث القواعد الرسمية ومتطلبات المنصات قبل اتخاذ أي إجراء. لا يمثل هذا الدليل استشارة قانونية أو ضريبية أو مالية.

بع بوضوح وانمُ بثقة

استخدم القائمة المكتملة لمعالجة الفجوات، وتوزيع المسؤوليات، وتحسين تجربة العميل باستمرار

- مشورة مستقلة
- حلول عملية
- أثر حقيقي للأعمال

