

لمواجهة تحديات الرقمنة.. «بنك الدوحة»:

تطوير القنوات المتعددة من أهم متطلبات قطاع التجزئة



كتب - محمد الأنديسي

التقى نخبة من الخبراء في قطاعات التجزئة والخدمات المصرفية والتجارة الإلكترونية، في المؤتمر الذي استضافه بنك الدوحة، حول «دور التكنولوجيا الرقمية في قطاع التجزئة»، لمناقشة دور أنظمة الدفع الافتراضية في تغيير بيئة التجزئة.

فقد استضاف بنك الدوحة يوم الاثنين 10 نوفمبر 2014 مؤتمراً، حول «دور التكنولوجيا الرقمية في قطاع التجزئة»، في فندق سانت ريجيس في الدوحة. وقد سلط المؤتمر الضوء على عدد من القضايا المهمة، من أبرزها التحديات الأساسية التي تواجه تجار التجزئة على خلفية التطور السريع، الذي تشهده التكنولوجيا الرقمية في مجال التجزئة، والتحول المتزايد نحو الحلول المالية المعتمدة على الجوال، التي تجمع طرقاً متعددة للدفع.

وقد شرف المؤتمر بالحضور سعادة الشيخ عبد الرحمن بن محمد بن جبر آل ثاني، العضو المنتدب لبنك الدوحة، وجاء موضوع المؤتمر حول «دور التكنولوجيا الرقمية في قطاع التجزئة وحلول الدفع الجديدة للمستهلكين». وقد جمع المؤتمر نخبة من أهم الخبراء الإقليميين والدوليين في مجالات الخدمات المصرفية والتجزئة والتجارة الإلكترونية، لاستكشاف كيف يمكن لتجار التجزئة التقليديين المنافسة في سوق رقمية من خلال تطوير قنوات متعددة لمسيرة التسويات المفضلة للمستهلكين.

وخلال كلمته الافتتاحية، قال الدكتور ر. سينارامان، الرئيس التنفيذي لبنك الدوحة، «تعمل التكنولوجيا الرقمية على تغيير قطاع التجزئة بشكل كبير، إذ لم يعد ينحصر دور التكنولوجيا في توفير الدعم، التشغيلي، بل أصبحت تمثل أحد أهم الميزات التنافسية، ويتمثل التحدي الأهم أمام تجار التجزئة في التكيف مع هذه البيئة المتغيرة وإعادة تنظيم عروضها وخدماتها، بحيث تتماشى مع التكنولوجيا الأحدث في التطور وتوجهات المستهلكين، إذ أصبح لدى المستهلكين اليوم إمكانية القيام بعملياتهم من خلال عدد من الطرق المختلفة، وهو ما يحتم على تجار التجزئة أن يقوموا بدعم متاجرهم الفيزيائية للنادية بقدرات، وإمكانيات إلكترونية قوية في نفس الوقت للتكيف مع أساليب وأنظمة الدفع الجديدة».

وقد افتتح جلسات الأسمية ألبيش بي. باتيل من البرنامج العالي لريادة الأعمال، والذي تحدث عن «التكنولوجيا والاستثمار». وقد ركز حديثه على مدى اعتمادنا على التكنولوجيا الرقمية

تصوير - علي عبدالرحيم

من خلالها إلى 1.656 مليار دولار أميركي بحلول عام 2017. وهو مؤشر واضح على الدور المحوري الذي ستلعبه للحافظ الإلكترونية في المستقبل». من جانبه، سلط سوريش باجباي، رئيس دائرة الخدمات المصرفية للأفراد في بنك الدوحة، الضوء على الدور المهم الذي تلعبه البنوك في تعزيز ثورة التجارة الإلكترونية والتجارة عبر الجوال، التي اجتاحت قطاع التجزئة من خلال توفير منصة لشماع الدفع المبتكرة، حيث قال: «أصبح بإمكان العملاء في القرن الواحد والعشرين، وكنتيجة للتطورات المحرزة على الصعيد التكنولوجي، التواصل عبر الهواتف الذكية والوسائط المتعددة وشبكات التواصل الاجتماعي، والتحول إلى نمط الحياة الرقمية. ومن أجل مواكبة العملاء وتلبية متطلباتهم، فقد تطور قطاع التجزئة وتحول من ذلك القطاع الذي ينفذ الخدمات التجارية من خلال الطرق التقليدية عبر المتاجر التقليدية إلى منح العملاء العديد من الطرق الحديثة، التي تتمثل في التسوق والدفع والشراء عبر الإنترنت وأجهزة الجوال. وتعتبر البنوك حلقة الوصل التي توفر منصة تقدم إلى العملاء والتجار وسائل وأليات وحلول الدفع الحديثة، ويحاول المؤتمر إبراز كيفية استغلال بنك الدوحة لتكنولوجيا الدفع الحديثة، وتقديم أفضل الخبرات إلى المستهلكين والتجار على حد سواء».

التي تساعدهم على تلبية متطلبات المستهلكين وخدمتهم بشكل أسرع، وهو الأمر الذي يدعو إلى التحول من عقلية التسوق القائم على المتاجر التقليدية إلى عقلية التسوق القائم على المتاجر الإلكترونية».

وقد أصبح مفهوم التجارة الموحدة من المصطلحات المتداولة اليوم بشكل كبير في عالم الأعمال، وقد قدم توماس هيجنص، مسؤول التسويق الرئيسي في شركة iKano.com لمحة رائعة عن كيفية تطبيق حلول الدفع المبتكرة، التي بإمكانها المساعدة في توفير تجربة تسوق سلسة لكافة المستهلكين.

وتحدث قليلاً، «لم يعد لتجار التجزئة أي دور في اختيار طرق السداد حيث أصبح المستهلك هو الذي يحدد في هذا الأمر، لذا ينبغي علينا دعم منصات السداد متعددة القنوات، ويمنع المستهلك اليوم بحرية الاختيار التي تمكنه من اختيار طرق السداد التي تناسبه بغض النظر عن الموقع والتكنولوجيا المستخدمة، وهو الأمر الذي حفز التجار للتحول إلى منصات السداد المرتكزة على أجهزة الجوال. وقد كان للتقنيات التكنولوجية مثل المحافظ الرقمية دوراً رئيسياً في تغيير أنماط السداد المتبعة حالياً، وتتوقع الدراسات التكنولوجية أن تصبح المحافظ الإلكترونية من أكثر طرق السداد شعبية على الصعيد العالمي، ليصل إجمالي حجم المعاملات

والخيارات المتاحة اليوم للوصول إلى الصحف المختلفة، حتى أثناء السفر، لبقاء على اطلاع مستمر بكل المستجدات. ويرى ألبيش باتيل أن شركات مثل شركة علي بابا ستتمكن من تحقيق المزيد من الثروة للمستثمرين، حيث تركز أعمالها بشكل كبير على التجزئة. وقد أشار إلى أن قطر تمتلك رأس المال الذي يمكنها من الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار، وأن بإمكان قطر الاستثمار في اقتناص الفرص الاستثمارية والحصول على المزيد من الملكية الفكرية. ويرى السيد ألبيش أن من يستثمر في رأس المال الابتكاري هو الراجح.

وقدم جوزيف نجم، الرئيس التنفيذي لشركة بلومبير انجس عرضاً تقديمياً شاملاً حول المتاجر الإلكترونية والتقليدية، وطرق التعامل مع المستهلك، مؤكداً على أهمية دور تجار التجزئة في مواكبة التكنولوجيات الحديثة للوصول إلى المستهلك وتلبية متطلباته واحتياجاته، وتحدث قائلاً، «ينبغي أن ينصب اهتمام تجار التجزئة على تطوير حلول مبتكرة وفريدة تستجيب لمتطلباتهم التجارية، وكذلك الاستفادة من أحدث التقنيات التكنولوجية المتوفرة لديهم لتعزيز خبرتهم التجارية في هذا المجال، ولجذب اهتمام المستهلكين وثانية توقعاتهم، كما ينبغي عليهم الاستفادة من الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيات التسوق الإلكتروني والخدمات الإلكترونية الذكية