

الفرص المتاحة أمام الشركات في قطاع الدفع الإلكتروني بالشرق الأوسط وشمال إفريقيا



بحثية أجرتها شركة ديفيز هيكمان برعاية من أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني بهدف مساعدة التجار والمهتمين بالمدفوعات الرقمية على اكتساب المعرفة في هذا المجال.

ولا تزال منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من أكثر المناطق ديناميكية وسرعة في النمو على مستوى العالم حيث يجري فيها تنفيذ استراتيجيات ورؤى حكومية طموحة مثل رؤية مصر ٢٠٣٠ ورؤية السعودية ٢٠٣٠ ورؤية «نحن الإمارات ٢٠٣١».

وعلى غرار المناطق الأخرى، يجري العملاء في منطقة الشرق الأوسط المزيد من المدفوعات الرقمية ويستخدمون النقود بصورة أقل في المتاجر، كما تشهد المبيعات الإلكترونية فيها ارتفاعاً بالتزامن مع مواصلة التكنولوجيا إحداث نقلة نوعية في عمليات الدفع.

قدمت شركة أمازون العملاقة تقريراً لخدمات الدفع الإلكتروني. وقد أحدث هذا البحث اذي تم إجرائه من قبل جوجل حول التغييرات الأجدد والمقبلة التي من شأنها أن تسهم في صياغة قطاع المدفوعات اهتماماً متزيماً.

حيث يحدد هذا التقرير الذي يحمل عنوان «التوجهات الرائدة في المدفوعات الرقمية: قيادة اقتصاد الوقت الحقيقي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا» أبرز التوجهات السائدة ويلقي الضوء على أهميتها بالنسبة إلى الشركات التي تسعى إلى خدمة عملائها بشكل أفضل وزيادة إيراداتها.

ويستند التقرير، الذي يتم إصداره ضمن منتدى القيادة الفكرية الخاص الذي تقيمه أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني تحت عنوان «إعادة تصوّر المدفوعات»، إلى دراسة

المصرفية المرتبطة بالهوية الوطنية، والاستخدام المتزايد للمحافظ الرقمية، وتحسين تجارب الدفع، والحد من الاحتيال في الدفع، وتحسين المصادقة البيومترية، وطرح عملات مستقرة جديدة لإجراء المدفوعات. كما يسلط التقرير الضوء على أربعة توجّهات رائدة من المتوقع أن تؤدي دوراً رئيسياً في قرارات الدفع التي تتخذها الشركات والعملاء خلال السنوات الخمس المقبلة.

طرح مزيد من طرق الدفع بتمكين من الحكومات وشركات التكنولوجيا المالية

يتمثل التوجّه الأول بتقدّم طرق الدفع عبر قنوات متعدّدة بتمكين من الحكومات وشركات التكنولوجيا المالية، وتقديم خيارات دفع متنوعة مثل الخدمات المصرفية المفتوحة، والعملات المستقرة، والعملات الرقمية للبنك المركزي، بما يتماشى مع متطلبات اقتصاد الوقت الحقيقي القائم على الخدمات الفورية.

وصنّف المديرون التنفيذيون المشاركون في البحث الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية وتقسيم الدفع، في حال كانت الشركات قادرة على توفير خيارات دفع متعددة عبر مختلف نقاط البيع والوسائط. ضمن أهم ١٠ عوامل تغيير خلال السنوات الخمس القادمة، حيث قال ٨٩٪ منهم إنهم يتعاملون مع شركات التكنولوجيا المالية لتحسين مدفوعات شركاتهم.

الارتقاء بالتجارب - تفاعل أفضل مع العملاء الرقمي عند الدفع

يرغب المستهلكون في الوصول الفوري إلى السلع والخدمات والذي تسهّله غالباً التكنولوجيا الرقمية. وقد صنّف المديرون التنفيذيون المشاركون في التقرير اقتصاد الوقت الحقيقي كأهم عامل تغيير، حيث قال ٦٤٪ منهم إنه سيكتسب أهمية كبرى خلال العامين المقبلين.

ويشكّل الاستخدام المتنامي للمحافظ الرقمية إحدى الدعائم الأساسية لهذا التوجّه، حيث قال ٨٧٪ من المديرين التنفيذيين الذين شملهم الاستطلاع إنها أصبحت

وقال بيتر جورج، المدير الإداري لشركة أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: «يشهد القطاع الرقمي في المنطقة مساراً تقدماً سريعاً وإلتزامنا تجاه الشركات لا يقتصر على طرح حلول دفع مبتكرة وفعالة فقط ولكن مساعدتها أيضاً فهم كيفية المواكبة الفعالة للتحوّلات في مجال المدفوعات.

ويتضمّن هذا التقرير أهمّ التوجّهات والنتائج التي تمّ التوصل إليها والتي تتشاركها مجموعة من أبرز القادة الملهمين في القطاع اليوم لمساعدة التجار على النجاح في تعزيز تجارب عملائهم وتحقيق نمواً مستداماً في أعمالهم.» ويجمع التقرير بيانات كميّة ويستطلع آراء أكثر من مئة مدير تنفيذي مسؤول عن المدفوعات في شركات في مصر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. كما يحدّد التوجّهات الرائدة في قطاع المدفوعات ويشدّد على أهميتها بالنسبة إلى الأعمال في المنطقة. وتضمنت المقابلات العميقة التي أجريت مع هؤلاء المديرين التنفيذيين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا معلومات وآراء وتوقّعات حول القطاع.

سرعة تسجيل الخروج والسداد عامل مهم في تعزيز ولاء العملاء

يكتسب تحسين المدفوعات الرقمية أهمية متنامية بالنسبة إلى الشركات في المنطقة، حيث توقّعت ٨١٪ من الشركات التي شملها الاستطلاع أن تؤدي المعاملات الأسرع إلى زيادة الإيرادات، ويعزى ذلك إلى انشغال العملاء غالباً وافتقارهم للوقت. وبالتالي، قد لا يكملون المعاملة إذا استغرقت وقتاً طويلاً. ورأى ٨٣٪ من المديرين التنفيذيين أنّ سرعة تسجيل الخروج والسداد عامل مهم في تعزيز ولاء العملاء.

كما توقّعت ثلث الشركات تقريباً نمواً يتجاوز الـ ٢٠٪ عام ٢٠٢٤، مما يدلّ على أهمية الابتكار في المدفوعات الرقمية لتحقيق نجاح مستدام.

وتوقّع المديرون أهمّ خمسة عوامل تغيير وتشمل الحسابات

الطريقة المفضلة للدفع لدى العملاء.

من جهة أخرى، يعدّ تحسين تجارب الدفع من خلال التجارة الاجتماعية أولوية متنامية أخرى، ويرغب 59% من المديرين التنفيذيين في تطوير التجارة الاجتماعية، ويقول 54% منهم إنه يحتمل أن يستخدم عملاؤهم البث المباشر لشراء المنتجات والخدمات التي يروّج لها المؤثرون عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

التركيز على الأمان - كسب الثقة رهن بسلامة الدفع

قال المديرون التنفيذيون المشاركون في التقرير بوضوح إنه لن يتم طرح طرق جديدة للدفع ما لم يكن الدفع آمناً.

وفي هذا الإطار، يعدّ التركيز على الأمان التوجّه الثالث من حيث الأهمية في التقرير، حيث يتعيّن على الشركات اتخاذ تدابير أمنية متينة لكسب ثقة العملاء وتكتسب المصادقة البيومترية وخصوصية البيانات دوراً محورياً في هذا المجال. فقد قالت 18% من الشركات الواردة في التقرير إنّ كسب ثقة العملاء هو المحفّز الأهمّ لطرحها طرق دفع جديدة، ما يؤكد على أهمية تعزيز المنظمين ومزوّد خدمات الدفع لثقة الشركات بشأن الحواجز الأمنية.

التكيّف مع الذكاء الاصطناعي - استهداف مدفوعات

أكثر كفاءة

حدّد التقرير توجّهاً رابعاً قائماً على الابتكار ويتمثّل باعتماد الذكاء الاصطناعي في المدفوعات، حيث تسهم التقنيات الجديدة في إحداث تحول في كفاءة الدفع والتخصيص. وتعزز التطورات الأخيرة بما فيها ظهور الذكاء الاصطناعي التوليدي هذا التوجه، حيث يتوقع 52% من المديرين التنفيذيين المشاركين في الاستطلاع حدوث تغييرات كبيرة في طرق الدفع خلال فترة لا تتجاوز العامين ويقول 53% إنّ تجارب التسوّق الغامرة باستخدام تقنية الواقع المعزز ستكون مهمة جداً.

وبالإضافة إلى هذه التوجّهات الرائدة، حدّد التقرير خمس دعائم لاستراتيجيات الدفع تتمثّل بالثقة والخيارات

والتجارب والتغيير السلوكي والاستدامة، حيث تلقي الضوء على المشهد المعقّد والمتغيّر لقطاع المدفوعات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتؤكد على ضرورة مواصلة الشركات تعلّم التكيف والابتكار والنموّ.

وأطلق تقرير «التوجّهات الرائدة في المدفوعات الرقمية: قيادة اقتصاد الوقت الحقيقي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا» ضمن إطار منتدى القيادة الفكرية الخاص الذي تقيمه أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني تحت عنوان «إعادة تصوّر المدفوعات»، ويشكّل إضافة إلى المحتوى التحريري والبودكاست والتقارير التقنية والنقاشات المستمرة طيلة العام.

ويهدف التقرير إلى دعم التجار في بناء أعمالهم ضمن قطاع يشهد تحوّلاً لافتاً، كما يوفر هذا التقرير أداة لمواجهة تعقيدات المدفوعات الرقمية ويعدّ التجار لتلبية المتطلبات المتغيرة لمستهلك اليوم.

وأضاف جورج قائلًا: «نواصل قيادة النقاشات من خلال منتدى إعادة تصوّر المدفوعات، كما أننا على ثقة تامة بأنّ هذا التقرير الأجدد يوفر فرصة فريدة للشركات حيث يتيح لها الاستعداد بشكل أفضل لأبرز التطورات المتسارعة التي سنواجهها.

أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني، أحدث بحث أجرته حول التغييرات الأجدد والمقبلة التي من شأنها أن تسهم في صياغة قطاع المدفوعات.

ويحدد التقرير الذي يحمل عنوان «التوجّهات الرائدة في المدفوعات الرقمية: قيادة اقتصاد الوقت الحقيقي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا» أبرز التوجّهات السائدة ويلقي الضوء على أهميتها بالنسبة إلى الشركات التي تسعى إلى خدمة عملائها بشكل أفضل وزيادة إيراداتها.

ويستند التقرير، الذي يتم إصداره ضمن منتدى القيادة الفكرية الخاص الذي تقيمه أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني تحت عنوان «إعادة تصوّر المدفوعات»، إلى دراسة بحثية أجرتها شركة ديفيز هيكمان برعاية من أمازون

يكتسب تحسين المدفوعات الرقمية أهمية متنامية بالنسبة إلى الشركات في المنطقة. حيث توقّعت ٨١٪ من الشركات التي شملها الاستطلاع أن تؤدي المعاملات الأسرع إلى زيادة الإيرادات. ويعزى ذلك إلى انشغال العملاء غالباً وافتقارهم للوقت. وبالتالي، قد لا يكملون المعاملة إذا استغرقت وقتاً طويلاً. ورأى ٨٣٪ من المديرين التنفيذيين أن سرعة تسجيل الخروج والسداد عامل مهم في تعزيز ولاء العملاء.

كما توقعت ثلث الشركات تقريباً نمواً يتجاوز الـ ٢٠٪ عام ٢٠٢٤. مما يدل على أهمية الابتكار في المدفوعات الرقمية لتحقيق نجاح مستدام.

وتوقّع المديرين أهمّ خمسة عوامل تغيير وتشمل الحسابات المصرفية المرتبطة بالهوية الوطنية، والاستخدام المتزايد للمحافظ الرقمية، وتحسين تجارب الدفع، والحدّ من الاحتيال في الدفع، وتحسين المصادقة البيومترية، وطرح عملات مستقرة جديدة لإجراء المدفوعات. كما يسلط التقرير الضوء على أربعة توجّهات رائدة من المتوقع أن تؤدي دوراً رئيسياً في قرارات الدفع التي تتخذها الشركات والعملاء خلال السنوات الخمس المقبلة.

طرح مزيد من طرق الدفع بتمكين من الحكومات وشركات التكنولوجيا المالية

يتمثل التوجّه الأول بتقدّم طرق الدفع عبر قنوات متعدّدة بتمكين من الحكومات وشركات التكنولوجيا المالية، وتقديم خيارات دفع متنوعة مثل الخدمات المصرفية المفتوحة، والعملات المستقرة، والعملات الرقمية للبنك المركزي، بما يتماشى مع متطلبات اقتصاد الوقت الحقيقي القائم على الخدمات الفورية.

وصنّف المديرين التنفيذيون المشاركون في البحث الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية وتقسيم الدفع، في حال كانت الشركات قادرة على توفير خيارات دفع متعدّدة عبر مختلف نقاط البيع والوسائط. ضمن أهمّ ١٠ عوامل تغيير خلال السنوات الخمس القادمة، حيث قال ٨٩٪ منهم

خدمات الدفع الإلكتروني بهدف مساعدة التجار والمهتمين بالمدفوعات الرقمية على اكتساب المعرفة في هذا المجال.

ولا تزال منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من أكثر المناطق ديناميكية وسرعة في النمو على مستوى العالم حيث يجري فيها تنفيذ استراتيجيات ورؤى حكومية طموحة مثل رؤية مصر ٢٠٣٠ ورؤية السعودية ٢٠٣٠ ورؤية «نحن الإمارات ٢٠٣١».

وعلى غرار المناطق الأخرى، يجري العملاء في منطقة الشرق الأوسط المزيد من المدفوعات الرقمية ويستخدمون النقود بصورة أقلّ في المتاجر. كما تشهد المبيعات الإلكترونية فيها ارتفاعاً بالتزامن مع مواصلة التكنولوجيا إحداث نقلة نوعية في عمليات الدفع.

وقال بينر جورج، المدير الإداري لشركة أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: «يشهد القطاع الرقمي في المنطقة مساراً تقدماً سريعاً وإلتزامنا تجاه الشركات لا يقتصر على طرح حلول دفع مبتكرة وفعالة فقط ولكن مساعدتها أيضاً فهم كيفية المواكبة الفعالة للتحوّلات في مجال المدفوعات.

ويتضمّن هذا التقرير أهمّ التوجّهات والنتائج التي تمّ التوصل إليها والتي تتشاركها مجموعة من أبرز القادة الملهمين في القطاع اليوم لمساعدة التجار على النجاح في تعزيز تجارب عملائهم وتحقيق نمواً مستداماً في أعمالهم.»

ويجمع التقرير بيانات كميّة ويستطلع آراء أكثر من مئة مدير تنفيذي مسؤول عن المدفوعات في شركات في مصر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. كما يحدّد التوجّهات الرائدة في قطاع المدفوعات ويشدّد على أهميتها بالنسبة إلى الأعمال في المنطقة. وتضمنت المقابلات العميقة التي أجريت مع هؤلاء المديرين التنفيذيين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا معلومات وآراء وتوقّعات حول القطاع.

سرعة تسجيل الخروج والسداد عامل مهم في تعزيز

ولاء العملاء

أكثر كفاءة

حدّد التقرير توجهاً رابعاً قائماً على الابتكار ويتمثّل باعتماد الذكاء الاصطناعي في المدفوعات. حيث تسهم التقنيات الجديدة في إحداث تحول في كفاءة الدفع والتخصيص. وتعزز التطورات الأخيرة بما فيها ظهور الذكاء الاصطناعي التوليدي هذا التوجه. حيث يتوقع ٥٢٪ من المديرين التنفيذيين المشاركين في الاستطلاع حدوث تغييرات كبيرة في طرق الدفع خلال فترة لا تتجاوز العامين ويقول ٥٣٪ إنّ تجارب التسوّق الغامرة باستخدام تقنية الواقع المعزز ستكون مهمة جداً.

وبالإضافة إلى هذه التوجّهات الرائدة. يحدّد التقرير خمس دعائم لاستراتيجيات الدفع تتمثّل بالثقة والخيارات والتجارب والتغيير السلوكي والاستدامة. حيث تلقي الضوء على المشهد المعقّد والمتغيّر لقطاع المدفوعات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتؤكد على ضرورة مواصلة الشركات تعلّم التكيف والابتكار والنموّ.

وأطلق تقرير «التوجّهات الرائدة في المدفوعات الرقمية: قيادة اقتصاد الوقت الحقيقي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا» ضمن إطار منتدى القيادة الفكرية الخاص الذي تقيمه أمازون لخدمات الدفع الإلكتروني تحت عنوان «إعادة تصوّر المدفوعات». ويشكّل إضافة إلى المحتوى التحريري والبودكاست والتقارير التقنية والنقاشات المستمرة طيلة العام.

ويهدف التقرير إلى دعم التجار في بناء أعمالهم ضمن قطاع يشهد تحولاً لافتاً. كما يوفر هذا التقرير أداة لمواجهة تعقيدات المدفوعات الرقمية وبعدها التجار لتلبية المتطلبات المتغيرة لمستهلك اليوم.

وأضاف جورج قائلاً: «نواصل قيادة النقاشات من خلال منتدى إعادة تصوّر المدفوعات. كما أننا على ثقة تامة بأنّ هذا التقرير الأجدد يوفر فرصة فريدة للشركات حيث يتيح لها الاستعداد بشكل أفضل لأبرز التطورات المتسارعة التي سنواجهها.

إنهم يتعاملون مع شركات التكنولوجيا المالية لتحسين مدفوعات شركاتهم.

الارتقاء بالتجارب - تفاعل أفضل مع العملاء الرقمييين عند الدفع

يرغب المستهلكون في الوصول الفوري إلى السلع والخدمات والذي تسهّله غالباً التكنولوجيا الرقمية. وقد صنّف المديرين التنفيذيين المشاركون في التقرير اقتصاد الوقت الحقيقي كأهمّ عامل تغيير. حيث قال ٦٤٪ منهم إنه سيكتسب أهمية كبرى خلال العامين المقبلين.

ويشكّل الاستخدام المتنامي للمحافظ الرقمية إحدى الدعائم الأساسية لهذا التوجّه. حيث قال ٨٧٪ من المديرين التنفيذيين الذين شملهم الاستطلاع إنها أصبحت الطريقة المفضلة للدفع لدى العملاء.

من جهة أخرى. يعدّ تحسين تجارب الدفع من خلال التجارة الاجتماعية أولوية متنامية أخرى. ويرغب ٥٩٪ من المديرين التنفيذيين في تطوير التجارة الاجتماعية. ويقول ٥٤٪ منهم إنه يحتمل أن يستخدم عملاؤهم البث المباشر لشراء المنتجات والخدمات التي يروّج لها المؤثرون عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

التركيز على الأمان - كسب الثقة رهن بسلامة الدفع
قال المديرين التنفيذيين المشاركون في التقرير بوضوح إنه لن يتم طرح طرق جديدة للدفع ما لم يكن الدفع آمناً.

وفي هذا الإطار. يعدّ التركيز على الأمان التوجّه الثالث من حيث الأهمية في التقرير. حيث يتعيّن على الشركات اتخاذ تدابير أمنية متينة لكسب ثقة العملاء وتكتسب المصادقة البيومترية وخصوصية البيانات دوراً محورياً في هذا المجال. فقد قالت ٦٨٪ من الشركات الواردة في التقرير إنّ كسب ثقة العملاء هو المحفّز الأهمّ لطرحها طرق دفع جديدة. بما يؤكد على أهمية تعزيز المنظمين ومزوّد خدمات الدفع لثقة الشركات بشأن الحواجز الأمنية.

التكيّف مع الذكاء الاصطناعي - استهداف مدفوعات