



مؤتمر رواد  
لريادة الأعمال  
2024  
Rowad Entrepreneurship  
Conference  
دوحة قطر  
DOHA - QATAR



## مسار حلقة العمل

# تسريع التجارة الإلكترونية

18 تشرين الثاني/نوفمبر 2024

16:00-13:00 | صالة الريان

## مقدمة

شهدت التجارة الإلكترونية تطورات سريعة في المنطقة العربية، فتحوّلت من سوق متخصصة إلى ركن أساسي في قطاع التجزئة. بدأ نمو التجارة الإلكترونية في المنطقة مع الانتشار المتزايد للإنترنت والأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى تطلع الفئات الشابة البارة في مجال التكنولوجيا إلى التسوق عبر الإنترنت. كما سلّمت الحكومات العربية بالإمكانات التي تنطوي عليها الاقتصادات الرقمية فنفذت سياسات للنهوض بالتجارة الإلكترونية، ما حفز نموها أكثر.

وفي السنوات الأخيرة سجلت المنطقة العربية ارتفاعاً ملحوظاً في أنشطة التجارة الإلكترونية، مدفوعاً بتغيّر سلوكيات المستهلكين والتقدم التكنولوجي. كما ساهمت جائحة كوفيد-19 في تسريع هذا التحول، حيث دفعت تدابير الإغلاق الشامل والتباعد الاجتماعي المزيد من المستهلكين إلى التسوق عبر الإنترنت. وبذلك كانت هذه المرحلة كفيلة بتبيان الدور الأساسي للتجارة الإلكترونية في ضمان استمرارية الأعمال وتلبية احتياجات المستهلكين في أوقات الأزمات. بدوره، أدى نمو التسوق عبر الإنترنت إلى زيادة الاستثمار في البنية الأساسية الرقمية، مثل تحسين أنظمة الدفع والشبكات اللوجستية، ما عزز نظام التجارة الإلكترونية.

وبالتطلع إلى المستقبل، تعد سوق التجارة الإلكترونية العربية بتوسع متواصل مدفوع بعدة عوامل رئيسية. فظهور التجارة الإلكترونية بالجوال (m-commerce) يغيّر كيفية تفاعل المستهلكين مع تجار التجزئة عبر الإنترنت، ويزيد من عدد الأشخاص الذين يستخدمون الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية للتسوق. بالإضافة إلى ذلك، توفر التطورات في الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي للشركات أدوات قوية لتخصيص تجارب العملاء وتحسين العمليات. وإذ يواصل الاقتصاد الرقمي في المنطقة تطوره، تترادف فرص الاستفادة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من هذه التطورات التكنولوجية لدفع عجلة النمو وبناء قدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية.



مؤتمر رواد  
لريادة الأعمال  
2024  
Rowad Entrepreneurship  
Conference  
دوحة قطر  
Doha - Qatar



القمة العربية  
للمشروعات  
الصغيرة والمتوسطة  
2024  
ARAB SMEs SUMMIT  
آفاق العصر الرقمي  
Navigating Digital Horizons

خلال حلقة العمل يكتسب المشاركون أفكاراً قيّمة ومعرفة عملية بشأن اتجاهات التجارة الإلكترونية الناشئة، واستراتيجيات التسويق الرقمي الفعالة، وكيفية دمج التكنولوجيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي في أعمالهم. كما يطلعون على الأدوات اللازمة لتكييف استراتيجيات أعمالهم للحفاظ على قدرتهم التنافسية، وتحسين حضورهم عبر الإنترنت، وإطلاق تجارب فريدة للتسويق يمكن أن تدفع بنمو المشاريع وتوسيع نطاق عملها في السوق.

## مواضيع النقاش

توفر حلقة العمل منصة لاستكشاف ومناقشة المواضيع التالية:

### • الجلسة 1: استطلاع الاتجاهات والفرص

تتناول هذه الجلسة أحدث الاتجاهات في التجارة الإلكترونية، فتوفر للمشاركين أفكاراً حول تأثير هذه الاتجاهات على مستقبل البيع بالتجزئة عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وتتناول المناقشات الأهمية المتزايدة للتجارة الإلكترونية بالحوال والتجارة الاجتماعية، وتكامل استراتيجيات القنوات المتعددة، والحاجة إلى تخصيص تجارب العملاء لتلبية توقعات المستهلكين المتغيرة. وتستطلع الجلسة دور التسويق القائم على البيانات في تعزيز المبيعات، والتركيز المتزايد على الاستدامة في ممارسات التجارة الإلكترونية. وخلال الجلسة، يكتسب المشاركون فهماً شاملاً لهذه الفرص وكيفية الاستفادة منها لتعزيز عملياتهم التجارية.

### • الجلسة 2: تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي - دراسة حالة

تتضمن هذه الجلسة دراستي حالة. تستكشف الأولى تأثير استراتيجيات القنوات المتعددة على تجارب العملاء، فتوضح كيف يمكن للعلامات التجارية الاستفادة من التكنولوجيا لتوحيد التفاعلات المادية والرقمية بسلاسة والتكيف مع التطورات في التجارة والمشاركة القائمتين على قنوات متعددة. وتركز الثانية على تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي، من خلال عرض التقنيات العملية لتقوية الحضور عبر الإنترنت، وتحسين أداء الموقع الإلكتروني، وتوسيع نطاق الوصول إلى العملاء. ويكتسب المشاركون في الجلسة أفكاراً قابلة للتنفيذ بهدف زيادة مستوى تفاعل العملاء وفعالية التسويق الرقمي.

### • الجلسة 3: الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي في خدمة التجارة الإلكترونية - دراسة حالة

تركز هذه الجلسة على الإمكانيات الهائلة للذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي في إحداث تحوّل في قطاع التجارة الإلكترونية. وهي تتضمن مناقشة عملية حول كيفية استفادة أصحاب المشاريع الصغيرة من هذه التقنيات للوصول إلى جمهور أوسع، وتوفير تجارب فريدة للعملاء، ودعم نمو الأعمال. وتتناول الجلسة مقوّمات الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي، وتقدم أمثلة على تطبيقهما في التجارة الإلكترونية، وتوجيهات للمشاريع الصغيرة والمتوسطة حول كيفية دمج هذه التكنولوجيات في عملياتها.



مؤتمر رواد  
لريادة الأعمال  
2024  
Rowad Entrepreneurship  
Conference  
الدوحة - قطر  
DOHA - QATAR



القمة العربية  
للمشروعات  
الصغيرة والمتوسطة  
2024  
ARAB SMEs SUMMIT  
نavigating Digital Horizons  
آفاق العصر الرقمي

## جدول الأعمال

### استطلاع الاتجاهات والفرص

14:00-13:00

#### المتحدثون

**حمد الهاجري**, شريك مؤسس ورئيس تنفيذي، شركة سنونو  
**عبد الباسط بوللوة**, خبير في التسويق والتجارة الإلكترونية، مركز التجارة الدولية  
**حازم متولي**, رئيس تنفيذي، شركة Commerce Ocean  
**سوسن بن رمضان**, مسؤولة تطوير البرامج في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مركز التجارة الدولية

#### إدارة الجلسة

**ريا عبود**, مؤسسة "هديتي" للتجارة الإلكترونية وقائدة مجتمعية، التجارة الإلكترونية للنساء في المنطقة العربية (الأونكتاد)

### إضاءة على البرامج الوطنية

**جويل يزبك**, المنسقة الإقليمية لبرنامج تسريع التجارة الإلكترونية (eCAP)، مركز ريادة الأعمال التابع لغرفة التجارة الدولية والإسكوا

### تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي - دراسة حالة

15:00-14:00

#### إدارة الجلسة

**ألان فيليجاس**, كبير باحثين في منظومة ريادة الأعمال، جامعة الدراسات العليا لإدارة الأعمال HEC Paris في قطر  
**عمر عاشور**, شريك مؤسس ورئيس تنفيذي، شركة Enable.Tech  
**ريا عبود**, مؤسسة "هديتي" للتجارة الإلكترونية وقائدة مجتمعية، التجارة الإلكترونية للنساء في المنطقة العربية (الأونكتاد)

### الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي في خدمة التجارة الإلكترونية - دراسة حالة

16:00-15:00

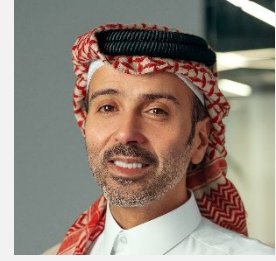
#### إدارة الجلسة

**عبد الباسط بوللوة**, خبير في التسويق والتجارة الإلكترونية، مركز التجارة الدولية  
**إريك لو جلاس**, خبير في التسويق والواقع الافتراضي، مركز التجارة الدولية

## قائمة السير الذاتية

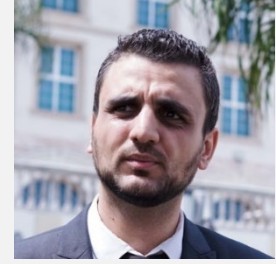
### حمد الهاجري

شريك مؤسس ورئيس تنفيذي لشركة سنونو، ولديه خبرة تزيد عن 20 عاماً. وهو خبير في التكنولوجيا والابتكار والتخطيط الاستراتيجي وجمع الأموال. وقد شارك بنجاح في تأسيس 12 شركة ناشئة، كما أنه يُعرف لخبرته في إدارة المخاطر والنزاعات. وأدى دوراً محورياً في قيادة التوجه الاستراتيجي لشركة سنونو وفي نموها.



### عبد الباسط بوللو

متخصص في مجال التنمية، ولديه خبرة تزيد عن 10 سنوات في منظومة الأمم المتحدة، فضلاً عن خبرة عمل على الصعيد الدولي في أكثر من 30 بلداً في أفريقيا والشرق الأوسط وآسيا. وهو مدير مشاريع معتمد لديه سجل حافل في تصميم المشاريع وتنفيذها وتقييمها، كما أنه مدرّب رئيسي معتمد لديه خبرة في تطوير وتقديم برامج فعالة لبناء القدرات.



### حازم متولي

رائد أعمال يعمل في مجال التجارة الإلكترونية منذ أكثر من 10 سنوات. لديه شغف بإنشاء وتنمية أعمال تجارية ناجحة، بالإضافة إلى التعلم ومواجهة تحديات جديدة.



### سوسن بن رمضان

مسؤولة تطوير البرامج في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مركز التجارة الدولية، جنيف. تتسع خبرتها لتشمل التجارة الدولية، والتجارة الإلكترونية، والتجارة الرقمية، والتكامل الإقليمي، والمعونة لصالح التجارة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول مجلس التعاون الخليجي. قبل انضمامها إلى مركز التجارة الدولية، شغلت مناصب هامة لدى الوفد الأوروبي في تونس، وبنك التنمية الأفريقي، وحكومة دبي. بدأت مسيرتها المهنية كمحاضرة جامعية ومؤلفة لمنشورات أكاديمية وورقات بحثية وتقارير وموجزات سياسات عن التجارة الدولية.





مؤتمر رواد  
لريادة الأعمال  
2024  
Rowad Entrepreneurship  
Conference  
الدوحة قطر



القمة العربية  
للمشروعات  
الصغيرة والمتوسطة  
2024  
ARAB SMEs SUMMIT  
أفاق العصر الرقمي  
Navigating Digital Horizons

## ريا عبود

مؤسسة "هديتي"، وهي سوق إلكترونية حائزة على جوائز. لديها خبرة تزيد عن 12 عاماً في مجالي الإدارة والاستشارات. عملت في قطاعات تشمل المصارف والتكنولوجيا والاتصالات والرعاية الصحية، وكذلك في الكثير من الشركات، بما في ذلك ديلويت وإيلي ليلي سويس وباركليز. هي مستشارة معتمدة للتجارة الإلكترونية لدى مركز التجارة الدولية، كما أنها مقيمة في المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، وشريكة مؤسدة في شركة Rise TRI الإستشارية للأعمال. وقدمت المشورة للمشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة على مدى السنوات الأربع الماضية، لتدعمها من خلال دورة التحول، بما يشمل الاستراتيجيات والحوكمة والعمليات والإنتاج والتمويل والتسويق والمبيعات والتجارة الإلكترونية وريادة الأعمال الاجتماعية. وهي حائزة على ماجستير في الإدارة والمالية من الكلية العليا للتجارة في باريس، وعلى شهادة في الاستراتيجية الرقمية من المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال، وشهادة في هندسة الاتصالات والشبكات.



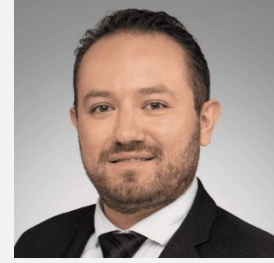
## جويل يزبك

لديها خبرة تزيد عن 15 عاماً، وقد أدت دوراً حاسماً في النهوض بمبادرات تهدف إلى تعزيز التنمية المستدامة وتمكين الشركات الناشئة والمشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة. تُظهر مسيرتها المهنية التزامها الاستثنائي بتعزيز ريادة الأعمال ودفع التأثير الاجتماعي، في لبنان خاصة والمنطقة العربية عامة. وشاركت في مبادرات مثل برنامج تسريع التجارة الإلكترونية الممول من الإسكوا، وأدت قيادتها دوراً محورياً في توجيه الفرق المتعددة الوظائف وإقامة شراكات استراتيجية عالمية وإقليمية لتعزيز نمو المشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة. وعيّنت مؤخراً سفيرة لبنان لنادي سيدات الأعمال في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وهي تدعم رائدات الأعمال والمديرات التنفيذيات في توسيع شبكاتهن وأعمالهن، كما أنها تواصل الدعوة إلى التمكين المرأة اقتصادياً وإدماجها مالياً.



## ألان فيليجاس

باحث أول ورائد أعمال مقيم في جامعة الدراسات العليا لإدارة الأعمال HEC Paris في قطر. هو باحث في مرحلة ما بعد الدكتوراه في النظم البيئية لريادة الأعمال وحائز على شهادة دكتوراه في إدارة الأعمال متخصصاً في ريادة الأعمال من EGADE Business School في المكسيك. وحائز أيضاً على بكالوريوس في إنشاء وتطوير الأعمال. في إطار عمله الأكاديمي، أسس مرصد ريادة الأعمال والإبتكار في قطر وألف سلسلة كتب "منظومة ريادة الأعمال في قطر". ونشر أعمالاً في مجلات لاستعراض الأقران ودور التحرير. وهو ممارس ورائد أعمال متسلسل ومرشد نشط في مختلف حاضنات ومسرعات الأعمال حول العالم. ويؤدي أدواراً رئيسية كعضو في اللجنة التنفيذية لمجلس إدارة واحة قطر للعلوم والتكنولوجيا، وشريك مؤسس ورئيس تنفيذي لإحدى الشركات الناشئة الأولى في خدمات الآجل (BNPL).



## عمر عاشور

شريك مؤسس ورئيس تنفيذي لشركة ENABLE، وهي منصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي تُحدث ثورة في مجال تجارة التجزئة والأغذية والمشروبات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وهو رائد أعمال متسلسل، حائز على بكالوريوس وماجستير في الهندسة الإنشائية من جامعة ولاية بنسلفانيا. وتقدّم في مسيرته المهنية، إذ انتقل من الرئاسة التنفيذية لمجموعة GETP إلى ريادة التحول الرقمي في مجال البيع بالتجزئة. وقد دفعه شغفه بالتكنولوجيا وريادة الأعمال إلى إنشاء شركة ENABLE، التي تساعد الشركات على سد الفجوة بين التجارة المادية والرقمية.



## إيريك لو غلاس

مسؤول تنفيذي للمبيعات والتسويق في مجال التقنيات الجراحية الجديدة (الواقع الافتراضي والواقع المعزز).

