



Sponsored by the United States



قصة نجاح

حلول تساعد المشاريع الصغيرة في العقبة على الوصول إلى عملاء جدد



نهى فينو في مطعمها "سوشي بوكس". حقوق الصورة: (ميرسي كوربس)

اقتباس

"لم يعد عملاؤنا بحاجة إلى التواجد بالقرب من المول لطلب منتجاتنا؛ إذ يمكنهم الاستمتاع بها أينما كانوا في العقبة."

- نهى، مالكة سوشي بوكس

في مختلف أنحاء العقبة، تواجه المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمشاريع المنزلية صعوبة في الوصول إلى عملاء خارج نطاقها المباشر. وغالبًا ما تعتمد المطاعم ومتاجر التجزئة وأصحاب المشاريع المنزلية على حركة الزبائن، والعملاء في المناطق القريبة، والتوصيات الشفهية، ووسائل التواصل الاجتماعي.

ومع ارتفاع درجات الحرارة، وتباعد الأحياء، وتزايد الطلب على خدمات التوصيل المريحة، وأهمية السياحة في اقتصاد العقبة، أصبحت خدمات الطلب الرقمي والتوصيل الموثوق ذات قيمة كبيرة. إلا أن تطوير قناة للبيع الإلكتروني والترويج لها وإدارة عمليات التوصيل قد يكون مكلفًا ومرهقًا للمشاريع الصغيرة إذا حاولت القيام به بمفردها.

توضح تجربة سوشي بوكس هذا التحدي. فقد بدأ المشروع من المنزل قبل افتتاح متجر في أحد المراكز التجارية، لكن وجود موقع فعلي لم يكن كافيًا للوصول إلى السوق الأوسع في العقبة. وظل الوصول إلى العملاء في مناطق أخرى يتطلب حضورًا أكبر وخدمة توصيل موثوقة.

قدمت سمارت كارت، وهي تطبيق محلي للتسوق والتوصيل عبر الإنترنت، حلًا تجاريًا مناسبًا، وكانت لديها رغبة في التوسع. إلا أن محدودية قدرات سمارت كارت التقنية، وانتشارها التسويقي، وعمليات ضم التجار، وأنظمتها التشغيلية حددت من عدد المشاريع التي يمكنها الاستفادة من خدماتها بفاعلية.

لمعالجة هذه الفجوات، تعاون برنامج تطوير إنتاجية المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة (إقلاع)، الممول من حكومة الولايات المتحدة بتنفيذ من ميرسي كوربس، مع سمارت كارت لتحسين تطبيقاتها، وتعزيز التسويق والتطوير من خاصية ضم المشاريع، وتوفير أجهزة نقاط البيع (POS)، إلى جانب التدريب والمتابعة.

ومكنت هذه التحسينات 118 مشروعًا متناهي الصغر وصغيرًا ومنزليًا من الانضمام إلى التطبيق والاستفادة منه كقناة رقمية للبيع والتوصيل، والوصول إلى مزيد من العملاء، وإدارة الطلبات الرقمية بكفاءة أكبر.

واستفادت المشاريع المشاركة بطرق مختلفة، فزادت الطلبات والإيرادات لدى بعضها، وتمكنت مشاريع أخرى من الوصول إلى زبائن خارج نطاق مواقعها الفعلية، فيما حققت مشاريع عديدة حضورًا وظهورًا أكبر.

بعد حصول كافا كوفي هاوس على جهاز نقاط بيع وتدريب موظفيه، بدأ باستخدام خدمات سمارت كارت بانتظام. وبحسب المشروع، تلقى ما لا يقل عن 300 طلب شهريًا عبر التطبيق، وقدر ارتفاع دخله بنسبة تراوحت بين 15% و 25%. يقول مالكة إباد أبو صالح: "لِزورنا فريق دعم سمارت كارت كل بضعة أسابيع للاطمئنان على جهاز نقاط البيع والتحقق مما إذا كان الموظفون الجدد بحاجة إلى تدريب."



Sponsored by the United States



عبدالله أبو شنب في مكاتب سمارت كارت في العقبة. (حقوق الصورة: ميرسي كوربس)

اقتباس

"جاءت الفكرة من واقع الحياة اليومية في العقبة: الحر، والمسافات، وحاجة الناس إلى وسيلة أسرع للحصول على ما يريدون."

عبدالله، الشريك المؤسس لسمارت كارت

أما متجر ميغا للإلكترونيات، فاستفاد بطريقة مختلفة. فإلى جانب توليد بعض الطلبات المباشرة، شجع التطبيق عملاء محتملين على التعرف على المتجر ومنتجاته وموقعه.

كما قدم اقتصاد العقبة السياحي مسارًا إضافيًا للوصول إلى العملاء. فمن خلال وضع منشورات ورموز الاستجابة السريعة (QR) في فنادق صغيرة ولدى مزودي خدمات الإقامة، حصلت المشاريع المدرجة في التطبيق على فرصة إضافية للوصول إلى زوار العقبة، في حين تمكنت منشآت الإقامة من إتاحة وصول أسهل لضيوفها إلى المنتجات والوجبات المحلية.

وفي موتيل حكايا، أتاحت خاصية "اطلب أي شيء" للضيوف طلب الطعام ومنتجات أخرى، بما في ذلك منتجات غير مدرجة في التطبيق.

ومن بين المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمنزلية التي شملها استطلاع للرأي، أفاد 95% بزيادة المبيعات من خلال التطبيق. كما عززت أجهزة نقاط البيع العمليات اليومية، إذ أفاد 52% من المشاريع التي استخدمتها بتحسين تنظيم العمل اليومي، فيما سجل 45% من المشاريع الطلبات بدقة أكبر.

وقد وسّع نمو التطبيق قاعدة العملاء المحتملين وقدرة التوصيل المتاحة للمشاريع المشاركة. فخلال عام تقريبًا، ارتفع عدد مستخدمي سمارت كارت من 5000 إلى 56000 مستخدم، مما منح المشاريع حضورًا أكبر في مختلف أنحاء العقبة، كما ارتفع عدد الطلبات اليومية من 200 إلى 350 طلب. وفي الوقت نفسه، ارتفع عدد مندوبي التوصيل المتعاقدين خارجيًا من 35 إلى 45 مندوبًا، مما ساعد المشاريع التي لا توفر خدمات توصيل خاصة بها على الوصول إلى مزيد من العملاء.

يساعد تعاون إقلاع مع جهات قائمة في السوق، مثل سمارت كارت، على توسيع وصول المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة إلى أسواق أكبر، وتعزيز خدمات يمكنها الاستمرار والتوسع بعد انتهاء فترة التعاون. ويجسد استمرار سمارت كارت في الاستثمار في تطبيقها وشبكة التجار هذه الإمكانية، ويسهم في بناء منظومة أكثر دعمًا واستدامة، تتيح للمشاريع الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء والأدوات والخدمات التي تحتاج إليها للنمو والازدهار.