

مرّ، أدخِل، انقر

دليل التاجر لقبول
عمليات الدفع بالبطاقة

مهارات العمل
الأساسية



رقمنة أعمالك

ما هي رقمنة الأعمال؟

تعني الرقمنة تزويد أعمالك بالبرامج والأدوات التي تدعم الإنترنت.



السجلات التناظرية، والعمليات، والمعاملات

- المدفوعات النقدية
- الدفاتر الورقية وسجلات المعاملات
- قوائم جرد المخزون المكتوبة



الكمبيوتر، والأجهزة المحمولة، والأدوات التي تدعم الشبكة

- الدفع الرقمي والدفع بالبطاقة
- المحاسبة الرقمية
- الإدارة المؤتمتة للمخزون

لماذا يجب عليّ رقمنة عمالي؟

الفعالية

- توفير الوقت عبر معاملات أسرع.
- العثور على المعلومات بسرعة.
- دمج نظام الدفع، وسجل المعاملات، ومُتتبع المخزون.



المرونة

- الوصول إلى سجلاتك من أي مكان متصل بالإنترنت.
- توسيع نطاق أعمالك بسهولة باستخدام أدوات قابلة للتطوير.



الوصول

- الوصول إلى مزيد من العملاء وتنمية قاعدة العملاء لديك.
- جمع معلومات العملاء لبناء العلاقات.



تجربة العميل

- تبسيط تدفق الدفع للعميل.
- تمكين المُرتجعات والتبادلات البسيطة.
- مساعدة العملاء بسرعة.



الأمان

- حماية معلومات أعمالك بكلمات المرور والتشفير.
- توفير الحماية من الاحتيال.
- نسخ سجلاتك احتياطيًا على محركات أقراص محلية أو سحابية.



الاستدامة

- تقليل النفايات الورقية.
- إدارة أعمال أكثر مرونة وتقليل بصمتك الكربونية.



ما هي أجزاء أعمالي التي يمكنني رقمتها؟

العمليات الداخلية

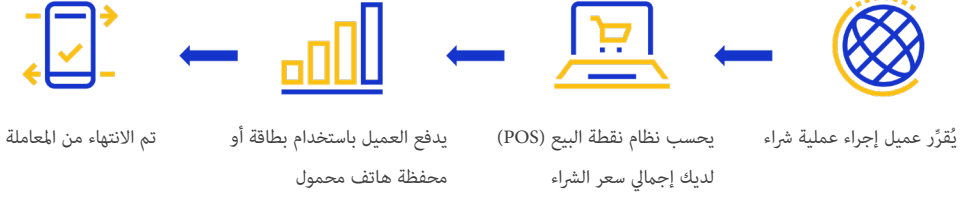
جرد المخزون	محاسبة
<ul style="list-style-type: none"> يمكنك استخدام نظام جرد المخزون الرقمي في حساب المخزون بدقة، وشحن السلع بسهولة أكبر، وتحديد المخزون المفقود. 	<ul style="list-style-type: none"> يمكنك إدارة التدفق النقدي لديك وميزانيتك باستخدام مُتتبع رقمي. يمكنك استخدام الخدمات المصرفية على الإنترنت للتحقق من أرصدة الحسابات، وتحويل الأموال، وإرسال المدفوعات بسرعة.
سجلات الأعمال	إدارة شؤون الموظفين
<ul style="list-style-type: none"> يمكنك تخزين سجلات المعاملات، وقوائم المُوردين والعملاء، والعقود، والوثائق المهمة الأخرى على منصة آمنة. 	<ul style="list-style-type: none"> التوظيف من مجموعة أكبر من المتقدمين عن طريق نشر الوظائف الشاغرة على الإنترنت. أتمتة عملية التأهيل والتدريب. يمكنك الدفع لموظفيك عن طريق الإيداع المباشر.

العمليات التي تتم مع العملاء

طرق الدفع	واجهة المتجر
<ul style="list-style-type: none"> تمكين عمليات الدفع باستخدام البطاقة، والهاتف المحمول، والأجهزة الملبوسة، ورموز الاستجابة السريعة. تقديم إيصال رقمية للعملاء. 	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء واجهة متجر على الإنترنت للوصول إلى جمهورٍ أوسع وتلقّي الطلبات على الإنترنت.
دعاية	خدمة العملاء
<ul style="list-style-type: none"> زيادة الوعي بأعمالك عبر الإعلانات على المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> تلقّي طلبات العملاء على جهاز لוחي أو كشك رقمي. معالجة طلبات خدمة العملاء عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل الفورية، أو روبوت الدردشة الآلي.



كيف يسير الدفع الرقمي؟



قبول الدفع الرقمي

يُحْصَل التجار على المدفوعات باستخدام نظام نقطة بيع (POS)

- استخدم جهاز نقطة بيع POS يتكامل مع نظام نقطة البيع لديك. قد يكون هذا قارئ بطاقات، أو جهاز لوحي، أو هاتفك المحمول.
- سيقوم نظام نقطة البيع POS بتخزين وتنظيم معلومات المبيعات لديك وإرسال معلومات المعاملة عبر معالجة الدفع.
- قد يكون لديك خيار إرسال إيصال رقمية للعملاء بدلاً من الإيصالات الورقية، وجمع معلومات الاتصال بالعميل.
- إذا دمجت نظام نقطة البيع POS لديك في برنامج المحاسبة ونظام إدارة المخزون لديك، فسيتم تحديث سجلاتك المالية ومخزونك تلقائيًا في كل مرة تقوم فيها بعملية بيع.

طرق للدفع

مع الدفع الرقمي، يمكن للعملاء الدفع مقابل الشراء بطرق مختلفة.

الدفع بالبطاقة

- ينقر العملاء، أو مُجْرُون، أو يُدْخَلون بطاقتهم في جهاز نقطة بيع لديك.

عمليات الدفع بمحفظة الهاتف المحمول

- يستخدم العملاء هواتفهم المحمولة أو الأجهزة الملبوسة لإجراء المدفوعات اللائحة على جهاز نقطة البيع لديك.

خيارات رمز الاستجابة السريعة QR والنظير إلى النظير (P2P)

- يستخدم العملاء هواتفهم المحمولة لمسح رمز الاستجابة السريعة QR ضوئيًا ما ينقلهم إلى صفحة وصول للدفع.
- يمكنك أيضًا اختيار قبول عمليات الدفع عبر منصة الدفع من نظير إلى نظير التي تختارها.

نظام الدفع

هذا هو ما يحدث خلف الكواليس، حيث تعمل المصارف التي تُصدِر البطاقات، ومصارف التجار، ومعالجات الدفع، وجمعيات البطاقات الائتمانية معاً لمساعدتك في الحصول على أجرك

1

التصريح: يتم التصريح بالبطاقة في نقطة البيع وعادةً ما يستغرق إكمالها أقل من دقيقة.

- يُقدّم العميل بطاقته إلى نظام نقطة البيع POS.
- تطلب نقطة البيع لدى التاجر تصريح بطاقة من معالج الدفع.
- يقوم معالج الدفع بتسليم هذا الطلب إلى جمعية البطاقات المعنية، والتي بدورها تُرسل الطلب إلى المصرف الذي أصدر البطاقة.
- يعتمد المصرف الذي أصدر البطاقة المعاملة أو يرفضها.

2

التسوية: في نهاية يوم العمل، يقوم التجار بتسوية معاملاتهم حتى يتمكنوا من الحصول على مدفوعاتهم.

- يُرسل التاجر دفعات من المعاملات المُعتمدة بتصريح إلى معالج الدفع لديه.
- يُرسل معالج الدفع هذه المعلومات إلى جمعيات البطاقات، التي تقوم بعد ذلك بإبلاغ المصارف التي أصدرت البطاقات بمبالغ المعاملات.
- تفرض المصارف التي أصدرت البطاقات رسوماً على حسابات حاملي البطاقات بالمبالغ المناسبة.

3

التمويل: تنتقل الأموال إلى الحساب المصرفي للتاجر.

- يُرسل المصرف الذي أصدر البطاقة مبلغ المعاملة إلى مصرف التاجر.
- يقوم مصرف التاجر بإيداع الأموال في الحساب المصرفي للتاجر.



فوائد قبول البطاقة للتجار

يؤدي قبول البطاقة إلى زيادة المبيعات

زيادة حجم البيع	الوصول إلى جمهور أكبر
<p>يميل مستخدمو البطاقة إلى مبيعات أكبر</p> <ul style="list-style-type: none">• يميل النقد إلى أن يُستخدَم لمبالغ أصغر، ويحدّ ممّا يمكن للعميل شراؤه.• من ناحية أخرى، تُظهر الأبحاث أنه عندما يستخدم العميل بطاقة، فمن المرجّح أن يقوم بعملية شراء أكبر.*• كما أن مستخدمي البطاقات على استعداد لإنفاق المزيد على العناصر الفردية، والتركيز على مزيد من مزايا المنتج وتذكّرها بدلاً من التكاليف، واتّخاذ خيارات شراء أكثر عفوية.*	<p>يجعل قبول الدفع بالبطاقة من الممكن بيع منتجاتك على الإنترنت.</p> <ul style="list-style-type: none">• باستخدام الدفع الرقمي، يمكنك الوصول إلى عملاء جدد في أماكن أكثر عن طريق البيع على الإنترنت.• تُتيح لك واجهة المتجر على الإنترنت شحن منتجك إلى العملاء في أي مكان، بدلاً من مطالبة العملاء بزيارة متجرك الفعلي.
قابلية النقل	الاستيعاب
<p>التواصل مع عملائك أينما كانوا.</p> <ul style="list-style-type: none">• مرونة في السداد: أحضر نظام نقطة البيع POS لديك مباشرةً إلى طاولة عميلك أو قابله في طابق المبيعات.• حقّق مبيعات في الفعاليات الكبيرة: أحضر جهاز نقطة البيع POS لديك المتنقل إلى الأسواق، والمهرجانات، والمؤتمرات، والاتفاقيات لإنجاز الأعمال في أثناء التنقل.	<p>يمكنك تضمين أكبر عدد مُمكن من العملاء.</p> <ul style="list-style-type: none">• استيعاب عملاء أجنبيّ: قد تكون عمليات الدفع النقدي صعبة على العملاء الأجنبيّ. يُتيح قبول الدفع بالبطاقة للسياح والمسافرين إجراء عمليات الشراء بسهولة.• استيعاب العملاء أصحاب الهمم: تخلّص من الحاجة إلى العد والتعامل مع النقود الورقية والعملات المعدنية. صمّم أيضًا العديد من أنظمة نقاط البيع POS بحيث تُلبّي احتياجات أصحاب الهمم ووضع سهولة الوصول في الاعتبار.

*دراسة معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا في سلون

"<https://mitsloan.mit.edu/press/mit-sloan-study-shows-credit-cards-act-to-step-gas-to-increase-spending> (2021)



يُحسِّن قبول البطاقة من السلامة والأمان

الأمان: احم أعمالك من الاحتيال.

- التصريح المؤتمت: تتحقَّق معالجة الدفع من صحة المعاملات نيابةً عنك.
- لا يوجد نقد مُزيَّف أو شيكات مُزوَّرة: تقليل الحاجة إلى التحقُّق من العملة أو معالجة الشيكات التي قد تكون مُزوَّرة.
- السلامة: تقليل مخاطر السرقة.
- قد يجعلك الاحتفاظ بالمخزون النقدي في مقرِّ شركتك عُرضةً للسرقة. يُخلِّصك قبول البطاقة من الحاجة إلى الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متناول اليد.
- تأمين سجلات المعاملات. التحكُّم في الوصول إلى نظام نقطة البيع باستخدام كلمات المرور وتأكيذ المعلومات الحيوية.
- الصحة: حافظ على صحتك وصحة موظفيك.
- يمكن أن تنقل العملات الورقية والعملات المعدنية الجرائم الضارة إليك وإلى موظفيك وعملائك.
- يمكنك التقليل من تعرُّضك للمخاطر الصحية من خلال الترويج للمدفوعات عن طريق البطاقات والمدفوعات الائتمانية.



يُساعدك قبول البطاقة على بناء عمل أقوى

تحسين تجربة العملاء: قدّم لعملائك تجربة أسرع وأكثر سلاسة.

- تبسيط عملية الشراء: يمكنك تقليل عدد الخطوات اللازمة لإنهاء عملية شراء لدى العميل.
- تقصير وقت السداد: يمكنك تقليل الوقت الذي يقضيه العملاء في الانتظار في الطابور حتى يتسنى لهم السداد.
- تقديم إيصالات رقمية: تخلّص من الفوضى عن طريق إرسال إيصال رقمي بدلاً من طباعة إيصال ورقي.
- إبقاء العملاء على اطلاع دائم: احصل على معلومات الاتصال بالعملاء وأبقهم على اطلاع بالمبيعات، والصفقات، والفعاليات.

تحسين تجربة التاجر: تبسيط عمليات الأعمال لديك.

- قضاء وقت أقل في نقطة البيع: تقليل الوقت المُستغرق في التواصل مع العملاء وقضاء مزيد من الوقت في الاهتمام بمجالاتٍ أخرى من أعمالك.
- تبسيط الفتح والإغلاق: بدلاً من ملء سجل النقدية عند الفتح وحساب النقدية عند الإغلاق، ما عليك سوى تشغيل نظام نقطة البيع.
- لا حاجة إلى إجراء تغيير: يمكنك تقليل سوء التواصل بشأن التغيير مع الدفع بالبطاقة.

جمع قياسات قيّمة: تحسين أداء الأعمال من خلال رؤى المعاملات الرئيسية.

- تحليل حجم الشراء: استخدم معلومات حول حجم مشتريات عملائك للتخطيط للمبيعات وإصدارات المنتجات.
- تتبّع المخزون في الوقت الواقعي: يمكنك تحديد المنتجات المفضلة لدى العملاء، وراقب المخزون المنخفض، وضّع الأولوية لعروضك الترويجية.
- راقب مبيعاتك اليومية والأسبوعية: تُساعدك معرفة مقدار الدخل في عملك في يوم أو أسبوع مُعيّن على إدارة التدفق النقدي لأعمالك.



استخدام نظام نقطة بيع (POS)

ما هو نظام نقطة البيع (POS)؟

يُمكن أن يُمثل نظام نقطة البيع (POS) أداة أساسية لإدارة مبيعات أعمالك التجارية والاحتفاظ بسجلات دقيقة. تشمل أنظمة نقاط البيع غالبًا المكونات المادية والبرامج.

أجهزة

أجهزة نقطة البيع POS هي مجموعة الأدوات المادية التي تُساعدك على أخذ عمليات الدفع بالبطاقة وتخزين النقد. ويمكن أن يكون ذلك في صورة:



- جهاز كمبيوتر، أو كمبيوتر لوحي، أو جهاز هاتف محمول
- دونجل (قارئ بطاقات يتصل بجهاز هاتف محمول)
- آلة تسجيل مدفوعات نقدية
- جهاز مسح شفرات شريطية

برمجة

يعمل برنامج POS كمركز قيادة لاستلام المدفوعات. ويقوم بتسجيل معلومات المبيعات، وتخزينها، وتحليلها.



- إضافة إجمالي أسعار الشراء.
- حساب الضرائب المحلية والإقليمية.
- يمكن أن تُدير أنظمة برنامج POS أيضًا: قوائم العملاء، والمخزون، ونشاط الموظفين، وعناصر أخرى من عملك.

كيف أختار نظام نقطة البيع (POS)؟

هناك المئات من أنظمة نقاط البيع (POS) للاختيار من بينها، والعديد منها مُتخصّص في حالات استخدام مُحدّدة (على سبيل المثال، للمطعم احتياجات مختلفة عن متجر الهدايا). يجب عليك أيضًا مُراعاة ما يلي:



التكلفة

- ضع في اعتبارك التكاليف الأولية والجارية للنظام.
- قد تحتاج إلى شراء جهاز أو استئجاره، مثل جهاز تسجيل النقود أو جهاز POS. وبعد ذلك، بناءً على اختيارك، قد تحتاج إلى شراء برنامج POS أو دفع رسم اشتراك شهري (أو سنوي).
- علاوة على ذلك، قد تفرض أنظمة POS رسومًا مختلفة لمعالجة بطاقة السحب الآلي وبطاقة الائتمان والمعاملات. قارن تكاليف المعالجة بين أنظمة POS، وانظر إذا كان النظام يسمح لك بالتغيير إلى شركة معالجة من جهة خارجية مختلفة لاحقًا إذا كنت تُريد مرونة أكثر.



الميزات

- قد تتغير احتياجاتك مع نمو مشروعك، لذا ضع في الاعتبار الميزات التي تحتاجها اليوم والتي قد ترغب فيها في المستقبل. فيما يلي بعض الأشياء التي يُمكن أن تقوم بها أنظمة POS:
- قبول بطاقات بشريّة
- قبول البطاقات الائتمانية والمدفوعات على الهواتف المتحركة
- خزن النقود في درج آمن
- امسح باركود المنتجات ضوئيًا
- تتبّع مخزون مشروعك
- أنشئ تقارير مبيعات
- يمكنك إدارة نوبات عمل الموظفين والجدول الزمنيّة
- يمكنك إدارة برنامج ولاء العملاء
- تواصل مع برنامج مسك الدفاتر الخاص بك
- اطبع الإيصالات المادية أو أرسل إيصالات رقمية



البساطة

- قد تستغرق بعض الأنظمة ساعات أو أيام لإعدادها، وقد تتطلب أنظمة أخرى منك تعيين مستشار للبدء. وقد يكون بعضها الآخر أبسط بكثير.
- ضع في اعتبارك مدى سهولة استخدام النظام كل يوم، ومدى سهولة تدريب الموظفين الجدد على استخدام النظام لديك.



الدعم

- قد تؤدي المشكلات في نظام نقطة البيع (POS) إلى إبطاء أعمالك.
- قد يُقدّم بعض مُزوّدي نظام نقطة البيع (POS) دعمًا مجانيًا، بينما قد يطلب منك آخرون استكشاف الأخطاء وإصلاحها بشكلٍ مستقل أو تعيين مستشار.
- فكّر في راحتك وراحة موظفيك مع التقنيات الجديدة.



ما المعدّات والمعلومات التي أحتاجها؟

هناك المئات من أنظمة نقاط البيع (POS) للاختيار من بينها، والعديد منها مُتخصّص في حالات استخدام مُحدّدة (على سبيل المثال، للمطعم احتياجات مختلفة عن متجر الهدايا). يجب عليك أيضًا مُراعاة ما يلي:

1

تسجيل مشروعك

- أنشئ أعمالك التجارية بصورة قانونية باتباع الخطوات المطلوبة في منطقتك.
- ستُساعدك هذه العملية في الحصول على المستندات المطلوبة لفتح حساب مصرفي تجاري.

2

فتح حساب مصرفي تجاري

- يُسهّل عليك الحساب المصرفي التجاري (وقد يكون مطلوبًا) قبول عمليات الدفع بالبطاقة.
- قارن بين خياراتك بعناية قبل فتح الحساب: ابحث عن الرسوم السنوية، ورسوم المعاملات، وغيرها من الميزات. قد تُفكر أيضًا في فتح حساب توفير تجاري، والذي قد يدفع لك فائدة على رصيد حسابك.

3

ابحث عن وكلاء خدمات التجار أو مُزوّد خدمة الدفع.

- سيقوم مزود خدمات التجار بإعداد معالج الدفع وحساب التاجر.
- حساب التاجر هو نوع خاص من الحسابات المصرفية يسمح للأموال الخاصة بعملائك بالتدفّق عبر نظام معالجة البطاقة وإيداعها في حسابك.
- غالبًا ما يقوم مُزوّد خدمات الدفع الشامل بحزم معالجة بطاقات الائتمان، ونظام نقطة البيع (POS)، وخدمات حساب التاجر، وهو ما يجعل الأمر أسهل بالنسبة لك ولكن قد يكون أكثر تكلفة من العمل مع وكلاء خدمات التجار.
- قارن بين خياراتك، بما في ذلك التكلفة المُحتملة، ومدة العقد، ورسوم المعاملات. وقد تتمكن من التفاوض على شروط عقدك.



4

الحصول على نظام نقطة البيع (POS)

- هذا هو الجهاز الذي تتبّع به المدفوعات لديك، وحيث يُمكن للعملاء تمرير بطاقاتهم، أو إدخالها به، أو النقر على هاتفهم المحمول عند إجراء عملية شراء.
- قد يقوم مُزوّد خدمات التاجر أو المدفوعات ببيع جهاز POS أو تأجيره لك.
- إذا كان لديك بالفعل نظام برنامج POS، فتأكد من أن جهاز POS مُتوافق مع برنامج POS لديك.

5

واجهة المتجر على الإنترنت

- إذا كنت تُحطّط لفتح واجهة متجر على الإنترنت، فستحتاج إلى موقع إلكتروني يحتوي على عربة تسوق وبوابة دفع.
- وقد يأتي حساب وكلاء خدمات التجار أو مُزوّد خدمات الدفع مع بوابة دفع (أحياناً مقابل رسم إضافي)، أو يمكنك استكشاف خيارات أخرى بشكلٍ مستقل.

ستحتاج أيضاً إلى:



اتصال قوي بالإنترنت

سيعتمد نظام POS على اتصالك بالإنترنت، لذا تأكد من أن اتصالك قوي بما يكفي للحفاظ على سير معاملاتك بسلاسة. وإذا أمكن، فقم بإعداد اتصال احتياطي بالإنترنت في حالة فشل الاتصال الأساسي. قد يكون هذا مُزوّد خدمة إنترنت بديل أو اتصال بشبكة الهاتفك المحمول، الذي يُمكنك استخدامه عبر نقطة اتصال الهاتف المحمول.



الوعي بمتطلبات الامتثال

معيّار أمان بيانات قطاع بطاقات الائتمان (PCI DSS) هو معيار مهم يتعلّق بقبول بيانات العملاء، وإرسالها، وتخزينها. يظل العديد من وكلاء خدمات التجار، ومُزوّد خدمات الدفع (PSPs)، وبوابات الدفع مُحدّثة بهذا المعيار وقد تفرض عليك رسوماً شهرية أو سنوية للامتثال لصناعة بطاقات الدفع (PCI). تأكد من امتثال شركة وكلاء خدمات التجار وممارسات الأعمال لديك لأحدث القوانين ولوائح شركات بطاقات الائتمان.

ما المعدات والمعلومات التي يحتاجها عميلي؟



البطاقة

يمكن للعملاء تمرير بطاقة مصرفية، أو ائتمانية، أو بطاقة مسبقة الدفع، أو إدخالها، أو لمسها في قارئ البطاقة لديك.



محفظة الهاتف المحمول

يمكن للعملاء النقر على هواتفهم المحمولة أو الأجهزة الملبوسة على جهاز نقطة البيع (POS) لديك.



على الإنترنت

يمكن للعملاء إدخال معلومات بطاقتهم (بما في ذلك الاسم، والعنوان، ورقم البطاقة) في بوابة الدفع على الإنترنت لديك.

كيف تسير عمليات الدفع بالبطاقة؟

التمرير

- أقدم طريقة للدفع بالبطاقة وأكثرها شيوعًا.
- يحتفظ الشريط المغناطيسي الموجود على ظهر بطاقة الدفع بمعلومات العميل.
- يُمرَّر أحد العملاء بطاقته عبر قارئ البطاقات لديك لإجراء عملية دفع.

الإدخال

- في السنوات الأخيرة، تم تحديث معظم البطاقات لتشمل شريحة صغيرة مُدمجة في البلاستيك تتضمن معلومات العميل.
- يدفع العملاء عن طريق إدخال الشريحة في قارئ البطاقات لديك.
- وهي أسرع وأكثر أمانًا من التمرير.

Tap-to-pay

- تستخدم طريقة Tap-to-pay تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) لتمكين المدفوعات اللائتمانية.

البطاقة اللائتمانية

- تحتوي البطاقات المُميّزة تحديدًا برمز اللائتمانية على هوائي NFC مُدمج فيها ما يجعلها قابلة للنقر.
- يسك العملاء بطاقتهم بالقرب من قارئ البطاقات أو عليه حتى ينصحهم جهاز POS بإزالتها.



محفظة الهاتف المحمول

- يفتح العملاء محفظة هواتفهم المحمولة على هواتفهم أو أجهزةهم الملبوسة ويمسكونها على قارئ البطاقات أو بالقرب منه.
- نظرًا لأن معظم محافظ الهواتف المحمولة تتمتع بطبقة أمان إضافية، مثل رقم PIN أو التحقق باستخدام المعلومات الحيوية، فقد لا يحتاج العملاء الذين يقومون بالسداد باستخدام محافظ الهواتف المحمولة إلى التحقق الإضافي من البطاقة.

مثال على تدفُّق السداد: عملية Tap-to-pay باستخدام محفظة الهاتف المحمول



السداد

يُدخل التاجر عملية الشراء على جهاز نقطة البيع (POS).



محفظة الهاتف المحمول

يفتح العميل محفظة هاتفه المحمول على جهازه الشخصي.



التقر اللاتلامسي

ينقر العميل على جهاز هاتفه المحمول للدفع.



الإيصال الرقمي

يُقرّر العميل ما إذا كان يُريد إيصالاً رقمياً أم لا.

