

E-Commerce
تجارت الکترونیک



ارائه دهندگان:
مهسا دره شیری
سارا آطاهریان

استاد درس: دکتر تولایی
دانشگاه شهید بهشتی
سال تحصیلی 1394-1393

دانشگاه شهید بهشتی

سر فصل مطالب



E-commerce

- تاریخچه
- تعریف
- ویژگی ها
- اهداف
- سیر تکاملی
- انواع روش های تجارت الکترونیک

تاریخچه تجارت الکترونیک

- نیاز به تجارت الکترونیکی از تقاضاهای بخش های عمومی و خصوصی برای استفاده از تکنولوژی اطلاعات به منظور کسب رضایت مشتری و همانگی موثر درون سازمانی نشأت گرفته است.

• آغاز از سال 1956 ← ATM



• EDI، مبادله الکترونیکی داده ها

مقاله تجارت الکترونیک از ابتدا تا انتها، نوید زراعتی

fppt.com

تعریف

- تجارت الکترونیک به معنای تولید، بازاریابی، فروش و تحویل کالاها و خدمات با استفاده از ابزارهای الکترونیک است.
- بر اساس تعریف دفتر توسعه جامعه اروپا (OECD) به طور کلی تجارت الکترونیک معاملات را در ارتباط با فعالیت های تجاری افراد و سازمان ها شکل می دهد. این فعالیت ها بر اساس پردازش و انتقال اطلاعات دیجیتالی (متن، صدا، تصویر) مبتنی هستند.
- تمام ابعاد و فرآیند بازار را که بتوان با اینترنت و تکنولوژی web انجام داد تجارت الکترونیکی می گویند.



مجموعه مقالات همایش جهانی شهرهای الکترونیکی و اینترنتی، 1380

دکتر محمود زرگر، مدلهای راهبردی و راهکارهای تجارت در اینترنت، انتشارات بهینه، 1380

شبکه خبری ورلد نیوز، حامد شفیعی

fppt.com

ویژگی های تجارت الکترونیک

- برداشتن محدودیت های زمانی و مکانی
- کاهش قیمت منابع جهت خرید
- افزایش درصد فروش
- دسترسی آسان به اطلاعات لازم
- کاهش چشمگیر هزینه های معاملاتی
- کاهش هزینه های زمانی معاملات
- جهانی نمودن تجارت و برداشتن مرز های جغرافیایی



مقاله تجارت الکترونیک از ابتدا تا انتها، نوید زراعتی

fppt.com

هدف از تجارت الکترونیک

- حذف فرایندهای زاید و یا بهبود فرایندهای موجود
- افزایش درآمد
- دستیابی به مشتریان جدید
- اتخاذ تصمیم های بهتر
- بهینه سازی کالا و خدمات
- کاهش هزینه ها
- ورود به بازارهای جهانی و بازاریابی صادرات



مؤلف/ مترجم: بشیریار عزیزی، حسن قربانی، تجارت الکترونیک، 2006

fppt.com

سیر تکاملی

- دوران طفولیت تجارت الکترونیک : پیش از 1995
- عصر طلایی تجارت الکترونیک : از 1995 تا 1999
- ترکیدن حساب دات کام : 2000 و 2001
- تجدید حیات تجارت الکترونیک : از سال 2001 تا کنون
- گرایشات آتی در تجارت الکترونیک



مقاله تجارت الکترونیک از ابتدا تا انتها، نوید زراعتی

fppt.com

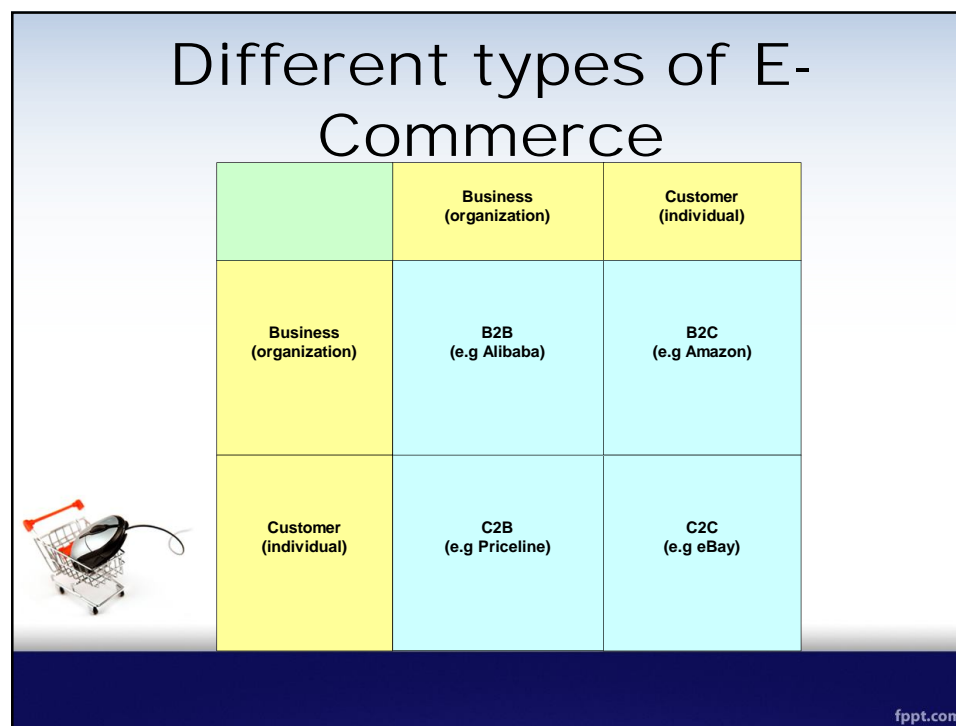
انواع مدل های تجارت الکترونیک

- تجارت Business to Business-B2B (تجارت اینترنتی بین دو بنگاه)
- تجارت Business to Consumer-B2C (تجارت الکترونیکی بین بنگاه و مصرف کننده) خرده فروشی
- تجارت Consumer to Consumer-C2C (تجارت الکترونیک بین مصرف کننده و مصرف کننده)
- تجارت Business to Administration-B2A (کلیه معاملات مالی و تجاری بین شرکتها و سازمانهای دولتی)
- تجارت Consumer to Administration-C2A (هر گونه امور کسب کار بین دولت و مردم)
- تجارت Government to Government- G2G
- Government to Business -G2B
- G2E- Government to Employee
- تجارت Peer to Peer - P2P



ویکیپدیا

fppt.com



B2B(Business To Business)

- اولین روش خرید و فروش معاملات الکترونیکی
- کسب بیشترین عایدی نسبت به دیگر روش های تجارت الکترونیک
- شناسایی واسطه ها علاوه بر شناسایی مشتریان
- گردهمایی همه ی شرکا و خدمات مرتبط با تجارت بین المللی (تامین کنندگان، خریداران، پشتیبانی، سرویس ها و ...)
- مورد استفاده در خرید عمده به دلیل خطرات موجود در خرده فروشی در اینترنت (Cisco 1996)
- فروش مستقیم منبع اصلی درآمد به حساب می آید



B2C(Business To Consumer)



- خرده فروشی، بیشترین سهم در انجام تجارت الکترونیکی از این روش
- با گسترش وب به سرعت افزایش پیدا کرد و خریداری انواع و اقسام کالاها از اینترنت امکان پذیر شد
- Amazon, CDNOW
- موفقیت در این مدل وابسته به تجربیاتی است که به مشتری ارائه می شود

مقاله تجارت الکترونیک از ابتدا تا انتها، نوید زراعی

C2C (Consumer To Consumer)

- مزایده ها و مناقصه های کالا انجام می گیرد
- مانند نیازمندی های طبقه بندی شده یک روزنامه
- خرید و فروش مصرف کنندگان با یکدیگر بدون واسطه
- به دلیل ناچیز بودن هزینه تبلیغات در اینترنت، این مدل برای فروش کالاها مورد توجه قرار گرفت
- Ebay بزرگترین نمونه اولیه مدل C2C



مقاله تجارت الکترونیک از ابتدا تا انتها، نوید زراعی

fppt.com

C2B(Consumer To Business)

- راحت تر کردن امر خرید اینترنتی و آنلاین برای مشتریان با حضور آژانس های Online
- مربوط به افرادی که از اینترنت برای فروش محصولات و خدمات به سازمان ها و اشخاص حقوقی استفاده می کنند
- اشخاص حقوقی مورد هدف به دنبال خدمات و کالاها با پایین ترین قیمت هستند
- کسب منفعت بیشتر توسط خریداران به دلیل حذف واسطه ها

مقاله تجارت الکترونیک از ابتدا تا انتها، نوید

Examples


- B2C: www.amazon.com
- C2C: www.eBay.com
- B2B: www.alibaba.com
- C2B: www.priceline.com



Lets Visit These Websites

amazon [Your Amazon.com](#) [Today's Deals](#) [Gift Cards](#) [Sell](#) [Help](#) Mother's Day Savings

Shop by Department All Q Hello, Sign in Your Account Try Prime Wish List Cart










fire HD7



~~\$139~~ **\$99**

Limited-time offer

Movies Included with Prime Membership at No Additional Cost [See more](#)




What Other Customers Are Looking At Right Now  [Mother's Day Savings](#)

Hi! [Sign in](#) or [register](#) | [Daily Deals](#) | [Gift Cards](#) | [Sell](#) | [Help & Contact](#) My eBay  

ebay Shop by category All Categories Search Advanced


Following **Today** [Motors](#) [Fashion](#) [Electronics](#) [Collectibles & Art](#) [Home & Garden](#) [Sporting Goods](#) [Toys & Hobbies](#) [Deals & Gifts](#)




MOTHER'S DAY
Make her day
May 10
[Shop now](#)

SHOP HOT PRODUCTS


Free Shipping
Returns accepted



Nike Shoes





Michael Kors Handbags



Sony PlayStation 4

SUPPORT EARTHQUAKE RELIEF IN NEPAL
100% of your donation goes to charity
[Donate now](#)

Today's Featured Collections



How can we make this page better for you?

The screenshot shows the Alibaba.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the Alibaba.com logo, "Sign In | Join Free | My Alibaba", and links for "For Buyers", "For Suppliers", "Help", and "Trade Assurance". Below the navigation bar is a search bar with the text "Products" and "What are you looking for...".

The main content area features a "CATEGORIES" section on the left with a list of product categories such as "Apparel, Textiles & Accessories", "Auto & Transportation", "Electronics", "Machinery, Industrial Parts & Tools", "Gifts, Sports & Toys", "Home, Lights & Construction", "Health & Beauty", "Bags, Shoes & Accessories", "Electrical Equipment, Components & Telecom", "Agriculture & Food", and "Packaging, Advertising & Office".

In the center, there are three columns of sub-categories:

- Computers:** All-in-One PC, Hard Drives, Keyboards, Laptops, Monitors, Motherboards, Tablet PCs, USB Flash Drives.
- Home Appliances:** Air Conditioning Appliances, Cleaning Appliances, Kitchen Appliances, Refrigerators & Freezers, Water Heaters, Water Treatment Appliances.
- Consumer Electronics:** Accessories & Parts, Camera, Photo & Accessories, Home Audio, Video & Accessories, Mobile Phone & Accessories, Portable Audio, Video & Accessories.
- Security & Protection:** CCTV Products, Access Control Systems & Products, Locks, Police & Military Products, Roadway Safety, Self Defense.

On the right side, there is a promotional banner for "AllSourcePro" titled "The most effective OEM/ODM & multi-category sourcing tool." The banner includes three icons representing "Simple" (Post a Buying Request in just 1 minute), "Efficient" (Get multiple quotations within 24 hours), and "All-in-One" (Comparison, samples and deals). A blue button labeled "Get Quotations Now" is positioned below the icons. At the bottom of the banner, there is a section for "2015 New Arrivals" with a small image of a woman.

The screenshot shows the Priceline.com website. The top navigation bar includes the Priceline.com logo and links for "Hotels", "Cars", "Flights", "Vacation Packages", "Cruises", "My Trips", and "Help".

The main content area features a "Search and Save on Hotels" section. It includes a search bar with the placeholder text "City, Airport, Point of Interest, Hotel Name or U.S. Zip Code". Below the search bar are fields for "Check-in" (Choose Date), "Check-out" (Choose Date), and "Rooms" (1 Room). A green "Search Hotels" button is located below these fields.

To the left of the search bar is a large image of a man in a suit. To the right is a promotional banner for "Name Your Own Price" with the text "For Deeper Discounts Name Your Own Price" and a "Bid Now" button.

Below the search bar, there are two promotional banners:

- Express Deals:** "Express Deals - Save up to 60% on Hotels". It includes the text "Get exclusive savings on your hotel with Priceline's Express Deals. Save time and money with no bidding required!" and a blue "Search Express Deals" button.
- Destination Savings Hotel Sale:** "Destination Savings Hotel Sale" with a "Go" button. It includes the text "Extended! Save up to 25% on select hotels".

At the bottom of the page, there is a banner for "For Deeper Discounts - Name Your Own Price".

مزایا و معایب



مزایای تجارت الکترونیکی برای سازمان

1. گسترش بازار سازمان به بازارهای ملی و بین المللی
2. تهیه مواد و خدمات از سایر شرکت ها و با سرعت بیشتر و هزینه کمتر
3. کوتاه کردن کانال های بازاریابی و حتی حذف آن ها و در نتیجه تولید محصولات با قیمت نهایی کمتر و سود بیشتر
4. موجودی های کمتر
5. کاهش هزینه های ارتباط از راه دور
6. کمک به شرکت های کوچک برای مقابله و رقابت با شرکتها بزرگ



مزایای تجارت الکترونیک برای مشتریان

- افزایش قدرت انتخاب مشتریان
- کاهش هزینه کالا و خدمات
- امکان خرید در هر ساعت از شبانه روز
- دسترسی مشتریان به **اطلاعات مربوط و مفصل** در عرض چند ثانیه
- امکان تعامل مشتریان در جوامع الکترونیکی و مبادله نظرات و مقایسه تجربیات



fppt.com

مزایای تجارت الکترونیکی برای جامعه

1. امکان کار در خانه و کاهش نیاز به مسافرت های درون شهری
2. امکان **کاهش قیمت** بعضی از کالاها و **ارتقای استاندارد های زندگی**
3. امکان استفاده مردم در کشورهای در حال توسعه و مناطق روستایی و دورافتاده از محصولات و خدماتی که به آن ها دسترسی نداشتند.
4. تسهیل حمل و نقل عمومی و کاهش هزینه توزیع، افزایش کیفیت خدمات اجتماعی و خدمات بهداشتی درمانی



fppt.com

معایب تجارت الکترونیک

1. کاهش میزان تولید
2. تأثیر ناشناخته آن بر روابط اجتماعی انسان
3. کاهش تولید شرکتهای ورشکسته



کتاب جایگاه تجارت الکترونیک در ایران و کسب درآمد از اینترنت / سید جواد مرتضایی ارزیل
fppt.com

نیاز های تجارت الکترونیک

1. یک سیستم بانکی روان و دقیق
2. کد تجاری محصول
3. قوانین گمرکی، مالیاتی و بانکداری الکترونیکی
4. تهیه و تدوین نظام مالی اطلاعات و نظام حقوقی اطلاع رسانی (کپی رایت)
5. امنیت اطلاعات
6. محرمانه بودن اطلاعات شخصی



fppt.com

7. تطبیق مقررات ملی با مقررات متحدالشکل بین المللی
8. همکاری دانشگاهها، مراکز تحقیقاتی و سازمانهای مختلف
9. پذیرش اسناد الکترونیکی توسط قوه قضاییه
10. تأمین، صدور و بکارگیری کارت اعتباری
11. تأمین خطوط ارتباطی پرسرعت و مطمئن و ایجاد بستر مخابراتی به شکل بی سیم



مجموعه مقالات همایش تجارت الکترونیکی

fppt.com

ویژگی سیستم پرداخت الکترونیکی

1. امنیت
2. تقسیم پذیری
3. قابلیت بررسی و قابلیت اطمینان
4. عدم تکذیب
5. گمنامی



بانکداری الکترونیکی؛ نویسنده: دکتر حسین عباسی‌نژاد، مینا مهرنوش؛ انتشارات سمت نو

fppt.com

ابزارهای پرداخت الکترونیک

1. کارت های الکترونیکی }
 کارتهای اعتباری
 کارتهای بدهی
 کارتهای هوشمند



2. پول الکترونیکی

3. چک الکترونیکی

4. سیستم های ریز پرداخت

fppt.com

تجارت الکترونیک در ایران

✓ تجارت الکترونیک در ایران بسیار نوپا و در مراحل اولیه است.

✓ ایران در جایگاه صدم

✓ نکته مهم در بحث تجارت الکترونیک در ایران، دولتی بودن آن

است.



ماهنامه پیام فردا

fppt.com

موانع توسعه تجارت الکترونیک در ایران

- عدم وجود قوانین مدون تجارت الکترونیک
- فقدان نظام بانکداری نوین
- پایین بودن سطح آگاهی و عدم توجه مردم به فن آوری اطلاعات
- عدم پشتیبانی بسیاری از شرکت تجاری فعال در این زمینه از کشورمان
- عدم وجود مراکز و شرکت دولتی و خصوصی خدمات دهنده تجارت



fppt.com

- عدم وجود کارت های اعتباری بین الملل و سایر کارت های خرید
- فقدان بستر و تجهیزات شبکه ای و ارتباطی لازم برای دسترسی سریع و آسان به اینترنت



کتاب تجارت الکترونیک نوشته دکتر سهیل سرمد سعیدی و دکتر وحیدرضا میرابی

<http://www.ec-couf.ir> fppt.com

نتیجه گیری

- امروزه یک سری تغییرات عمیقی بر روی ارتباط اقتصادی بین افراد، شرکتها ودولتها به وجود آمده است.
- مبادله تجاری از حالت سنتی (بر پایه مدارک واسناد کاغذی) خارج شده و به سوی مبادله از طریق بهره گیری از سیستم های الکترونیکی رفته است.



fppt.com

تاثیر تجارت الکترونیک در بنگاه ها:

- ✓ افزایش رقابت
- ✓ افزایش کارایی و سرعت
- ✓ کاهش هزینه جانبی
- شرکت ها برای افزایش رضایت مشتری و هماهنگی درون سازمانی از تجارت الکترونیک استفاده می کنند.



fppt.com


- ساده ترین نقشی که تجارت الکترونیک بر زندگی کاربران اینترنتی دارد:
خرید و فروش اجناس به صورت راحت در کمترین زمان از طریق کارت هوشمند
- امروزه، تجارت **B2C** قسمت اعظمی از تجارت جهان را دربر گرفته چون هر شخص می تواند در این عرصه فعالیت کند.

مثلا: ما خودمان می توانیم تاجر اینترنتی باشیم و محصول برای فروش را با اینترنت عرضه کنیم.



fppt.com

- با وجود نو پا بودن تجارت الکترونیکی می توان از طریق فرهنگ سازی در جهت استفاده از آن و ایجاد گارگاهی که مزایا و نحو استفاده آن را در سازمانها و بازار به نحو احسن توضیح دهد و همچنین واگذاری آن به بخش خصوصی در کنار کمک دولت پیشرفت کنیم.



fppt.com

کارکرد های تجارت الکترونیک

○ استفاده از تجارت الکترونیک در یک بنگاه همراه با خرج هزینه هایی است اما موجب تسهیل برخی کارها در بنگاه شده و از این طریق اثر مثبتی را بر جوانب مختلف بنگاه برجای می گذارد.

○ این ریسک وجود دارد که تلفیق فن آوری IT در کوتاه مدت باعث می شود کارکنان

پرسنل متخصص خود را از دست بدهند و بیکاری ساختاری ایجاد شود اما در میان



مدت و بلند مدت باعث ایجاد شغل به خصوص در بخش های جدید مانند ایجاد

وسایل ارتباطی و خدماتی و اطلاعاتی خواهد شد.

fppt.com

○ تقاضا برای استخدام بخش تجارت الکترونیک زیاد می شود به طوری که این مشاغل

یکی از 5 شغل دارای بیشترین تقاضا در آینده خواهد شد. اثر تجارت بر اشتغال این

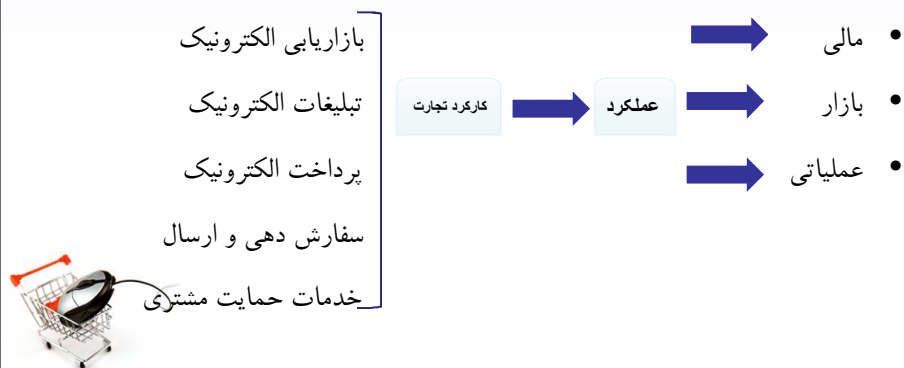
است که افراد توانایی خود در زمینه IT بالا برده اند.



fppt.com

بهبود عملکرد سازمان

بررسی بهبود عملکرد سازمان توسط تکنولوژی ارتباطات در ابعاد:



کاربرد تجارت الکترونیک در عملکرد سازمانی / جهانشاهی و همکاران

fppt.com

- بنگاه تجاری با بهره گیری از فناوری ارتباطات گسترده و کم هزینه اینترنت شرکت می تواند به راحتی فراتر از مرزها عمل کنند و با هزینه کم به مشتری خود دسترسی داشته باشند. و بر موانع سنتی تجارت بین الملل غلبه کنند و وارد عرصه رقابت جهانی شوند.
- از کاربردهای تجارت بر روی بازاریابی می توان به خدمات مشتری و ترویج محصول و کاهش منابع مربوط و فروش و توزیع و اطلاعات قیمت و فعالیت تراکنشی و سفارش دهی.



fppt.com

Sources

- www.sid.ir
- www.civilica.ir
- www.ut.ac.ir
- www.prozhe.com
- www.e-modiran.com



fppt.com



با تشکر از توجه شما