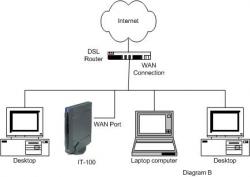
****

عنوان مقاله: تجارت الکترونیک

استاد جناب آقای: دکتر موحدیان

دانشجو: موسی یزدان پناه

{ تجارت الکترو نیک}

****

فهرست:

1. تجارت الکترو نیک چیست؟................................................................. 4
2. تو صیف دقیق پروژه ......................................................................... 5
3. اصول تجارت ....................................................................................7
4. وجود داشتن چیزی برای فروش ............................................................7
5. مکا ن .............................................................................................7
6. جلب مشتری .....................................................................................7
7. سیستم در یافت پول ............................................................................7
8. تحویل کا لا .......................................................................................7
9. کا لا ی مر جوعی ..............................................................................8
10. معیوب شدن کالا .............................................................................8
11. سر ویس و خدمات پس از فروش .......................................................8
12. عوا مل مورد نیاز ...........................................................................8
13. روش شروع معامله ........................................................................9
14. تبلیغات اقرار آمیز چرا ؟ ..................................................................11
15. نمونه ها ......................................................................................11
16. شر کت Dell ................................................................................12
17. سوال و پا سخ ...............................................................................12
18. جا ذبه های تجارت الکترو نیک .........................................................13
19. کا تا لوگ بزرگ .............................................................................14
20. وضعیت پیشرفت سفارش .................................................................15
21. جنبه های سخت و راحت تجارت الکترو نیک ........................................15
22. برنامه های معرفی کننده سایت...........................................................16
23. سر ما یه گزاری کامپیو تری .............................................................17
24. مزیت و مضرات .............................................................................18
25. روش های تعمین امنیت ...................................................................20
26. SSL ..........................................................................................20
27. SET ..........................................................................................21
28. C2B و C2C و G2G و B2A و C2A و B2B وb2c........................22
29. نتیجه............................................................................................24
30. فرم پذیرش وچارت تشکیلا تی ...........................................................25

**مقدمه:**

**اين متن به معرفي تجارت الكترونيك ،انواع آن و روشهاي امنيت آن مي پردازد.**

## تجارت الكترونيكي را مي توان انجام هرگونه امورتجاري بصورت on-line وازطريق اينترنت بيان كرد ، اين تكنيك در سالهاي اخير رشد بسياري داشته است .در آينده نه چندان دور تجارت فقط از طريق اينترنت ميسر خواهد بود.

## ابزارهاي استاندارد ي جهت ساختن يك Web Site تجارت الكترونيكي وجود دارد .

## شما نيز جهت متمايز ساختن سايت خود  قدم اول را با انتخاب نرم افزاري مناسب برداريد. از آنجايي كه اينترنت يك زمينه فعاليت پويا وبا قابليت انعطاف بالا را جهت تبادل كالا وخدمات واطلاعات مابين كمپاني ها ومشتريان و... فراهم كرده است ،كمپاني هاي تجاري همگي به اين ابزار روي آورده اند تا به بازار فروش گسترده تري دست يابند .

## 

## تجارت الكترونيكي چيست ؟ images

## تجارت الكترونيكي خريدوفروشي است كه به طورمستقيم از طريق اينترنت صورت مي پذيرد .

## هيچ تعريف پذيرفته شده اي براي تجارت الكترونيكي وجود ندارد . با اين حال تجارت الكترونيكي به هر گونه معامله اي گفته مي شود كه كه در آن خريد وفروش كالا ويا خدمات از طريق اينترنت صورت پذيرد وبه واردات ويا صادرات كالا ويا خدما ت منتهي مي شود.

## تجارت الكترونيكي معمولا كاربرد وسيع تري دارد ،يعني نه تنها شامل خريدو فروش از طريق اينترنت است بلكه ساير جنبه هاي فعاليت تجاري ،مانند خريداري ،صورت بردار ي از كالاها ،مديريت توليد وتهيه وتوزيع وجابه جايي كالاهاوهمچنين خدمات پس از فروش را در بر مي گيرد.

## تعاريف تجارت الكترونيك در يك نگاه :

## لينكهاي مفيد ومتعددي وجود دارد كه از طريق آن مي توان تعاريفي در خصوص انواع موضوعات مربوط به تجارت الكترونيك را از حروف a   تا z  يافت :

## NMM.COM

## ECOMMERCE-GUIDE.com

## {تو صیف دقیق پروژه}

## تا ریخچه» 11

## تجارت الكترونيكي ازسال 1970 هنگاميكه شركتهاي بزرگ اقدام به تهيه شبكه هاي خصوصي كامپيوتري بين خود جهت تبادل اطلاعات تجاري بين شركا وتوليد كنندگان خود كردند پديد آمد.

## اين عمل به نام EDI تبادل اطلاعات الكترونيك معروف شد .اين انتقال اطلاعات كه بصورت ساده شده وتحت استانداردهاي لازم EDI  ما بين شركتهاي تجاري صورت مي گرفت مسائل اداري سنتي بر كاغذ ووجود نيروها ي انساني در اين بخشها را بطور چشم گيري كاهش داد.

## درحال حاضر نيز در حدود 95% از هزار شركت بدليل كاهش هزينه هاوبالا بردن راندمان كار از EDI   استفاده مي كنند. در واقع پايه واساس تجارت الكترونيك EDI  بوده وهست !

## امروزه تماسهاي تجاري بر روي اينترنت كه بواسطه تجارت الكترونيكي است رو به افزايش گذاشته است .بطور مثال با آمدن EDI  بر روي اينترنت اين امكان را براي شركتها بوجود آورده است تا سيستمهاي قديمي مربوط به شبكه هاي خصوصي خود را جمع نموده وپول آنها را پس انداز نمايند وبا سرمايه گذاري وگسترش برروي زنجيرهاي جديد تجاري به دادوستدهاي بيشتري در اين زمينه نايل آيند.ساير شركتها نيز به سادگي معاملات خود را ،از آنجاييكه نيازي به رعايت كردن استاندارد هاي لازم براي EDI   در محيط وب نيست ،بر روي وب منتقل كرده اند.

## آوازه تجارت الكترونيك را احتمالا از طريق  راديو ، تلويزيون ، روزنامه و يا سايتهايي كه بفروش  on-line بر روي اينترنت اشتغال دارند شنيده واز آن با خبر شده ايد وهمينطور از خرده فروشان on-lineبر روي اينترنت كه سرويسهاي خوب ومناسبي را به خريداران خود ارائه كرده اند مطلع شده ايد.

## خرده فروشي بصورت  on-line    حدودا ازچهار سال پيش برروي اينترنت آغاز شد كه پيشگامان آن شركتهاي بزرگ ايترنتي بودند كه فروش موارد جزئي (خرده فروشي ) به روش سنتي را ادامه ندادندكه از آنجمله AMAZON وبه تازگي  CD  مي باشد.

## اخيرا نامها و مارك هاي معروف تجاري ماننند (گپ و  وال مارت ) و شركتهايي از اين قبيل اقدام به تاسيس  فروشگاههاي خود بر روي اينترنت كرده اند ودر اين رابطه متخصصين امر اظهار داشته اند كه اين شركتها وساير شركتهاي نام آشنا مي توانند با اين اقدام براي مدتها بر روي اينترنت حضور داشته  باشند چرا كه امروزه تنها چيزيكه يك فرد به آن نياز دارد داشتن يك دستگاه كامپيوتر ،يك نمايشگر ودسترسي به اينترنت است تا بتوانند به راحتي هر آنچه را كه بخواهند از جزئي ترين تا كلي ترين كالا (ماشين) از اين طريق خريداري نمايند.

## { تو جه به این نکته حا ئز اهمیت است.}

## تعداد نیرو با توجه به شرکت یا مغازه (فرو شگاه) متغیر می با شد . میتوان 1الی 5 و بی شتر نیز جهت ارائهه کالا تعغیر با شد.

## حتمادردوسال گذشته راجع به تجارت الكترونيكي اززواياي مختلف مطالبي شنيده ايد.

## 

## براي نمونه شما در موردتمام شركتهايي كه ارائه دهنده تجارت الكترونيكي هستند شنيده ايد .

## تمامي اخبار مر بوط به تحول وحركت به سوي تجارت الكترونيكي وتبليغات اغراق آميز شركتهايي كه با تجارت الكترونيكي كار مي كنند را خوانده ايد.

## شاهد آن بوده ايد كه در بازار سهام چه ارزش فراواني به شركتهايي كه در بازار سهام آنها با سيستم web كار مي كند داده مي شود حتي اگر سودي عايد اين شركتها نشود.

## امكان دارد شما نيز كالايي رااز طريق web خريداري كرده باشيد كه در اين صورت تجربه شخصي در مورد تجارت الكترونيكي داريد.

## با اين وجود ممكن شما احساس كنيد كه درك درستي از تجارت الكترونيك نداريد.

## اين تبليغات اغراق آميز چيست؟چرا به تجارت الكترونيك بهاي زيادي داده مي شود؟اگر شما نظري در مورد تجارت الكترونيك داريد چگونه  مي توانيد آنرا اجراكنيد؟

## در صورتيكه سوالاتي از اين قبيل داريد اين مقاله كه در مورد چگونگي عملكرد تجارت الكترونيكي است با قرار دادن شما در فضاي كامل تجارت الكترونيكي پاسخگوي شما خواهد بود.

## قبل از اينكه تجارت الكترونيك را به طور كامل مورد بحث قرار دهيم بهتر است تا تصوير درستي از تجارت ساده وسنتي داشته باشيم .در صورتيكه  فهميدن ودرك كلمه تجارت بسط وتعميم مفهوم تجارت الكترونيكي نيز به آساني صورت مي گيرد.

## در فرهنگ لغت Merriam Websters Collegiate  تجارت اينگونه تعريف شده است .

## 1-روابط اجتماعي – تبادل افكار ،عقايد واحساسات

## 2- مبادله ويا خريدوفروش كالا در مقياس وسيع شامل حمل ونقل از مكاني به مكان ديگر.

## علاقه منديم تا در خصوص دومين معني ارائه شده در تجارت بحث كنيم .وقتي به تجارت به روشهاي متفاوت نظر بياندازيد متوجه چندين نقش مختلف در امر تجارت خواهيد شد.

## خريداران »كساني هستند كه مي خواهند با پرداخت پول كالايي راخريداري ويا از سرويسي بهره مند شوند

## .فروشندگان »كساني هستند كه كالاويا خدماتي را به خريداران عرضه مي كنند .معمولا فروشندگان به دو صورت مختلف مي باشند ، خرده فروشاني كه  بطور مستقيم اجناس خود را به مصرف كننده  مي فروشند وعمده فروشان ويا توزيع كنندگان كالا كه اجناس وتوليدات خود را به خرده فروشان ويا ديگر طالبان كالا مي فروشند .

## توليدكنندگان »كساني هستند كه محصولاتي را كه توسط فروشندگان ارائه مي شود را توليد مي كنند،

## يك توليد كننده همواره ضرورتا يك فروشنده نيز هست زيرا توليد كننده محصولات توليد شده خود را به عمده روشان ،خرده فروشان ويا بطور مستقيم به مصرف كننده عرضه داشته وبفروش مي رسانند.

## {اصول تجارت}

## در ذيل فهرستي از اصول مهم يك فعاليت تجاري آمده است .

## اين موارد شامل عملكرد فروش يك كالا توسط يك خره فروش به مشتري است .

## 1-وجود داشتن چيزي براي فروش

## اگر خوسته باشيد چيزي را به يك مشتري بفروشيد اصل مطلب آنست كه چيزي براي فروش داشته باشيد. اين كالا مي تواند هر چيزي باشد ، از بي ارزش ترين  كالا تا با ارزش ترين آن ، شما ميتوانياين كالا را مستقيما از توليد كنندگان آن ويا از طريق توزيع كنند گان كالا خريداري نماييد ويا اينكه خود توليد كننده وعرضه كننده آن كالا باشيد.

## 2-مكان

## شما مي بايست همچنين مكاني براي عرضه كالاهاي خود داشته باشيد .داشتن يك مكان براي ارائه كالا ضروري است .اين مكان گاهي اوقات مي تواند بسيار موقتي حتي به شكل يك شماره تلفن باشد! كه اين شماره تلفن در تجارت به عنوان مكان شما قلمداد مي شود.

## 

## 3-جلب مشتري

## براي جلب وجذب مشتري نيازمند يافتن روشهايي مي باشيد كه به اين فرآيند بازاريابي گويند.چنانچه كسي از امكانات شما اطلاعاتي نداشته باشد ،  هرگز قادر به  فروش كالاي خود نخواهيد شد. يكي از روشهاي جذب مشتري قرار دادن محل فروش در مراكز پر رفت وآمد تجاري است . تهيه  و ارسال كاتالوگ مربوط به  پذيرش سفارشات پستي نيز خود نوعي ديگر از اين موارد است . روشهاي ديگري شامل دادن آگهي ،جارزدن در خيابان ويا حتي گذاشتن فردي درلباس عروسكي در كنارخيابان تا بادست تكان دادن براي ماشينهاي در حال عبور جلب مشتري نمود.

## 4-سيستم در يافت پول

## سيستمي براي دريافت پول اجناس سفارش داده شده از طرف مشتري نيز بايستي وجود داشته باشد . بطور مثال در فروشگاههاي بزرگ ومعتبر پرداخت اجناس خريداري شده بصورت نقدي يا چك ويا از طريق كارتهاي اعتباري انجام مي شود.از طرفي ديگر در بعضي از شركتها نيازي نيست تا پول خريدكالا ويا سرويس ارائه شده در زمان تحويل آنها پرداخت شود وبرخي از محصولات وخدمات پيوسته درحال ارائه شدن هستند  (آب ،برق و....)كه هزينه آنها بافرستادن صورتحساب دريافت مي گردد.

## 5 - تحويل كالا

## روش وسيستمي است براي تحويل محصول ويا خدمات به مشتري لازم لست وجود داشته باشد . در فروشگاهي مانند (وال-مارت) اين عمل به صورت خودكار انجام مي شود .مشتري كالاي مورد نظر خود رابرداشته پول آنرا پرداخت مي نمايد و از فروشگاه خارج مي گردد . در خريد و فروشهايي كه از طريق سفارشات پستي صورت مي گيرد كالاي مورد نياز مشتري بسته بندي شده واز طريق پست فرستاده مي شود.اجناس بزرگ نيز توسط كاميون وياقطار ارسال مي گردد.

## 6-كالاي مر جوعي

## گاهي اوقات مشتري كالاي خريداري شده را نمي پسندد ،بنابراين مي بايست روشي براي پذيرفتن كالاي مرجوعي خود بيابيد. بطور قطع مبلغي را براي پس فر ستادن كالا از طرف مشتري منظورخواهيد كرد وهمواره مشتريان خود را نسبت به عدم باز پس گرفتن كالاي فروخته شده واينكه درصورت پس فرستادن آن بعنوان جريمه هزينه اي كسر خواهد شد شد ، مطلع وآگاه سازيد.

## 

## 7-معيوب شدن كالا

## گاها يك كالاي فروخته شده دچار اشكال ويا خرابي مي شود در اين حالت مي بايست در صورت داشتن ضمانت نامه در مورد كالاي فروخته شده به تعهدات آن عمل كرد كه اين مسئله در مورد خرده فروشان وفروشندگان جز اين  قسمت از كار اغلب توسط توليد كنندگاني كه جنس را در اختيار آنها قرار داده اند تا بفروش رسانند انجام مي شود وتعهد اين كار بر عهده آنها مي باشد.

## 

## 8- سرويس وخدمات پس از فروش

## امروزه بسياري از محصولات آنقدر متنوع وعملكرد آنها پيچيده شده است كه نيازمند خدمات وارائه سرويس پس از فروش به مشتري مي باشند،در اين حالت نيازمند داشتن بخشي تحت همين عنوان مي باشد تا موارد مربوط به راهنمايي و كمك به مشتري جهت استفاده از آن كالا را انجام دهند.كامپيوتر در اين زمينه مي تواند مثال بسيار خوبي باشد . كالاهايي مانند تلفن همراه  كه مدام در حال تغيير وتحول هستند ، نيازمند دگرگوني وتغيير در خدمات پس از فروش نيز مي باشند زيرا مشتر ي خواهان آنست تا اين خدمات در طول زمان تغيير نمايد .در فروشگاههايي كه از طريق تجارت الكترونيكي صورت مي گيرد تمامي اين عناصر وجود دارد.

## \عوا مل مورد نیاز بزای ادار کرد ن تجارت الکترو نیک\

## 

## براي اداره كردن تجارت الكترونيك عوامل زير مورد نياز است   :

## 1-داشتن يك محصول براي عرضه كردن

## 2-مكاني براي فروش-در تجارت الكترونيك محصولات بر روي وب سايت عرضه مي گردند ووب سايت حكم مكان رادارد كه در آن اجناس وخدمات ارائه ميگردد .

## 3-روشي براي جلب مشتري به وب سايت خود

## 4-روشي براي دريافت سفارشات online form

## 5-روشي براي دريافت پول...

## معمولا عمل پرداخت حسابهاي شركتها وبازرگانان از طريق كارت اعتباري صورت مي گيرد ودر اين حالت بايد بر روي وب سايت از ضمانت مطمئني جهت انتقال اين اطلاعات به بانك بر خوردار باشيم ويا اينكه اصلا مايل باشيد دريافت پول را از همان روشهاي معمول ومتداول سنتي يعني پرداخت مستقيم ونقدي ويا از طريق چك وپست صورت دهيد.

## 6-اجراي سهل وآسان عمليات ارسال كالا به مشتري

## 7-روشي براي دريافت كالاي مرجوعي

## 8- در صورت نياز روشي براي انجام ادعاهايي كه در خصوص تضمين كالا صورت گر فته است

## 9- روشي براي فراهم آوردن سرويس دهي به مشتري :

## اغلب از طريق پست الكترونيك وفرمهاي online انجام مي شود.

**روش شروع معامله.»**

**امروز در اينجا روش شروع معامله را با هم بررسی می‌کنيم. آنچه در اين قسمت مورد بررسی قرامی‌گيرد مربوط به معامله با طرف خارجی است .**

**يعنی اصطلاحات و توضيحات داده شده برای کار با يک بازرگان خارجی و به زبان انگليسی می‌باشد.**

**دانستن زبان انگليسی کليد ورود به دنيای تجارت خارجی است . هر تاجر خارجی، در هر جايی از دنيا که باشد به اين زبان آشنايی دارد و شما به راحتی می‌توانيد با زبان انگليسی با او ارتباط برقرار کنيد و مکاتبات و معاملات خود را انجام دهيد.**

**مسلما قبل از اينکه بخواهيد با کسی وارد معامله شويد بايد اول او را بشناسيد . البته منظور از اين شناخت شناخت شخصی نيست بلکه منظور شناخت از نوع کار و تجارتی است که انجام می‌دهد. اطمينان از شخص در مراحل بعدی تجارت کم کم بدست می‌آيد.**

**بعد از اينکه شرکت و يا بازرگانی را که در زمينه کاری شما فعاليت می‌کند شناختيد‌ (از طريق اينترنت، مجلات و يا کتابهای زرد و ...)، بايد با او باب مکاتبه را باز کنيد. پس بايد يک نامه، ايميل و يا فاکس برای او ارسال کنيد (ارتباط کتبی هميشه بهتر از ارتباطات شفاهی است زيرا می‌توان آنرا جهت سوابق بایگانی نمود و بعدا بعنوان سند استفاده نمود).**

**برای بعضی شايد نياز باشد روش نامه نگاری بازرگانی را نيز قيد کنم**

**\ در اين قسمت قسمتهای مختلف يک نامه بازرگانی را باهم بررسی می‌کنيم:\**

**بالای نامه سمت راست آدرس شرکت خود را می نویسید.**

**کمی پایین‌تر در سمت چپ با فونت درشت تر اسم شرکت خودتان را وارد می‌کنید.**

**در زیر آن تاریخ**

**در زیر تاریخ نام و آدرس گیرنده نامه.**

**سطر اول متن نامه به احترامات اختصاص دارد جملاتی مثل:‌ Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs, Dear Mr James, Dear Ms. Jane و ... در سطر اول جای دارند.**

**بعد از آن متن نامه می آید که باید بصورت رسا و همچنین تا حد امکان خلاصه شده با شد.**

**در پایان احترامات می‌آید. جملاتی مثل: Sincerely yours, Thank you, Best regar, و شبیه اینها در این قسمت نامه جای دارد.**

**آخر از همه محل امضا می‌باشد که سطر اول آن نام و نام خانوادگی و سطر دوم آن تایتل و رتبه کاری خود را می‌نویسید.**

**\اینها قسمتهای مختلف یک نامه رسمی هستند.\**

**متن یک نامه تجاری بسته به موقعیت کاری با طرف دوم متفاوت است ، مثلا نامه‌ای که برای اولین بار برای شخصی می فرستید با نامه های بعدی شما از نظر متن تفاوت خواهند داشت.**

**بعنوان مثال نامه ای که برای اولین بار می‌نویسید بسیار رسمی و خشک خواهد بود اما در مکاتبات بعدی لحن شما باید اندکی صمیمانه شود.**

**برای اولين نامه که برای فروشنده می فرستيد بايد چند چيز مهم را در نظر بگيريد:**

**۱ . در ابتدای نامه بگوئيد که اطلاعات مربوط به فروشنده را از کجا بدست آورده ايد، اين باعث می شود که فروشنده بداند اطلاعات شما در باره او در چه حدی است، و اگر اطلاعات اضافی مورد نياز بود در اختيارتان قرار می‌دهد.**

**۲. معرفی خودتان: در این قسمت خودتان (شرکتتان) را بصورت خلاصه و اجمالی معرفی کنید،زمینه‌های کاری، اقلام مصرفی، اقلام تولیدی، اندازه شرکت، تعداد کارمندان، میزان مصرف سالیانه و ... می توانند اطلاعات خوبی به فروشنده کالا بدهند ، همیشه در نظر داشته باشید که اگر فروشنده بپذیرد که با یک شرکت معتبر و بزرگ طرف معامله است ، آینده کاری خوبی را می‌توان با او در نظر گرفت، مخصوصا اگر خریدتان کلی و در مقادیر بالا باشد می‌توانید انتظار تخفیف خوبی را از فروشنده داشته باشید.**

**۳. Inquiry يا استعلام قيمت: در مرحله بعدی بايد اطلاعات کافی راجع به محصول ارائه شده توسط فروشنده را جمع آوری کنيد، گرفتن قيمت، نمونه،‌ کاتالوگ، اطلاعات فنی، طریقه حمل و نقل،زمان تحویل کالا و ... قسمتهای اصلی استعلام را شامل می‌شوند.**

**۴. از شخص فروشنده اطلاعات کسب کنید، نام او، و روشهای تماس با او را در خواست کنید،‌ آدرس و اطلاعات محل کار او ، کارخانه و ... را کسب نمائید و شماره موبایل او را جهت تماس راحت تر از او بخواهید.**

**۵. قسمت بعدی نامه می‌تواند به آينده معاملات مربوط شود، در اين قسمت به فروشنده وعده بدهيد که در صورتی که شرايط خوبی را برای شما فراهم کند حتما در آينده خريدهای بيشتری از او خواهيد داشت، وعده قراردادهای کلان تر و معاملات بهتر را بدهيد و سعی کنيد شرکت مورد خطاب را با احترام زياد مورد خطاب قرار دهيد.**

**۶. در اين قسمت آرزوی آينده بهتر روابط کاری را بيان نمائيد.**

**البته تمامی اين قسمتها در دل يک نامه رسمی جای می‌گيرند که در مطلب قبلی قسمتهای مختلف آن بیان گردید. فروشنده را با Dear Sir و يا Dear Madam خطاب کنيد (در صورتی که با يک شرکت با مسئوليت محدود مکاتبه می کنيد از Dear Sirs استفاده نمائيد)**

**در نامه نگاری‌های بعدی بايد فروشنده را بهتر بشناسيد و شرايط کار با او را درک نمائيد، بايد تشخيص دهيد آيا با توليد کننده در تماس هستيد و يا طرف شما يک بازرگان است.**

## تبليغات اغراق آميز چرا؟

## 

## تبليغات اغراق آميز بسياري در مورد تجارت الكترونيك وجود دارد .

## داشتن مشتركات وشباهتهايي كه بين تجارت الكترونيك وتجارت از طريق دريافت سفارشات پستي وجود دارد ،ممكن است از اين همه تبليغات در اين رابطه متعجب شويد.

## 

## یه نمونه هايي از اين قبيل توجه كنيد:

## بخش پژوهش شركت Forresterاعلام داشته كه تا سال 2001 از طريق شركتهاي كوچك (خرده فروشان)17 ميليارد دلاربه مشتريان خود كالا خواهند فروخت .

## انتظار مي رود با گستر ش ودسترسي تجارت جهاني به وب سودآوري به مراتب بالاتر از فروش مستقيم در خود آمريكا را داشته باشد.

## طبق گزارش relly’ O وAssociatesفروش از طريق تجارت الكترونيكي از3/1ميليارد دلار در سال 1961 به 8 ميليارد دلار در سال 2001 رسيد !

## بيشتر خريدها از منزل صورت مي گيرد تا حضور افراد در محلهاي فروش كالا وآماري در حدود 70%  خريد از اين طريق اعلام شده است  كه تا 60%  از آن منتج به خريد  قطعي از طرف كاربران گرديده

## است و اين نوع از خريد درحال توسعه و گسترش مي باشد چرا كه از اتلاف وقت كاسته واز حضور فيزيكي اجتناب ورزيده است .

## گزارشات كه دربالا آورده شد ونتيجه تحقيقات بوده است ،اعلام مي دارد اكثرا اين روش از خريد شامل كالاهاي زير بوده است :كالاهايي مانند:

## كامپيوتر(سخت افزار- نرم افزلرو...) كتاب

## نوارهاي موسيقي خدمات مالي

## سرگرمي ها لوازم خانگي

## پوشاك كادو و گل

## خدمات مسافرتي اسباب بازي

## تهيه بليط واطلاعات

## شركت Dell»

## درگزارشات قبلي هيچ اشاره اي در مورد شركتهايي كه با تعجيل كوركورانه اي سعي به دستيابي اينترنت وبرپاكردن  شركتهاي خود بر روي وب را دارند ، اشاره نشده است .اين چه علاقه وانگيزه اي است كه حتي كوچكترين شركتها درامردادوستد علاقه مند به دست يافتن به امكانات وتسهيلات تجارت الكترونيكي مي باشند كه در اين راه هزينه هاي آنچناني را پرداخت مي كنند.

## براي آنكه بهتر پي به اين موضوع ببريم نگاهي به وضعيت يكي از موفق ترين شركتها در امر تجارت الكترونيك يعني شركت Dellمي اندازيم .

## Dell يكي از شركتهاي موفق است به مانند Gateway2000-Micronوديگر شركتهايي از اين قبيل كامپيوترهاي  custom-conf  خود را  به مشتريان  و مصرف كنند گان وديگر شركتها وادارات ارائه وبفروش مي رساند.

## Dell كار خود را بعنوان يك شركت پذ يرش سفارشات پستي آغاز نمود وبا دادن گهي در پشت جلد مجلات وفروش كامپيوتر هاي خود از طريق تلفن اقدام نمود.

## تجارت الكترونيكي شركت Dell  بر روي اينترنت بواقع به طرز گسترده اي عموميت يافته وامروزه بخوبي جا افتاده است ودليل آنهم اينست كه شركت Dell بيشترين فروش كالا را بر روي اينترنت داشته باشد.

## بر اساس نظر سنجي وتحقيق IDG شركت Dell در حال حاضر روزانه مبلغي بالغ بر 14  ميليون دلار فروش قطعات وتجهيزات كامپيوتري دارد.

## 25% از فروش شركت Dell از طريق اينترنت مي باشد!آيا اين مسئله براي شركت واقعا باارزش است ؟ شركت Dell بيش از يك دهه مي باشد كه محصولات خود را از طريق پست وتلفن بفروش رسانده است .در حدود يك قرن مي  باشد كه سفارشات پستي يكي از روشهاي متداول ومر سوم در دادو ستد ها بوده است .بنابراين اگر25% از فروش محصولات شركت Dell از طريق اينترنت به جاي استفاده از تلفن صورت پذيرفته است آيا اين خود معامله بزرگي نيست ؟

## پاسخ اين سوال به سه دليل زير مثبت است !

## 1- اگر شركت Dell قرار بود 25% فروش خود رااز طريق تلفن را ازدست مي دا د تا به همان ميزان 25% فروش از طريق اينترنت دست مي يافت درآن صورت هنوزهيچ مزيتي از تجارت الكترونيك در اين رابطه مشخص نمي باشد . شركت Dell  قادر به فروش كامپييوتر هاي بيشتري نمي گرديده چنانچه از طرفي فروش محصولات خود از طريق وب باعث افت وجه شركت بپندارند.(گفته شود كه اين شركت ديگر توانايي پرداخت پرسنل خود درامر پاسخگويي سفارشات تلفني نيست) و اگر چنانچه از طرفي افرادي از طريق اينترنت ووب خريد مي كنند تمايل بيشتري به خريد از لوازم وتجهيزات نشان دهند وهمچنين هزينه هاي دادوستدي ومعاملاتي ارزانتر وارائه محصولات بر روي وب جذاب وگيرا بوده كه در نتيجه تمام اينها افزايش معاملات را در پي داشته باشد.بنابراين رفتن برروي وب واينترانت براي اين شركتها به مراتب پر نفع تر خواهد بود.

## 2 - حال چنانچه در اين دگرگوني (تمايل خريداران به تجارت اينترنتي )مشتريهاي تلفني خودرا ويا به عبارتي كلي تر فروش تلفني خود را از دست دهد چه بايد كرد؟ واين چيزي است كه امكان اتفاق افتادن آن وجود دارد كه در صدي از خريداران تمايل به اين امر پيدا كنند تا اجناس وكالاهاي خود را از طريق اينترنت خريداري نمايند،بدليل آنكه اينترنت با در بر داشتن سايتهاي مختلفي كه در اين رابطه وجود دارد اين امكان را براي خريداران و كاربران بوجود مي آورد كه با وقتي بيشتر به فكر كردن وتصميم گرفتن بپردازند و به سهولت قيمت اجناس مشابه را با ساير فروشندگان ديگر مقايسه كنند وقيمت نهايي را بدست آورند.بنابراين شركت Dell در ساخت وب سايت خود براي جذب وجلب چنين خريداراني از اين نكات بر خلاف ساير سايتهاي ديگر بهره جسته واين مزيتي براي اين شركت شده تا وي را از ساير رقبا متمايز ساخته وبازار را در اين رابطه در اختيار گيرد.

## 3 - اين يك باور كلي است اگر براي بار اول يك مشتري از يك مكاني خريد كند آن فروشنده سعي در نگه داشتن  آن مشتري مي كند وبا جلب رضايت وي سعي مي كند تا علاوه بر نگه داشتن  آن مشتري براي خود از طريق اوبتواند مشتريهاي ديگري را براي خود جمع كند .بنابراين اگر شما نيز توانسته باشيد يك وجه موفقي در بدو راه اندازي وب سايت خود برا ي مشتريان ومتقاضيان خدماتتان بوجود آوريد اين مزيتي براي شما مي شود تا نسبت به ساير رقبايتان كه بعد از شما خواهان وارد شدن در اين عرصه از بازار هستند زبانزد باشيد . شركت Dellنيز وب سايت خود را بسيار جلوتر از ديگران در اين زمينه راه اندازي نمود واين نيز يكي ديگر از برتريهاي اين شركت نسبت به ساير رقبايش شد.

## اين سه مطلب مهمترين فاكتورهايي مي باشند كه در پس جاروجنجالهاي تجارت الكترونيك وجودداشته كه البته فاكتورهاي ديگري نيز در اين رابطه وجوددارند.

## جاذبه هاي تجارت الكترونيك»

## فهرست زير خلاصه اي از جاذبه هاي تجارت الكترونيكي را بيان مي كند:

## بهاي پايين معاملات

## حجم بالاي خريد در يك معامله

## يكي شدن با چرخه هاي تجارت

## در مورد اول توضيح آنكه ،چنانچه سايت تجارت الكترونيك بخوبي عمل كند بدليل خود كار بودن فرآيند تجارت  بر روي وب مي توان هزينه هاي مربوط به گرفتن سفارشات وخدمات پس از فروش را بطور قابل ملاحظه اي كاهش داد.

## در مورد دوم:

## سايت آمازون داراي مشخصه اي است كه هيچ فروشگاه ديگري آن راندارد .هنگاميكه شما توضيحات مربوط به كتابي را مي خوانيد ،مطلع مي شويد كه چه كتابهاي ديگري را ساير افراد در زمان سفارش دادن كتاب مورد نظرتان خريدار ي كرده اند.اين بدين معني است كه شما مي توانيد كتابهايي را بيابيد كه مطالبش در رابطه با كتاب مورد نظر شماست وساير افراد نيز آنها را خريداري كرده اند .

## بدليل مشخصه هايي اينچنين افراد مي توانند كتابهاي  بيشتري را از اين سايت خريداري نمايند تا از يك كتابفروشي معمولي.

## د رمورد سوم  :

## وب سايتي كه  به نحوي با  چرخه هاي تجارت در ارتبا ط مي  باشد مي تواند اطلاعات بيشتري نسبت به گذشته در دسترس مشتريان خود قرار دهد .بعنوان مثال اگر شركت Dell مراحل توليد وساخت تا ارسال هر يك از دستگاههاي كامپيوتر خود را نشان مي دا د ،خريدار وسفارش دهنده دستگاه مي توانست دقيقا بداند كه سفارش وي تا چه مرحله اي پيش رفته است واين همان كاري است كه شركت Fedex  آنرا انجام داده است ، تمامي اين مراحل بصورت زنده نشان داده مي شود !(on-line) وبدينوسيله اطلاعات بيشتري را در اختيار خريدار خود مي گذارد.

## افراد مي توانند خريدهاي خود را بطرق مختلف انجام دهند.شركتهايي كه فروش خود را از طريق سفارشات پستي انجام مي دهند امكان خريد از منزل رانيز مهيا ساخته اند وتجارت الكترونيكي نيز شما را از اين نعمت بر خوردار ساخته است .اما وب مشخصه هاي ديگري نيز دارد.

## اين مشخصه ها عبارتند از:

## 1-توانايي به انجام رساندن يك سفارش در عرض چند روز .

## 2-توانايي در به سهولت انجام دادن سفارشات پيچيده.

## 3 -امكان مقايسه كردن قيمتها بين چندين فروشنده به اساني.

## 4-امكان دسترسي ومطالعه كاتالوگهاي مهم وبزرگ به راحتي

## كاتالوگهاي بزرگ (حجيم )»

## شركتي كه امور دادوستد خود را از طريق اينترنت انجام مي دهد مي تواند كاتالوگي را روي صفحه وب قرار دهد كه هرگز نمي توان آن را در يك صندوق پستي معمولي آنرا جاي داد.

## براي نمونه سايت آمازون فروشنده 3 ميليون كتاب است .تصور كنيد كه اين شركت خواسته باشد تمامي اطلاعات موجود در پايگاه داده هاي خود را در يك كاتالوگ (كاغذ)جاي دهد.

## 

## وضعيت پيشرفت سفارش»

## استفاده از ابزارخودكار ،ارتباط با مشتري را بصورت وسيع وباصرف هيچ هزينه اي امكان پذيرمي سازد.

## 

## برا ي مثال ،مشتري مي تواند زمانيكه سفارش او مورد تاييد قرار گرفت از طريق يك پيغام خودكار پست الكترونيكي تاييد سفارش او از طرف شركت مر بوطه به وي اعلام شود .وهمچنين در بقيه مراحل تكميلي سفارش به همين صورت با دريافت پيامهاي پست الكترونيكي در جريان وضعيت وميزان روند كار خود قرار گيرد.

## يك خريدار راضي به احتمال زياد چيزهاي ديگري را نيز مجددا از اين شركت خريداري خواهد نمود.

## برخورداري از اين امكانات است كه اين جار وجنجالها را در مورد استفاده از تجارت الكترونيك به راه انداخته است .نكته پاياني كه لازم است در مورد تجارت الكترونيك به آن اشاره كرد اين است كه اين نوع تجارت فرصتي را فراهم مي سازد تا افراد بتوانند تجارت را به طريقي كاملا جديد انجام دهند.در شركتهايي كه كار خود را از طريق سفارشات پستي انجام مي دهند هزينه بسيار بالايي براي چاپ وفرستادن كاتالوگ مي پردازندكه در پايان هم دور ريخته مي شود.همچنين هزينه بالايي براي استخدام كارمندان در بخش مربوط به پاسخ گويي تلفن ودر نهايت گرفتن سفارشات پرداخته مي شود.اما در تجارت الكترونيك هم هزينه مربوط به توزيع كاتالوگ وهم هزينه سفارش گيري از مشتريان صفرمي باشد!اين بدين معني است كه بدليل تغيير در هزينه ها ،ارائه محصولات باقيمت پايين تر وهمچنين ارائه محصولاتي كه قبلا قادر به عر ضه آن نبوديم امكان پذير مي باشد.

## با اين حال بايد خاطر نشان كنيم كه تاثير تجارت الكترونيكي براي فروش كالا از اين حد فراتر نمي رود وتجارت از طريق در يافت سفارشات پستي نيز بسياري از همان مزاياي تجارت الكترونيكي را داراست اما اين مسئله بدين معنا نيست كه شهر شما فاقد فروشگاههاي بزرگ گردد وهمچنين در اين گونه فروشگاهها شما مي توانيد كالاي مورد نظر خود را لمس كنيد وفورا آنرا خريداري نماييد (در محل ).تجارت الكترونيك نمي تواند هيچكدام از مشخصه ها را دارا باشد ،بنابراين فروشگاههاي بزرگ بدين زودي برچيده نخواهد شد.

## جنبه هاي سخت وراحت تجارت الكترونيك

**موارد مشكل ساز در تجارت الكترونيك عبارتند از :**

**مواجه شدن با ترافيك براي ورود كاربران برروي صفحات وب شما.**

**مواجه شدن با ترافيك براي بازگشت مجدد به هما ن صفحات.**

**متمايز وبرتر ساختن خود ازساير رقبا.**

**جلب مشتري براي خريد از اجناستان از طريق (وب سايتتان ).**

**جلب نمودن كاربران براي روي آوردن به وب سايت شما امري است جدا وواداشتن آنها براي تايپ كردن شماره هاي كارت اعتباريشان بر روي وب سايتتان نيز حرفي است جدا!**

**يكي كردن صفحات E-COMMERCE با  داده هاي تجاري موجود.**

**از آنجاييكه تهيه وساخت يك سايت جديد E-COMMERCE بسيار رلحت وآسان است به همين خاطر سايتهاي متعددي در اين باره وجود دارند كه اين مسئله مشكلي خواهد بود براي شما جهت جذب وجلب كاربران براي مراجعه به سايت E-COMMERCE شما كه آنرا تهيه كرده ايد!**

**جنبه هاي راحت ومثبت**

**جنبه هاي راحت ومثبت تجارت الكترونيك بخصوص براي دادوستدهاي جزئي با افراد عبارتند از :**

**1- بوجود آوردن وساختن يك وب سايت**

**2- گرفتن سفارشات**

**3- دريافت پرداختها**

**4- شركتهاي بي شماري هستند كه در ساختن وبه معرض گذاشتن فروشگاه الكترونيكي به شما كمك**

**مي كنند.**

**5- ما در مورد برخي ازاين شركتها در بخش بعدي صحبت خواهيم كرد.**

**6- ساختن سايت تجارت الكترونيك**

**7- مسائلي كه درساختن سايت تجارت الكترونيكي بايد در خاطر نگهداريد به شرح زير است تهيه كنندگان**

**در مورد دغدغه خاطري كه در مورد داشتن تهيه كنندگان خوب وجوددارد هيچ تفاوتي بين فروشگاهي معمولي وساير شركتهايي كه  از طريق سفارشات پستي كار مي كنند باشركتهايي كه از طريق تجارت الكترونيكي كار مي كنند وجودندارد .در هر حال بدون داشتن نهيه كنندگاني خوب شما قادر نخواهيد بود كالاها ومحصولات خود را عرضه كنيد.**

**قيمت**

**بخش مهمي از تجارت الكترونيكي اين است كه  مقايسه قيمتها براي  مصرف كننده بي نهايت آسان است**

**، قيمت يكي از مسائل مهم در يك بازار مجازي است .**

**ارتباط با مشتريان**

**تجارت الكترونيكي روشهاي متعددي را براي ارتباط داشتن با خريداران ومشتريان در اختيار شما**

**مي گذارد.**

**پست الكترونيكي ،صفحات پرسش و پاسخ Faq ،اطلاعات مبنا وپايه اي و...ارائه كردن وقرار دادن اينگونه امكانات بر روي سايت به شما كمك مي كند تا از رقباي خود متمايز شوبد.**

**اتمام وانجام نهايي كار**

**به انجام رساندن سفارشات  به طور كامل وخدمات  پس از فروش ، اين مراحل  مي تواند باعث برقراري ارتباط شما با عوامل فروش شده ويا اينكه اين ارتباط از بين برود.به عبارتي اين مراحل باز گو كننده ارتباط شما با خريدار است .زمانيكه شما به تجارت الكترونيك مي انديشيد ممكن است بخواهيد ديگر قابليتهاي مثبت آنرا نيز در نظر بگيريد.اين  امكانات شامل :**

**ا-فرستادن هدايا**

**2- برنامه هاي عضو پذيري**

**3-تخفيفهاي ويره**

**4-تكرار**

**5-برنامه هاي خريداران**

**6-فروشهاي دوره اي ويا فصلي**

**دليل اينكه چرا اين موارد به ذهن شما خطور مي كند اين است كه انجام تمام اين موارد بسيار مشكل است مگر آنكه نرم افزار انرا تهيه نماييد.در اين حالت بصورت مسائلي پيش پا افتاده در خواهد آمد.**

**برنامه هاي معرفي كننده سايتها****(پذيرش سايتها براي معرفي )**

**امروزه بخش اعظم دورنماي تجارت الكترونيكي،برنامه هاي معرفي كننده يا آشنا سازي سايتهاي ديگران است.**

**سايت آمازون در اين زمينه پيشگام اين امر است واين امكان را براي هر كسي بوجود اورده است كه تا بطور مثال كتابفروشي مختصر خود را جهت معرفي شدن از طريق اين سايت پر آوازه قرار دهد وچنانچه كتابي لز اين طريق بفروش برسد سايت آمازون تا ميزان 15% از قيمت كتاب را بعنوان حق كميسيون از صاحب آن كتابفروشي كه كتابش بدين صورت بفروش رسيده است در يافت مي دارد .سايت آمازون با ارائه نمودن چنين امكاناتي بخوبي خود را دراين زمينه عرضه داشته است  زيرا در اين مورد (فروش كتاب از طريق اينترنت )صدها هزار كتابفروشي بطور گسترده اي بر روي اينترنت در حال پديد آمدن هستند .بنابراين هزاران سايتي كه داراي تجارت الكترونيك مي باشند از اين مسئله الگوبرداري نموده اند.**

**چنانچه شما سايتي مربوط به الكترونيك برروي شبكه اينترنت بنا سازيد ،براي معرفي كردن آن نياز به استفاده از چنين برنامه هايي خواهيد داشت.**

**Links share وBefree دوشركتي هستند كه به سايتهاي تجارت الكترونيكي جهت استفاده از برنامه هاي آشنا سازي كمك مي كنند.**

**جديدترين نوع مناسب از اين روشها معروف بهcpc(محاسبه بر حسب كليك Cost Per Click)ويا معروف به كليكهاي معرف مي باشند!**

**بدين معني كه شما لينكي از يك شركت بر روي سايت خود قرار دهيد وآن شركت به ازا هر كليك مبلغي به شما مي پردازد-معمولا نرخ متعارف براي هر كليك بين 5 تا 20 سنت مي باشد.**

**لينكهاي معرف معمولا به دوحالت ّبنرهاي تبليغاتي ّ و يا برنامه هاي آشنا ساز بر پايه حق كميسيون است ،مي باشند(آمازون) .در روش بنر هاي تبليغاتي آگهي دهنده دست به ريسك زده وچنانچه كسي به بنر اومراجعه نكند تمام پول خود را به هدر داده است .در روش دوم معرفي شدن توسط سايتهاي معتبر ديگر كه محاسبه هزينه بر پايه حق كميسيون است ،سفارش دهنده تمامي ريسك خودرا بر روي يك سايت مي گذارد و چنانچه سايت وي از اين طريق مورد هجوم سيل آساي كاربران شود منتهاي مراتب كسي خريدي صورت ندهد ارز شي در بر نخواهد داشت .**

**بنابراين با صرفه ترين  وبهترين راه براي معرفي شدن وارائه سايت خود روشcpc  مناسبتر بوده چرا كه دو طرف قضيه به يك ميزان برد و باخت دارند.**

**عوامل مهم براي داشتن يك سايت**

**چنانچه خواسته ياشيد يك سايت بسازيد به 3 پارامتر مهم در اين مورد توجه داشته باشيد:**

**1-سرمايه گذاري كامپيوتري**

**2- خدمات مجازي ميزبان**

**3-داشتن يكE\_COMMERCE ساده شده**

**سرمايه گذار ي كامپيوتري:**

**سرمايه گذاري كامپيوتري يعني خريد سخت افزار ،نرم افزار واستخدام افراديكه بتوانند در ساختن وب سايت تجارت الكترونيكي به شما ياري رسانند .دوشركت Amazon,Dell  وديگر شركتهاي بزرگ كامپيوتري با ارائه دادن اين خدمات در امر تجارت الكترونيكي سهيم مي شوند.**

**شما نمي توانيد مسائل ومشكلات زير را با كمك گرفتن از سرمايه گذاري كامپيوتري حل نماييد.**

**داشتن ترافيك بسيار زياد برروي سايت يعني ماهانه ميليونها بازديد كننده خواهيد داشت.**

**داشتن  Data Base  بسيار قوي كه اطلاعات مربوط به محصولات شما را در خود نگهداري نماييد(بويره اگر اطلاعات بطور دائم تغيير نمايند)**

**داشتن چرخه فروش بسيار پيچيده كه در اين صورت نيازمند فرمهاي بسيار زيادي براي مشترك وجداول مربوط به قيمت گذاري محصولات خواهيد بود.**

**در صورتيكه  كارهاي تجاري ديگري نيز داشته باشيد وبخواهيد تا سايت تجارت الكترونيكي شما اين امور را نيز پوشش دهد.**

**خدمت مجازي ميزبان**

**خدمات كه از سرمايه گذاري اينترنتي انجام مي دهيد تواناييها وقابليتهايي را براي شما بوجود مي آورد،اما آنچه نصيب شما مي گردد بستگي به فروشنده اين خدمات دارد .بطوركلي وظيفه فروشنده ،نگهداري تجهيزات ونرم افزار وفروش آنها در بسته بنديهاي استاندارد است .بسته بندي كالا ،مسائل حفاظتي وايمني آنرا شامل مي شودوتقريبا هميشه مي توانيد يك حساب تجاري در اين خصوص را در اختيار داشته باشيد .دسترسي DataBase نيز بخشي ازبسته بندي كالا محسوب مي گرددشما اين امكان را اين امكان را براي طراحان صفحه وب وهمچنين توسعه دهندگان آن فراهم مي سازيد تا بتوانند سايت شما را ساخته وآنرا حفظ ونگهداري نمايند.**

**آن چيزي است كه در اكثر شركتهاي كوچك وخرده فروشان از آن براي وارد شدن به تجارت الكترونيك استفاده مي كنند. در اين روش يك سيستم ويك برنامه ساده شده وآماده حاضر براي قرار دادن يك فروشگاه كوچك بر روي وب واينترنت مي باشد.اين سيستم عموما شامل يك سري فرمهاي  on-line است كه   توسط كاربران بر روي اينترنت پر مي شوند.سپس برنامه فروش تمامي صفحات وب موجود اين فروشگاه كوچك را جستجو ومراحل فروش را دنبال مي كند.مثال اين    مورد را مي توان بر روي سايتهايي نظير Verio StoresوYahoo Stores مشاهده كرد.هزينه چنين سرويسي در ماه حدودا چند صد دلار مي باشد.**

**مزيت ومضرات :**

**اكثرا تحقيقات كه در زمينه تجارت الكترونيكي بعمل آمده نشان داده است كه سرعت وسهولت آن باعث مقبوليت وگسترش آن شده است .اما به نظر مي رسد چيزي بالاتر از اين مسائل وجود  داشته باشد .**

**در يك سمت فرصتي مناسب را براي مصرف كنندگان بوجود آورده است واز سوي ديگر خطري است وتهديدي است براي تجارت به شيوه سنتي ،خلاصه آنكه تجارت اللكترونيكي موانع ومشكلاتي را كه براي مدتها در سر راه فروش به روش معمولي وقديمي بوده است را از ميان بر داشته است .**

**مانند از ميان بر داشتن محدوديتهاي جغرافيايي كه بدينوسيله از هر گوشه از جهان كاربران مي توانند  از خدمات  ومحصولهاي شما از طريق سايتتان استفاده كرده وخريد نمايند ونيازي به داشتن فروشگاههايي بطور فيزيكي در اقصي نقاط جهان نداريد.**

**زماني باز نگه داشتن  يك فروشگاه بطور 24 ساعته باصرفه بود اما وب سايتهاهم هيچ وقت تعطيلي ندارند وهميشه باز هستند .مقايسه نمودن فروشگاهها با يكديگر نيز به راحتي يك آب خوردن شده است چونكه فروشگاه بعدي به دوري يك كليك كردن است ! امروزه با اين روش نمي توان با دادن اطلاعات ناكافي به مشتري اورا واداشت تا قيمتي بيش ازقيمت اصلي كالا را بپردازند چرا كه باز هم مقايسه كردن كالا راهي به دوري يك كليك كردن است تا از منبعي ديگر قيمت حقيقي كالا را استعلام نمود.**

**عواملي كه باعث كند پيش رفتن وگسترش سريع يافتن دادوستدهاي on-line بر روي اينترنت شده است نگراني وعدم اطمينان كاربران وخريداران كامپيوتري است كه معاملات مستقيم بر روي اينترنت را مطمئن وامن نمي دانند وهمين امر باعث ناتمام ماندن معاملات بر روي اين سايتها مي شود وتجارت الكترونيك راه طولاني را در پيش رو دارد.**

**را ه اندازي  يك فروشگاه تجارت الكترونيكي**

**امروزه داغترين بازي بر روي اينترنت E-COMMERCE مي باشد كه  بازيكنان بسيار زيادي داشته وبرندگان اين بازي بسيار اندك مي باشند.مشكل ترين ومهم ترين مسئله سايتهاي تجارت الكترونيكي  برنامه هاي E-COMMERCE  مي باشد.**

**اين برنامه مي تواند اگر درست انتخاب شود باعث پولسازي وكسب در آمد براي سايت شودواگر اشتباه انتخاب شود باعث زيان خواهد شد.**

**در يك تجارتخانه براي ساخت آن از مصالح ساختماني استفاده مي شود در حاليكه در ساخت يك سايت آنهم بر روي اينترنت سروكار ما با بيت وبايت خواهد بود. ودر اينجا تنها چيزي كه مطلب را كمي دشوار مي سازد بهره جستن از برنامه ها ونرم افزارهاي مناسب براي ساختن يك سايت تجارت الكترونيك است .**

**ساختن صفحات وب تا مراجعه كنندگان  به آن را از قسمتهاي مختلف شامل صفحات**

**مربوط به توليدات ومحصولات ،نحوه انجام معامله ودر خواست سفارش خريد ،بازتابها ونتايج عملكرد ومانند اينها را مطلع سازد.**

**پيچيده ترين حالت اينست كه شركت مربوطه براي ساختن سايت E\_COMMERCEخود تصميم به طراحي نرم افزارهاي مربوطه بگيرد كه اين مسئله مستلزم در اختيار گرفتن متخصصان بسيار پيچيده اي در زمينه هاي طراحي صفحات وب وبرنامه نويسان مجرب تحت HTML وASP  و... خواهد بود.**

**در حال حاضر ودر اين مقوله ده ها شركت بر روي اينترنت وجود دارند كه ارائه دهنده فروشگاههاي مجازي بر روي سرورهاي مطمئن وامن هستند وبراي قيمت دريافت وپرداخت پول نيز از برنامه هايي كه توسط شركتهايي نظير IBM،مايكروسافت وساير شركتهاي معتبر ديگري مانند ICAT تهيه شده است خريداري وسود جست .**

**در برخي موارد هم شما نيازي به خريداري كردن چنين نرم افزارهايي نداريد بلكه به راحتي مي توانيد يك وب سايت به همراه نيازمنديهاي مربوطه آنرا از شركتهاي اجاره دهنده وب اجاره نماييد.**

**نرم افزارهاي E\_COMMERCEومسائل امنيتي آن**

**از آنجاييكه دادوستد حالت حقيقي وواقعي وجود ندارد معاملات اينترنتي مي توانند در كل با خطر ريسك همراه باشد .**

**بنابراين امنيت بخشيدن به اين  مسئله لزوما  احساس مي شود.**

**خريدار بايد قادر باشد تا نوع پرداخت خودرا مشخص سازد وبرنامه اي نيز وجود داشته باشد تا صحت توانايي پرداخت وجه توسط خريدارراكنترل وتائيد نمايد.اين مواردميتواند از طريق كارتهاي اعتباري ،پرداخت نقدي الكترونيكي ويا در خواست سفارش صورت پذيرد.**

**نرم افزارهاي مخصوصي به مانند Cyber-Cash ومايكروسافت Wallet  قادر به تشخيص خريد وخريدار مي باشند.**

**نرم افزار E\_COMMERCEمعمولا تحت ارتباطات كد ورمز دار شده به مانند SSL (سوكتهاي امنيت لايه اي) ويا SET (معاملات الكترونيكي محافظت شده )كار مي كنند كه تمام آنها براي كدگذاري كردن اطلاعات در هنگام انتقال اطلاعات محرمانه بين شركتهاي فروشنده كالا وخريداران ،برنامه ريزي شده است .**

**يكي از سايتهايي كه خدمات الكترونيك را ارائه مي دهد سايت AACART.COM  مي باشد.**

**اين سايت نرم افزاري ارائه مي دهد كه به توسط آن مي توانيد يك وب سايت شامل كاتالوگياز محصولات خودو يك سيستم خريد اعتباري ايجاد كنيد  . AACART سيستم خريد اعتباري قدرتمند ،حرفه اي وقابل دستيابي مي باشد.**

**استفاده از آن هنوز بسيار آسان است .يك فروشگاه ONLINE مي تواند در عرض چند دقيقه ايجاد شود، واز نرم افزار كارت خريد قدرتمند ما استفاده كند.**

**شما مي توانيد كنترل وب سايت تجارت الكترونيك خود را به عهده بگيريد بدون اينكه دانشي از اينترنت يا HTML  داشته باشيد.وهمه SETTING هاي وب سايت شما از از طريق مرور گر شبكه انجام مي شود.**

**در تكنولوژي DATABASE   اضافه كردن يك محصول به آساني تايپ كردن نام آن محصول،،قيمت محصول داخل يك مرورگر شبكه است .نرم افزار  كامل كارت خريد ما موارد زيادي را ارائه مي دهد از جمله:**

**جستجوي ONLINE**

**پروسس REALTIME     كارت اعتباري**

**خريد ايمن**

**روشهاي  تامين امنيت :**

**براي تامين امنيت فروشگاه كه از مهمترين مسائل تجارت الكترونيكي است روشهاي مختلفي وجود دارد كه دوروش متداول آن عبارتند از:**

**1- SSL**

**روشي است براي برقراري يك ارتباط امن بين فروشنده وخريدار .اين روش توسط شركت Netsapeدر اواخر سال 1994 طراحي شد واكنون به عنوان يكي از استاندارد هاي امنيتي اينترنت پذيرفته شده است .از روشSSL بطور گسترده توسط فروشگاههاي الكترونيكي به منظور بكارگيري كارتهاي اعتباري استفاده مي گردد .با استفاده از اين روش ،اطلاعاتي كه از طرف خريدار به فروشگاه الكترونيكي ارسال مي گردند تبديل به رمزهاي خاصي شده كه فقط توسط فروشگاه قابل خواندن است . در عين حال اين امكان در هنگام برقراري ارتباط با وي مطمئن شده وحتي براي اثبات هويت خود اطلاعات را به همراه يك امضاي الكترونيكي به طرف مقابل ارسال نمايند.روش SSL از ديد خريدار شفاف بوده وبه محض آنكه ارتباط كامپيوتر خريدار با كامپيوتر سرويس دهنده فروشگاه مجهز به SSL شود از اين پس كليه اطلاعات بصورت امن مبادله مي شود.**

**2-SET**

**روشي است براي حفظ امنيت تراكنشهاي كارتهاي اعتباري بر روي اينترنت .SET از رمز نگاري براي رسيدن به اهداف زير استفاده مي كند:**

**1-محرمانه كردن اطلاعات**

**2- تامين درستي پرداخت**

**3- تصديق اصالت فروشگاهها ودارندگان كارت اعتباري**

**اين روش علاوه بر آنكه اطلاعات را رمز كرده وصحت ادعاي طرفين را به يكديگر ثابت مي كند داراي يك امتياز نسبت به روش SSL است .در روش SET فروشنده هيچ دسترسي به اطلاعات كارت اعتباري خريدار نخواهد داشت ،بعبارت ديگر اطلاعات كارت اعتباري خريدار به هنگام خريد به سايت فروشنده ارسال نشده بلكه بين خريدار وخود بانك مبادله مي شود.در حال حاضر SSL به خاطر ارزانتر وساده تر بودن بيشتر از روش SET مورد استفاده است .**

**انواع تجارت الكترونيك**

**C2B(CONSOMER-TO-BUSINESS)**

**به اين مطلب اشاره مي شود كه  با  بهره گرفتن از بستر اينترنت امكانات ويژه اي براي مصرف كنندگان در عرصه دادوستد وتجارت فراهم شده است ونقش مهمي را به آنها در اين رابطه داده است.**

**در C2B  توسط اينترنت اين امكان بوجود آمده است تا مصرف كننده بدون نيازبه فروشنده كالاهاي خود را مستقيما در سطحي وسيع خريد نمايد كه اين امكان بر روي سايت ،بياييد آن را بخريم ، (LETSBYIT.COM) براي مصرف كننده بوجود آمده است تا بر ضد فروشندگان ودر معذورات قرار دادن آنها در زمينه تجارت اجناس در اندازه هاي بزرگي همچون تلويزيونهاي صفحه بزرگ را هم خريداري نمايندويا سايت ديگري به نام ، (SHARE YOUR WORLD) ،بياييد دنيايتان را قسمت كنيداين توانايي وامكان را براي آماتور ها وتازه كارها ي با استعداد فراهم ساخته تا خودشان كه در اينجا نه فروشگاهي،نه مغازه اي نه شركتي وتجربه ودادوستدي دارند بتوانند از طريق اين عكسها ويا فيلمهاي ويدئويي خود را به تلويزيون ويا ساير رسانه هاي ديگر معرفي و به فروش برسانند.**

**از طرفي ديگر در اين حالت مصرف كنندگان در ايجاد رقابت بين فروشندگان كالا جهت بوجود آوردن بهترين شرايط فروش اجناس خود بطور قسطي براي جلب هر چه بيشتر آنها نقش تعيين كننده اي را ايفا مي كنند.**

**C2C(CONSOMER TO CONSOMER)**

**در بستر اينتر نت اين امكان فراهم شده است تا دوطرف معامله ودادوستد كننده هر دومصرف كننده باشند!**

**بطور مثال: فرض كنيد شما يك كالاي دست دومي براي فروش داريد بدون آنكه زحمت آنرا بخود دهيد تا آنرا به مغازه  محلتان براي فروش برده  وصبر كنيد  تا  به فروش برسدمي توانيد به راحتي درمنز ل خود بنشينيدواز طريق اينترنت آن راحراج كنيد وبه مانند شعبده بازان اجناس كهنه ودست دوم خودرا از اين طريق تبديل به پول نقدكنيد.**

**وانگهي نكته ديگر اينكه با وجود اينكه مشتري قيمت ارزان جنس را مي بينيد وآن جنس نيز بواقع بيش از آن مي ارزد منتهاي مراتب به دليل سود ومنفعتش ريسك كرده وآن را مي خرد.**

**به اين طريق يكي از لا يه هاي راكد اقتصادي از ركود خارج شده ويا به عبارتي از بوجود آوردن اقتصادي راكد جلوگيري خواهيم كرد.**

**G2G (GOVERNMENT TO GOVERNMENT)**

**براي بستن قراردادهايي در زمينه هاي مختلف ميان دو كشور از اين سرويس استفاده مي شود.**

**مثلا چنانچه دو كشور بخواهند قرارداد هايي را در زمينه صادرات وواردات با يكديگر منعقد نمايند بايد از G2G سرويس استفاده كنند.**

**B2A(BUSINESS TO ADMINSTRATION)**

**اين نوع تجارت شامل كليه تراكنشهاي تجاري /مالي بين شركتها وسازمانهاي دولتي است .تامين نيازهاي دولت توسط شركتها وپرداخت عوارض ومالياتها از جمله مواردي است كه مي توان در اين گروه گنجاند.**

**اين نوع تجارت در آينده اي نزديك ويعد از  آنكه دولتها به ارتقاءارتباطات خود به واسطه تجارت الكترونيكي توجه نشان دهند،به سرعت رشد خواهد كرد.**

**C2A(CONSUMER TO ADMINISTRATION)**

**اين گروه هنوز پديدار نشده است ولي بدنبال رشد انواع B2A,B2C**

**دولنها احتمالا تراكنشهاي الكترونيكي را به حيطه هايي همچون جمع آوري كمكهاي مردمي پرداخت ماليات بر در آمدو هر گونه امور تجاري بين دولت ومردم انجام شود،گسترش خواهند داد.**

**B2B(BUSINESS TO BUSINESS)**

**آيا اينترنت در روش عملكرد تجارت محلي با تهيه كنندگان كالاي ديگر دادوستد ها تغييري ايجاد مي كند؟**

**B2B فرصتهايي را در اختيار شما قرار مي دهد تا بتوانيد هزينه ها ومشكلات مربوط به ارتباط با تهيه كنندگان را كاهش دهيد .با چند شماره گيري از طريق تلفن مي توانيد سفارش خود را دقيقا آنگونه كه مايليد دريافت كنيد.با فكركردن به سفارش خودميتوانيد وقوع اشتباه را كاهش دهيد اما چند بار شما در رابطه با خواندن فاكس ديگران (دست خط) دچار مشكل شده ايد ؟**

**مثلا مورد سفارش شما11 بوده يا 77؟در تجارت الكترونيكي شمامي توانيدكاتالوگ تهيه كنندگان كالا را در اينترنت ديده وفهرست كالاهاي آنها را  با قيمتهاي جاري در اختيار داشته باشيد وسفارش خود را در فرم سفارشات  آنها وارد كنيد.تهيه كننده كالا دقيقا سفارش مورد نظر شمارا در يافت مي كند وآنها را فورا ومهمتر از آن بطور صحيح مي فرستد .تجارت الكترونيكي با كاهش اشتباهات وهمچنين كم كردن دخالتهاي انساني (كه هردو بسيار پر خرج مي باشند)به تهيه كننده اين اجازه را مي دهد تا سفارش شمارا با هزينه هاي كمتري ارسال نمايند.**

**شما مي توانيد با مشتري خود نيز به همين روش عمل كنيد ،بجاي چاپ تعداد زيادي كاتالوگهاي پرهزينه ،مجموعه اي از محصولات خودرا روي صفحه اينتر نت بگذاريد واز اين طريق شما مي توانيد كالاي مورد نظر خودرا با نگاه كردن در اينترنت وبا استفاده از عملكردهاي انساني بسيار ناچيز سفارش دهد.**

**كاتالوگهاي موجود در اينترنت سريعا به روز مي شوند واين امر ناثير بسيار زيادي در هزينه دارد.از يك ورودي ساده ومخصوص استفاده مي كنيد تا بتوانيد مشترياني را كه با آنها كارهاي تجاري انجام مي دهيد از ساير مشتريان جدا سازيد .ماهيت تجارت الكترونيكي به شما اجازه مي دهد تا پايگاههاي داده اي خود را توسعه بخشيد و بدينوسيله تمامي سفارشات وسوالات مشتريان را بطور خودكار پيگيري نماييد وديگرنياز ي نداريد تا ميزان فروش خودرا باجستجو وبررسي حجم زيادي از برگه هاي فروش تجزيه وتحليل كنيد.**

**ارتباطات تجاري از طريق تجارت الكترونيكي  به شما اين امكان را مي دهد تا اطلاعات مربوط به فروش محصولات ،اعتبار تجار ي،حمل ونقل وساير سايتهاي كاري خود را به طور مفصل ارائه دهيد.نتيجه نهايي اينكه محصولات شما با هزينه اي بسيار كم به منزل خريدار حمل مي گردد.**

**B2C(BUSINESS TO CONSUMER)**

**آيا فروش از طريق اينترنت صحيح است ؟**

**اينتر نت فرصت بسيار زيادي در اختيار مصرف كنندگان كالا قرار مي دهدتا بتوانيد دامنه خريد خود را توسعه بخشند.افراد اكنون قادرند كالاهاي خودرا به همان راحتي كه در داخل كشور تهيه مي كنند از سراسر جهان نيز خريداري نمايند.اين امر براي مصرف كننده مزيتي به شمار مي رود امامي تواند تهديدي براي تجارت داخلي محسوب شود .با اين وجود به آن طرف قضيه نظري بيافكنيم :تنها در صورتي كه شما بعنوان يك تاجر محلي بتوانيد از طريق اينترنت محصولات خودرا عرضه نماييد افراد محلي مي توانند به راحتي آن را از شما خريدار ي نمايند .**

**B2C اين امر تجارت با مصرف كننده از طريق تجارت الكترونيك ناميده مي شود.**

**انجام هر گونه معامله اي بر روي اينتر نت صحيح نمي باشد!محصولاتي را كه ميخواهيد بفروشيد در نظر بگيريد،**

**چه كساني مشتريان شما هستند ؟وآنها چرا معمولا از شما خريد مي كنند ؟چه كساني امكان دارد در آينده مشتر ي شما شوند؟وآنها چگونه مي توانند به شما دستر سي داشته  ياشند؟براي يك فروشگاه دم دست بسيار سخت است تا محصولات خودرا از طريق اينترنت به فروش بر ساندزيرا هدف آن فروشگاه بر آوردن نياز هاي ضرور ي شما ميباشد .با اين حا اگر شما محصولات بي نظيري داريد كه به آساني قابل حمل است ،وب مي تواند فرصتي براي شما فراهم سازد تا بتوانيد محصولات خودرا بطور گسترده اي بفروش بر سانيد.**

**آيا تا كنون از طريق يك كاتالوگ خريد كرده ايد؟**

**اينترنت يك كاتالوگ بسيار عظيم است .مشتري از هر نقطه اي از جهان مي تواند تنها با يافتن محصولات شما از طريق اينترنت و BROWSINGكردن آنها را سفارش دهد.**

**چرا نبايد توريستهايي كه تابستان امسال از شما خريد كرده اند برا ي راحتي وآسايش خانواده خود مجددا از شما خريد نمايند؟شايد آنها با دوستان خود در مورد كار شما صحبت كنند.اگر آنها يكبار ازشما خريد كنند شايد بار ديگر نيز مشتري شماشوند.اينترنت با هزينه اي نسبتا كم براي دادوستدهايي كه در شهر هاي كوچك ومناطق روستايي صورت مي گيرد اين فر صت را فرهم  مي سازد تا حوزه فروش خود را تا بازار هاي جهاني توسعه بخشيد.**

**نتيجه :»**

**با توجه به توسعه روزافزون اينترنت در كشورمان نياز به يك سرمايه گذاري در امر تجارت الكترونيك احساس مي شود.در گذشته تجارت از طريق حضور اشخاص در كنار هم ممكن بود اما درحال حاضر اين مسئله كاملا متفاوت شده بدين صورت كه شما از طريق اينترنت مي توانيد وارد سايت هايي براي خريدوفروش شويد.**

**منابع پروژهعبا رتند از »»**

1-تجارت الکترونیک – مولفین (حسین احمدی و م.ویر جینیاری)

2- اقتصاد ایران – انتشارات مر کز آموزش

3-

http://www.howstuffworks.com

[http://www.hydonline.com](http://www.hydonline.com/)

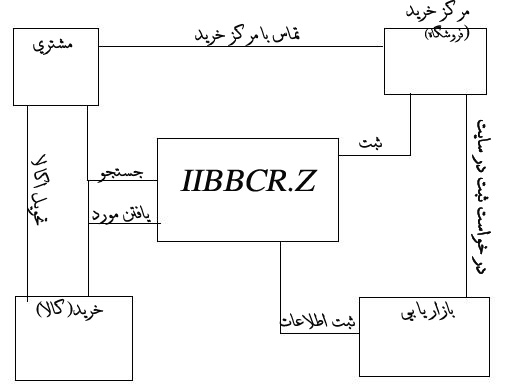
[http://aacart.com](http://aacart.com/)

      http://www.auridian.com/articles/html/b2b-b2c-c2b-2bc-bbc2-c2c.htm

<http://www.stfx.ca/institutes/xedc/pub/articles/010205_ecommerce4.htm>

<http://www.stfx.ca/institutes/xedc/pub/articles/010612_ecommerce5.htm>

**{چارت تشکیلا تی تجارت الکترونیک}**

****

....................................................................

