

## معرفی تجارت الکترونیک

### محمد علی پور

**تجارت الکترونیک** واژه‌ای است که برای تجارت از طریق سیستم‌های اطلاعاتی، ارتباطی بکار می‌رود. تجارت الکترونیک با وجود این که مدت زمانی زیادی از عمر آن نمی‌گذرد ولی نقش بسزا و چشم‌گیری در زندگی روزمره ما به عهده گرفته‌است به طوری که اجتناب از آن کار آسانی نیست. یکی از ساده‌ترین و کارآمدترین نقش تجارت الکترونیک در زندگی روزمره کاربران اینترنتی، خرید و فروش اجناس و تبادل وجوه مربوطه از طریق کارتهای هوشمند می‌باشد.

تجارت الکترونیک مجموعه ارتباطات، مدیریت اطلاعات و قابلیت‌های امنیتی است که به سازمانها، بنگاهها، شرکت‌ها، عامه مردم، دولت و..... اجازه می‌دهد که اطلاعات خدمات و کالاهای خود را بهینه‌تر، آسانتر و سریع‌تر با استفاده از شبکه‌های ارتباطی کامپیوتری، به ویژه اینترنت عرضه دارند. تجارت الکترونیک، تجارت بدون کاغذ است. به وسیله تجارت الکترونیک تبادل اطلاعات خرید و فروش و حمل و نقل کالاها، با زحمت کمتری انجام می‌گیرد.

تجارت اینترنتی باعث می‌شود ارتباط شرکتها بنگاهها و کلیه نهادها ی مرتبط با تجارت ساده‌تر و سریع‌تر انجام گیرد. تجارت الکترونیک مجموعه فعالیت‌ها و خدماتی است که جستجوی اطلاعات، مدیریت اطلاعات و تبادلات، بررسی وضعیت اعتبار، ایجاد اعتبار، پرداخت مجازی، گزارش‌گیری و مدیریت اعتبارها را در اینترنت با ارتباط دیجیتالی امکان‌پذیر می‌سازد. بسیاری از مردم، تجارت الکترونیک را منحصر به خرید و فروش از طریق شبکه اینترنت می‌دانند، در حالیکه این امر فقط بخش کوچکی از تجارت الکترونیک را تشکیل می‌دهد در اصل تجارت الکترونیک می‌تواند کلیه جنبه‌های تجاری و اقتصادی را دربر گرفته باشد. به سادگی می‌توان هرگونه فعالیت

تجاری و مالی بین موسسات و افراد مختلف را در حیطه تجارت الکترونیک دانست. و می توان گفت تجارت الکترونیک پل الکترونیکی بین مراکز تجاری، خریداران و فروشندگان است

در تجارت سنتی، خریدار و فروشنده توانایی برقراری ارتباط فیزیکی را با هم داشتند. اما در تجارت الکترونیک، طرفین باید با زبان دیجیتالی یکسان با هم به گفتگو بنشینند. این دنیای مجازی، باعث می شود که طرفین مبادلات تجاری توانایی رد و بدل کردن اطلاعات را داشته باشند و همدیگر را ارزیابی کنند. اما نکته بسیار مهمی که در این زمینه باید مورد توجه قرار گیرد امنیت ارتباط در تجارت الکترونیک است چرا که بر خلاف تجارت سنتی، خریدار و فروشنده همدیگر را در هنگام مبادله تجاری نمی بینند و باید راهی برای شناسایی منبع اطلاعات و گارانتی صحت اطلاعات در هنگام جا بجایی و حفاظت اطلاعات پایه گذاری شود. در ابتدای پیدایش تجارت الکترونیک، چیزی بیش از یک اطلاع رسانی ساده تجاری نبود و هرکس می توانست محصولات خود را با استفاده از صفحات وب بر روی اینترنت تبلیغ نماید. اما اکنون هدف از بکارگیری تجارت الکترونیک، ارائه روشی جدید در انجام امور بازرگانی می باشد.

هدف از تجارت الکترونیک که در واقع ترکیبی از تکنیکها و شگردهای بازرگانی است. همکاری، رقابت و بازدهی بیشتر شرکتهای مختلف می باشد به طوری که طی ۱۵ سال گذشته سبب توانایی شرکتهای در زمینه هایی مثل اصلاح روشهای تجاری و پیشرفت در زمینه ارتباطی با شرکتهای مرتبط و بالاخره گسترش دامنه بازرگانی، تجاری حتی در مقیاسهای بزرگ و جهانی شده است. تجارت الکترونیک دارای زیر شاخه های عمده ای به شرح زیر می باشد:

## تجارت الکترونیک

کسب و کار الکترونیک

بازاریابی الکترونیکی

بانکداری الکترونیکی

کارتهای هوشمند

مدیریت روابط عمومی با مشتری

## تاریخچه تجارت الکترونیک

انسان از ابتدای خلقت تاکنون روشهای تجاری متفاوتی را تجربه کرده است. در ابتدا سیستم تبادل کالا رایج بود. شکارچی گوشت را با سلاح عوض می کرد. این سیستم اشکالات فراوانی داشت. مثلاً ممکن بود شکارچی نتواند سلاح سازی را پیدا کند که به گوشت احتیاج داشته باشد. در این صورت گوشتها فاسد می شدند .

در بعضی تمدنها سیستم کالای محبوب به وجود آمد. در سرزمینی که گندم غذای اصلی مردم آن

بود، شکارچی گوشت را با گندم و گندم را با سلاح تعویض می‌کرد. این روش هم مشکلات زیادی داشت. کالای محبوب در سرزمینهای مختلف متفاوت بود. از طرف دیگر معیاری برای سنجش ارزش آن وجود نداشت و حمل و نقل آن هم مشکل بود بدون شک اختراع پول اولین انقلاب در زمینه تجارت بود. ارزش آن مشخص بود، حمل آن آسانتر بود، فاسد نمی‌شد و همه طالب آن بودند. فواید استفاده از پول به اندازه‌ای بود که حتی تا چند دهه قبل کمتر کسی انتظار یک انقلاب دیگر را داشت. ارتباط بین تجارت و تکنولوژی دیر زمانی است که وجود داشته و ادامه دارد. در واقع، یک پیشرفت تکنیکی باعث رونق تجارت شد و آن هم ساخت کشتی بود. در حدود ۲۰۰۰ سال قبل از میلاد، فینیقیان تکنیک ساخت کشتی را بکار بردند تا از دریا بگذرند و به سرزمینهای دور دست یابند. با این پیشرفت، برای اولین بار مرزهای جغرافیایی برای تجارت باز شد و تجارت با سرزمینهای دیگر آغاز شد. اکنون، شبکه جهانی اینترنت مانند همان کشتی است که نه تنها فواصل جغرافیایی، بلکه اختلافات زمانی را نیز کمرنگ نموده و صحنه را برای نمایشی دیگر آماده کرده است. ترکیب تجارت و الکترونیک از سال ۱۹۷۰ آغاز شد. برای گسترش و پذیرش تجارت الکترونیک لازم است که پیش نیازهای این تکنولوژی از جمله زیرساختار مخابراتی، مسایل قانونی و ایمنی پیام رسانی مهیا شود. مهم‌ترین هدف در تجارت حال چه از روشهای بسیار پیشرفته الکترونیکی استفاده کند و چه از روشهای سنتی و قدیمی -همانا دستیابی به پول و سود بیشتر است. طبیعتاً در این میان، نقش بانکها و موسسات اقتصادی در نقل و انتقال پول بسیار حیاتی است. هنگامی که در سال ۱۹۹۴ اینترنت قابلیت‌های تجاری خود را علاوه بر جنبه‌های علمی و تحقیقاتی به نمایش گذاشت، موسسات تجاری و بانکها در کشورهای پیشرفته اولین نهادهایی بودند که تلاش جدی خود را برای استفاده هر چه بیشتر از این جریان بکار انداختند. محصول تلاش آنها نیز همان بانکداری الکترونیک امروزی است. سپس به سرعت مشخص شد که اینترنت بستر بسیار مناسبی برای انواع فعالیتهای بانکداری و اقتصادی بشمار می‌رود.

بانکداری و تجارت الکترونیک هم اکنون در جهان به عنوان یک بحث بسیار تخصصی و در عین حال، بسیار پیچیده تبدیل شده است و تطبیق آن با سیاستهای تجاری و اقتصادی کشورهای مختلف نیاز به تحقیق و برنامه ریزی دقیق دارد. در بررسی تاریخچه تجارت الکترونیک درمی یابیم که بورسهای اوراق بهادار نیز موسسات

دیگری بودند که به سرعت فعالیت خود را با روند پیشرفت اینترنت هماهنگ کردند و موفق شدند که در عرض مدت کوتاهی، با توجه به برتریهای اینترنت در مقایسه با روشهای قدیمی، به دلیل سرعت و دقت بالا، به موفقیت‌های بی نظیری دست یابند. تجارت الکترونیک، علی‌رغم جوان بودن در جهان شناخته شده و در سالهای اخیر رشد فزاینده و غیرقابل پیش‌بینی داشته‌است. این رشد تصاعدی حاصل استفاده از یک ابزار، یعنی اینترنت می‌باشد. البته تجارت الکترونیک فقط در شاخصه‌ها یا کشورهای خاصی جا افتاده و استفاده می‌شود. برای مثال، در سال ۱۹۹۷ صنعت جهانگردی و توریسم مسوول ۲۰ تا ۳۰ درصد از فروشهای مجازی بوده.

## تعریف تجارت الکترونیک

تجارت الکترونیک انجام کلیه فعالیت‌های تجاری با استفاده از شبکه‌های ارتباطی کامپیوتری، به ویژه اینترنت است. تجارت الکترونیک، نوعی، تجارت بدون کاغذ است. به وسیله تجارت الکترونیک تبادل اطلاعات خرید و فروش و اطلاعات لازم برای حمل و نقل کالاها، با زحمت کمتر و مبادلات بانکی با شتاب بیشتر انجام خواهد شد. شرکتها برای ارتباط با یکدیگر، محدودیتهای فعلی را نخواهند داشت و ارتباط آنها با یکدیگر ساده‌تر و سریع‌تر صورت می‌پذیرد. ارتباط فروشندگان با مشتریان نیز می‌تواند به صورت یک به یک با هر مشتری باشد. به عبارت دیگر، تجارت الکترونیک نامی عمومی برای گستره‌ای از نرم افزارها و سیستم‌ها است که خدماتی مانند جستجوی اطلاعات، مدیریت تبادلات، بررسی وضعیت اعتبار، اعطای اعتبار، پرداخت به صورت روی خط، گزارش‌گیری و مدیریت حسابها را در اینترنت به عهده می‌گیرند. این سیستم‌ها زیربنای اساسی فعالیت‌های مبتنی بر اینترنت را فراهم می‌آورند. هدف از بکارگیری تجارت الکترونیک، ارائه روشی جدید در انجام امور بازرگانی می‌باشد. به واسطه این روش، تاجران قادرند که محصولات و خدمات خود را به شکل تمام وقت و به تمام خریداران در

سرتاسر جهان - مستقل از مرزهای جغرافیایی و ملیتها عرضه کنند. بسیاری از مردم، تجارت الکترونیک را منحصر به خرید و فروش از طریق شبکه اینترنت می‌دانند، در حالیکه این امر فقط بخش کوچکی از تجارت الکترونیک را تشکیل می‌دهد و این مفهوم اکنون گستره وسیعی از جنبه‌های مختلف تجاری و اقتصادی را دربر گرفته‌است. به سادگی می‌توان هرگونه فعالیت تجاری و مالی بین موسسات و افراد مختلف را در حیطه تجارت الکترونیک گنجانند.

تجارت الکترونیک روش دیگری برای تبادلات الکترونیکی اطلاعات و انجام مبادلات تجاری است که یک پل الکترونیکی را بین مراکز تجاری ایجاد کرده‌است. تجارت الکترونیک با حجم کمتری از اطلاعات که لزوماً در قالب یکسانی نبوده و بین مردم عادی رد و بدل می‌شود، سر و کار دارد. تجارت الکترونیک در ابتدای پیدایش خود، چیزی بیش از یک اطلاع‌رسانی ساده تجاری نبود و هرکس می‌توانست محصولات خود را با استفاده از صفحات وب بر روی اینترنت تبلیغ نماید. آمار منتشره از ۵۰۰ شرکت نشان می‌دهد که حدود ۳۴ درصد از آنها در سال ۱۹۹۵ و حدود ۸۰ درصد در سال ۱۹۹۶ از روش فوق برای تبلیغ محصولات خود استفاده کرده‌اند. تا پایان سال ۲۰۰۱ بیش از ۲۲۰ بیلیون دلار معاملات مالی توسط صدها سایت تجاری بر روی اینترنت انجام پذیرفت.

## مزایا و معایب تجارت الکترونیک

سوالی که ممکن است همینک مطرح شود این است که تجارت الکترونیک غیر از مواردی که پیش از این به آن اشاره شد چه فایده‌ای دارد.

افزایش فروش و در پی آن افزایش درآمد و توان سرمایه‌گذاری

افزایش سطح رفاه زندگی مردم از طریق ایجاد اشتغال، کاهش تردها و افزایش سرعت عمل

جهانی شدن

کاهش هزینه‌های تبلیغات برای شرکتها و به دلیل عدم حضور واسطه

با افتتاح فروشگاه اینترنتی شما این قابلیت را دارید که با هزینه ای کم کالا و سرویس خود را در تمامی نقاط دنیا بازاریابی کنید و به فروش برسانید. در واقع شما مغازه ای دارید که در کل زمان روز و شب باز است و مراجعه کنندگان آن از تمام نقاط دنیا هستند! یعنی می توانید مطمئن شوید که یک تجارت جهانی راه اندازی کرده اید

در تجارت الکترونیکی دیگر نیازی به واسطه و دلال برای فروش کالا، نیست

وقتی که در خرید و فروش سنتی صرف رفت و آمد های اضافه میشد در تجارت الکترونیکی صرف شناسایی نیاز های مشتری شود.

تجارت الکترونیکی وارد شدن به بازارها را آسان کرده ،خریدار اینترنتی میتواند تنها با یک اتصال اینترنت از سرتاسر دنیا به فروشگاه شما متصل می گردد.

تجارت الکترونیکی موقعیت های تجاری جدید برای کارآفرینان را در اینترنت ایجاد می کند

با تجارت الکترونیک فروشنده قادر به تجزیه و تحلیل بهتر از نیاز های مشتری خواهد بود و خریدار اینترنتی قادر به ارزیابی بهتر قیمت ها و محصول مورد نیاز خود می باشد .

البته همچون تمام فناوریها و تکنولوژیهای ساخت بشر معایبی هم در استفاده از تجارت الکترونیک وجود دارد، برخی از این معایب به قرار زیر است:

تأثیر ناشناخته آن بر روابط اجتماعی انسان

ورشکستگی به علت عدم توانایی شرکتهای کوچک و کاهش تولید

بسترهای لازم برای تجارت الکترونیک

یک سیستم بانکی روان و دقیق

قوانین گمرکی، مالیاتی و بانکداری الکترونیکی

کد تجاری محصول و ایجاد امنیت اطلاعات

تهیه و تدوین نظام مالی اطلاعات و نظام حقوقی اطلاع رسانی (کپی رایت)



محرمانه بودن اطلاعات شخصی

تطبيق مقررات ملی با مقررات متحدالشکل بین المللی

همکاری دانشگاهها، مراکز تحقیقاتی و سازمانهای مختلف

پذیرش اسناد الکترونیکی توسط قوه قضاییه

تأمین، صدور و بکارگیری کارت هوشمند

تأمین خطوط ارتباطی پرسرعت و مطمئن و ایجاد بستر مخابراتی به شکل بی سیم.

## مدلهای تجارت الکترونیک

تجارت الکترونیک دارای مدلهای زیر است:

تجارت B۲Business-B Business to ( تجارت اینترنتی بین دو بنگاه )

تجارت C<sub>2</sub>Consumer-B Business to ( تجارت الکترونیکی بین بنگاه و مصرف کننده  
( خرده فروشی

تجارت C<sub>2</sub>Consumer-C Consumer to ( تجارت الکترونیک بین مصرف کننده و  
مصرف کننده )

تجارت A<sub>2</sub>Administration-B Business to ( کلیه معاملات مالی و تجاری بین شرکتها  
و سازمانهای دولتی )

تجارت A<sub>2</sub>Administration-C Consumer to ( هر گونه امور کسب کار بین دولت و  
مردم )

تجارت G<sub>2</sub>Government- G to Government

تجارت B<sub>2</sub>G- to Business Government

تجارت Employee Government to -E<sub>2</sub>G

تجارت P<sub>2</sub>P- Peer to Peer

## تجارت فروشنده با فروشنده

B2B اولین روش خرید و فروش معاملات الکترونیکی است و بیشترین عایدی را دارد. در این مدل، همه افراد و خدمات مرتبط با تجارت بین المللی از قبیل: تامین کنندگان، خریداران، فرستندگان دریایی کالا، پشتیبانی، خدمات ( سرویسها) بازرسی، اخبار بازاریابی و کاربریهای نرم افزار که موجب سهولت در امور تولید و خرید و فروش می شوند، در یک محل گرد هم می آیند. B2B در جایی استفاده می شود که بخواهیم خرید و فروش عمده را به کمک تجارت الکترونیکی انجام دهیم و خارج از حیطه خرده فروشان عمل نماییم، چرا که خرده فروشی در اینترنت با خطرات بسیار همراه است، زیرا مشتریان تمایل ندارند تا همه چیز را از روی اینترنت خریداری کنند. شرکت CISCO یکی از اولین شرکتهای بزرگی بود که در جولای ۱۹۹۶ سایت تجارت الکترونیکی خود را راه اندازی کرد. یک ماه بعد شرکتهای کامپیوتری مانند MICROSOFT و IBM نرم افزارهای تجاری خود را که امکان انجام فروش از طریق اینترنت را فراهم می کرد، به بازار عرضه کردند. به صورت طبیعی، در B2B فروش مستقیم منبع اصلی درآمد به حساب می آید، مانند وقتی که یک فروشنده محصول خود را به یک فروشنده دیگر مستقیماً می فروشد. با وجود این، وب می تواند روی فروش مستقیم تأثیر بگذارد و این قاعده را بر هم

در این نظام جدید، مشکلاتی نیز وجود دارد، از جمله اینکه رودر رو نبودن مشتری و فروشنده باعث می شود که معامله به صورت مجازی صورت گیرد. این مشتریان برای دریافت اطلاعات بیشتر باید با تلفن به مرکز اصلی وصل شوند، اما هیچ تضمینی برای اینکه کسی در آن سوی خط باشد، وجود ندارد.

## تجارت فروشده و مصرف کننده

بیشترین سهم در انجام تجارت الکترونیکی از نوع C۲B است که به معنای خرده فروشی می باشد. این نوع تجارت، با گسترش وب به سرعت افزایش پیدا کرد و اکنون به راحتی می توان انواع و اقسام کالاها را از شبکه خریداری کرد. C۲B با راه اندازی سایتهایی چون AMAZON و CDNOW آغاز شد.

در تجارت الکترونیکی C۲B در یک طرف معامله، تولیدکننده (فروشده) محصول و در طرف دیگر، خریدار (مصرف کننده نهایی) قرار دارد. اما مشکلات امنیتی شبکه تأثیر منفی بر روی حجم معاملات گذاشته است و بسیاری از مشتریان نسبت به دزدیده شدن اطلاعات شخصی شان توسط هکرها ترسیده اند. در عین حال هنوز معاملات بسیاری در این مدل صورت میگیرد در ایران نیز این روش رونق دارد برای مثال می توان شرکت شهروند را مثال زد.

## تجارت مصرف کننده با مصرف کننده

در این مدل تجارت الکترونیکی، مزایده ها و مناقصه های کالا از طریق اینترنت انجام می گیرد. مدل C۲C شبیه یک سمساری است. ایده اصلی این مدل این است که مصرف کنندگان با یکدیگر بدون واسطه به خرید و فروش پردازند. EBAY، بزرگترین نمونه اولیه مدل C۲C می باشد. EBAY خود چیزی نمی فروشد و به عنوان واسطی بین خریداران و فروشندگان عمل می کند. به عنوان مثال، EBAY اجازه می دهد که فروشده قیمت اولیه خود را در حراجی قرار دهد و سپس شرکت کنندگان در حراج قبل از اتمام مدت باید روی کالای به حراج گذاشته شده اظهار نظر کنند. سایتهای اینترنتی دیگر مانند AUTOBYTEL و CARSMART نمونه هایی از

مدل C۲C می‌باشند. به دلیل ناچیز بودن هزینه تبلیغات در اینترنت، استفاده از مدل C۲C برای فروش کالاها مورد توجه قرار گرفته است.

## تجارت مصرف کننده با فروشنده

در حالیکه بازار مصرف روی خط روز به روز در حال گسترش است، بسیاری از خریداران دریافته‌اند که شیوه انتخاب محصول بسیار متنوع است، چون وقتی که مصرف کنندگان، سایتهایی را در ارتباط با فروش محصول مورد نظر خود می‌یابند، یافتن خود محصول در آن سایت و به دست آوردن قیمت محصول اغلب کاری دشوار است. بنابراین، برای راحت تر کردن امر خرید، نیاز به روشهای جدید خرید و فروش اینترنتی است که در آن شرکتهایی مانند واسطه‌هایی بین مصرف کننده‌ها و فروشنده‌ها تلاش می‌کنند تا خریداران را به بهترین وجهی در خریدشان کمک کنند. اساس کار آنها هم مبتنی بر مدل B۲C می‌باشد.

## تجارت نقطه به نقطه

مدل تجارت الکترونیکی P۲P برای تسویه حساب کردن شرکت کنندگان در حراج با فروشنده است که مشهورترین آنها سرویسی است به نام PAYPAL که در قسمت کارتهای هوشمند بیشتر به آن می‌پردازیم. تجارت P۲P در چهارچوبی کار می‌کند که افراد بتوانند مستقیماً با هم پول رد و بدل کنند و در حالیکه سهم اصلی داد و ستد پولی را نقل و انتقالات رو در رو برعهده دارد، فن آوری تلفنهای همراه تعداد افراد بیشتری را در داد و ستد غیرحضوری سهیم می‌کند. با استفاده از سخت افزار MONDEX که زیر مجموعه MASTERCARD می‌باشد، کاربران قادرند تا نقل و انتقالات الکترونیکی پولی خود را انجام دهند و پول خود را از یک کارت

اعتباری، به کارت اعتباری دیگر منتقل نمایند. نحوه استفاده از تلفن همراه بدین صورت است که به جای فن آوری GSM که استاندارد معمول ارتباطی تلفن همراه در بسیاری از کشورها، به ویژه در اروپاست، فن آوری دیگری تحت عنوان پروتکل بکارگیری نرم افزار کاربردی از طریق تجهیزات بی سیم که به اختصار WAP نامیده می شود، جایگزین می گردد. در این شیوه جدید، هر تلفن همراه از طریق مرکز تلفن با یک کامپیوتر سرویسگر مرتبط می شود و می تواند نرم افزار مورد نیاز کاربر خود را بر روی کامپیوتر مذکور فعال نماید. بدین ترتیب، استفاده کننده می تواند اطلاعات خود را از طریق کامپیوتر سرویسگر که خود از طریق اینترنت و یا شبکه های ارزش افزوده (VAN) به مراکز تجاری و خدماتی متصل است، ارسال و یا دریافت نماید.

---

«پایان»

امیدوارم استفاده کرده باشید.

لطفاً جهت دریافت کتابهای بیشتر به وب سایت ما سر بزنید :

[WwW.MyPDF.ORG](http://WwW.MyPDF.ORG)

همین حالا در انجمن ما عضو شوید و مشکلاتتان را حل کنید :

[WwW.MyPDF.Boardfa.CoM](http://WwW.MyPDF.Boardfa.CoM)