

مقدمه : از اواسط دهه ۱۹۹۰ به بعد که Mosaic اولین مرورگر گرافیکی خود را معرفی نمود ، تکنولوژی Web به طور رسمی افتتاح گردید و در قدم بعدی در سال ۱۹۹۶ شرکت Netscape یک مرورگر برای دسترسی کامپیوتر های شخصی به Web را معرفی نمود.

اگر به آمار پیشرفت تعداد کاربران متصل به Internet مراجعه نمایم مشاهده می نمایم که در سال ۲۰۰۱ تعداد ۳۹۸ میلیون نفر به اینترنت متصل بوده و در سال ۲۰۰۲ تعداد ۶۶۰ میلیون کامپیوتر متصل به اینترنت مورد بهره برداری قرار می گرفته است.

همچنین از نظر سن استفاده کنندگان از این شبکه جهانی در آمریکا وکانادا آماری موجود می باشد که تقریباً ۵۱ درصد کاربران بین ۲۱ تا ۴۰ سال می باشند و متوسط ساعات استفاده از اینترنت در بین کاربران در هفته معادل هفت ساعت و نیم می باشد، یعنی تقریباً روزی یک ساعت کاربران اینترنت به این امر مشغول می باشند. اگر میزان یک ساعت در روز را در تعداد کاربران اینترنت در سال ۲۰۰۶ که تقریباً معادل یک میلیارد نفر می باشد ضرب نمایم ، در بهترین شرایط ما در طول یک روز در اینترنت می توانیم با یک میلیارد مشتری بمدت یک ساعت مرتبط گردیم که از نظر تجاری بسیار بسیار عالی می باشد.

به همین دلیل است که پیشتازان تجارت نوین به سمت ارائه خدمات و محصولات بصورت الکترونیکی روی آوردند و در حال حاضر ۱۴ درصد کاربران به بخش تجارت الکترونیک مشغول می باشند.

تبادل کالا و ارائه خدمات در ازای پول در محیط اینترنت را تجارت الکترونیکی می گویند.



تجارت الکترونیک هم مشابه تجارت سنتی به دو فرم **تاجر با تاجر** (B2B : Business to Business) و **تاجر با مشتری** (B2C : Business to Consumer) اتفاق می افتد. مبنای این تجارت براساس سه اصل :

- ✓ ارتباطات و حمل و نقل
- ✓ مدیریت اطلاعات
- ✓ امنیت

می باشد.

منافع استفاده از تجارت الکترونیک شامل :

۱. نداشتن مرز مکانی وزمانی در انجام امر تجارت
۲. برقراری ارتباط دائمی و آسان بین تاجر و مشتری
۳. کاهش عملیات کاغذی و کنترل مراحل مختلف بصورت دیجیتالی
۴. کاهش اشتباهات ، زمان و هزینه عملیات تجاری

معایب تجارت الکترونیک شامل :

۱. استفاده غیرمجاز از محصولات و خدمات (اطلاعات - نرم افزار و موسیقی)
۲. عدم اطمینان ۱۰۰٪

۳. توانایی فرار از مالیات بر درآمد
۴. ناسازگاری در قوانین تجارت در کشورهای مختلف
۵. عدم تنظیم جرایم اینترنتی در همه کشورها (حتی عدم رعایت قوانین حق نشر محفوظ)
۶. این تجارت تعطیلی ندارد پس اگر بنگاه تجارتي نتواند بصورت تمام وقت خدمات دهد از تعداد مشتریان کاسته می شود.

در این نوع تجارت مشابه سنتی بایستی حتی افرادی که تمایلی به استفاده از محصولات و خدمات ما را ندارند را وادار به استفاده یا خرید نمود (تبدیل بیننده به مشتری Looker to Consumer) البته این امر مهم با ذکاوت خاصی انجام می پذیرد مثلاً یک فروشنده لایق با تزئین و بترین مغازه و برخورد مناسب می تواند بیننده را به مشتری تبدیل نماید. (در تجارت الکترونیکی و بترین ما صفحه اول سایت می باشد که بیننده با مشاهده این صفحه تصمیم به رفتن به داخل سایت و یا بستن صفحه می گیرد.)

غیر از جذابیت صفحات سایت تسهیلات دیگری نیز موجب اشتیاق بیشتر مشتریان ما به استفاده از سایت می گردد که به ترتیب زیر می باشند:

- پرداخت الکترونیکی
- تحویل درب منزل (Door2Door)
- تخفیف الکترونیکی

پرداخت بصورت الکترونیکی باعث جلوگیری از اتلاف وقت و سرقت می گردد. تحویل درب منزل هم باعث آسایش مشتریان و کاهش هزینه رفت و آمد جهت خرید می گردد. اکثر مشتریان از گرفتن تخفیف لذت می برند.

مدلهای پرداخت در تجارت الکترونیکی:

۱. نقد یا E-Cash به کمک کیف الکترونیکی (Digital Wallet) توسط موسسات مالی نقداً از طرف مشتری پرداخت می گردد.
۲. اعتباری E-Card که با استفاده از کارت اعتباری توسط بانکها پرداخت می شود.
۳. چک یا حواله که از طریق بانکها حواله پرداخت می گردد.

نتیجه اینکه ما با استفاده از تجارت الکترونیکی با کم کردن متوسط هزینه هر مشتری (هزینه نگهداری فروشگاه - فروشنده و...) می توانیم قیمت تمام شده محصولات خود را کاهش داده و تخفیف ویژه الکترونیکی را در نظر بگیریم. به این ترتیب تعداد مشتری افزایش یافته و نه تنها کاهش سود ناشی از تخفیف جبران می گردد، بلکه چندین برابر سود ما افزایش می یابد.



بطور مثال فروشگاه الکترونیکی Amazon با داشتن بیش از بیست میلیون مشتری در ۱۶۰ کشور دنیا جزء ۱۰ سایت برتر از نظر تجارت الکترونیک می باشد. (فرضا) هر مشتری یک خرید که منجر به سود ده سنتی گردد این فروشگاه در ماه دو میلیون دلار درآمد دارد.)

متخصصین تجارت الکترونیک براحتی می توانند با ارائه تاکتیک و تکنیک لازم به توسعه تجارت سنتی شما نموده و به آن لباس الکترونیک بپوشانند. شما در این گام بلند ضمن ورود به بازار جهانی می توانید با رقبا خود به رقابت بپردازید.



نتیجه اینکه برای انجام این امر بسیار مهم فردا دیر است!

مهندس منوچهر رزم پوش

۲۱ بهمن ۱۳۸۴