



مقطع تحصیلی: کاردانی □ کارشناسی □ رشته:ترم: دوم سال تحصیلی: ۱۳۹۸-۱۳۹۹
نام درس: خدمات الکترونیکی نام و نام خانوادگی مدرس: مهسا شهیم
آدرس email مدرس m_shahim84@yahoo.com

جزوه درس: خدمات الکترونیکی
مربوط به هفته : سیزدهم ■ چهاردهم □ پانزدهم □
text: دارد ■ ندارد □ voice: دارد □ ندارد ■
power point: دارد □ ندارد ■

"جلسه سیزدهم"

چرخه تجارت

چرخه تجارت شامل مجموعه فعالیت هایی است بین فروشنده کالا و خریدار یا عرضه کننده خدمات و دریافت کننده آن.

چرخه تجارت شامل مراحل زیر است

- فعالیت های پیش از فروش جستجو و انتخاب فروشنده یا عرضه کننده مناسب، انجام مذاکرات لازم و توافق در رابطه با شرایط و چگونگی معامله.
- انجام معامله در این مرحله خریدار، کالا یا خدمات مورد نیاز خود را انتخاب کرده و سفارش خرید میدهد و فروشنده نیز نیازمندی های خریدار را تحویل میدهد.
- تسویه حساب در این مرحله عملیات ارسال صورت حساب توسط فروشنده و پرداخت توسط خریدار انجام میشود.
- خدمات پس از فروش این مرحله شامل نصب، راه اندازی، تعمیر و نگهداری و رسیدگی به شکایات و نارضایتی مشتریان است.

مراحل خرید کالا در بازارهای الکترونیکی

از هنگام ورود خریدار به فروشگاه الکترونیکی مورد نظر، فرایند خرید الکترونیکی آغاز می شود. ابتدا مشتری کالاها را بررسی و کالا یا کالاهای مورد نظر خود را انتخاب میکند. سپس فهرستی از کالاهای مورد نظر را در سبد خرید مجازی یا Trolley جمع آوری و روش پرداخت و چگونگی تحویل کالاها را تعیین میکند. بدین ترتیب سفارش را به شیوه الکترونیکی انجام میدهد. فروشگاه با دریافت سفارش، موجودی کالاها در انبار را بررسی و در صورت نبود کالا، فرایند تأمین آن را اجرا میکند. پرداخت هزینه سفارش نیز به شیوه آنلاین، کارت به کارت یا پرداخت در محل تحویل است.



قانون تجارت الکترونیکی در ایران

- باب اول. مقررات عمومی و کلیات
- باب دوم. دفاتر خدمات صدور گواهی الکترونیکی
- باب سوم. قواعد
- باب چهارم. جرایم رایانه‌ای
- باب پنجم. جبران خسارات
- باب ششم. متفرقه

نماد اعتماد الکترونیکی

نماد اعتماد الکترونیکی نشانه‌ای است که از طرف مرکز توسعه تجارت الکترونیکی به فروشگاه‌های اینترنتی معتبر داده می‌شود. فروشگاه‌های اینترنتی سایتهایی هستند که شرح مختصری از کالا یا خدمات خود را به کاربران نشان می‌دهند و کاربر با پرداخت هزینه لازم توسط درگاه‌های پرداخت اینترنتی می‌تواند از خدمات مورد نظر خود بهره‌مند شود. از آنجا که فرایند خرید و تحویل کالا به شیوه مجازی انجام می‌شود، بنابراین کاربر باید پیش از اقدام به خرید از صحت خدماتی که فروشگاه اینترنتی ارائه می‌دهد اطمینان یابد و اینجاست که اهمیت نماد الکترونیکی اعتماد معنا پیدا می‌کند. این نماد بعد از بررسی وبسایت و احراز هویت مالک حقیقی یا حقوقی و با هدف اعلام صلاحیت فروشگاه اینترنتی به مدت 1 سال به صاحب آن داده می‌شود.

انواع نماد اعتماد الکترونیکی

1. **نماد دائم یک ستاره**. این نماد بعد از ثبت نام و بررسی وبسایت توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در صورت دارا بودن مجموعه‌ای از معیارها به وبسایت داده می‌شود

2. **نماد دائم دو ستاره**. شرایط لازم برای دریافت نماد دو ستاره و نماد یک ستاره یکسان است و تنها تفاوت آن این است که فروشگاه اینترنتی متقاضی این نماد باید از گواهی امنیت SSL استفاده کرده باشد پروتکل SSL یک استاندارد وب است که طی آن اطلاعات بین کاربر و وبسایت به صورت کدگذاری شده مبادله می‌شوند و قابل بازیابی نیستند.



سؤال های تشریحی

- ۱) مهمترین مدل های تجارت الکترونیکی را مقایسه کنید.
- ۲) تفاوت کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی چیست؟
- ۳) چهار مورد از معایب تجارت الکترونیکی را نام ببرید.
- ۴) چهار مورد از مزایای تجارت الکترونیکی را نام ببرید.
- ۵) چهار مورد از محدودیت های تجارت الکترونیکی را بنویسید.
- ۶) برای تأسیس یک فروشگاه الکترونیکی باید چه مراحل را طی کنید. در رابطه با روند ایجاد و به کارگیری اینگونه فروشگاهها در مقایسه با فروشگاههای سنتی بحث کنید.
- ۷) منظور از مدل B2C چیست؟ دو مثال برای تجارت الکترونیکی B2C ذکر کنید.
- ۸) نماد اعتماد الکترونیکی چیست؟