

خدمات الڪٽرونيڪ

مدرس: مسعود معاوني

سال ۴۰۳-۱۴۰۴

سرفصل‌های درس خدمات الکترونیک

- فصل اول: مفاهیم پایه رایانه
- فصل دوم: سخت‌افزار رایانه شخصی
- فصل سوم: نرم‌افزار
- فصل چهارم: شبکه‌های رایانه‌ای
- فصل پنجم: شبکه جهانی اینترنت
- فصل ششم: پست الکترونیکی
- فصل هفتم: خدمات الکترونیکی
- فصل هشتم: دولت الکترونیک / شهر الکترونیک
- فصل نهم: بانکداری الکترونیک / تجارت الکترونیک
- فصل دهم: آموزش الکترونیک / هوش مصنوعی

فصل نهم: بانکداری الکترونیکی / تجارت الکترونیکی

• مفهوم بانکداری الکترونیکی:

- بانکداری الکترونیکی عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای افزایش ارائه خدمات بانکی در محل شعبه یا به صورت غیر حضوری. در بانکداری الکترونیکی با استفاده از نرم افزارها و فناوری های مختلف، جلوی ازدحام جمعیت در شعب گرفته می شود و خدمات با کیفیت بالاتر و سرعت بیشتر ارائه می شوند.

تاریخچه بانکداری الکترونیکی

- دوره اول: خودکارسازی پشت باجه و استفاده از کامپیوترها
- دوره دوم: خودکارسازی جلو باجه‌ها با استفاده از شبکه‌های کامپیوتری
- دوره سوم: اتصال مشتریان به حساب‌ها به صورت آنلاین
- دوره چهارم: یکپارچه‌سازی سامانه‌ها و ارتباط مشتری با تمامی عملیات بانکی

مقایسه بانک دارای الکترونیک با بانکداری سنتی

بانکداری الکترونیکی	بانکداری سنتی
بازار نامحدود	بازار محدود (محدودیت مکانی)
ارائه خدمات نامحدود	ارائه خدمات نامحدود
ارائه خدمات براساس نیاز و سفارش مشتری	ارائه خدمات به شیوه‌ای خاص
متکی بر تجهیزات و فناوری‌های نوین	متکی بر شعب فیزیکی
کارکرد بدون محدودیت زمانی	کارکرد در ساعات اداری
ساختاری مبتنی بر رایانه و نیروی انسانی متخصص	ساختاری مبتنی بر کاغذ و نیروی انسانی

انواع بانکداری الکترونیکی

- بانکداری اینترنتی
- بانکداری تلفنی
- بانکداری مبتنی بر نمابر
- بانکداری مبتنی بر دستگاه خودپرداز
- بانکداری مبتنی بر پایانه فروش (POS)
- بانکداری مبتنی بر شعبه الکترونیکی
- بانکداری مبتنی بر باجه‌های بانکی

روش‌های پرداخت الکترونیکی

- استفاده از کارت‌های الکترونیکی
- روش‌های پرداخت شخص به شخص
- چک الکترونیکی

معایب بانکداری الکترونیکی

- مخاطرات امنیتی
- ناآشنایی با فناوری

تجارت الکترونیک

- تعریف تجارت الکترونیکی:
 - تجارت الکترونیکی فرایند خرید، فروش یا تبادلات محصولات، خدمات و اطلاعات از طریق شبکه‌های کامپیوتری و اینترنتی است؛
 - تجارت الکترونیکی به‌طور کلی بر سه جنبه **خرید، فروش و مبادله** با استفاده از روش‌های الکترونیکی تاکید دارد.

تعریف تجارت الکترونیکی از دیدگاه‌های مختلف

- **تعریف تجارت الکترونیک از دیدگاه ارتباطات:** ارائه خدمات، تحویل کالا و محصولات الکترونیکی از طریق خط تلفن، شبکه‌های کامپیوتری و سایر وسایل ارتباطی؛
- **تعریف تجارت الکترونیک از دیدگاه تجاری:** ابزاری است که کسب‌وکارهای مختلف، شرکای آنها و مشتریان را قادر می‌سازد که کیفیت ارائه خدمات، سرعت تحویل محصولات و کالاها را ارتقا داده و هزینه‌ها را نیز کاهش دهند؛
- **تعریف تجارت الکترونیک از دیدگاه فرایندهای کسب‌وکاری:** تجارت الکترونیکی یعنی استفاده از فرایند خودکارسازی تبادلات کسب‌وکار و جریان کار؛
- **تعریف تجارت الکترونیکی از دیدگاه خدماتی:** تجارت الکترونیکی، ابزاری است در جهت کاهش هزینه‌های ارائه خدمات و افزایش بهبود کیفیت خدمات یا محصولات در کنار افزایش سرعت تحویل کالا با خدمت به مشتری؛

-
- **تعریف تجارت الکترونیک از دیدگاه آموزشی:** تجارت الکترونیک شرایط و امکانات لازم برای آموزش الکترونیکی در دانشگاه‌ها، مدارس، موسسات آموزشی و دیگر سازمان‌ها از جمله سازمان‌های کسب و کاری را فراهم می‌کند؛
 - **تعریف تجارت الکترونیکی از دیدگاه مشارکتی:** تجارت الکترونیکی چارچوبی است که شرایط لازم را برای شراکت افراد در داخل یا خارج سازمان فراهم می‌کند؛
 - **تعریف تجارت الکترونیکی از دیدگاه فناوری اطلاعات:** تجارت الکترونیکی به آن دسته از کاربردهای فناوری اطلاعات اطلاق می‌شود که به صورت سیستمی برای پشتیبانی و پیشرفت جریان کاری و مبادلات تجاری ایجاد شده‌اند؛
 - **تعریف تجارت الکترونیک از دیدگاه جامعه:** تجارت الکترونیک مکانی را برای افراد یک جامعه فراهم می‌کند تا بتوانند در آن مکان آموزش دیده، مشارکت کنند و با یکدیگر تعامل داشته باشند.

مولفه‌های تجارت الکترونیک

- **محصولات یا خدمات:** در تجارت الکترونیک بسیاری از محصولات یا خدمات دیجیتالی عرضه می‌شوند. البته کالاهایی هم وجود دارند که به صورت دیجیتالی و فیزیکی ارائه می‌شوند

پژوهش کلاسی: درباره مزایای و معایب عرضه محصولات به صورت اینترنتی نظر دهید

- **مصرف‌کنندگان یا خریداران:** افراد برای رفع نیازهای خود در اینترنت جستجو می‌کنند تا کالا و خدمات موردنظرشان را پیدا کنند. تجارت الکترونیک کمک زیادی به ارائه دقیق اطلاعات به مشتریان و مقایسه کالاها با یکدیگر می‌کند. توجه به نظرات سایر مشتریان نقش مهمی در تصمیم‌گیری مشتریان دارد.
- **فروشنندگان:** فروشندگانی که فروشگاه‌هایی تحت وب هستند (یا در شبکه‌های اجتماعی) که محصولات خود را تبلیغ کرده و به فروش می‌رسانند. به طور کلی دو نوع فروشنده کلی و جزئی داریم.

- **تولید کنندگان:** افرادی که کالا یا خدماتی را تولید می نمایند تا فروشندگان آنها را در اختیار خریداران قرار دهند. تولیدکنندگان همواره یک فروشنده نیز هست زیرا تولیدکنندگان کالای تولیدی خود را به عمده فروشان، خرده فروشان یا مصرف کنندگان نهایی می فروشند.
- **واسطه ها:** واسطه ها، ارائه دهندگان خدمات اینترنتی هستند که وظیفه ایجاد و مدیریت بازارهای الکترونیکی را برعهده دارند. به طور معمول به این واسطه ها پلتفرم نیز گفته می شود.
- **پژوهش کلاسی:** درباره پلتفرم های مطرح صحبت کنید و به بررسی نقش آنها در توسعه تجارت الکترونیک بپردازید.
- **خدمات پشتیبانی:** ایجاد زیرساخت لازم و پشتیبانی از بخش های مختلف از اهمیت خاصی در توسعه تجارت الکترونیک برخوردار است.
- **سازندگان محتوا:** برای موفقیت در تجارت الکترونیک باید از محتواهای دیجیتالی مناسب نیز استفاده کرد (فیلم، عکس، گرافیک، کاتالوگ، وبلاگ و...)
- **بازارهای الکترونیکی:** بازارهای الکترونیکی فضاهایی هستند که امکان تعاملات تجاری بین خریداران و فروشندگان را فراهم کرده و مرزهای جغرافیایی یا زمانی را از بین می برند. تجارت الکترونیک زمینه را برای تجارت ۷۲۴ فراهم می کند؛

کسب و کار الکترونیک یا تجارت الکترونیکی؟

- کسب و کار الکترونیکی به معنای استفاده از سیستم‌های کامپیوتری و شبکه‌های ارتباطی در شرکت‌ها است. به عنوان مثال یک دانشگاه می‌تواند تمامی فعالیت‌های ثبت نام و انتخاب واحد خود را از طریق الکترونیک انجام دهد. بنابراین بسیاری از فعالیت‌هایی که در حوزه کسب و کار الکترونیک قرار می‌گیرند، مرتبط با تجارت الکترونیک نیستند. به طور کلی کسب و کار الکترونیک معنای وسیع‌تری از تجات الکترونیک دارد و تنها مرتبط با خرید و فروش نیست. به طور کلی فرمول زیر برای کسب و کار الکترونیک قابل ارائه است:

= کسب و کار الکترونیکی

تجارت الکترونیکی + هوش تجاری + مدیریت ارتباط با مشتری + مدیریت زنجیره تامین + برنامه‌ریزی منابع بنگاه

انواع سازمان‌ها از حیث استفاده از تجارت الکترونیک

- **سازمان‌های سنتی:** به‌طور کامل سنتی هستند و از رویه‌های فیزیکی برخوردارند، اما از تجارت الکترونیک و بازاریابی دیجیتال (Digital Marketing) برای دستیابی به مشتریان جدید استفاده می‌کنند؛
- **سازمان‌های نیمه سنتی:** برخی از فعالیت‌های آن‌ها با بهره‌گیری از تجارت الکترونیکی انجام می‌شود؛
- **سازمان‌های مجازی:** به‌طور کامل تمامی فرایندهای کسب‌وکاری آن‌ها در بستر دیجیتال انجام می‌شود.

انواع تجارت الکترونیکی

- بنگاه با بنگاه یا B2B: مانند ارتباط تجاری بین سازندگان قطعات خودرو و خودروسازان؛
- بنگاه با مصرف کننده یا B2C: مانند فروش کالا توسط فروشگاه‌های اینترنتی؛
- مصرف کننده با شرکت‌ها یا C2B: مانند خدمات گرافیک‌ها به شرکت‌های طراحی؛
- مصرف کننده با مصرف کننده یا C2C: خرید و فروش بین مصرف کنندگان مانند سایت دیوار؛
- بنگاه با سازمان دولتی یا B2A: نظیر پرداخت مالیات (به این حالت B2G نیز گفته می‌شود)
- دولت با شهروندان یا G2C: مانند صدور قبوض مختلف
- دولت با دولت یا G2G: صادرات و واردات

مزایای تجارت الکترونیک

- گسترش بازارهای محلی به بازارهای ملی و بین‌المللی
- دسترسی سریع به اطلاعات دقیق تجاری و جلوگیری از اتلاف وقت
- کاهش هزینه‌های تبلیغات از طریق بازاریابی الکترونیکی
- ارتقا رفاه عمومی مردم
- افزایش رقابت و ارتقا کیفیت محصولات و خدمات
- افزایش سرمایه‌گذاری و درآمد
- ایجاد فرصت‌های شغلی جدید
- امکان خرید محصولات یا خدمات از سراسر جهان در زمان کوتاه
- امکان مقایسه کالاها و محصولات و گسترش گزینه‌های انتخابی برای مشتریان
- افزایش سرعت تحویل محصولات
- امکان ارتباط با مشتریان
- کاهش هزینه‌های رفت و آمد و ترافیک شهری
- حذف واسطه‌ها

معایب تجارت الکترونیکی

- بروز مشکلات امنیتی در تعاملات تجاری بر بستر اینترنت
- کاهش حجم فروش و سطح درآمد مشاغل سنتی
- تضعیف بازارهای داخلی یا محلی
- کاهش نیروی شاغل در تجارت سنتی و افزایش نرخ بیکاری
- عدم وجود زیرساخت‌های اینترنتی، فروشگاه‌های یا بانکداری
- ضعف در قوانین و تفسیر به رای توسط برخی از برندهای بزرگ بازار
- پیچیده بودن ارتباط با مشتریان و افزایش اعتماد کاربران برای فروش اینترنتی
- و...

چرخه تجارت

• چرخه تجارت شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها است که برای موفقیت تجارت الکترونیک باید انجام شود:

- فعالیت‌های پیش از فروش
- شناخت مشتریان و تحقیقات بازار
- بازاریابی و تبلیغات
- انجام معامله
- تسویه حساب
- خدمات پس از فروش

آموزش الکترونیکی

- آموزش الکترونیکی یا آموزش مجازی نتیجه به کارگیری فناوری اطلاعات در فرایند آموزش است که به طور معمول با کمک وب و اینترنت انجام می شود. یک سیستم مدیریت آموزشی (LMS) فرایند یادگیری آنلاین را بهبود می دهد. برخی از مزایای آموزش آنلاین:
 - حذف محدودیت زمان و مکان
 - دسترسی ساده به منابع آموزشی
 - تحقق عدالت در نظام آموزشی
 - انعطاف در برنامه آموزشی (سفارشی سازی آموزش در دانشجویان)