ई–वाणिज्य तकनीकी की व्यवसाय में उपयोगिता

डी0 डी0 मिश्र
प्रवक्ता, वाणिज्य विभाग
बी0 एस0 एन0 वी0 पी0 जी0 कॉलेज, लखनऊ–226001, भारत
durgaadutt@gmail.com

सार

वर्ल्ड वाइड वेब तथा इन्टरनेट के उद्भव से दुनिया भर में व्यापार के नये तरीकों को अपनाकर संगठन अपना व्यवसाय देश–विदेश में कर रहे हैं। ई वाणिज्य, जो कि कम्प्यूटरों के जरिए व्यापारों का लेन देन है, में इन्टरनेट की अहम भूमिका है। ई वाणिज्य का उद्भव वर्ल्ड वाइड वेब के एक महत्वपूर्ण अनुप्रयोग के रूप में हुआ है। अधिकांश लोग समझते हैं कि ई वाणिज्य का तात्पर्य ऑनलाइन शापिंग से है लेकिन वेब शापिंग, ई वाणिज्य का छोटा अंग है इसका अर्थ व्यापक है जिसमे ऑनलाइन स्टॉक, बाण्ड ट्राँजक्शंस, सॉफ्टवेयर डाउनलोड करना व बेचना आदि है वह भी किसी स्टोर में जाये बिना। ई वाणिज्य में व्यापार का व्यापार से सम्बन्ध है जो कि बड़े संगठनो के लिए परचेजिंग को आसान करता है। ई वाणिज्य उत्पाद तथा सेवाओं को इलेक्ट्रॉनिकली खरीदने का एक तरीका है। ई वाणिज्य का मुख्य साधन इन्टरनेट तथा वर्ल्ड वाइड वेब है।

बीज शब्दः इन्टरनेट, वर्ल्ड वाइड वेब, पी0 एस0 टी0 एन0

Utility of e-commerce technique in trade

D. D. Misra
Lecturer, Commerce Department
B.S.N.V. Post Graduate College, Lucknow(U.P.)-226001, India
durgaadutt@gmail.com

Abstract

Electronic Commerce emerged as a very important application of the world wide web. With the emergence of internet and the world wide web new methods of carrying out business transactions using the world wide web began to be explored. It is cheaper and faster to carry out business transactions within an organization and among organizations electronically using the network connection. Thus it is important to understand how business transactions are carried out electronically reliably and securely. Sharing business information, maintaining business relationships and conducting business transactions using computers connected to a telecommunication network is called E-Commerce. E–commerce means better and quicker customer service. Businesses can gain more control and flexibility and are able to save time when manual transactions are done electronically. E–commerce helps consumers to comparison shop. E–commerce helps create knowledge markets. A business develops an interactive interface with customers via a website. The main source of E Commerce is internet and World Wide Web. Many People think online shoping is E commerce but it has wide meaning.

Key words. Internet, world wide web, P.S.T.N.

प्रौद्योगिकी तथा इन्टरनेट के बढ़ते प्रचार प्रसार ने आज विश्व में कम्प्यूटर के प्रयोग को उस शिखर तक पहुँचा दिया है जहाँ हमारा दैनिक जीवन भी अब इससे अछूता नही रहा है। सुबह के अखबार से लेकर दिनभर ऑफिस के कार्यों में तथा शाम के टी0 वी0 कार्यक्रमों तक सभी को हमारे पास तक पहुँचाने में कम्प्यूटर के योगदान को देखा जा सकता है। ई वाणिज्य इन्टरनेट की एक उपयोगिता है एक अनुप्रयोग है जिसकी सहायता से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से व्यापार किया जाता है। वाणिज्य का सम्बन्ध लेन देन अर्थात व्यापार से है तथा यही लेन–देन कम्प्यूटर तथा उसके नेटवर्क एव संचार प्रणाली की सहायता से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया जाये तो इसे ई वाणिज्य कहते हैं। ई वाणिज्य के द्वारा कम्पनियां अपना व्यापार राष्ट्रीय एवं अर्न्तराष्ट्रीय दोनों स्तर पर कर सकती है। रेल विभाग, बिजली विभाग, बैंक एवं निजी क्षेत्रों की कम्पनियाँ ई वाणिज्य के द्वारा ग्राहक को अपनी सेवाएं एवं वस्तुएं आसानी से उपलब्ध करा सकती है। ई वाणिज्य के द्वारा कम्पनियां विशेष रूप से निम्न क्षेत्रों में अपना व्यापार कर रही हैं।

1. डायरेक्ट मार्केटिंग एवं सेलिंग
2. ऑनलाइन बुकिंग एवं बिलिंग

3. सूचना का सुरक्षित वितरण
4. वैल्यू–चेन व्यापार एवं कॉर्पोरेट पर्चेजिंग

बहुत सी कम्पनियाँ टी0 वी0 चैनलों के माध्यम से अपने उत्पादों का प्रचार करती है जिसे इन्टरनेट के माध्यम से उस कम्पनी के बेवसाईट से आर्डर करके घर बैठे मँगाया जा सकता है यह सब ई वाणिज्य का ही अंग है।

ग्राहक केन्द्रित अनुप्रयोग

1. पर्सनल फाइनेंस एवं होम बैंकिग मैनेजमेंट
2. बिल पेमेन्ट
3. डायरेक्ट डिपॉजिट
4. फण्ड ट्रांसफर
5. ए0 टी0 एम0
6. होम शॉपिंग
7. आनलाइन स्टोर
8. होम इन्टरटेनमेन्ट
9. मूवी देखना, म्यूजिक सुनना

ई वाणिज्य अनुप्रयोग की दूसरी एक्टिविटी होमशापिंग है जो कि बहुत व्यापक एक्टिविटी है होमशॉपिंग की सहायता से हम घर बैठे किसी भी उत्पाद को खरीद सकते हैं तथा साथ ही साथ अन्य सेवाओं की जानकारी भी आसानी से ले सकते हैं। इलेक्ट्रॉनिक वाणिज्य का उद्‌भव वर्ल्ड वाइड क्षेत्र के महत्वपूर्ण अनुप्रयोग के रूप में हुआ है।

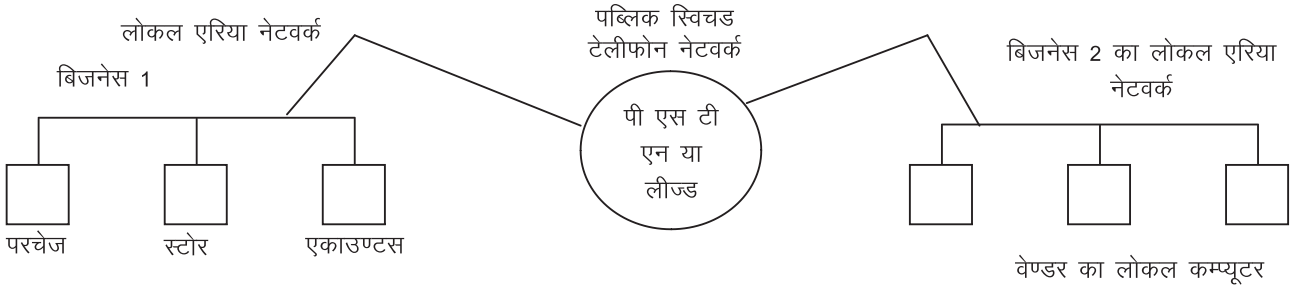
ई वाणिज्य को निम्न श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है–

1. बिजनेस टू बिजनेस (बी टू बी)
2. बिजनेस टू कस्टमर (बी टू सी)
3. कस्टमर टू कस्टमर (सी टू सी)

ई वाणिज्य के अनुप्रयोग के निम्न उदाहरण हैं रिटेल स्टोर–किताब, संगीत(बुक, म्यूजिक), नीलामी साईट(ऑक्शन साईट), सहकारी व्यवसाय(आर्डर प्लेस करना, इनवॉयस पे करना आदि)

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग
टिकट बुक करना (रेल, बस, सिनेमा हवाईयात्रा)
इलेक्ट्रॉनिक बिलिंग
सरकार को आयकर जमा करना

बिजनेस टू बिजनेस ई वाणिज्य



1. लोकल एरिया नेटवर्क इन्टरनेट के टी0 सी0 पी0/आई0 पी0 प्रोटोकाल को फॉलो करता है और इसे कॉरपोरेट इन्टरनेट कहते है।
2. बिजनेस 1 के द्वारा परचेज आर्डर कम्प्यूटर में एन्टर किया जाता है तथा इसे वेण्डर को इलेक्ट्रॉनिकली डिसपैच कर दिया जाता है या इलेक्ट्रानिक मेल द्वारा वेण्डर को भेज दिया जाता है।
3. वेण्डर, परचेज आर्डर प्राप्त होने की पुष्टि करता है।
4. वेण्डर द्वारा भौतिक रूप में गुड्स भेज दिया जाता है तथा डिलीवरी नोट इलेक्ट्रॉनिक रूप में बिजनेस 1 को भेज दिया जाता है।
5. बिजनेस 1 डिलीवरी नोट तथा परचेज ऑर्डर को तुलना करके चेक कर लेता है।
6. अगर डिलीवरी नोट में कोई असंगति होती है तो बिजनेस 1 उसे तुरन्त वेण्डर को भेज देता है।
7. बिजनेस 1 तथा वेण्डर द्वारा सम्पूर्ण लोकल ट्रॉजक्शन अपने लोकल एरिया नेटवर्क द्वारा की जाती है।
8. स्टोर द्वारा इन्वेण्टरी अपेडट करना, एकाउण्टस को पेमेन्ट के लिए सलाह देना(स्टोर में प्राप्त हुए गुड्स के लिए), ये सभी लोकल ट्राँजक्शन हैं।
9. एकाउण्ट्स के द्वारा पेमेण्ट इलेक्ट्रानिकली की जा सकती है।

बीटूबी ई वाणिज्य को इम्प्लीमेण्ट करने के लिए आवश्यकताएं

1. परचेज ऑर्डर, डिलीवरी आर्डर, पेमेण्ट ऑर्डर आदि के फार्मेट पर सहमत होना। डाक्यूमेण्ट्स को इलेक्ट्रानिकली भेजने के लिए ई0 डी0 आई0(इलेक्ट्रानिक डाटा इण्टरचेन्ज स्टैण्डर्ड) का प्रयोग किया जाता है।
2. प्रत्येक बिजनेस का अपना कार्पोरेट इण्टरनेट होना चाहिए जो कि पी0 एस0 टी0 एन0 या लीज लाइन से कनेक्ट होगा।
3. ट्रांजैक्शन सुरक्षित होने चाहिये अगर पी0 एस0 टी0 एन0 प्रयोग किया जा रहा है।
4. भुगतान का सुरक्षित तरीका प्रयोग किया जाना चाहिये।

बी टू सी ई वाणिज्य के चरण

1. कस्टमर एक ब्राउजर प्रयोग करता है तथा वेण्डर का वेब ऐड्रेस लोकेट करता है।
2. वेण्डर के वेब पेज पर प्रोडक्ट, मूल्य आदि की जानकारी उपलब्ध रहती है।
3. कस्टमर वेण्डर के वेब पेज से आइटम सेलेक्ट करता है और आर्डर प्लेस करता है तथा पेमेण्ट मोड सेलेक्ट करता है।
4. वेण्डर कस्टमर के आर्डर की पुष्टि करता है तथा डिलवरी डेट तथा डिसपेच आदि की जानकारी देता है।
5. वेण्डर कस्टमर के आर्डर तथा पेमेण्ट मैथड के अनुसार प्राडक्ट को भेज देता है।
6. कस्टमर पेमेण्ट के बाद प्रोडक्ट रिसीव करता है।

सी टू सी कस्टमर ई वाणिज्य

कस्टमर 1
(बेचने का इच्छुक)

कस्टमर 2
(खरीदने का इच्छुक)

ब्रोकर वेबसाइट

1. विज्ञापन – बिक्री हेतु
2. क्रेता तथा विक्रेता को एक साथ जोड़ता है।
3. आइटम ट्रॉसपोर्ट करता है।
4. क्रेता तथा विक्रेता से फीस लेता है।

ई वाणिज्य के लाभ

1. विभिन्न वस्तुओ एवं सेवाओ का क्रय/विक्रय घर या बिजनेस से ।
2. कही भी, कभी भी ट्राँजक्शन ।
3. सही कीमत की जानकारी किसी भी वस्तु अथवा सेवा के लिए ।
4. वर्ल्ड वाइड क्लाइण्टस के साथ बिजनेस करना ।
5. आर्डर प्रोसेस कीमत को कम करना ।
6. इलेक्ट्रॉनिक फंडस ट्रॉसफर को तेज करना ।

7. ई वाणिज्य के द्वारा सप्लाई चेन मैनेजमेण्ट को आसान, तेज तथा सस्ता बनाया जा सकता है जैसे कि बहुत सारे वेण्डर को आर्डर किया जा सकता है तथा सप्लाई को मानिटर किया जा सकता है।

ई वाणिज्य के दोष

1. छोटे व्यापार के लिए ई डी आई प्रयोग करना महँगा होता है ।
2. इण्टरनेट सुरक्षित नही होता है वायरस, हैकर, ई वाणिज्य को आक्रमण करके पंगु बना सकते हैं।
3. ई ट्राँजक्शन की पायरेसी की कोई गारण्टी नही होती है।
4. ग्राहक मोल–भाव(बारगेन) नही कर सकता है।

ई वाणिज्य सिस्टम आर्किटेक्चर

लाजिकल लेयर्स	सर्विसेज इन लेयर्स
एप्लीकेशन लेयर	बी टू बी, बी टू सी, सी टू सी
मिडिलमैन सर्विसेज	होस्टिंग सर्विसेज, वैल्यू ऐडड नेट पेमेण्ट सर्विसेज, सर्टिफिकेट्स
सिक्योर मैसेजिंग	इनक्रिपशन, ई डी आई फायर वॉल
वर्ल्ड वाइड वेब सर्विसेज	एच टी टी पी, एच टी एम एल, एक्स एम एल, ओ एल ई, सॉफ्टवेयर एजेण्ट्स पी एस टी एन, लैन, ब्रिज, राउटर्स

ई वाणिज्य की सुरक्षा

इण्टरनेट के प्रयोग द्वारा बहुत से आर्गेनाइजेशंस में ई वाणिज्य के अनुप्रयोग द्वारा ट्राँजक्शंस किये जाते हैं। इण्टरनेट व्यापक रुप से एक्सेस किया जा सकता है जो कि असुरक्षित है इसलिए कम्पनी के विश्वसनीय सूचना को सुरक्षित करना अत्यन्त आवश्यक है। तथा कम्पनी के नेटवर्क को प्रतिबंधित प्रवेश से सुरक्षित करना आवश्यक है। जब किसी संगठन को मैसेज प्राप्त होता है तो यह सुनिश्चित होना चाहिए कि वह मैसेज कहाँ से भेजा गया है आथेन्टिक है कि नही अथवा किसी ने परिवर्तित तो नही किया है। इसलिए डिजिटल हस्ताक्षर की आवश्यकता होती है जिसे कोर्ट मे प्रयोग किया जा सकता है।

निम्नलिखित द्वारा ई वाणिज्य ट्राँजक्शंस को सुरक्षित किया जाता है।

नेटवर्क सिक्योरिटी यूंजिग फायर वाल

फायरवाल द्वारा नेटवर्क सिक्योर करना फायरवाल एक सिक्योरिटी डिवाइस है जिसे आर्गेनाइजेशन के नेटवर्क की बाउण्ड्री पर डेपलोय किया जाता है तथा किसी बाहरी प्रतिबंधित एक्सेस से यह नेटवर्क की सुरक्षा करता है।

प्रोक्सी एप्लीकेशन गेटवे

प्रोक्सी एप्लीकेशन प्रोगाम फायरवाल मशीन पर रन किया जाता है जो कि किसी संगठन के सभी मैम्बर्स के बीहॉफ पर कार्य करता है जो कि इण्टरनेट प्रयोग करते हैं। यह प्रोग्राम सभी रिक्वेस्ट को मानीटर करता है तथा केवल सेलेक्टड इनफार्मेशन को आने देता है।

पेमेन्ट इन ई वाणिज्य

ई वाणिज्य में आनलाइन बैकिंग, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, आदि के माध्यम से किया जाता है। इन्टरनेट के द्वारा भुगतान करने से पूरी प्रक्रिया तेज हो जाती है।

निष्कर्ष

ई वाणिज्य ने व्यवसाय के अवसरो को बढ़ाया है तथा वस्तुओं एवं सेवाओं को अधिकाधिक ग्राहकों तक पहुँचाने में बहुत योगदान दिया है। भारत देश में इसके विस्तार एवं प्रसार के लिए अभी बहुत कुछ किया जाना शेष है।

सन्दर्भ

1. डेबिड कोसर(1997), अण्डरस्टैंडिंग इलैक्ट्रॉनिक कामर्स, माइक्रोसॉफ्ट प्रेस।
2. बजाज, के0 के0 एण्ड नाग, देवजनी(2005) इलेक्ट्रानिक कामर्स, द कटिंग एज ऑफ बिजनेसेस, टाटा मैक्ग्रा हिल्स, नई दिल्ली।
3. एच टी टी पी/इल. विकीपीडिया. ओ आर जी
4. डब्लूडब्लूडब्लू. इ.बुक्सडायरेक्ट्री.कॉम