

## مبانی کسب و کار الکترونیکی

گسترش و رشد فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی و ورود آنها به عرصه سیستم های سازمانی آثار و تبعات مثبتی در ساختار سازمان های بهره بردار از این فناوری ها گذاشته است. تاثیر فزاینده ابزارهای کاربردی و علمی در فعالیت های مختلف سازمان به ویژه تاثیر آن بر توسعه راهبردهای اقتصادی موجب ایجاد تحول و بازنگری در رویکرد سنتی به موضوع تجارت و بازار می شود. در این بین توسعه روز افزون اینترنت در کشورهای مختلف و اتصال تعداد زیادی از مردم جهان به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیکی بین افراد و سازمان های مختلف از طریق دنیای مجازی اینترنت بستری مناسب و مساعد برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم کرده است. این پدیده نوظهور کسب و کار الکترونیکی نام دارد .

### مفهوم کسب و کار الکترونیکی

کلارک کسب و کار الکترونیکی را واژه ای به معنی انجام کسب و کار با استفاده از ارتباطات راه دور و ابزارهای مرتبط می داند. او همچنین معتقد است که تجارت الکترونیکی به معنی انجام تجارت کالا و خدمات با استفاده از ارتباطات راه دور و ابزارهای مرتبط است که نسبت به کسب و کار الکترونیکی از مفهومی محدودتر برخوردار است. به عنوان نمونه فرآیند ثبت و صدور مجوز، نام نویسی دانشجویان یا اداره یک دادگاه از جمله مواردی هستند که در مقوله کسب و کار الکترونیکی قرار می گیرند و در ارتباط با تجارت الکترونیکی نمی باشند

گاهی کسب و کار الکترونیکی که شامل مفهوم وسیعتری نسبت به تجارت الکترونیکی است با فرمول ذیل نیز بیان می شود :

$$\bullet \text{ EB} = \text{EC} + \text{BI} + \text{CRM} + \text{SCM} + \text{ERP}$$

در این فرمول :

**EB (Electronic Business)** - به معنی کسب و کار الکترونیکی،

EC (Electronic Commerce) تجارت الکترونیکی،

BI (Business Intelligence) هوشمندی سازمانی،

CRM (Customer Relationship Management) مدیریت ارتباط با مشتری،

SCM (Supply Chain Management) مدیریت زنجیره تأمین،

ERP (Enterprise Resource Planning) برنامه ریزی منابع شرکت می باشد .

به طور کلی به هر نوع استفاده از فناوری رایانه ای در جمع آوری، پردازش و ارائه اطلاعات به نحوی که منجر به پیشبرد برنامه ها و فعالیت های یک سازمان با اهداف تجاری و غیر تجاری باشد، کسب و کار الکترونیکی می گویند. در یک نگاه کلی می توان گفت کسب و کار الکترونیکی عبارت است از کاربردی کردن همه سیستمهای اطلاعاتی برای تقویت و کنترل فرآیندهای کسب و کار. امروزه این فرآیندها با استفاده از فناوری های مبتنی بر وب توسعه می یابند .

هم کاربری های کسب و کار الکترونیکی می تواند به سه شاخه مختلف تقسیم بندی شود .

(۱) سیستم های کسب و کار داخلی که از طریق مواردی همچون :

• برنامه ریزی منابع سازمانی

• درگاه اطلاعات کارمندان

• مدیریت کارهای تیمی

• سیستم مدیریت اسناد

• مدیریت منابع انسانی

▪ مدیریت تراکنش های داخلی

▪ و غیره محقق می گردد .

۲) ارتباطات و همکاری سازمانی که به وسیله مواردی از قبیل :

▪ نامه های الکترونیکی

▪ صدا نامه ها

▪ انجمن های بحث

▪ کنفرانس های الکترونیکی

▪ سیستم های ارتباطی

▪ ارتباطات و تعاملات دولتی

▪ محقق می گردد .

۳) تجارت الکترونیکی که با استفاده از مواردی همچون :

▪ سرمایه گذاری الکترونیکی

▪ مدیریت زنجیره تامین

▪ مدیریت ارتباط با مشتری

▪ بازاریابی الکترونیکی

▪ پردازش برخط تراکنش ها

## • بانکداری الکترونیکی

• قابل بهره برداری می شود .

این گونه کاربردها می تواند مورد استفاده افراد مختلفی همچون کاربران اینترنت، اعضای اینترنت ها و گروه خاصی از کاربران هدف در یک اکسترانت (مانند مشتریان خاص و شرکا) قرار گیرد

### • دلایل به کارگیری کسب و کار الکترونیکی

توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در کسب و کار دلایل مختلفی دارد که از جنبه های گوناگون قابل توجه و بررسی هستند. در ادامه به چند مورد اشاره می شود .

(۱) سازمان شما بیست و چهار ساعت در روز فعالیت خواهد کرد .

به این مفهوم که نیازی نیست شما در تعطیلات سال نو و یا مناسبت های دیگر فعالیت فیزیکی شرکت را ادامه دهید. حتی اگر شما در شهری دور زندگی می کنید مردم تمام کشور می توانند حتی در زمانی که شرکت شما بسته است از شما خرید کنند. در هر لحظه اگر کسی بخواهد از هر گوشه دنیا در مورد شرکت شما و فعالیت های آن اطلاعات به دست آورد بدون هیچگونه مشکلی آن را به دست خواهد آورد .

(۲) پایین آمدن هزینه های نیروی انسانی

وقتی سازمان شما دارای یک وب سایت خوب و حرفه ای شد این امکان برای شما فراهم می شود تا محصولات و خدمات خود را بدون نیاز به استخدام کارمندان زیاد عرضه کنید. شما نیازی به پرداخت و صرف هزینه های زیاد مربوط به بیمه و پاداش حاصل از استخدام نیروهای جدید نخواهید داشت و این در حالی است که شما هنوز قادر هستید که در شرایط برابر از نظر فروش و خدمات به مشتریان فعالیت های خود را ادامه دهید .

(۳) به دست آوردن هزاران مشتری جدید

هر کسی در هر جای دنیا قادر خواهد بود که با مشاهده وب سایت به مشتری شما تبدیل شود. در حالی که شما هزینه های ناچیزی را صرف کرده اید اما تبلیغات کالاهای شما در ابعاد جهانی صورت گرفته است .

۴) یک وب سایت تصویر خوبی از یک شرکت موفق و با ثبات را خلق می کند .

اینترنت رسانه بزرگی است که به واسطه آن شما می توانید هر تصویری را که می خواهید از خودتان در ذهن مردم ایجاد کنید. آنچه که در این میان در اختیار شما قرار دارد عبارتست از: طراحی یک وب سایت حرفه ای به همراه اضافه کردن محتوای مناسب. مهم نیست که شرکت شما تا چه حد کوچک است با بهره گیری از ابزار مناسب و امید و اراده قوی شما می توانید آن را درست مانند یک شرکت بزرگ در دنیای وب معرفی نمایید .

۵) حضور برخط و کسب سهم بازار

در این مرحله روابط شما با رقبا مورد بررسی قرار می گیرد. شما باید فکر کنید که اینترنت مانند یک کتاب اول بسیار بزرگ است - بارها و بارها مردم از وب برای خریدن اطلاعات، خدمات و یا محصولات استفاده می کنند. اگر شما در آنجا نباشید و رقبا حضور فعالانه داشته باشند سهم خود را در چنین بازار بزرگی از دست داده اید .

۶) جذب مشتریان ناپایدار و بالقوه

مردم زیادی دوست ندارند که از مغازه ها، بازار و هر جای شلوغ و پرسرو صدای دیگر خرید کنند. روزی که مردم با خرید برخط آشنا شوند هرگز به مغازه ها باز نمی گردند، مگر آنکه کاملاً نیاز به این کار داشته باشند .

۷) آینه تمام نمای شغل شما

اگر شما یک کارگزار با شخصیت اجتماعی، یک صاحب دفتر خرید و فروش ساختمان و یا یک متخصص سالن زیبایی باشید می توانید کار خود را از طریق یک وب سایت به همه معرفی کنید. با داشتن یک وب سایت می توانید هر زمان که مشتری شما تمایل داشت با فعالیت ها و پروژه های گذشته شما آشنا شود او را به دیدن وب سایت خود دعوت کنید. بدون اینکه نیاز به صرف هزینه و وقت زیاد تری برای تهیه بروشور و یا کتابچه های تبلیغاتی و راهنما داشته باشید .

#### ۸) افزایش توان رقابتی

امروزه رقابت در وب به عرصه بزرگی تبدیل شده است .میلیون ها سایت در وب وجود دارد و این عدد روز به روز در حال افزایش است .سازمان ها با بهره گیری از فناوری اطلاعات می توانند بر توان رقابتی خود در این عرصه بیافزایند.

