
इकाई 8 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म

इकाई की रूपरेखा

- 8.0 उद्देश्य
- 8.1 प्रस्तावना
- 8.2 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म
- 8.3 ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म के प्रकार
 - 8.3.1 शॉपिफाई (Shopify) एक ऑनलाइन स्टोर बिल्डर
 - 8.3.2 ई-नीलामी (E-auction) प्रक्रिया वास्तविक समय की दृश्यता है
 - 8.3.3 पे पाल (Paypal) होल्डिंग्स ऑनलाइन भुगतान
 - 8.3.4 एस ए पी (SAP) कॉमर्स क्लाउड
- 8.4 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म के कार्य
- 8.5 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के उन्नत कार्य
- 8.6 छोटे और मध्यम आकार की कंपनियों के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर
- 8.7 मध्य आकार से बड़े आकार के व्यापार के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर
- 8.8 बड़े व्यवसाय के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर
- 8.9 ई-कॉमर्स पहल के लिए योजनाएं
- 8.10 ई-कॉमर्स वेबसाइटों के विकास के लिए रणनीतियाँ
- 8.11 ई-कॉमर्स कार्यान्वयन का प्रबंधन
- 8.12 सारांश
- 8.13 शब्दावली
- 8.14 बोध प्रश्न के उत्तर
- 8.15 स्वपरख प्रश्न

8.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद, आप इस योग्य हो सकेंगे कि:

- ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर की मूल बातें समझ सकें;
- विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म के बारे में जान सकें;
- ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के बारे में जान और समझ सकें;
- छोटे, मध्यम आकार और बड़े व्यवसाय के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के उपयोग को समझ सकें;

- ई-कॉमर्स वेबसाइटों को विकसित करने के लिए रणनीतियों की व्याख्या कर सकें; तथा
- व्यापार में ई-कॉमर्स की कार्यान्वयन प्रक्रिया के प्रबंधन को समझ सकें।

8.1 प्रस्तावना

ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म एक ऑनलाइन स्टोर की प्रेरक शक्ति है, जिससे यह आसानी से इन्वेंट्री को प्रबंधित करने, उत्पादों को जोड़ने या हटाने, करों की गणना करने और वेबसाइट को प्रबंधित करने और आदेशों को पूरा करने के लिए आवश्यक अन्य सभी चीजों को संभव बनाता है।

आज के प्रतिस्पर्धी संगठनों को ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर की एक विस्तृत श्रृंखला विकसित करने की आवश्यकता है जो वेब पर डेटा को प्रबंधकों, कर्मचारियों, साझेदारों, आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों और घटकों के माध्यम से जितना संभव हो सके, उतने अधिक डेटा पर नजर रख सके और वे सभी जिस पर वे निर्णय लेने के लिए निर्भर हैं। हर दिन प्रयोग करने योग्य, तैनात करने योग्य और स्केलेबल ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर विकसित हो रहे हैं। अंत में, एक सच्चा वेब आर्किटेक्चर इन व्यापार खुफिया अनुप्रयोगों को असीमित संख्या में लोगों को तेजी से प्रदान करने के लिए और निवेश पर त्वरित वापसी देखने के लिए आवश्यक है। यह उसी वेब-आधारित, एकीकृत विंडोज विकास समाधान का उपयोग गति, गुणवत्ता और प्रभावशीलता के साथ जानकारी को तैनात करने के लिए कर सकता है जो सभी स्तरों के उपयोगकर्ता किसी भी प्रारूप में जानकारी तक पहुंचने के लिए उपयोग कर सकते हैं। इसके अलावा, यह सिस्टम को सुरक्षित रूप से प्रबंधित और प्रबंधित कर सकता है जबकि पावर उपयोगकर्ताओं को अपने स्वयं के एप्लिकेशन को विकसित करने की अनुमति देता है। विभिन्न लोकप्रिय ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के बारे में इकाई के आगे भागों में वर्णन किया गया है।

8.2 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म

एक प्लेटफॉर्म मूल रूप से सॉफ्टवेयर की एक स्थिति है और संसाधनों के एक पारिस्थिति की तंत्र को जोड़ने में मदद करता है जो कंपनियों को व्यापार बढ़ाने में मदद करता है। एक प्लेटफॉर्म संबंध के माध्यम से विस्तृत को सक्षम बनाता है, इसका मूल्य न केवल अपनी विशेषताओं से आता है, बल्कि इसकी बाहरी उपकरण, टीमों, डेटा और प्रक्रियाओं को संग्रहित करने की क्षमता आदि से भी ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म ऑनलाइन स्टोर के दृश्यों के पीछे का इंजन है, आसानी से इन्वेंट्री को संभालना, उत्पादों को जोड़ना या हटाना, करों की गणना करना और वेबसाइट को व्यवस्थित करने और आदेशों को पूरा करने के लिए आवश्यक अन्य सभी चीजों को बनाना संभव है।

ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर एक फ्रेंडली यूजर इंटरफेस में जटिल प्रक्रियाओं को सरल बनाता है जो गैर-तकनीकी पृष्ठभूमि के लोगों को संपूर्ण ई-कॉमर्स प्रक्रिया की देखरेख सक्षम करता है। ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर एक ऑनलाइन व्यवसाय के लिए उपयोग में आसानी के बावजूद, यह एक बहुमुखी और जटिल मशीन है। आने वाले प्रमुखों में हम सॉफ्टवेयर के विभिन्न कार्यों पर चर्चा करने जा रहे हैं जो एक व्यवसाय चलाने में उपयोगी होंगे।

8.3 ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म के प्रकार

कमोबेश, हर जमीनी स्तर पर उद्यमी जो शुरुआत से एक सेटअप शुरू करता है या मौजूदा व्यवसाय चलाता है उसे किसी प्रकार के 'प्लेटफॉर्म' की आवश्यकता होती है। फिर भी बहुत कम लोग आत्म-विश्वासपूर्वक सरल प्रतीत होते हैं, लेकिन बहुत महत्वपूर्ण प्रश्न का उत्तर देते हैं: आप किस तरह का मंच बनाते हैं?

गूगल सर्च, फेसबुक, एंड्राइड, उबेर, एयर बी एन बी, वेज, अमेज़न वेब सर्विसेज, अमेज़न मार्केटप्लेस, वीवर्क और यहां तक कि बिटकॉइन भी ऐसे प्लेटफॉर्म हैं। साथ ही, ये प्लेटफॉर्म बहुत भिन्न होते हैं कि वे कैसे नेटवर्क प्रभाव उत्पन्न करते हैं, एवं किस तरह से बातचीत करते हैं।

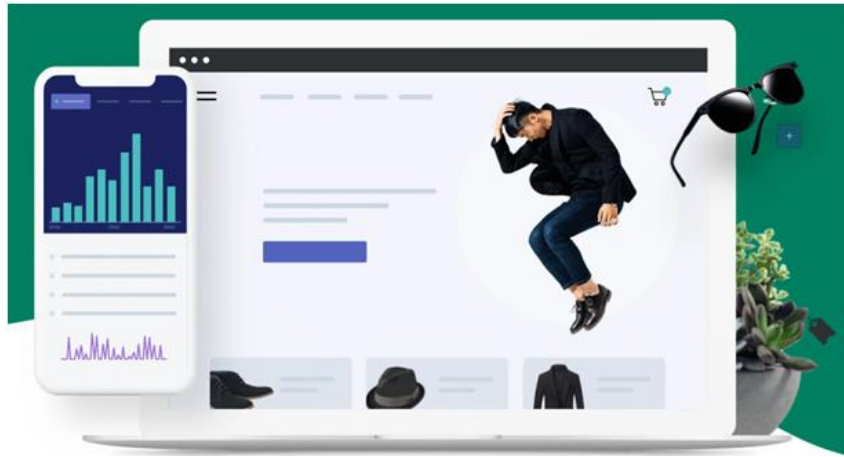
विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर हैं जिनकी कुछ विशेषताएं हैं और जिनका उपयोग आवश्यकता के अनुसार किया जा सकता है। हम उनमें से कुछ पर एक-एक करके प्रकाश डालेंगे ताकि शिक्षार्थी यह कल्पना कर सकें कि इस प्रकार के सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म कैसे काम करते हैं।



चित्र 8.1: सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्मों के प्रकार

8.3.1 शॉपिफाई- एक ऑनलाइन स्टोर बिल्डर

शॉपिफाई, 1,000,000 से अधिक स्टोरों द्वारा भरोसेमंद एक ऑनलाइन-उपयोग करने वाला ऑनलाइन स्टोर है। अपना ईमेल दर्ज करते ही, आप शॉपिफाई से मार्केटिंग ईमेल प्राप्त करने के लिए सहमत हैं। यह 100+ पेशेवर विषय-वस्तु, ड्रॉप शिपिंग एकीकरण, सोशल मीडिया एकीकरण, असीमित बैंडविड्थ, तथा एस ई ओ अनुकूलित अनुकूलन प्रदान करता है।



स्रोत: <https://www.shopify.in>

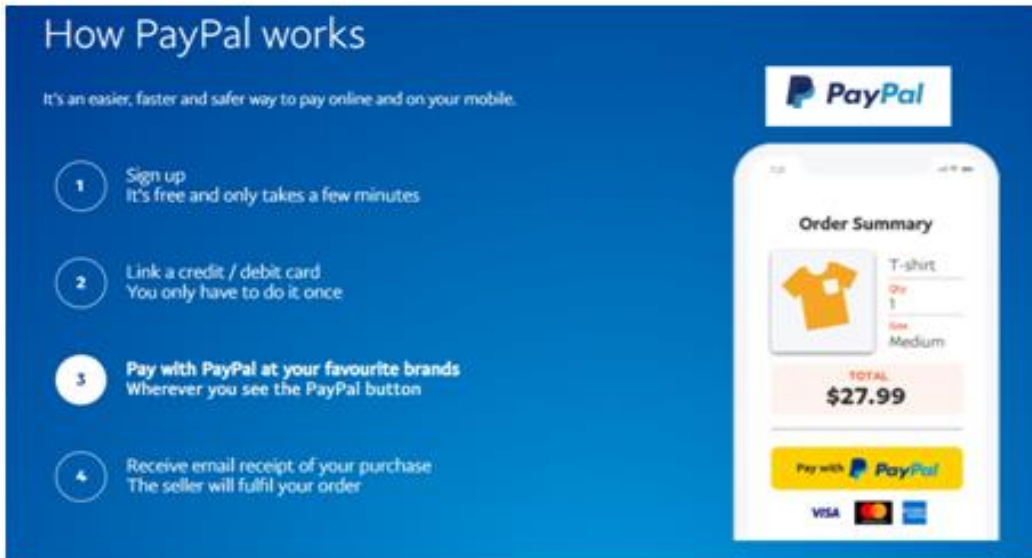
चित्र 8.2: शॉपिफाई

8.3.2 ई-नीलामी - प्रक्रिया वास्तविक समय कि दृश्यता है

ई-नीलामी किसी भी उत्पाद पर होने वाली बोलियों की वास्तविक समय की दृश्यता को संसाधित करती है। विक्रेताओं के पास विभिन्न कीमतों वाले उत्पादों की पेशकश करने की लोच होती है और साथ ही, खरीदारों को अपनी त्वरित प्रतिक्रिया दिखाने के लिए एक पारदर्शी बोली प्रक्रिया होती है। नीलामी सेटअप के साथ ऑनलाइन उत्पाद बेचना व्यापारियों को ई-कॉमर्स के साथ-साथ नीलामी उद्योग के प्रतिस्पर्धी माहौल को जानने में मदद करता है। नीलामी में भाग लेने वाले बोलीदाताओं के पास वैश्विक दर्शकों की असीमित पहुंच होती है और वे उच्च मांग में उत्पादों को आसानी से फ़िल्टर कर सकते हैं।

8.3.3 पे पाल (PayPal) होल्डिंग्स ऑनलाइन भुगतान

पे पाल (PayPal) होल्डिंग्स, एक अमेरिकी कंपनी है जो अधिकांश देशों में ऑनलाइन भुगतान प्रणाली का संचालन करती है, जो ऑनलाइन मनी ट्रांसफर का समर्थन करती है, और पारंपरिक पेपर विधियों जैसे चेक और मनी ऑर्डर के लिए इलेक्ट्रॉनिक विकल्प के रूप में कार्य करती है। पे पाल दुनिया के सबसे बड़े ऑनलाइन भुगतान प्रोसेसर में से एक है। पे पाल के साथ खरीदारी या बिक्री, हर किसी के लिए विश्व स्तर पर आत्मविश्वास के साथ खरीदारी या बिक्री करना तेज, सुरक्षित और आसान है।



स्रोत: पे पाल

चित्र 8.3: पे पाल

8.3.4 एस ए पी कॉमर्स क्लाउड

एस ए पी आज की प्रौद्योगिकी क्रांति के केंद्र में है। एंटरप्राइज़ एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर में मार्केट लीडर, एस ए पी संगठनों को जटिलता के हानिकारक प्रभावों से लड़ने में मदद करता है, नवीनता और विकास के नए अवसर पैदा करता है, और प्रतियोगिता में आगे रहता है। एस ए पी कॉमर्स क्लाउड क्लाउड- एस ई (SE), हेडलेस ई-कॉमर्स समाधान के साथ असाधारण ओमनी-चैनल खरीदने के अनुभव प्रदान करने के लिए नवीनता के माध्यम से व्यापार का नेतृत्व करने में मदद करता है। भारत एस ए पी एस ई का सबसे तेजी से बढ़ता हुआ सहायक है, जो व्यापार सॉफ्टवेयर समाधानों का दुनिया का अग्रणी प्रदाता है।

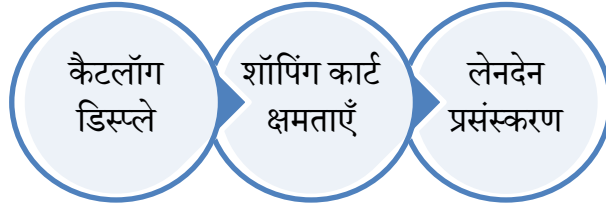


स्रोत: SAP

चित्र 8.4: एस ए पी कॉमर्स क्लाउड

8.4 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म के कार्य

ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के मूल कार्यों में निम्नलिखित तीन महत्वपूर्ण खंड शामिल हैं:



चित्र 8.5: ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर का कार्य

- 1) कैटलॉग डिस्प्ले:** एक संगठन द्वारा पेश किए गए उत्पादों को प्रदर्शित करने के लिए उन्हें व्यवस्थित तरीके से व्यवस्थित किया जाना चाहिए जिसमें सरल व स्थिर कैटलॉग की मदद से ग्राहक प्राथमिकताएं शामिल हो। वेबपेज एच टी एम एल में वेबपेजों की एक श्रृंखला प्रदर्शित करने के लिए लिखा गया है, जिन्हें आवश्यकतानुसार और जब चाहे कंपनियों द्वारा संपादित किया जा सकता है। गतिशील कैटलॉग ऐसी स्टोर है जिन्हें विशेष रूप से ग्राहक की पसंद के आधार पर डिजाइन किया गया है जिसमें उत्पाद के प्रत्येक आइटम की कई तस्वीरें शामिल होती हैं व खोज सुविधा शामिल है जो ग्राहकों को आसानी से उत्पाद की उपलब्धता की खोज करने की अनुमति देती है। एक डायनामिक कैटलॉग डेटाबेस में आइटम के बारे में जानकारी संग्रहीत करता है, आमतौर पर एक अलग कंप्यूटर पर जो सर्वर के लिए सुलभ होता है जो वेब साइट को चला रहा है।
- 2) शॉपिंग कार्ट क्षमताएँ:** ई-कॉमर्स के शुरुआती दिनों में चयनित आइटम, जिन्हें आप खरीदना चाहते हैं उसकी एक फॉर्म या एक सूची भरनी पड़ती थी। अपनी पसंद को इंगित करने के लिए टेक्स्ट बॉक्स और सूची बॉक्स फॉर्म नियंत्रणों का उपयोग करते हुए, उपयोगकर्ता मात्रा वार्ता वार्ता बॉक्स में आइटम की मात्रा दर्ज करते हैं, (स्टॉक रखने की इकाई) या किसी अन्य मात्रा वार्ता में उत्पाद संख्या, और एक अन्य टेक्स्ट बॉक्स में इकाई मूल्य दर्ज करते हैं। यह सिस्टम परेशानियों से भरा है, खासकर यदि आपके ऑर्डर की प्रकृति एक ही समय में कई आइटम हैं।
- 3) लेन देन प्रसंस्करण:** लेन देन प्रसंस्करण में वेबसाइट या मोबाइल एप्लीकेशन पर शुरू होने वाली प्रक्रिया में खरीददार की जाँच करना शामिल है। इलेक्ट्रॉनिक सॉफ्टवेयर आवश्यक गणनाएं जैसे कि उत्पाद संख्या, उत्पाद मात्रा, छूट कर और शिपिंग लागत इत्यादि करते हैं। जब आर्डर दिया जाता है और ग्राहक चेक आउट करता है, लेन देन प्रक्रिया गले चरण में प्रवेश करती है जहां सुरक्षित संचार सावधानी खरीददार से विक्रेता के लिए बताती है। लेन देन प्रक्रिया ऑनलाइन बिक्री का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। एक बात आर्डर देने के बाद विक्रेता का कर्तव्य ग्राहक के प्रति फीडबैक के साथ वस्तुओं और सेवाओं की डिलीवरी के लिए सुरक्षित, प्रभावी और समस्य पर संचार प्रदान करता है।

8.5 ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के उन्नत कार्य

विभिन्न बड़े ईकाई वाले व्यवसायों के लिए विभिन्न घटकों को एकीकृत करना महत्वपूर्ण है, क्योंकि उत्पादों की सीमा सीमित नहीं है, उनके व्यवसाय की रुचि कई उत्पादों और सेवाओं में फैली हुई है। ई-कॉमर्स गतिविधियों के अन्य संचालन इस प्रकार हैं:

- 1) **मिडलवेयर:** बड़ी कंपनियों को मिडलवेयर के एक प्रकार के सॉफ्टवेयर का उपयोग करके अपने ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर और उनके मौजूदा बिजनेस / अकाउंटिंग सिस्टम के बीच संबंध स्थापित करने की आवश्यकता होती है। कुछ बड़ी कंपनियां जिनके पास पर्याप्त आईटी स्टाफ है, वे अपना मिडलवेयर लिखते हैं। हालांकि, ज्यादातर कंपनियां मिडलवेयर खरीदती हैं जो मिडलवेयर विक्रेता या एक परामर्श फर्म द्वारा अपने व्यवसायों के लिए अनुकूलित होती हैं। इस प्रकार, मिडलवेयर की अधिकांश लागत स्वयं सॉफ्टवेयर नहीं है, लेकिन किसी कंपनी में सॉफ्टवेयर का काम करने के लिए आवश्यक परामर्श शुल्क है। किसी कंपनी के सूचना तंत्र को एक साथ काम करना इंटरऑपरेबिलिटी कहलाता है और जब वे मिडलवेयर स्थापित करते हैं तो यह कंपनियों का एक महत्वपूर्ण लक्ष्य होता है। जटिलता और मौजूदा प्रणालियों के आधार पर मिडलवेयर की लागत सीमा कुछ लाख से लेकर कई लाखों तक है।
- 2) **एंट्रप्राइज़ एप्लिकेशन एकीकरण और डेटाबेस:** यह एक प्रोग्राम है, जो विशिष्ट कार्यों को करने के लिए उपयोग किया जाता है, जैसे कि चालान बनाने और व्यवस्थित करने, पेट्रोल की गणना करने या ग्राहकों से प्राप्त भुगतानों को संसाधित करने के लिए। एक एप्लिकेशन सर्वर एक कंप्यूटर है जो वेब सर्वर द्वारा प्राप्त अनुरोध संदेशों को लेता है और एप्लिकेशन प्रोग्राम चलाता है जो अनुरोध संदेशों की सामग्री के आधार पर किसी प्रकार की कार्रवाई करता है। अनुप्रयोग सर्वर सॉफ्टवेयर निष्पादित करने वाले कार्य व्यापार में उपयोग किए जाने वाले नियमों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। इन नियमों को व्यावसायिक तर्क कहा जाता है। एक व्यावसायिक नियम का एक उदाहरण है, जब कोई ग्राहक प्रवेश करता है, तो डेटाबेस में पासवर्ड फ़ाइल के खिलाफ दर्ज पासवर्ड की जांच होती है। एप्लिकेशन सर्वर को आमतौर पर दो प्रकारों, पृष्ठ-आधारित और घटक-आधारित प्रणालियों में वर्गीकृत किया जाता है। पृष्ठ-आधारित अनुप्रयोग सिस्टम स्क्रिप्ट द्वारा उत्पन्न पृष्ठ लौटाता है जिसमें व्यापार तर्क के साथ वेब पेज पर डेटा प्रस्तुत करने के नियम शामिल हैं। बड़े व्यवसाय अक्सर एक घटक-आधारित अनुप्रयोग प्रणाली का उपयोग करना पसंद करते हैं जो प्रस्तुति तर्क को व्यावसायिक तर्क से अलग करती है। तर्क का प्रत्येक घटक अपने स्वयं के मॉड्यूल में बनाया गया है।
- 3) **वेब सेवाएं:** वेब सर्वर में सभी जानकारी शामिल होती है जिसे विभिन्न अनुप्रयोगों और ग्राहकों में संगठन में संचारित किया जा सकता है। यद्यपि एक आम तौर पर स्वीकार की गई परिभाषा अभी तक विकसित नहीं हुई है, कई आईटी पेशेवर वेब सेवाओं को सॉफ्टवेयर टूल के संयोजन के रूप में परिभाषित करते हैं जो एक संगठन में एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर को नेटवर्क पर अन्य अनुप्रयोगों के साथ संचार करने के लिए मानक डेटा के विशिष्ट सेट का उपयोग करके एस ओ ए पी, यू डी डी आई और डब्लू एस डी एल आदि के रूप में जाना जाता है। यू डी डी आई और डब्लू एस डी एल आदि (ये

प्रोटोकॉल नीचे वर्णित हैं)। वेब सेवाओं की एक और परिभाषा जो आईटी पेशेवरों का उपयोग करती है, एक आत्म-निहित, अनुप्रयोग तर्क की मॉड्यूलर इकाई है जो इंटरनेट कनेक्शन के माध्यम से अन्य अनुप्रयोगों को कुछ व्यावसायिक कार्यक्षमता प्रदान करती है।

- 4) **ई आर पी सिस्टम के साथ एकीकरण:** एंटरप्राइज रिसोर्स प्लानिंग (ई आर पी) बी 2 बी (B2B) वेबसाइटों के आधार पर उपलब्ध मौजूदा जानकारी से जुड़ता है। ईआरपी सॉफ्टवेयर विभिन्न कार्यक्रमों का एक संग्रह है जो लेखांकन, रसद, विनिर्माण, नियोजन, परियोजना प्रबंधन और ट्रेजरी फ़ंक्शन सहित व्यवसाय के सभी तथ्यों को एकीकृत करता है। ईआरपी के प्रमुख विक्रेताओं में, ऑरेकल, पीपलसॉफ्ट और एस ए पी शामिल हैं। ईआरपी सॉफ्टवेयर की एक विशिष्ट स्थापना की लागत 10 लाख से 15 लाख के बीच होती है। वह कंपनियों, जो पहले से ही इन प्रणालियों को चला रही हैं, ने उन्होंने एक महत्वपूर्ण निवेश किया है और उनके ई-कॉमर्स साइटों से उनके साथ एकीकरण की उम्मीद है।

8.6 छोटे और मध्यम आकार की कंपनियों के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर

वेब होस्टिंग सेवाओं को किराए पर लिया जा सकता है ताकि घर में बोझ को स्थानांतरित किया जा सके और समर्पित होस्टिंग सेवाओं का उपयोग किया जा सके। वेब होस्ट सी एस पी (कम्प्यूट साइकल सर्विस प्रोवाइडर) को आई एस पी (इंटरनेट सर्विस प्रोवाइडर) होस्टिंग सेवाओं के समान लाभ होते हैं, जिसमें सेवा द्वारा होस्ट किए गए कई "रेंटर्स" पर एक बड़ी वेब साइट की लागत को फैलाना भी शामिल है। सबसे बड़ा एकल लाभ - कम लागत - होता है क्योंकि होस्ट प्रदाता ने पहले ही सर्वर खरीदा है और इसे कॉन्फ़िगर किया है।

मॉल-स्टाइल कॉमर्स सर्विस प्रोवाइडर (सी एस पी) एक उच्च गति इंटरनेट कनेक्शन, वेबसाइट निर्माण उपकरण, और बहुत कम या कोई बैनर विज्ञापन अव्यवस्था के साथ छोटे व्यवसाय प्रदान करते हैं। इस समूह में वेब होस्ट एक मासिक शुल्क लेते हैं जो अक्सर निचले-अंत प्रदाताओं की तुलना में अधिक होता है, और एक बार सेटअप शुल्क भी ले सकता है। इनमें से कुछ प्रदाता प्रत्येक ग्राहक लेनदेन के लिए प्रतिशत या निश्चित राशि का शुल्क लेते हैं। ये वेब होस्ट उच्च गुणवत्ता वाले टूल, स्टोरफ्रंट टेम्प्लेट, एक आसान-से-उपयोग वाला इंटरफ़ेस और त्वरित वेब पेज पीढ़ी क्षमताओं और पेज रखरखाव प्रदान करते हैं।

मॉल-शैली सी एस पी एस खरीदारी कार्ट सॉफ्टवेयर या किसी अन्य विक्रेता के खरीदारी कार्ट सॉफ्टवेयर का उपयोग करने की क्षमता प्रदान करते हैं। वे ग्राहक भुगतान प्रसंस्करण भी प्रस्तुत करते हैं ताकि ग्राहक क्रेडिट कार्ड या अन्य भुगतान के साथ अपने सामान और सेवाओं की खरीद कर सकें। सीएसपी व्यापारी की ओर से क्रेडिट कार्ड की स्वीकृति और प्राधिकरण की प्रक्रिया करता है। एक और लाभ यह है कि क्योंकि वे सी एस पी को मासिक शुल्क दे रहे हैं, साइटों को किसी भी वेब बैनर को प्रदर्शित करने की आवश्यकता नहीं है, जो अनाकर्षक और विचलित करने वाला हो सकता है। मॉल-स्टाइल सी एस पी एस का चौथा लाभ यह है कि वे मूल सी एस पी की तुलना में उच्च-गुणवत्ता वाले वेब स्टोर निर्माण और रखरखाव उपकरण

प्रदान करते हैं। सी एस पी जो मॉल-स्टाइल कॉमर्स सेवाओं की पेशकश करते हैं, उनमें ई बे (ebay) स्टोर्स और याहू (Yahoo) शामिल हैं! दुकान। मॉल स्टाइल सेवा के रूप में शुरू हुआ एक और सीएसपी (सी एस पी) बड़ा कदम है, लेकिन यह अब मॉल संरचना का उपयोग नहीं करता है। इन तीनों सी एस पी एस वेब साइट निर्माण उपकरण प्रदान करते हैं जिनका उपयोग छोटे और मध्यम आकार के व्यवसायों द्वारा अपने व्यवसायों को ऑनलाइन करने के लिए किया जा सकता है।

8.7 मध्य आकार से बड़े आकार के व्यापार के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर

मध्य आकार और बड़े व्यवसायों के लिए कई ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर उपलब्ध हैं। ये सॉफ्टवेयर पैकेज सॉफ्टवेयर के प्रबंधन के लिए मूल्य, क्षमता, डेटाबेस कनेक्टिविटी, सॉफ्टवेयर पोर्टेबिलिटी, सॉफ्टवेयर अनुकूलन, उपकरण और तकनीकी विशेषज्ञता पर भिन्न होते हैं। उनमें से कुछ नीचे वर्णित हैं:

- 1) **वेबसाइट विकास उपकरण:** हालाँकि इनका उपयोग अक्सर छोटी व्यावसायिक साइटों को बनाने के लिए किया जाता है, लेकिन वेब पेज निर्माण और साइट प्रबंधन टूल का उपयोग करके मध्य श्रेणी के ई-कॉमर्स वेब साइट के तत्वों का निर्माण संभव है। उदाहरण के लिए, मैक्रोमीडिया ड्रीमवीवर के हाल के संस्करणों में सभी एकीकृत विकास परिवेश शामिल हैं।
- 2) **इंटर शॉप एनफिनिटी:** यह खोज और कैटलॉग क्षमताओं, इलेक्ट्रॉनिक शॉपिंग कार्ट, ऑनलाइन क्रेडिट कार्ड लेनदेन प्रसंस्करण और मौजूदा बैक-एंड बिजनेस सिस्टम और डेटाबेस से जुड़ने की क्षमता प्रदान करता है।
- 3) **आई बी एम वेब स्फेयर कॉमर्स पेशेवर संस्करण:** यह सॉफ्टवेयर घटकों का एक सेट है जो इंटरनेट पर माल और सेवाओं को बेचने के लिए बड़े व्यवसायों के लिए सॉफ्टवेयर के लिए उपयुक्त सॉफ्टवेयर प्रदान करता है: इसमें कैटलॉग टेम्प्लेट, सेटअप विज़ार्ड और अग्रिम कैटलॉग टूल शामिल हैं जो कंपनियों को आकर्षक बनाने में मदद करते हैं और कुशल ई-कॉमर्स साइटें।
- 4) **माइक्रोसॉफ्ट कॉमर्स सर्वर 2002:** यह व्यवसायों को उपयोगकर्ता की रूपरेखा और प्रबंधन, लेनदेन प्रसंस्करण, उत्पाद और सेवा प्रबंधन जैसे उपकरणों का उपयोग करके वेब पर उत्पादों या सेवाओं को बेचने और दर्शकों के विपणन को लक्षित करने की अनुमति देता है।

बोध प्रश्न क

- 1) शॉपिंग कार्ट क्या है?

.....
.....

2) मॉल-स्टाइल सी एस पी एस के क्या फायदे हैं?

.....
.....
.....
.....
.....

3) ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर इंटरशोपेनफिनिटी का उपयोग क्या है?

.....
.....
.....
.....
.....

4) मिडिलवेयर क्या है?

.....
.....
.....
.....
.....

8.8 बड़े व्यवसाय के लिए ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर

बड़ी ई-कॉमर्स साइट उच्च मात्रा के लेनदेन से निपटती हैं और इसलिए उन्हें अपने ऑनलाइन व्यवसाय के विशिष्ट तत्वों जैसे ग्राहक संबंध प्रबंधन, आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन, सामग्री प्रबंधन और ज्ञान प्रबंधन को संभालने के लिए समर्पित सॉफ्टवेयर की आवश्यकता होती है। बड़े पैमाने पर ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के लिए कीमतें और साथ ही समर्थन मूल्य अधिक हैं। बड़े पैमाने पर ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर को एंटरप्राइज ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर भी कहा जाता है। एंटरप्राइज ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर बी 2 बी (B2B) और बी 2 सी (B2C) कॉमर्स दोनों के लिए उपकरण प्रदान करता है और मौजूदा सिस्टम की एक विस्तृत विविधता के साथ बातचीत कर सकता है, जिसमें डेटाबेस, अकाउंटिंग और ई पी आर (EPR) सिस्टम शामिल हैं। एंटरप्राइज सॉफ्टवेयर स्वचालित रूप से सिस्टम में परिवर्तन करने में सक्षम है (जैसे, आवश्यक वस्तुओं के लिए इन्वेंट्री जाँच और ऑर्डर प्लेसमेंट)। इसके विपरीत, बुनियादी और मिडरेंज ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर

दोनों को आमतौर पर ऐसे परिवर्तनों को मैन्युअल रूप से करने के लिए व्यवस्थापक की आवश्यकता होती है। एंटरप्राइज़ ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर को आमतौर पर कई समर्पित कंप्यूटरों की आवश्यकता होती है। आई बी एम वेबस्पेयर, कॉमर्स बिज़नेस एडिशन, ओरेकल इ-बिज़नेस सूट, और ब्रांडविज़न कॉमर्स अगिलिटी सूट ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के कुछ उदाहरण हैं।

- 1) **एंटरप्राइज़-क्लास ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर:** बड़े ऑनलाइन संगठनों को चलाने वाले एंटरप्राइज़-क्लास ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर को आमतौर पर वेब सर्वर सिस्टम और किसी भी आवश्यक फ़ायरवॉल के अलावा कई समर्पित कंप्यूटरों की आवश्यकता होती है। उच्च श्रेणी की दरों के साथ एक बड़े ऑनलाइन व्यवसाय को चलाने के लिए उपयोग किए जा सकने वाले एंटरप्राइज़-क्लास उत्पादों के उदाहरणों में आईबीएम वेबस्पेयर कॉमर्स बिज़नेस एडिशन, ओरेकल ई-बिज़नेस सूट और ब्रांडविज़न वन-टू-वन कॉमर्स शामिल हैं।
- 2) **ग्राहक संबंध प्रबंधन सॉफ्टवेयर:** ये सॉफ्टवेयर परिचालन सॉफ्टवेयर से डेटा प्राप्त करता है जो बिक्री स्वचालन, ग्राहक सेवा केंद्र संचालन और विपणन अभियानों जैसी गतिविधियों का संचालन करता है। इस सॉफ्टवेयर का कार्य कंपनी की वेब साइट पर ग्राहक की गतिविधियों के बारे में डेटा इकट्ठा करना है और कंपनी के किसी भी अन्य संपर्क के अपने मौजूदा और संभावित ग्राहकों के साथ संपर्क करना है।
- 3) **आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन सॉफ्टवेयर:** ये सॉफ्टवेयर कंपनियों को अपने उद्योग के आपूर्ति श्रृंखलाओं में अपने भागीदारों के साथ योजना और संचालन के समन्वय में मदद करते हैं, जिसके वे सदस्य हैं। एस सी एम सॉफ्टवेयर दो सामान्य प्रकार के कार्य करता है: नियोजन और निष्पादन।
- 4) **कंटेंट मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर:** ये सॉफ्टवेयर इस तरह से डेटा की व्यवस्था करने में मदद करते हैं, जो व्यावसायिक निर्णय लेने के लिए सुलभ हो सकें। ये कंपनियों को बड़ी मात्रा में पाठ, ग्राफिक्स और मीडिया फ़ाइलों को नियंत्रित करने में मदद करता है जो व्यवसाय करने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा बन गए हैं। वायरलेस उपकरणों, जैसे कि मोबाइल फोन, हैंडहेल्ड कंप्यूटर और व्यक्तिगत डिजिटल सहायकों (पी डी ए) के उदय के साथ, कंटेंट प्रबंधन अधिक महत्वपूर्ण हो गया है।
- 5) **ज्ञान प्रबंधन सॉफ्टवेयर:** इन सॉफ्टवेयर का उपयोग विभिन्न कंपनियों द्वारा चार मुख्य कार्य करने के लिए किया जाता है: जानकारी एकत्र करना और व्यवस्थित करना, उपयोगकर्ताओं के बीच जानकारी साझा करना, उपयोगकर्ताओं की सहयोग करने की क्षमता को बढ़ाना, और जानकारी के उपयोग के माध्यम से प्राप्त ज्ञान को संरक्षित करना ताकि भविष्य के उपयोगकर्ता वर्तमान उपयोगकर्ताओं के सीखने से लाभ उठा सकते हैं। के एल सॉफ्टवेयर में इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज़ (माइक्रोसॉफ्ट वर्ड या एडोबी पी डी एफ जैसे प्रारूप), स्कैन किए गए कागज़ात दस्तावेज़, ई-मेल संदेश और वेब पेज प्रसंस्करण जैसे उपकरण शामिल हैं।

8.9 ई-कॉमर्स पहल के लिए योजनाएं

सहकारी ई-कॉमर्स रणनीतियों की योजना, डिजाइन और कार्यान्वयन के लिए व्यवसायों की क्षमता उनमें से अधिकांश के लिए सफलता और विफलता के बीच का अंतर बनाएगी। जबरदस्त उत्तोलन कि एक फर्म वेब पर नए तरीके से कारोबार करने वाले पहले व्यक्ति बन सकते हैं, जिन्होंने कई उद्योगों में शीर्ष अधिकारियों का ध्यान आकर्षित किया है। किसी भी सूचना प्रौद्योगिकी परियोजना के सफल कार्यान्वयन की कुंजी योजना और निष्पादन है। ई-कॉमर्स पहल के लिए एक सफल व्यवसाय योजना में ऐसी गतिविधियाँ शामिल होनी चाहिए जो पहल के विशिष्ट उद्देश्यों की पहचान करती हैं और उन उद्देश्यों को व्यावसायिक रणनीतियों से जोड़ती हैं। ई-कॉमर्स पहल के उद्देश्य को निर्धारित करने में, प्रबंधकों को परियोजना की रणनीतिक भूमिका, इसके निर्धारित दायरे और इसे निष्पादित करने के लिए उपलब्ध संसाधनों पर विचार करना चाहिए। इस प्रकार, ई-कॉमर्स पहल की योजना बनाने के चार प्रमुख चरण इस प्रकार हैं:

- 1) **संभावित ई-कॉमर्स पहलों को पहचानें:** इलेक्ट्रॉनिक-कॉमर्स कंपनियों को दो लाभ प्रदान कर सकते हैं: पहला, कंपनी के एक या अधिक हितधारक समूहों के लिए मूल्य सृजन या मूल्य वृद्धि; और दूसरा, कम लागत।
- 2) **इलेक्ट्रॉनिक पहलों के कार्यात्मक दायरे का विश्लेषण करें:** ई-कॉमर्स नेटवर्क और उनके बीच कार्यात्मक गुंजाइश के आधार पर इलेक्ट्रॉनिक पहलों का निर्णय लिया गया। प्रबंधकों को ई-कॉमर्स और इसकी कार्यात्मक गुंजाइश के लिए आवश्यक वास्तुकला के बारे में ध्यान में रखना चाहिए। सेवाएं और क्षमताएं ई-कॉमर्स नेटवर्क परत का आधार हैं जिसमें बुनियादी संचार सेवाएं और सुरक्षा और विश्वसनीयता जैसे बुनियादी ढांचे शामिल हैं। ये मूल्य नहीं जोड़ते हैं लेकिन आगे की प्रक्रिया के लिए आवश्यक हैं। निर्णय प्रक्रिया प्रबंधन के निर्णय लेने की क्षमता को कम करती है। एकीकरण प्रक्रिया एक कंपनी और उसके ग्राहकों या आपूर्तिकर्ताओं के बीच प्रक्रियाओं के स्वचालन की अनुमति देती है। व्यापार प्रक्रिया ऑनलाइन खरीदने और बेचने का समर्थन करती है। वे मूल्य जोड़ सकते हैं और व्यावसायिक लेनदेन के लिए लागत बचा सकते हैं।
- 3) **ई-कॉमर्स पहल से लाभ की स्थिरता का विश्लेषण करें:** ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर और प्रणाली का समन्वित उपयोग है जो व्यापार में बाहरी दलों को सक्षम बनाता है जिसमें प्रतियोगियों को कंपनी के संचालन में अंतर्दृष्टि प्राप्त करना शामिल है। इस प्रकार, ई-कॉमर्स इंटरैक्शन से जुड़े नवाचारों को आसानी से कॉपी किया जा सकता है और यहां तक कि प्रतियोगियों द्वारा भी कम लागत पर अक्सर इसकी पुष्टि की जाती है। इसलिए, ई-कॉमर्स प्रोजेक्ट से प्राप्त होने वाले किसी भी प्रतिस्पर्धात्मक लाभ की स्थिरता की जांच करना महत्वपूर्ण है। अधिकांश भाग के लिए, स्थायित्व को दो प्रमुख कारकों से प्राप्त किया जाता है अर्थात् प्रवेश और प्रारंभिक प्रस्तावक लाभ के लिए बाधाएं।
- 4) **ई-कॉमर्स पहलों को प्राथमिकता दें:** नियोजन के परिणाम की योजना बनाई जाती है क्योंकि कई ई-कॉमर्स योजनाओं का विश्लेषण एक ही समय में हो सकता है, शायद एक ही संगठन के भीतर विभिन्न समूहों या इकाइयों द्वारा। प्रबंधकों (अधिकारियों) को उनमें से चुनने में सक्षम होना चाहिए। निर्णय लेना योजना के अनुसार उपलब्ध विकल्पों पर

आधारित है; पारंपरिक लागत-लाभ विश्लेषण को ई-कॉमर्स पहल पर लागू किया जा सकता है और प्रभावी ई-कॉमर्स घरानों के लिए प्राथमिकता और शेड्यूलिंग प्रोजेक्ट के लिए एक पोर्टफोलियो प्रारूपण दृष्टिकोण के साथ जोड़ा जा सकता है।

8.10 ई-कॉमर्स वेबसाइटों के विकास के लिए रणनीतियाँ

कॉमर्स उद्योग तेजी के साथ बढ़ रहा है क्योंकि विकास दर लगातार बढ़ रही है। इस प्रवृत्ति के आने वाले समय में भी जारी रहने की उम्मीद है, ई-कॉमर्स वेबसाइट विकास की प्रक्रिया सात प्रमुख चरणों में श्रेणित हैं जो इस प्रकार हैं।

- 1) **उत्पाद / सेवा और ग्राहक को पहचानें:** ई-कॉमर्स वेबसाइट के विकास के लिए पहला कदम उन उत्पादों / सेवाओं की पहचान करना है जिन्हें कंपनी बाजार में लक्षित आबादी को बेचना चाहती है। जैसा कि यह पहचानना आवश्यक है कि कौन से उत्पाद बेचे जाने हैं और किसको।
- 2) **अपने ई-कॉमर्स ग्राहक को जानें:** किसी भी व्यवसाय के लिए केवाई-ईसी (KYec) यह समझने के लिए महत्वपूर्ण है कि लंबे समय में सफलता के लिए उनका ग्राहक कौन है। इसलिए, वे उन्हें सर्वोत्तम संभव तरीके से आकर्षित कर सकते हैं। इसे प्राप्त करने का एक तरीका प्रतियोगियों के ग्राहकों का मूल्यांकन करना है।
- 3) **सही ई-कॉमर्स वेबसाइट डेवलपमेंट प्लेटफॉर्म चुनें:** उपयुक्त ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म एक सॉफ्टवेयर सूट है जो एड्स ई-कॉमर्स स्टोर का निर्माण करता है, जहाँ विपणक अपने उत्पाद उपलब्ध कराते हैं, और ग्राहक लेनदेन की प्रक्रिया कर सकते हैं। सही ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म चुनना किसी भी ऑनलाइन व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह व्यवसाय की नींव है।
- 4) **सही ई-कॉमर्स वेबसाइट होस्टिंग प्लेटफॉर्म चुनें:** सर्वर और होस्टिंग की व्यावसायिक सफलता और असफलता एक महत्वपूर्ण कारक है। यह वेबसाइट की पहुंच और प्रदर्शन दक्षता निर्धारित करता है। वेबसाइट होस्टिंग और समर्थन के बारे में निर्णय लेते समय लागत में कटौती एक महत्वपूर्ण कारक है।
- 5) **सही ई-कॉमर्स विकास पार्टनर चुनें:** ई-कॉमर्स तकनीकी विकास साझेदारों को ई-कॉमर्स विक्रेताओं के लिए चुनना बहुत मुश्किल हो सकता है। बाजार में सेवा प्रदाताओं के साथ बहुत भीड़ होती है और हर एक को उन सेवाओं की पेशकश करने का दावा किया जाता है जो कंपनी की आवश्यकताओं के अनुरूप होती हैं।
- 6) **ई-कॉमर्स वेबसाइट परीक्षण:** वेबसाइट के विकास के पूरा होने के बाद, अगला महत्वपूर्ण कदम ई-कॉमर्स वेबसाइट परीक्षण है। परीक्षण प्रयोज्य, ग्राहक सुविधा, बग की जाँच करता है, और एक अच्छा खरीदारी अनुभव प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण है। परीक्षण आमतौर पर विभिन्न ब्राउज़रों में, प्लेटफार्मों भर में और उपकरणों में लागू किया जाता है। वेबसाइटों को स्वतः रूप से, या स्वचालित रूप से, या प्रतिक्रिया के बाद दो के संयोजन का परीक्षण किया जा सकता है।

- 7) **प्रभावी विपणन:** ई-मार्केटिंग इस स्तर पर एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, लोगों को इसका विज्ञापन करना महत्वपूर्ण है। वेबसाइट के विज्ञापन के लिए, विपणक को विज्ञापन के सभी साधनों सहित एक प्रचार योजना का मसौदा तैयार करना होगा। ग्राहकों के ध्यान के लिए प्रतिस्पर्धा करने वाले व्यवसाय के मालिकों की भीड़ भरे बाजार में, नए ग्राहकों को प्राप्त करना या उचित विपणन के बिना मौजूदा लोगों को बनाए रखना कठिन है।

8.11 ई-कॉमर्स कार्यान्वयन का प्रबंधन

ई-कॉमर्स व्यवसाय प्रक्रिया में कार्यान्वयन और गोद लेने पर निर्भर करता है; सफल सिस्टम में सात महत्वपूर्ण चरण होते हैं।

- 1) **स्ट्रैटेजिक बिजनेस प्लानिंग और रोडमैप:** यह रणनीति सही विकल्प चुनने के बारे में है जो बताए गए ई-कॉमर्स बिजनेस उद्देश्यों तक पहुंचने में मददगार है। व्यापार योजना में उल्लिखित रणनीति को लागू करने की स्थिति में, वित्तीय बजट, इसके लिए सही संसाधनों की पहचान और बाधाओं के बारे में क्या हासिल होगा, इसके बारे में एक स्पष्ट दृष्टि, मिशन और उद्देश्य होना चाहिए।
- 2) **प्रौद्योगिकी चयन / वेबसाइट ऑडिट और विश्लेषण:** अंतिम ग्राहक के लिए अधिकतम लाभ या मूल्य प्रदान करने के लिए, ई-कॉमर्स प्रौद्योगिकी का चयन ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार अनुकूलन करने की क्षमता होनी चाहिए, और व्यवसाय मॉडल को पूरक करने में सक्षम होना चाहिए, और ऑफ़लाइन रिटेल में मौजूदा सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ संरेखण सुनिश्चित करें।
- 3) **ग्राहक अधिग्रहण:** ऑनलाइन या लोकप्रिय डिजिटल मार्केटिंग में ग्राहकों की नई पीढ़ी के संपर्क के लिए कई उपकरण होते हैं, जो ऑनलाइन उपकरणों को कई उपकरणों के माध्यम से खोज इंजन अनुकूलन, खोज इंजन विपणन (भुगतान विज्ञापन), सोशल मीडिया मार्केटिंग (दोनों लागत प्रति) के माध्यम से एक्सेस करते हैं। प्रति क्लिक और प्रति हजार इंप्रेशन), ईमेल अभियान, विभिन्न विज्ञापन नेटवर्क, रेफरल प्रोग्राम और रिटारगेटिंग अभियानों के माध्यम से विज्ञापन प्रदर्शित करते हैं।
- 4) **ग्राहक जुड़ाव:** विभिन्न सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को व्यस्त करना भी ग्राहकों के मन में बेहतर विश्वास पैदा करता है। आजकल, ग्राहक ब्रांड द्वारा प्रदान किए जाने वाले मूल लाभों और अद्वितीय मूल्य प्रस्ताव को समझने के लिए ब्रांडों का विश्लेषण करना चाहते हैं, वे विशेष सत्रों के दौरान ऑफ़र, छूट और ऑफ़र की तलाश करते हैं, प्रदर्शित उत्पादों के साथ पूछताछ / स्पष्टीकरण के लिए एक तंत्र ग्राहक सहायता के साथ बातचीत करते हैं।
- 5) **ग्राहक प्रतिधारण:** यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि पूरी तरह से सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के लिए, सुविधाओं और कार्यात्मकताओं पर ध्यान देने का निरंतर प्रयास होना चाहिए जो ग्राहक अनुभव को मजबूत करेगा। परिष्कृत इलेक्ट्रॉनिक-कॉमर्स प्रौद्योगिकियों के आगमन के साथ, एक-से-एक ग्राहक अनुभव व्यवसाय में एक वास्तविकता बन रहा है और नए युग के खुदरा विक्रेताओं को अनुकूलित सेवाएं और

उत्पाद प्रदान करके बनाए रखने में सक्षम होंगे और सबसे अच्छा ग्राहक वास्तव में उम्मीद कर सकता है।

ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर
प्लेटफॉर्म

- 6) **मुख्य मैट्रिक्स के आधार पर अनुकूलन:** ई-कॉमर्स उद्यम के स्वास्थ्य को मापने के लिए कुछ प्रमुख तत्व हैं कुल राजस्व उत्पन्न, ग्राहक अधिग्रहण लागत, परिवर्तित ग्राहकों का प्रतिशत, और विभिन्न चैनलों का उपयोग करके वेबसाइट में प्रवेश करने वाले ग्राहकों का प्रतिशत। हालांकि, ये तत्व व्यावसायिक उद्देश्यों के आधार पर भिन्न हो सकते हैं और इसलिए प्रत्येक इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय को प्रमुख तत्वों को परिभाषित करने और आगे के विश्लेषण के लिए पूरी तरह से अनुकूलित दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है। उसके बाद, प्रौद्योगिकी और व्यवसाय के मोर्चे पर 2 स्तरों पर अनुकूलन के गहरे स्तर की आवश्यकता होती है।
- 7) **व्यापार विश्लेषण और ग्राहक अंतर्दृष्टि:** इस प्रक्रिया का अंतिम चरण उस उत्पाद समूह को जानना है जिसने वेबस्टोर में अन्य उत्पादों की तुलना में अच्छा प्रदर्शन किया है। एक कंपनी के लिए बाजार में जीवित रहने के लिए यह आकलन करना महत्वपूर्ण है क्योंकि वे श्रेणियां ऑनलाइन दुनिया में प्रमुख अचल संपत्ति पर कब्जा कर रही हैं - वेब स्टोर। इसमें ग्राहक सेगमेंट, जनसांख्यिकी, लाभदायक ग्राहक, चैनलों के स्रोत, कंपनी के लाभ में ग्राहक के योगदान के प्रतिशत और मार्केटिंग खर्चों को समझना चाहिए जो इन ग्राहकों को प्राप्त करने में चला गया है।

बोध प्रश्न

- 1) निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही है और कौन सा गलत है।
- वेबसाइट ई व्यवसाय के लिए प्रभावी उपकरण हैं।
 - ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर एक उपकरण है जो ऑनलाइन प्रक्रियाओं को चलाता है।
 - कंपनियों के नाटकीय परिवर्तन के लिए इंटरनेट की कोई भूमिका नहीं है।
 - ई-कॉमर्स रणनीति ई-बिजनेस प्लान का एक समूह है।
 - व्यवसाय का भविष्य ई-कॉमर्स की प्राथमिकता है।
- 2) रिक्त स्थान भरें।
- _____ वेब पृष्ठों का एक संग्रह है।
 - दुनिया में वेब होस्ट _____ कर सकते हैं।
 - वेब पेज लिखने के लिए प्रयोग की जाने वाली भाषा _____ है।

8.12 सारांश

वेबसाइट इन दिनों व्यापार का एक महत्वपूर्ण घटक है, वेबसाइटों की मेजबानी प्रौद्योगिकी, बजट, बुनियादी ढांचे और निरंतर अद्यतन के कारण संभव नहीं है। वेब होस्टिंग को सेवा

प्रदाताओं के रूप में संदर्भित किया जाता है जहां वेबसाइट को किसी सर्वर पर संग्रहीत किया जाना है, वह सर्वर आपका होस्ट है। मेजबान दुनिया में कहीं भी हो सकता है लेकिन इसमें बिजली, इंटरनेट कनेक्शन और समर्पित आई पी एड्रेस (IP address) हैं।

कमोबेश हर जमीनी स्तर का उद्यमी जिसने खरोंच से एक सेटअप शुरू किया है या मौजूदा व्यवसाय चलाता है वर्तमान में किसी तरह का 'प्लेटफॉर्म' तैयार करता है। गूगल सर्च, फेस बुक, एंड्रॉइड, उबेर, एयर बी एन बी, वेज, अमेज़ॉन वेब सर्विसेज, अमेज़ॉन मार्केटप्लेस, वेबवर्क और यहां तक कि बिटकॉइन सभी प्लेटफॉर्म हैं। इसी समय, ये प्लेटफॉर्म बहुत भिन्न होते हैं कि वे कैसे नेटवर्क प्रभाव उत्पन्न करते हैं, इंटरैक्शन की सुविधा देते हैं। विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर हैं जिनकी कुछ विशेषताएं हैं और जिनका उपयोग आवश्यकता और आवश्यकता के अनुसार किया जा सकता है।

ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के मूल कार्य में कैटलॉग डिस्प्ले, शॉपिंग कार्ट क्षमताओं और लेनदेन प्रसंस्करण शामिल हैं। विभिन्न व्यवसायों के समूहों के लिए विभिन्न घटकों को एकीकृत करना महत्वपूर्ण है, क्योंकि उत्पादों की सीमा सीमित नहीं है, उनके व्यवसाय की रुचि कई उत्पादों और सेवाओं में फैली हुई है। ई-कॉमर्स गतिविधियों के अन्य संचालन मिडलवेयर, एंटरप्राइज एप्लीकेशन इंटीग्रेशन एंड डेटाबेस, वेब सर्विसेज और ईआरपी सिस्टम के साथ एकीकरण हैं। वेब होस्टिंग सेवाओं को किराए पर लिया जा सकता है ताकि घर में बोझ को स्थानांतरित किया जा सके और समर्पित होस्टिंग सेवाओं का उपयोग किया जा सके। वेब होस्ट सीएसपी (कम्प्यूट साइकल सर्विस प्रोवाइडर) को आईएसपी (इंटरनेट सर्विस प्रोवाइडर) होस्टिंग सेवाओं के समान लाभ होते हैं, जिसमें सेवा द्वारा होस्ट किए गए कई "रेंटर्स" पर एक बड़ी वेब साइट की लागत को फैलाना भी शामिल है। सबसे बड़ा एकल लाभ - कम लागत - होता है क्योंकि होस्ट प्रदाता ने पहले ही सर्वर खरीदा है और इसे कॉन्फिगर किया है।

मध्य आकार और बड़े व्यवसायों के लिए कई ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर उपलब्ध हैं। ये सॉफ्टवेयर पैकेज सॉफ्टवेयर के प्रबंधन के लिए मूल्य, क्षमता, डेटाबेस कनेक्टिविटी, सॉफ्टवेयर पोर्टेबिलिटी, सॉफ्टवेयर अनुकूलन, उपकरण और तकनीकी विशेषज्ञता पर भिन्न होते हैं। उनमें से कुछ वेब साइट विकास उपकरण, इंटरशोपेनफिनिटी, आई बी एम वेबस्फेयर कॉमर्स प्रोफेशनल संस्करण और माइक्रोसॉफ्ट कॉमर्स सर्वर 2002 हैं। बड़ी ई-कॉमर्स साइटें अपने ऑनलाइन व्यापार के विशिष्ट तत्वों जैसे कि ग्राहक संबंधों को संभालने के लिए उच्च मात्रा के लेनदेन के साथ सौदा करती हैं और इसलिए उन्हें समर्पित सॉफ्टवेयर की आवश्यकता होती है। प्रबंधन, आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन, सामग्री प्रबंधन और ज्ञान प्रबंधन। एंटरप्राइज सॉफ्टवेयर स्वचालित रूप से सिस्टम में परिवर्तन करने में सक्षम है (जैसे, आवश्यक वस्तुओं के लिए इन्वेंट्री जाँच और ऑर्डर प्लेसमेंट)। इसके विपरीत, बुनियादी और मिडरेंज ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर दोनों को आमतौर पर ऐसे परिवर्तनों को मैनुअल रूप से करने के लिए व्यवस्थापक की आवश्यकता होती है। एंटरप्राइज ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर को आमतौर पर कई समर्पित कंप्यूटरों की आवश्यकता होती है।

सहकारी ई-कॉमर्स रणनीतियों की योजना, डिजाइन और कार्यान्वयन के लिए व्यवसायों की क्षमता उनमें से अधिकांश के लिए सफलता और विफलता के बीच का अंतर बनाएगी। किसी भी सूचना प्रौद्योगिकी परियोजना के सफल कार्यान्वयन की कुंजी योजना और निष्पादन है। ई-कॉमर्स पहल की योजना बनाने में चार प्रमुख कदम हैं, संभावित ई-कॉमर्स पहल की पहचान

करना, इलेक्ट्रॉनिक पहल की कार्यात्मक स्कोप का विश्लेषण करना, ई-कॉमर्स पहल और प्राथमिक ई-कॉमर्स पहल से लाभ की स्थिरता का विश्लेषण करना।

कॉमर्स उद्योग तेजी के साथ बढ़ रहा है क्योंकि विकास दर लगातार बढ़ रही है। इस प्रवृत्ति के जारी रहने की उम्मीद है, और 2016 में 1450 करोड़ रुपये के मूल्य वाले उद्योग को 2020 तक 8000 करोड़ रुपये के आंकड़े को छूने की उम्मीद है। ई-कॉमर्स वेबसाइट विकास परियोजना की प्रक्रिया सात प्रमुख चरणों में श्रेणियां हैं, जिन्हें पहचाना जाता है। उत्पाद / सेवा, और ग्राहक, अपने ई-कॉमर्स ग्राहक को जानें, सही ई-कॉमर्स वेबसाइट विकास मंच चुनें, सही ई-कॉमर्स वेबसाइट होस्टिंग प्लेटफॉर्म चुनें, सही ई-कॉमर्स डेवलपमेंट पार्टनर, ई-कॉमर्स वेबसाइट परीक्षण और प्रभावी मार्केटिंग चुनें। ई-कॉमर्स व्यवसाय प्रक्रिया में कार्यान्वयन और गोद लेने पर निर्भर करता है; सफल प्रणालियों में सात प्रमुख चरण होते हैं जैसे कि सामरिक व्यापार योजना और रोडमैप, प्रौद्योगिकी चयन / वेबसाइट ऑडिट और विश्लेषण, ग्राहक अधिग्रहण, ग्राहक जुड़ाव, ग्राहक प्रतिधारण, प्रमुख मैट्रिक्स पर आधारित अनुकूलन और व्यवसाय विश्लेषण और ग्राहक अंतर्दृष्टि।

8.13 शब्दावली

वेब होस्टिंग: वेब होस्टिंग उन फाइलों को बनाती है जिनमें ऑनलाइन देखने के लिए वेबसाइट (कोड, चित्र आदि) उपलब्ध होते हैं। आपके द्वारा देखी गई हर वेबसाइट को एक सर्वर पर होस्ट किया जाता है। जब एक होस्टिंग प्रदाता किसी वेबसाइट पर अपनी फाइलों को संग्रहीत करने के लिए वेब सर्वर पर स्थान आवंटित करता है, तो वे एक वेबसाइट की मेजबानी कर रहे हैं।

शॉपिंग कार्ट: एक शॉपिंग कार्ट एक सॉफ्टवेयर का एक टुकड़ा है, जो उन वस्तुओं का रिकॉर्ड रखता है जिन्हें खरीदार ने ऑनलाइन स्टोर से 'उठाया' है। शॉपिंग कार्ट उपभोक्ताओं को उत्पादों का चयन करने, समीक्षा करने में सक्षम बनाता है कि उन्होंने क्या चुना, संशोधन करें या यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त आइटम जोड़ें, और उत्पादों की खरीद करें।

ऑनलाइन बिज़नेस: ऑनलाइन बिज़नेस या ई-बिज़नेस किसी भी तरह का बिज़नेस या कर्माशियल ट्रांज़ैक्शन है जिसमें इंटरनेट पर जानकारी साझा करना शामिल है। ऑनलाइन व्यवसाय केवल उत्पाद और / या सेवा की बिक्री और खरीद के ऑनलाइन लेनदेन से ही नहीं निपटता है, बल्कि आंतरिक या बाहरी नेटवर्क के माध्यम से मूल्य श्रृंखला के भीतर व्यापार प्रक्रियाओं का संचालन करने में भी सक्षम होता है।

मिडलवेयर: मिडलवेयर एक सॉफ्टवेयर है जो एक ऑपरेटिंग सिस्टम (ओ एस) और उस पर चलने वाले एप्लिकेशन के बीच स्थित है। यह ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर और मौजूदा व्यवसाय के बीच संबंध स्थापित करता है और वितरित अनुप्रयोगों के लिए संचार और डेटा प्रबंधन को सक्षम बनाता है।

वेबसाइट: एक वेबसाइट (जिसे वेब साइट के रूप में भी लिखा जाता है) वेब पेजों और संबंधित सामग्री का एक संग्रह है जिसे एक सामान्य डोमेन (Domain) नाम से पहचाना जाता

है और कम से कम एक वेब सर्वर पर प्रकाशित किया जाता है। उल्लेखनीय उदाहरण wikipedia.org, google.com और amazon.com आदि हैं।

एंटरप्राइज रिसोर्स प्लानिंग: यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसका इस्तेमाल कंपनियों अपने व्यवसायों के महत्वपूर्ण हिस्सों को प्रबंधित और एकीकृत करने के लिए करती हैं। कई ईआरपी सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन कंपनियों के लिए महत्वपूर्ण हैं क्योंकि वे अपनी कंपनियों को एक सिस्टम के साथ चलाने के लिए आवश्यक सभी प्रक्रियाओं को एकीकृत करके संसाधन नियोजन को लागू करने में उनकी मदद करते हैं।

8.14 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न (ख)

(i) सही ii) सही iii) गलत iv) सही v) गलत

(i) वेबसाइट ii) कहीं भी iii) HTML

8.15 स्वपरख प्रश्न

- 1) वेब होस्टिंग सॉफ्टवेयर क्या है? ये ऑनलाइन व्यवसाय में महत्वपूर्ण क्यों हैं?
- 2) विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म का वर्णन करें।
- 3) छोटे और मध्यम आकार की कंपनियों के लिए आमतौर पर इस्तेमाल किए जाने वाले ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर का नाम बताइए।
- 4) हम ई-कॉमर्स पहल की योजना कैसे बनाते हैं?
- 5) ई-कॉमर्स सॉफ्टवेयर के सबसे उन्नत कार्य क्या हैं?
- 6) "वेब साइट विकास एक रचनात्मक प्रक्रिया है" टिप्पणी।
- 7) ई-कॉमर्स व्यवसाय के लिए ग्राहक संलग्न और प्रतिधारण एक महत्वपूर्ण उपकरण क्यों है?



नोट

ये प्रश्न इस इकाई को समझने में सहायक हैं। इन प्रश्नों के उत्तर लिखने का प्रयास करें लेकिन अपना उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। यह केवल आपके अभ्यास के लिए है।