

۱.۰ شناسایی ذینفعان

ذینفعان یعنی افراد و گروه‌هایی که به نوعی در موفقیت یا شکست یک کسب و کار، سهم هستند که برای کسب و کار مدنظر شامل موارد زیر می‌باشند:

۱ - مشتریان کسب و کار (بررسی شده در فایل دیگر) مشتریان برای تهیه کالا یا خدمات به شرکت وابسته هستند. آنها با هر خریدی که انجام می‌دهند از کسب و کار پشتیبانی می‌کنند و همچنین هر خرید آن‌ها به کسب و کار نشان می‌دهد که در چه محصولات و خدماتی سرمایه‌گذاری بیشتری انجام دهد. با انجام این کار، مشتریان به راهنمایی جهت یک تجارت کوچک کمک می‌کنند.

۲ - صاحب کسب و کار (مدیرعامل)

صاحب کسب و کار کنترل نهایی بر شرکت دارد و کلیه تصمیمات راهبردی و تصمیم‌گیری نهایی در ارتباط با تفویض وظایف و ... برعهده اوست.

۳ - تیم IT

اعضای تیم که در راه اندازی سایت و اپلیکیشن کسب و کار و خدمات مربوط به آن و کلیه خدمات مرتبط به فناوری اطلاعات نقش دارند. مدیر اجرایی IT که نقش مهمی در پروژه تجارت الکترونیکی و رهبری آن دارد و نگرانی‌های فناوری اطلاعات را به مجموعه منتقل می‌کند.

۴ - تیم فروش و بازاریابی

تیم فروش نقش به‌سزایی در موفقیت کسب و کار ایفا می‌کند؛ چرا که در واقع کسب درآمد درآمده به این گروه وابسته است. در ارتباط با کسب و کارهای آنلاین استفاده مناسب از فناوری‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی همچون نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان^۱ و زیرساخت‌های مناسب به بهبود عملکرد آن‌ها و کسب درآمد و سود بیشتر کمک می‌کند.

تیم بازاریابی (و به صورت خاص دیجیتال مارکتینگ)

اهمیت بازاریابی جهت تولید ارزش برای کسب و کار برکسی پوشیده نیست. این امر به خصوص در اکوسیستم امروزی کسب و کارها و در مورد کسب و کارهای آنلاین اهمیت بیشتری می‌یابد. به طور کلی می‌توان گفت که محتوای پیشرفته می‌تواند مشتریان بالقوه را تا ۱۰٪ افزایش دهد. این تیم مسئولیت ایجاد تجربه کاربری جذاب برای مشتریان را برعهده دارد. وظایف آن‌ها شامل ایجاد محتوای جذاب برای رسانه‌های مختلف، ایجاد کمپین‌های مختلف، تخفیفات و ارائه امکانات خاص به مشتریان، مدیریت باشگاه مشتریان و گزارش درباره فعالیت‌های یکپارچه بازاریابی دیجیتال می‌باشد. در این راستا استفاده از نرم‌افزارها و سامانه‌های اطلاعاتی همچون CRM موثر است.

۵ - تیم حسابداری و مالی

این تیم مدیریت کلیه جریان‌های مالی و قوانین مرتبط با رگولاتوری و تبعیت از قوانین مالیاتی و ... را برعهده دارند. انجام درست وظایف این تیم، سلامت مالی کسب و کار و به تبع آن موفقیت آن را تضمین می‌کند.

CRM^۱

۶- فروشگاه‌هایی که با شرکت قرارداد امضا کرده و همکاری می‌کنند. شرکت برای فروش محصولات با فروشگاه‌ها قرارداد می‌بندد و هرچه سود ناشی از فروش محصولات در پلتفرم آنلاین بیشتر باشد، سود فروشگاه‌ها نیز افزایش می‌یابد. به بیان دیگر، بعضی از فروشگاه‌ها فروشی غیر از فروش آنلاین در پلتفرم مذکور ندارند؛ در نتیجه تنها راه کسب درآمد آنها فروش در پلتفرم آنلاین می‌باشد.

۷- پیک‌های موتوری
حمل و نقل روان کالا برای کسب و کارهای آنلاین ضروری است؛ زیرا تحویل به موقع و موثر می‌تواند تجربه مشتری را بهبود دهد که این مسئله به افزایش سود منجر می‌شود. از طرف دیگر، هر چه درآمد شرکت افزایش یابد، درآمد پیک‌های موتوری هم می‌تواند افزایش پیدا کند.

۸- سرمایه‌گذار
حمایت سرمایه‌گذاران از کسب و کار به کمک سرمایه‌ای که در اختیار یک کسب و کار می‌گذارند، نقش به‌سزایی در شکل‌گیری اولیه کسب و کار و در ادامه برای حیات آن کسب و کار دارد. حضور سرمایه‌گذاران خوب می‌تواند مسیر موفقیت کسب و کار را به کلی تغییر دهد.

۹- رقبا
شرایط رقابتی در میزان سود و زیان و هم‌چنین تلاش برای بقای شرکت‌ها بسیار موثر است. رقبا می‌توانند به عنوان تلنگری برای تلاش بیشتر یا اهرم فشار یک کسب و کار باشند و نقاط ضعف رقبا می‌توانند به عنوان یک عامل سود آور برای کسب و کار تلقی شود و برعکس این نیز صادق است. با توجه به این مسئله، رقبا نقش بسیار بزرگی در موفقیت یا عدم موفقیت کسب و کار دارند.

۱۰- ذینفعان مرتبط با امور پرداخت
ذینفعان مختلفی در هر پرداخت آنلاین دخیل هستند. هر یک از آنها نقش خود را دارند و جریان معاملات به روش زیر انجام می‌شود:

- بانک صادرکننده (فرستنده) کارت بانکی را صادر می‌کند و بنابراین این روش پرداخت را برای خریدار و فرصت فروش را برای شرکت امکان‌پذیر می‌کند. همچنین این ذینفع اطلاعات کارت پرداخت و دارنده کارت را تأیید می‌کند.

- درگاه پرداخت اینترنتی، تراکنش را پردازش می‌کند، یعنی آن را از شرکت به بانک گیرنده هدایت می‌کند تا معامله پرداخت را آغاز کند. همچنین دروازه پرداخت اینترنتی این پاسخ را از بانک گیرنده به شرکت منتقل می‌کند تا نتیجه تراکنش را گزارش کند. به شرطی که تراکنش مجاز باشد، بانک‌ها حساب خود را تسویه می‌کنند.
- بانک گیرنده که مقصد نهایی تراکنش است.

بانک‌ها دلیل مهمی برای ادامه فعالیت‌های اینترنتی دارند. زیرا تجارت با گذر زمان به سمت الکترونیک سوق پیدا می‌کند. در این صورت، آنها پرداختی را برای خریداران و فروشندگان مشغول تجارت الکترونیکی پردازش می‌کنند.

درگاه‌های تجارت الکترونیکی بسترهای اینترنتی هستند که در آن معاملات تجاری خریدار و فروش انجام می‌شود. پورتال تجارت الکترونیکی عمده‌توسط تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان بزرگ برای انتقال خریداران خود از فروش حضوری سنتی به یک کانال خرید آنلاین مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای موفقیت، درگاه‌های تجارت الکترونیکی باید تجربه شخصی شده‌ای را در اختیار

خریداران قرار دهند و سفارش عمده را تسهیل کنند.