1.

Tuỳ vào từng hệ thống thương mại điện tử cụ thể, số lượng, thành phần các bên liên quan có thể khác nhau nhưng phổ biến nhất là có các bên sau đây:

1.1

a. 2 trường hợp

+ Khách hàng = người tiêu dùng

+ đối tác: nhà cung cấp/ nhà phân phối/ đại lý

+ công dân /= eCOM dạng giao dịch chính công trực tuyến | chính phủ điện tử (e-Government)

+ sinh viên | học viên | người học … = eCOM dạng quản lý giáo dục & đào tạo trực tuyến

+ Khán thính giả trực tuyến dạng truyến thông báo chí trực tuyến

Khách hàng, đối tác, người tiêu dùng (đối tượng giao dịch),… Có nhiều trường hợp,phổ biến là có trường hợp sau đây: Khách hàng, người tiêu dùng thường áp dụng với các hệ thống eCOM, online sale, các dạng chợ ảo Emark; thứ hai là đối tác: nhà cung cấp, đại lý, nhà phân phối và thường áp dụng cho các hệ thống eCOM dạng kêu gọi (chào mời) các nhà cung cấp thông qua các thủ tục đấu giá, đấu thầu trực tuyến online,

b. nhiệm vụ chính

+ giao dịch:

. khách hàng: mua hàng

. đối tác: cung cấp/ trao đổi/ phân phối

+ feedback: phản hồi thông tin

+ tiếp nhận thông tin

c.Vai trò khách hàng/ đối tác… trong mối quan hệ với hệ thống TMĐT

- Không chịu trách nhiệm về hệ thống TMĐT

- Không có quyền can thiệp vào thôgn tin trên hệ thống => họ chỉ tìm kiếm/ tham khảo/ tra cứu thông tin/ đặt mua hàng = thực hiện các giao dịch,…

1.2

Tuỳ vào quy mô, hình thức,… đơn vị quản lý hệ thống TMĐT có thể khác nhau, phổ biến hiện nay có các dạng: datacenter & dịch vụ “chợ ảo”/ “siêu thị ảo”, đ/v kd trực tiếp quản lý (đb online sale)

Quy mô nhỏ (như online sale) đv kd trực tiếp quản lý & vận hành

Các trường hợp có quy mô lớn như chợ ảo sẽ có các đơn vị chuyên nghiệp vận hành quản lý

Bộ máy vận hành HT eCOM thông thường phức tạp, đòi hỏi chuyên môn cao (đ/b an toàn & bảo mật), đặc biệt là hoạt động vận hành theo cơ chế trực tuyến … có thể có nhiều chuyên gia từ các nước khác trên thế giới tham gia vận hành mà không cần nghiên cứu tại Việt Nam

1.3

\*) chứng nhận – xác thực tính pháp lý trong các giao dịch = … giải quyết một số vđ khi xảy ra tranh chấp.

1.4

\*) Nhiệm vụ thiết kế xây dựng hệ thống web site OR App TMĐT

\*) Chất lượng hệ thống TMĐT: phụ thuộc 3 điều kiện của đơn vị này

+ Năng lục kĩ thuật công nghệ

+ Kinh nghiệm phát triển hệ thống TMĐT

+ Chất lượng đề án: xây dựng & và phát hệ thống TMĐT

1.5

Thụ hưởng => hiệu quả của hệ thống TMĐT

1.6

\*) đầu tư xây dựng hệ thống

\*) đặt ra các yêu cầu: xây dựng, phát triển & khai thác sử dụng HT TMĐT

\*) thông thường cũng chính là đơn vị thu hưởng.

III)

Tuỳ vào dạng, quy mô, hình thức, lĩnh vực,… việc tổ chức các đơn vị vận hành HT eCOM có thể khác nhau, tuy nhiên phổ biến bao gồm:

. Bộ phần kỹ thuật = giao dịch, CSDL, AI&ML, Security,…

. Bộ phần hành chính & pháp lý = thủ tục giấy tờ, chứng từ, thủ tục pháp luật và cùng tham gia giải quyết tranh chấp (nếu có)

. Bộ phận marketing & truyền thông = online marketing, quảng cáo & quảng bá trực tiếp & xử lý “hiệu ứng đám đông” & “khủng hoảng truyền thông”

. Bộ phần xử lý đơn hàng & giao hàng …

. Bộ phần tải chính - kế toán & thanh toán điện tử = …

. Bộ phận kiểm soát & giám sát hệ thống = … theo dõi quá trình hoạt động của hệ thống phát hiện sự cố & tìm giải pháp khắc phục bao gồm cả về mặt kĩ thuật và thủ tục & quản lý rủi ro (Kỹ thuật & kinh doanh)

. Bộ phận “hậu mãi” và giải quyết tranh chấp [kỹ thuật & thủ tục] {có sự tham gia của bộ phận HC & PL}

. Bộ phận kỹ thuật mạng internat & an ninh – an toàn hệ thống = bao gồm kỹ thuật Cloud và App (tuy quy mô có thể được tách thành bộ phận riêng)

. Bộ phận xử lý các công tác đảm bảo thục tục hành chính nhà nước = phụ trách các chức năng vè thủ tục hành chính với các cơ quan nhà nước có liên quan HT eCOM

Ngoài ra, tuỳ trường hợp cụ thể, có thể có các bộ phận khác.