

## Introduction : परिचय

ई-कॉमर्स या इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स, इंटरनेट पर वस्तुओं और सेवाओं की खरीद-बिक्री को संदर्भित करता है। इसमें व्यवसायों और उपभोक्ताओं के बीच या व्यवसायों के बीच लेनदेन करने के लिए वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन और सोशल मीडिया जैसे इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म का उपयोग शामिल है। ई-कॉमर्स ने व्यवसायों के संचालन के तरीके में क्रांति ला दी है और उद्यमियों और उपभोक्ताओं दोनों के लिए नए अवसर पैदा किए हैं।

ई-कॉमर्स का एक प्रमुख लाभ यह है कि यह व्यवसाय करने का एक अधिक सुविधाजनक और कुशल तरीका प्रदान करता है। उपभोक्ता अपने घर बैठे आराम से उत्पादों को ब्राउज़ और खरीद सकते हैं, जबकि व्यवसाय बिना किसी भौतिक स्टोरफ्रंट की आवश्यकता के वैश्विक दर्शकों तक पहुँच सकते हैं। ई-कॉमर्स ने व्यवसायों को बिक्री प्रक्रिया से जुड़े कई कार्यों, जैसे इन्वेंट्री प्रबंधन, ऑर्डर प्रोसेसिंग और शिपिंग, को स्वचालित करके अपने संचालन को सुव्यवस्थित करने में भी सक्षम बनाया है।

ई-कॉमर्स की लोकप्रियता और महत्व में लगातार वृद्धि हो रही है, खासकर कोविड-19 महामारी के मद्देनजर, जिसके कारण ऑनलाइन खरीदारी में उछाल आया है क्योंकि लोग व्यक्तिगत संपर्क कम करना चाहते हैं। परिणामस्वरूप, जो व्यवसाय ई-कॉमर्स परिदृश्य के अनुकूल होने में सक्षम हैं, उन्हें आने वाले वर्षों में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ मिलने की संभावना है।

## Features: विशेषताएँ

**उत्पाद सूची:** एक ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को उत्पाद सूची बनाने और प्रबंधित करने का एक आसान तरीका प्रदान करना चाहिए, जिसमें नए उत्पाद जोड़ना, मौजूदा उत्पादों को संपादित करना और उन्हें वर्गीकृत करना शामिल है।

**शॉपिंग कार्ट:** शॉपिंग कार्ट एक ऐसा टूल है जो ग्राहकों को अपनी पसंद के उत्पाद जोड़ने और वेबसाइट ब्राउज़ करते समय उन पर नज़र रखने की सुविधा देता है।

**चेकआउट और भुगतान प्रक्रिया:** ई-कॉमर्स की सफलता के लिए एक विश्वसनीय चेकआउट और भुगतान प्रक्रिया प्रणाली आवश्यक है। ग्राहकों को विभिन्न भुगतान विधियों का उपयोग करके जल्दी और आसानी से लेनदेन पूरा करने में सक्षम होना चाहिए।

**शिपिंग और ऑर्डर प्रबंधन:** ग्राहक द्वारा ऑर्डर देने के बाद, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को ऑर्डर प्रबंधित करने के लिए उपकरण प्रदान करने चाहिए, जिसमें ट्रैकिंग

जानकारी, शोपिंग विकल्प और डिलीवरी स्थानों शामिल हैं।

ग्राहक खाते और लॉयल्टी प्रोग्राम: कई ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म ग्राहकों को खाते बनाने की सुविधा देते हैं, जिससे व्यवसायों को संबंध बनाने और लॉयल्टी बनाने में मदद मिल सकती है। इसके अतिरिक्त, लॉयल्टी प्रोग्राम बार-बार खरीदारी को प्रोत्साहित कर सकते हैं और ग्राहकों को दूसरों को रेफर करने के लिए प्रोत्साहित कर सकते हैं।

मार्केटिंग और एनालिटिक्स: एक ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को व्यवसायों को अपने उत्पादों की मार्केटिंग करने में मदद करने के लिए उपकरण प्रदान करने चाहिए, जैसे ईमेल अभियान और सोशल मीडिया एकीकरण। इसके अतिरिक्त, एनालिटिक्स व्यवसायों को ग्राहक व्यवहार को ट्रैक करने, रुझानों की पहचान करने और अपनी समग्र रणनीति को बेहतर बनाने में मदद कर सकता है।

मोबाइल अनुकूलन: चूंकि ज्यादा लोग अपने मोबाइल उपकरणों पर खरीदारी कर रहे हैं, इसलिए यह जरूरी है कि ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म मोबाइल-अनुकूलित हों, और उनका रिसपॉन्सिव डिज़ाइन स्मार्टफोन और टैबलेट पर एक बेहतर खरीदारी अनुभव प्रदान करें।

## **Advantages of E-commerce:**

ई-कॉमर्स के लाभ:

- ई-कॉमर्स तेज़ और सुरक्षित खरीदारी को संभव बनाता है।
- यह दुनिया को डिजिटल बना रहा है।
- ई-कॉमर्स आपको अपनी पसंद के अनुसार विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं का चयन करने में भी सक्षम बनाता है।
- यह उत्पादों और सेवाओं को बेचने और खरीदने का एक सरल तरीका है।
- ई-कॉमर्स ने कागजी कार्रवाई की जगह ले ली है क्योंकि आज सभी लेन-देन इंटरनेट के माध्यम से होते हैं।
- यह एक बेहतर प्रबंधन प्रणाली प्रदान करता है, क्योंकि इसमें एक केंद्रीकृत डेटाबेस होता है।

- इंटरनेट के माध्यम से ई-कॉमर्स दुनिया भर में बड़ी संख्या में ग्राहकों को कवर करता है।
- ई-कॉमर्स में कई भुगतान विधियाँ हैं।

## **Disadvantages of E-commerce:**

### ई-कॉमर्स के नुकसान:

- ई-कॉमर्स में गुणवत्ता और विश्वसनीयता के लिए कोई सार्वभौमिक मानक नहीं है।
- ई-कॉमर्स इंटरनेट के माध्यम से काम करता है, इसलिए संभव है कि इंटरनेट पर नेविगेशन धीमा हो।
- ई-कॉमर्स में कड़ी सुरक्षा की आवश्यकता होती है क्योंकि सभी लेन-देन इंटरनेट के माध्यम से होते हैं।
- ई-कॉमर्स के माध्यम से असंतोषजनक उत्पाद खरीदने का जोखिम अधिक होता है।
- यह सार्वजनिक कुंजी अवसंरचना का उपयोग करता है जो सुरक्षित नहीं है।
- ग्राहक बैंकिंग धोखाधड़ी में भी फंस जाते हैं, जो अक्सर होता है।
- हैकर्स ई-कॉमर्स में डेटा तक पहुँच प्राप्त करने या डेटा को नष्ट करने का भी प्रयास करते हैं।

## **Reason for Transacting online (Uses of E-commerce)**

ऑनलाइन लेन-देन का कारण (ई-कॉमर्स का उपयोग) :

1. ऑनलाइन खुदरा: ई-कॉमर्स के सबसे प्रसिद्ध उपयोगों में से एक ऑनलाइन खुदरा है, जहाँ व्यवसाय अपने ऑनलाइन स्टोर, वेबसाइट या मोबाइल ऐप के

माध्यम से सीधे उपभोक्ताओं को उत्पाद बेचते हैं।

2. डिजिटल उत्पाद और सेवाएँ: ई-कॉमर्स का उपयोग आमतौर पर डिजिटल उत्पादों और सेवाओं, जैसे संगीत, ई-पुस्तकें, सॉफ्टवेयर और ऑनलाइन पाठ्यक्रमों की बिक्री के लिए भी किया जाता है।

3. व्यवसाय-से-व्यवसाय लेनदेन: ई-कॉमर्स का उपयोग B2B लेनदेन के लिए किया जा सकता है, जहाँ व्यवसाय अन्य व्यवसायों को उत्पाद या सेवाएँ बेचते हैं।

4. ऑनलाइन बाज़ार: Amazon और eBay जैसे ई-कॉमर्स बाज़ार, व्यवसायों और व्यक्तियों को अपने उत्पादों को बड़े पैमाने पर दर्शकों को बेचने के लिए एक मंच प्रदान करते हैं।

5. नीलामी साइटें: eBay जैसी ऑनलाइन नीलामी साइटें, उपयोगकर्ताओं को अन्य उपयोगकर्ताओं से वस्तुओं पर बोली लगाने और खरीदने की अनुमति देती हैं।

6. ऑनलाइन बैंकिंग और वित्तीय सेवाएँ: ई-कॉमर्स का उपयोग ऑनलाइन बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के लिए व्यापक रूप से किया जाता है, जिसमें भुगतान प्रक्रिया, बिल भुगतान और धन हस्तांतरण शामिल हैं।

7. ऑनलाइन बुकिंग और आरक्षण: ई-कॉमर्स का उपयोग उड़ानों, होटलों, किराये की कारों और अन्य यात्रा-संबंधी सेवाओं की बुकिंग और आरक्षण के लिए किया जाता है।

8. खाद्य वितरण: ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग रेस्टोरेंट से ऑनलाइन ऑर्डर करने और भोजन की डिलीवरी के लिए किया जाता है।
9. ऑनलाइन विज्ञापन: ई-कॉमर्स का उपयोग ऑनलाइन विज्ञापन के लिए भी किया जाता है, जहाँ व्यवसाय अपने उत्पादों और सेवाओं का विज्ञापन बड़े दर्शकों तक पहुँचा सकते हैं।

## **Business Application of E-commerce**

### ई-कॉमर्स का व्यावसायिक अनुप्रयोग

- संवादात्मक वाणिज्य: चैट के माध्यम से ई-कॉमर्स
- डिजिटल वॉलेट
- आपूर्ति श्रृंखला और लॉजिस्टिक्स में दस्तावेज़ स्वचालन
- इलेक्ट्रॉनिक टिकट
- एंटरप्राइज़ सामग्री प्रबंधन
- समूह खरीदारी
- त्वरित संदेश सेवा
- समाचार समूह
- ऑनलाइन बैंकिंग
- ऑनलाइन कार्यालय सुइट
- ऑनलाइन खरीदारी और ऑर्डर ट्रैकिंग
- प्री-रिटेल
- प्रिंट ऑन डिमांड
- शॉपिंग कार्ट सॉफ़्टवेयर
- सोशल नेटवर्किंग
- टेलीकांफ्रेंसिंग

- वर्चुअल असिस्टेंट (कृत्रिम बुद्धिमत्ता)
- घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय भुगतान प्रणालियाँ

## Types of E-commerce

ई-कॉमर्स, जिसे इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स भी कहा जाता है, इंटरनेट के माध्यम से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद-बिक्री को संदर्भित करता है। पहला ऑनलाइन लेनदेन 1994 में हुआ जब एक व्यक्ति ने अपनी वेबसाइट नेट मार्केट, जो एक अमेरिकी रिटेल प्लेटफॉर्म है, के माध्यम से अपने एक दोस्त को स्टिंग सीडी बेची। यह पहला मामला था जब किसी उपभोक्ता ने वर्ल्ड वाइड वेब के माध्यम से किसी व्यवसाय से कोई उत्पाद खरीदा, जिसे कभी-कभी ई-कॉमर्स भी कहा जाता है। इसके बाद, ई-कॉमर्स का विकास हुआ और ऑनलाइन व्यापारियों और बाजारों के माध्यम से उत्पादों को ढूंढना और खरीदना आसान हो गया।

ई-कॉमर्स को मोटे तौर पर 4 प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

### 1. B2B वाणिज्य

ई-कॉमर्स लेनदेन में शामिल दोनों पक्ष व्यावसायिक फर्म हैं, इसलिए इसे B2B कहा जाता है, जिसका अर्थ है व्यवसाय-से-व्यवसाय।

उपयोगिताओं के निर्माण या मूल्य वितरण के लिए एक व्यवसाय को कई अन्य व्यावसायिक फर्मों के साथ अंतःक्रिया की आवश्यकता होती है, जो विभिन्न इनपुट के आपूर्तिकर्ता या विक्रेता हो सकते हैं, या वे उस चैनल का हिस्सा हो सकते हैं जिसके माध्यम से एक फर्म अपने उत्पादों को उपभोक्ताओं तक पहुंचाती है। उदाहरण के लिए, एक ऑटोमोबाइल के उत्पादन के लिए बड़ी संख्या में पुर्जों की असेंबली की आवश्यकता होती है, जिनका निर्माण कहीं और, स्थानीय या विदेश में किया जाता है।

### 2. B2C कॉमर्स

B2C (बिजनेस-टु-कस्टमर) लेन-देन में एक तरफ व्यावसायिक कंपनियाँ और दूसरी तरफ उनके ग्राहक शामिल होते हैं। हालाँकि ऑनलाइन शॉपिंग सबसे पहले दिमाग में आती है, लेकिन यह याद रखना ज़रूरी है कि बिक्री मार्केटिंग प्रक्रिया का परिणाम है। मार्केटिंग किसी उत्पाद के बिक्री के लिए पेश किए जाने से पहले शुरू होती है और उत्पाद के बिकने के बाद भी जारी रहती है। परिणामस्वरूप, B2C कॉमर्स में कई तरह की मार्केटिंग गतिविधियाँ शामिल होती हैं, जैसे गतिविधियों की पहचान करना, प्रचार करना और कभी-कभी ऑनलाइन उत्पादों की डिलीवरी भी।

### 3. C2C कॉमर्स

C2C कॉमर्स में दो या दो से अधिक ग्राहकों के बीच होने वाले लेन-देन शामिल होते हैं। उदाहरण के लिए, आप पुरानी किताबें या कपड़े नकद या सामान के बदले बेच सकते हैं। ई-कॉमर्स के ज़रिए लोग दुनिया भर में संभावित खरीदारों की तलाश कर सकते हैं। क्विकर, ओएलएक्स, ऐसे प्लेटफॉर्म हैं जहाँ ग्राहक अपने सामान और सेवाएँ दूसरे ग्राहकों को बेचते हैं।

इसके अलावा, ई-कॉमर्स तकनीक ऐसे लेन-देन को बाज़ार प्रणाली सुरक्षा प्रदान करती है, जो अन्यथा खरीदारों और विक्रेताओं के बीच गुमनाम लेन-देन में नहीं मिलती। इसका एक बेहतरीन उदाहरण eBay पर पाया जा सकता है, जहाँ उपभोक्ता अपने सामान और सेवाएँ दूसरे उपभोक्ताओं को बेचते हैं। इस गतिविधि की सुरक्षा और मज़बूती को बेहतर बनाने के लिए कई तकनीकें सामने आई हैं। शुरूआती लोगों के लिए, eBay सभी विक्रेताओं और खरीदारों को एक-दूसरे को रेटिंग देने की सुविधा देता है।

### 4. इंटरा बी-कॉमर्स

किसी फर्म के विभिन्न विभागों और व्यक्तियों के बीच बातचीत और व्यवहार को इंटरा बी-कॉमर्स कहा जाता है। इंटरनेट का उपयोग किसी फर्म के विभिन्न विभागों और फर्मों के बीच बातचीत और व्यवहार के लिए किया जाता है। इंटरा बी-कॉमर्स ने लचीले विनिर्माण को सुगम बनाया है। उदाहरण के लिए, किसी फर्म के वित्त विभाग, विपणन विभाग के साथ नियमित रूप से बातचीत कर सकते हैं। इंटरा-बी-कॉमर्स लेनदेन इन्वेंट्री और नकदी प्रबंधन, अधीनस्थों द्वारा वरिष्ठों को रिपोर्टिंग, मानव संसाधन प्रबंधन, भर्ती और चयन, तथा प्रशिक्षण, विकास और शिक्षा के लिए किए जाते हैं। आजकल, कंपनियाँ वीपीएन, यानी वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क

तकनीक का उपयोग करती है, जो कर्मचारियों को संगठन के नेटवर्क तक पहुँचने और नेटवर्क के माध्यम से कहीं से भी काम करने में मदद करती है।

ई-कॉमर्स बिजनेस मॉडल के प्रकार:

### **Types of E-commerce Business model:**

ई-कॉमर्स मॉडल के कई प्रकार हैं जो उपभोक्ताओं और व्यवसायों के बीच होने वाले लगभग हर लेन-देन का वर्णन कर सकते हैं।

1. व्यवसाय से उपभोक्ता (B2C) : जब कोई वस्तु या सेवा किसी व्यवसाय द्वारा किसी व्यक्तिगत उपभोक्ता को बेची जाती है, उदाहरण के लिए, हम किसी ऑनलाइन रिटेलर से एक जोड़ी जूते खरीदते हैं।
2. व्यवसाय से व्यवसाय (B2B) : जब कोई वस्तु या सेवा किसी व्यवसाय द्वारा किसी अन्य व्यवसाय को बेची जाती है, उदाहरण के लिए, कोई सॉफ्टवेयर-एज़-ए-सर्विस किसी व्यवसाय द्वारा अन्य व्यवसायों के उपयोग हेतु बेचा जाता है।
3. उपभोक्ता से उपभोक्ता (C2C) : जब कोई वस्तु या सेवा किसी उपभोक्ता द्वारा किसी अन्य उपभोक्ता को बेची जाती है, उदाहरण के लिए, हम eBay पर अपना पुराना फ़र्नीचर किसी अन्य उपभोक्ता को बेचते हैं।
4. उपभोक्ता से व्यवसाय (C2B) : जब किसी उपभोक्ता के अपने उत्पाद या सेवाएँ किसी व्यवसाय या संगठन को बेची जाती हैं, उदाहरण के लिए, कोई प्राधिकरण शुल्क के बदले में अपने ऑनलाइन दर्शकों को प्रचार प्रदान करता है या कोई फ़ोटोग्राफ़र किसी व्यवसाय के उपयोग हेतु अपनी फ़ोटो का लाइसेंस देता है।
5. व्यवसाय-से-सरकार (B2G) : इस मॉडल में, व्यवसाय ऑनलाइन पोर्टल या मार्केटप्लेस के माध्यम से सरकारी एजेंसियों को उत्पाद या सेवाएँ बेचते हैं।



6. सरकार-से-व्यवसाय (G2B) : इस मॉडल में, सरकारी एजेंसियाँ ऑनलाइन पोर्टल या मार्केटप्लेस के माध्यम से व्यवसायों को उत्पाद या सेवाएँ बेचती हैं।

7. सरकार-से-उपभोक्ता (G2C) : इस मॉडल में, सरकारी एजेंसियाँ ऑनलाइन पोर्टल या मार्केटप्लेस के माध्यम से सीधे उपभोक्ताओं को उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करती हैं।

## **Forces Behind E Commerce**

### **(ई-कॉमर्स के पीछे की ताकतें)**

ई-कॉमर्स को आगे बढ़ाने वाली मुख्य शक्तियाँ आर्थिक और विपणन कारक, तकनीकी प्रगति, ग्राहक संपर्क और सामाजिक बदलाव हैं। ये शक्तियाँ लागत में कमी, वैश्विक बाज़ार तक पहुँच, सुविधा और वैयक्तिकरण के माध्यम से बेहतर ग्राहक अनुभव और एक अधिक जुड़े हुए आभासी बाज़ार की ओर बदलाव को संभव बनाती हैं।

#### **आर्थिक और विपणन शक्तियाँ**

- **कम लागत:**

ई-कॉमर्स व्यवसायों के लिए संचार और लेन-देन की लागत को काफी कम करता है, जिससे ग्राहकों और आपूर्तिकर्ताओं तक पहुँचना अधिक कुशल हो जाता है।

- **वैश्विक पहुँच और नए अवसर:**

व्यवसाय 24/7 विश्वव्यापी ग्राहक आधार तक पहुँच सकते हैं, जिससे नए बिक्री अवसर पैदा होते हैं जो पारंपरिक भौतिक दुकानों में उपलब्ध नहीं होते।

- **उन्नत विपणन और ग्राहक सेवा:**

ई-कॉमर्स अधिक कुशल वैश्विक प्रचार, व्यक्तिगत विपणन और लागत-प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करता है।

तकनीकी प्रगति

- इंटरनेट और नेटवर्क अवसंरचना:

इंटरनेट, पीसी और स्थानीय क्षेत्र नेटवर्क के विकास ने ई-कॉमर्स की नींव रखी।

- डिजिटलीकरण और अभिसरण:

सूचना के डिजिटलीकरण, डेटा संपीड़न और मल्टीमीडिया तथा दूरसंचार के अभिसरण में प्रगति ने संचार को अधिक कुशल और एकीकृत बना दिया है।

- प्लेटफॉर्म और उपकरणों में नवाचार:

मोबाइल तकनीक, आभासी वास्तविकता (वीआर) और अन्य डिजिटल उपकरणों का उदय ग्राहकों और उत्पादों के साथ बातचीत करने के नए तरीके प्रदान करता है, जिससे उपयोगकर्ता अनुभव और बिक्री में सुधार होता है।

ग्राहक संपर्क और सामाजिक कारक

- सुविधा:

ग्राहकों को ऑनलाइन खरीदारी की सुविधा का लाभ मिलता है, जो समय और दूरी की बाधाओं को दूर करती है।

- अंतःक्रियाशीलता और वैयक्तिकरण:

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म बेहतर अंतःक्रियाशीलता और वैयक्तिकृत अनुभव प्रदान करते हैं, जैसे कि वीआर टाई-ऑन, जो अद्वितीय और अनुकूलित अंतःक्रिया चाहने वाले उपभोक्ताओं को आकर्षित करते हैं।

- सूचना तक पहुँच:

ग्राहकों को कीमतों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी तक आसान पहुँच मिलती है, जिससे एक अधिक सूचित और संभावित रूप से प्रतिस्पर्धी बाज़ार को बढ़ावा मिलता है।

## **Dynamic WWW In E Commerce**

(ई-कॉमर्स में गतिशील WWW)

ई-कॉमर्स में, "www" का अर्थ वर्ल्ड वाइड वेब है, जो इंटरनेट के माध्यम से सुलभ परस्पर जुड़े वेब पेजों की एक प्रणाली है जहाँ ई-कॉमर्स लेनदेन और प्लेटफ़ॉर्म स्थित होते हैं। व्यवसाय ऑनलाइन स्टोर बनाने, उत्पाद प्रदर्शित करने, भुगतान संसाधित करने और वैश्विक ग्राहकों से जुड़ने के लिए वर्ल्ड वाइड वेब का उपयोग करते हैं, जिससे वेब ऑनलाइन खरीदारी और बिक्री का आधार बन जाता है।

ई-कॉमर्स में वर्ल्ड वाइड वेब की भूमिका

- सूचना और पहुँच:

www व्यवसायों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी व्यापक दर्शकों के साथ साझा करने की अनुमति देता है।

- ऑनलाइन स्टोर के लिए प्लेटफ़ॉर्म:

ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म और वेबसाइट, जैसे Shopify या Amazon.in, वर्ल्ड वाइड वेब पर होस्ट किए जाते हैं, जो ऑनलाइन बिक्री के लिए बुनियादी ढाँचा प्रदान करते हैं।

- वैश्विक पहुँच:

www भौगोलिक बाधाओं को तोड़ता है, जिससे व्यवसायों को दुनिया भर के ग्राहकों तक पहुँचने और उपभोक्ताओं को कहीं से भी, कभी भी खरीदारी करने में सक्षम बनाता है।

- लेन-देन सुविधा:

वेब उत्पादों को ब्राउज़ करने से लेकर सुरक्षित भुगतान करने तक, लेनदेन पूरा करने के लिए आवश्यक डेटा और धन के हस्तांतरण का समर्थन करता है।

- ग्राहक जुड़ाव:

वेबसाइटों और ऑनलाइन मार्केटप्लेस के माध्यम से, व्यवसाय विस्तृत उत्पाद जानकारी, व्यक्तिगत खरीदारी अनुभव और ग्राहक सहायता प्रदान कर सकते हैं।

## ई-कॉमर्स में इंटरनेट

### Internet in E Commerce

इंटरनेट ई-कॉमर्स का आधार है, जो वस्तुओं और सेवाओं की ऑनलाइन खरीद-बिक्री के लिए आवश्यक वैश्विक, सुलभ और डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म प्रदान करता है। यह वर्चुअल स्टोरफ्रंट, वैश्विक पहुँच, ऑनलाइन लेनदेन, व्यक्तिगत मार्केटिंग और भुगतान प्रक्रिया एवं ग्राहक संबंध प्रबंधन जैसे सुव्यवस्थित संचालन को सक्षम बनाता है, जिससे यह आधुनिक व्यवसायों के लिए आवश्यक और वैश्विक अर्थव्यवस्था का एक प्रमुख चालक बन जाता है।

इंटरनेट ई-कॉमर्स को कैसे सक्षम बनाता है

- वैश्विक प्लेटफ़ॉर्म:

इंटरनेट व्यवसायों को भौगोलिक सीमाओं और भौतिक स्टोरफ्रंट को दरकिनार करके एक विशाल वैश्विक ग्राहक आधार तक पहुँचने की अनुमति देता है।

- वर्चुअल स्टोरफ्रंट:

व्यवसाय उत्पादों को प्रदर्शित करने, इन्वेंट्री प्रबंधित करने और ग्राहकों को उनके घर बैठे खरीदारी का अनुभव प्रदान करने के लिए वेबसाइट और ऑनलाइन एप्लिकेशन बनाते हैं।

- ऑनलाइन लेनदेन:

इंटरनेट ऑनलाइन ऑर्डर के लिए सुरक्षित भुगतान प्रणाली और डिजिटल चेकआउट प्रक्रियाओं की सुविधा प्रदान करता है, जो ऑर्डर प्लेसमेंट से लेकर धन हस्तांतरण तक सभी कार्यों को संभालता है।

- संचार और सूचना साझाकरण:

व्यवसाय ग्राहकों के साथ बातचीत करने और आंतरिक प्रक्रियाओं का प्रबंधन करने के लिए ईमेल और त्वरित संदेश जैसे विभिन्न संचार माध्यमों के लिए इंटरनेट का उपयोग कर सकते हैं।

- लक्षित विपणन:

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म जानकारी एकत्र करने और विशिष्ट उपभोक्ता वर्गों तक प्रभावी ढंग से पहुंचने के लिए लक्षित विपणन अभियान चलाने के लिए इंटरनेट का उपयोग करते हैं।

- सुव्यवस्थित संचालन:

इंटरनेट इन्वेंट्री प्रबंधन, ऑर्डर प्रोसेसिंग और शिपिंग सहित कई बिक्री प्रक्रियाओं के स्वचालन की अनुमति देता है, जिससे व्यावसायिक दक्षता बढ़ती है।

## ई-कॉमर्स वेबसाइट का डिज़ाइन, निर्माण और लॉन्च

### **Designing Building And Launching E Commerce Website**

ई-कॉमर्स वेबसाइट डिज़ाइन करने, बनाने और लॉन्च करने के लिए, आपको सबसे पहले अपना बिज़नेस मॉडल परिभाषित करना होगा और अपने लक्षित दर्शकों और प्रतिस्पर्धियों पर शोध करना होगा। फिर, आप Shopify, WooCommerce या Wix जैसे ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म चुनेंगे और एक डोमेन नाम पंजीकृत करेंगे। आप अपने स्टोर का लुक और उपयोगकर्ता अनुभव डिज़ाइन करेंगे, अपने उत्पादों को उच्च-गुणवत्ता वाली तस्वीरों के साथ जोड़ेंगे, और

सुरक्षित भुगतान गेटवे और शिपिंग विकल्प सेट अप करेंगे। कठोर परीक्षण के बाद, आप अपनी साइट लॉन्च कर सकते हैं और ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए मार्केटिंग शुरू कर सकते हैं।

## 1. योजना और शोध

- अपना बिज़नेस मॉडल परिभाषित करें: यह निर्धारित करें कि आप उत्पाद कैसे बेचेंगे और आपके व्यवसाय को क्या विशिष्ट बनाता है।
- अपने लक्षित दर्शकों पर शोध करें: अपने आदर्श ग्राहक की जनसांख्यिकी, रुचियों और समस्याओं को समझें।
- प्रतिस्पर्धियों का विश्लेषण करें: अपनी विशेषज्ञता वाली अन्य ई-कॉमर्स साइटों पर शोध करें ताकि उनकी खूबियों, कमज़ोरियों, मूल्य निर्धारण और ग्राहक सेवा रणनीतियों की पहचान की जा सके।

## 2. प्लेटफ़ॉर्म और तकनीकी सेटअप

- एक ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म चुनें: अपनी ज़रूरतों के हिसाब से एक प्लेटफ़ॉर्म चुनें, जैसे कि तेज़ सेटअप के लिए Shopify, संपूर्ण वेबसाइट बिल्डर के लिए Wix, या WordPress इंटीग्रेशन के लिए WooCommerce।
- एक डोमेन नाम पंजीकृत करें: अपने ऑनलाइन स्टोर के लिए एक अनोखा और यादगार डोमेन नाम चुनें।
- होस्टिंग सेट अप करें: आपके प्लेटफ़ॉर्म में होस्टिंग शामिल हो सकती है, या आपको एक अलग होस्टिंग प्लान चुनना पड़ सकता है, खासकर अगर आप WordPress और WooCommerce का इस्तेमाल कर रहे हैं।

## 3. डिज़ाइन और उत्पाद सेटअप

- अपना स्टोर डिज़ाइन करें: सभी डिवाइस पर स्पष्ट नेविगेशन और एक समान लेआउट के साथ एक आकर्षक और उपयोगकर्ता के अनुकूल डिज़ाइन बनाएँ।
- उत्पाद जोड़ें: उच्च-गुणवत्ता वाले उत्पाद फ़ोटो लें और आकर्षक उत्पाद विवरण लिखें।
- भुगतान गेटवे सेट अप करें: Stripe या PayPal जैसे सुरक्षित भुगतान प्रोसेसिंग विकल्पों को एकीकृत करें।
- शिपिंग और लॉजिस्टिक्स स्थापित करें: अपने शिपिंग विकल्पों और डिलीवरी विधियों को कॉन्फ़िगर करें।

#### 4. लॉन्च और मार्केटिंग

- अपनी वेबसाइट का परीक्षण करें:

अलग-अलग डिवाइस पर चेकआउट प्रक्रिया सहित अपनी साइट की कार्यक्षमता का गहन परीक्षण करें।

- लॉन्च की तैयारी करें:

ग्राहकों का विश्वास बनाने के लिए एक "हमारे बारे में" पृष्ठ, संपर्क जानकारी और स्पष्ट वापसी नीतियाँ बनाएँ।

- मार्केटिंग और प्रचार करें:

अपने नए ई-कॉमर्स स्टोर पर ट्रैफ़िक लाने के लिए एक मार्केटिंग रणनीति लागू करें।

# व्यवस्थित दृष्टिकोण में हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर चयन के संबंध में निर्णय शामिल है

**systematic approach involve decision regarding hardware and software selection**

हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर चयन के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण में एक परिभाषित प्रक्रिया शामिल होती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विकल्प संगठनात्मक आवश्यकताओं, बजट और भविष्य के लक्ष्यों के अनुरूप हों, जिसमें आवश्यकता विश्लेषण, बाज़ार अनुसंधान, मूल्यांकन मानदंड निर्धारित करना, विक्रेता चयन और प्रदर्शन, लागत और जटिलता के बीच समझौता विश्लेषण शामिल है। प्रमुख कारकों में कार्यक्षमता, उपयोगकर्ता की आवश्यकताएँ, एकीकरण, लागत, सुरक्षा और मापनीयता शामिल हैं, जिन्हें अक्सर एक सुचारु रूप से कार्यशील और लागत-प्रभावी प्रणाली प्राप्त करने के लिए एक क्रॉस-फ़ंक्शनल संचालन समिति द्वारा प्रबंधित किया जाता है।

## 1. आवश्यकता विश्लेषण:

- हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर द्वारा संबोधित की जाने वाली विशिष्ट व्यावसायिक, उपयोगकर्ता और तकनीकी आवश्यकताओं की पहचान करें।
- परिभाषित करें कि सिस्टम को कौन से कार्य करने चाहिए और मापनीयता, सुरक्षा और प्रदर्शन जैसी भविष्य की आवश्यकताओं पर विचार करें।
- वितरण योग्य: एक आवश्यकता विनिर्देश दस्तावेज़।

## बाज़ार अनुसंधान:

- विभिन्न विक्रेताओं से उपलब्ध हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर समाधानों का अन्वेषण करें।



- संभावित तकनीकों की पहचान करें, केस स्टडी, विक्रेता श्वेतपत्र और उद्योग मानकों की समीक्षा करें।

मूल्यांकन मानदंड स्थापित करें:

- संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करने के लिए स्पष्ट मानदंड निर्धारित करें, जिनमें कार्यक्षमता, उपयोग में आसानी, मापनीयता, एकीकरण क्षमताएँ, विश्वसनीयता, प्रदर्शन और लागत शामिल हैं।
- सुनिश्चित करें कि चयनित हार्डवेयर चुने गए सॉफ्टवेयर और मौजूदा अनुप्रयोगों का समर्थन करता है।

विक्रेता और समाधान चयन:

- प्रारंभिक मूल्यांकन और प्रारंभिक शोध के आधार पर विक्रेताओं को शॉर्टलिस्ट करें।
- गति और लागत के बीच संतुलन को ध्यान में रखते हुए, विकल्पों का मूल्यांकन करें, चाहे वे कस्टम-निर्मित समाधान हों या तैयार पैकेज।

समझौता विश्लेषण:

- प्रदर्शन बनाम बिजली की खपत, हार्डवेयर लागत बनाम सॉफ्टवेयर जटिलता जैसे कारकों को संतुलित करने के लिए समझौता विश्लेषण करें।
- सुनिश्चित करें कि अंतिम निर्णय निवेश पर इष्टतम प्रतिफल प्रदान करता है।

कार्यान्वयन और निगरानी:

- नई प्रणाली के प्रति कर्मियों की प्रतिक्रियाओं को प्रबंधित करने के लिए उपयोगकर्ता प्रशिक्षण और बदलाव विधियों की योजना बनाएँ।

- प्रभावित विभागों के प्रतिनिधियों वाली एक संचालन समिति को प्रक्रिया की देखरेख और संचालन की निगरानी करनी चाहिए।

## आउटसोर्सिंग बनाम वेबसाइट का इन-हाउस विकास

### **Outsourcing Vs In House Development Of A Website**

आउटसोर्सिंग में आपकी वेबसाइट विकसित करने के लिए एक बाहरी कंपनी को नियुक्त करना शामिल है, जो विशिष्ट परियोजनाओं के लिए एक वैश्विक प्रतिभा पूल, लागत-प्रभावशीलता और तेज़ विकास प्रदान करती है, जबकि आंतरिक विकास का अर्थ है अधिक नियंत्रण, बेहतर संचार और मज़बूत सांस्कृतिक समन्वय के लिए एक समर्पित आंतरिक टीम को नियुक्त करना। सबसे अच्छा विकल्प आपके बजट, समय-सीमा, परियोजना की जटिलता और विशिष्ट, आसानी से उपलब्ध विशेषज्ञता तक पहुँच के बजाय सीधे नियंत्रण की आवश्यकता पर निर्भर करता है।

आउटसोर्सिंग तब चुनें जब:

- लागत एक प्रमुख कारक हो:

आउटसोर्सिंग श्रम लागत को कम कर सकती है और आपको "बजट में विकास" करने की अनुमति दे सकती है।

- आपको तुरंत विशिष्ट कौशल की आवश्यकता हो:

आउटसोर्सिंग आपकी परियोजना के लिए विशिष्ट आवश्यक विशेषज्ञता वाले वैश्विक प्रतिभा पूल तक पहुँच प्रदान करती है।

- आपके पास एक तंग समय सीमा हो:

आउटसोर्स की गई टीमों अक्सर तेज़ी से काम शुरू कर सकती हैं और तेज़ विकास आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए संसाधनों का विस्तार कर सकती हैं।

- आप अपने मुख्य व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करना चाहते हैं:

आउटसोर्सिंग आपको एक विकास टीम के प्रबंधन के बजाय अपने मुख्य व्यावसायिक कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने में मदद कर सकती है।

इन-हाउस डेवलपमेंट तब चुनें जब:

- आपको सीधे नियंत्रण की आवश्यकता हो:

विकास प्रक्रिया पर आपकी बेहतर निगरानी हो और आप तुरंत समायोजन कर सकें।

- संचार महत्वपूर्ण है:

इन-हाउस टीम के साथ आमने-सामने या व्यक्तिगत रूप से संवाद करने से गलतफ़हमियाँ कम हो सकती हैं।

- सांस्कृतिक संरेखण महत्वपूर्ण है:

एक आंतरिक टीम अक्सर आपकी कंपनी के मिशन, मूल्यों और समग्र संस्कृति से अधिक जुड़ी होती है।

- परियोजना अत्यधिक जटिल या अनूठी है:

अत्यंत जटिल परियोजनाओं के लिए, जिनमें आपके संगठन के साथ गहन एकीकरण की आवश्यकता होती है, एक आंतरिक टीम अधिक उपयुक्त हो सकती है।