

به نام خدا

موضوع

تحلیل سیستم فروشگاه آنلاین

ارائه از حسین قاسمی زاده

زمستان ۱۴۰۱

فهرست

۳	مقدمه
۳	فروشگاه اینترنتی
۴	هدف از ایجاد فروشگاه در بستر اینترنت
۴	مزایای فروشگاه اینترنتی
۴	معایب فروشگاه اینترنتی
۵	خرید از سیستم فروشگاه اینترنتی
۶	از انتخاب محصول تا تحویل محصول
۶	ایجاد حساب کاربری
۶	اطلاعات حساب کاربری
۶	محصولات
۷	صفحه کالا
۷	سبد کالا
۷	زمان و مکان ارسال
۷	پرداخت و تکمیل خرید

مقدمه

کسب و کارهای الکترونیکی یکی از بهترین و مدرن‌ترین راهکارهای کسب درآمد با عمری کمتر از دو دهه است.

تجارت در فضایی بی‌واسطه، سریع، کم‌هزینه و با کمترین محدودیت. استفاده از کسب و کارهای الکترونیکی مخاطبان بسیاری را فارغ از زمان و مکان دسترسی آنان به اینترنت برای انسان‌ها به همراه داشته و به نسبت کسب و کارهای سنتی در زمان بسیار کوتاه‌تری امکان رشد وجود دارد.

در کنار افزایش استفاده از وسایل دیجیتالی، استفاده از اینترنت نیز در سال‌های اخیر رشدی پرسرعت به خود گرفته‌است و آینده این لوازم دیجیتالی به اینترنت گره خورده است به طوری مهم‌ترین سرویس‌های مورد نیاز کاربران به صورت آنلاین و از طریق بستر اینترنت ارائه می‌شود و با اطمینان می‌توان گفت که در آینده نه چندان دور، تمام این سرویس‌ها به صورت آنلاین خواهد بود.

فروشگاه اینترنتی

فروشگاه اینترنتی در حقیقت یکی از ابزارهای تجارت الکترونیک است که به مشتری اجازه می‌دهد به صورت مستقیم کالاها و خدمات خود را از فروشنده در بستر اینترنتی و وب با استفاده از مروجر تهیه کند. محصولات در دسته بندی‌های مشخص، بخش بندی شده‌اند و می‌توان با انتخاب

دسته بندی یا جستجوی محصول مشخص وارد صفحه محصول شده و اطلاعات مرتبط به آن محصول را به طور کامل مشاهده کرد. نظرات کاربران را پس از استفاده از آن محصول مورد مطالعه قرار داد و پس از آن اقدام به خرید کرد و پس از خرید فروشنده محصول را از طریق پست یا رانندگان استخدام شده توسط شرکت به دست مشتری می‌رسانند.

هدف از ایجاد فروشگاه در بستر اینترنت

در این جا باید به مزایا و معایب فروشگاه اینترنتی پرداخت:

مزایای فروشگاه اینترنتی

- صرفه جویی در زمان
- صرفه جویی در هزینه
- دسترسی همیشگی فاقد از زمان و مکان به فروشگاه
- مشاهده تمام مشخصات محصول قبل از خرید
- دیدن نظرات از تجربه خرید دیگر کاربران و در نتیجه انتخاب درست
- مقایسه سریع قیمت محصول با دیگر فروشگاه‌ها
- نیاز نداشتن به فضای فیزیکی برای ارائه محصول

معایب فروشگاه اینترنتی

- بعضی اجناس آنطور که به نظر می‌رسند نباشند محصولاتی که دارای ابعاد خاصی هستند مانند لباس
- کلاهبرداری از طریق فروشگاه‌های اینترنتی هم اتفاق می‌افتد پس باید به نماد الکترونیک ویا دامنه درگاهی که کاربر برای پرداخت هزینه محصول به آن انتقال داده‌میشود توجه نمود
- بعضی از فروشگاه‌ها امکان مرجوعی کالا را ندارند برای همین باید توجه به این مسئله داشت
- دسترسی نداشتن به محصول به صورت آنی بعد پرداخت مبلغ

در نتیجه بودن فروشگاه اینترنتی کمک زیادی به صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌کند و راحتی خرید محصولات و همچنین یکی از مزایای مهم در ایجاد فروشگاه اینترنتی رشد سریع‌تر نسبت به فروشگاه سنتی است و البته رقابت هم در این فضا سخت‌تر است.

خرید از سیستم فروشگاه اینترنتی

این نوع کسب و کار بعد از به وجود آمدن اینترنت پدید آمدند، فروشنده لیست و مشخصات کالاهای خود را در سایت قرار می‌دهد و خریدار پس از مراجعه به آن وب سایت و مطالعه‌ی مشخصات و ویژگی‌های کالا، و با دیدن نظرات کاربران که تجربه‌ی استفاده از محصول را داشتند، نسبت به ثبت سفارش و خرید از فروشگاه اقدام می‌کند. این سفارش‌ها پس از بررسی و تأیید نهایی :

- موجودی داشتن محصول در رنگ خاص و یا اندازه مورد نظر
- امکان ارسال به نقطه مورد نظر
- تأیید زمان ارسال از طرف خریدار
- بررسی حجم و وزن کالا باتوجه به نوع ارسال آن توسط مسئولان فروشگاه

توسط پیک موتوری، پست و یا باربری به آدرس سفارش‌دهنده ارسال می‌شود که وجه کالا نیز به روش‌های مختلف قابل پرداخت خواهد بود.

از انتخاب محصول تا تحویل محصول

ایجاد حساب کاربری

در وهله اول برای خرید از یک وب سایت فروشگاه آنلاین باید حساب کاربری ایجاد کنید (در واقع در سایت ثبت نام می کنیم) و مشخصات از قبیل نام، نام خانوادگی، شماره تلفن و ... را ثبت می کنیم تا به عنوان یک فرد حقیقی در فروشگاه اینترنتی شناخته شویم.

اطلاعات حساب کاربری

در حساب کاربری نام و نام خانوادگی، کد ملی، شماره موبایل، ایمیل، تعیین رمز برای ورود به حساب کاربری، تاریخ تولد، شماره کارت برای بازگرداندن مبلغ پرداخت شده در شرایط خاص و ... ثبت می کنیم.

محصولات

به طور کلی در هر دسته بندی یک ساختار سلسله مراتبی وجود دارد. به عنوان مثال اگر در فروشگاه یکی از دسته ها مربوط به موبایل بود به زیر دسته های ریزتر درباره موبایل مثلا برند، قیمت و براساس نیاز کاربر که استفاده دارد (اقتصادی، میان رده، گیمینگ، مناسب عکاسی و ...) تقسیم می شود.

صفحه کالا

برای هر محصول یک صفحه خاصی وجود دارد که مشخصات کالا، ابعاد کالا، نظرات کاربران در مورد کالا مورد نظر و پرسش‌های عمومی که در مورد کالا هستش وجود دارد. در این صفحه کاربر می‌تواند رنگ کالا را انتخاب کند و به سبد خریدش اضافه کند.

سبد کالا

در قسمت سبد کالا می‌توانیم تعداد محصول را اضافه یا کم کنیم و از جمع قیمت کالا یا کالاهای سفارش داده شده مطلع شویم.

زمان و مکان ارسال

در این قسمت زمان ارسال کالا (با توجه به تحویل کالا توسط کاربر تعیین می‌شود، در زمان تحویل کالا، فروشگاه کد تحویلی که برای کاربر ارسال شده‌است را باید به فرستنده تحویل دهد تا از صحت تحویل کالا مطمئن شود) و آدرسی که محصول باید به آن ارسال شود را تعیین می‌کنیم. آدرسی که ثبت می‌کنیم در حساب کاربری ذخیره می‌شود.

پرداخت و تکمیل خرید

معمولاً پرداخت هزینه در این فروشگاه‌ها به وسیله ابزارهای پرداخت الکترونیک صورت می‌گیرد که کاربر را در زمان پرداخت به درگاه بانکی انتقال می‌دهد. البته فروشگاه‌های اینترنتی محلی معمولاً قابلیت تحویل وجه در هنگام دریافت کالا را نیز دارند ولی در خریدهای اینترنتی جهانی معمولاً چنین امکانی فراهم نیست.

زمان خرید محصول تا تحویل محصول

اگر کاربر به هر دلیلی که پشیمان از خریدش شد قبل تحویل می‌تواند سفارش را لغو کند و کل مبلغ را پس بگیرد ولی وقتی محصول بدست مشتری رسید و محصول معیوب بود می‌تواند محصول را مرجوع کند و مبلغ خود محصول را پس بگیرد.

فرهنگ لغت داده‌ها (Data Dictionary)

دسته‌بندی محصولات

ای نماد

درگاه بانکی

سرور

دامنه

نمودار رابطه موجودیت (ERD)