

Elektronik Ticaretin Prensipleri

Elektronik ticaretin yedi temel prensibi bulunmaktadır:

3.1 Satın Alma İşlemleri Kolaylaştırılmalıdır,

Bunu sağlamak için temel olarak aşağıdaki konulara dikkat etmek gerekir ;

- . Satıcı kolay bulunmalıdır,
- . Web tasarımı müşteri kullanımı için kolay olmalıdır,
- . Web tasarımına çoklu ortam uygulamaları eklenmelidir,
- . Web sitesi etkileşimli kullanıma uygun olmalıdır.

Bu konuda verilebilecek en güzel örnek Amazon.com' dur.

3.2 İyi Servis Sağlanmalıdır,

Televizyonda en beğendiğim reklam "**yok aslında birbirimizden farkımız, ancak biz Osmanlı Bankasıyız** " idi. Bu reklam ile ilgili banka, bankacılık yönünden birbirimizden farkımız yok, ancak önemli olan servistir ve o yönde en başarılı kuruluş da biziz demek istemektedir. İşte müşterinin satıcıdan beklentileri içinde bir numaralı olanı verilen servis hizmetidir. Bu nedenle E-ticaret uygulayıcıları bu bölümü çok dikkatli olarak yerine getirmek zorundadır.

3.3 Kişiler Memnun Edilmelidir,

Bunun için,

- . Web sitesine giren kişilerin önüne bir yığın gereksiz grafik yığmayın,
- . Çözünürlüğü çok düşük videolar kullanmayın,
- . Kullanıcıları mutsuz kılacak ekranlara göndermeyin. Örneğin kullanıcıyı " **Özür dileriz ulaştığınız bu site artık çalışmamaktadır**" gibi bir duyuru ile karşılaştırmayın,
- . Ayrıntı ama özel bilgiler sunmaktan kaçınmayınız. Örneğin bir araba satıcısı iseniz her araba için özel bilgiler sunmalısınız. Ayrıca müşterilerin gereksinmelerine uygun fiyat seçeneklerini de ayrıntılı vermelisiniz,
- . Sipariş sayfaları çok kısa veya çok uzun olmamalıdır,
- . Sipariş sayfalarında yanlış anlaşılmalara neden olabilecek bilgiler bulunmamalıdır.
Kısacası bilgiler çok açık ve anlaşılır olmalıdır,
- . Web sayfaları daima güncelleştirilmelidir.

3.4 Elektronik-posta ile Geri Besleme Sağlanmalıdır,

Hemen belirtelim ki, E-ticaret ile çevrim-içi topluluk yaratmak bir olasılıktır, ancak müşterilerden geri besleme ile bilgi almak temel bir esastır. Bu konudaki başarılı kuruluşlar, özel kişi veya kişileri bu iş için atayan kurumlardır. Kullanıcılardan gelen yanıtların ışığı altında Web sitelerini tekrar düzenleyen kuruluşlar ise bu işte en çok kazanan kuruluşlar olmaktadır.

3.5 Ödeme Kolaylaştırılmalıdır,

Ödeme aşamasında, alıcının önüne sayısız bürokratik engeller ve formaliteler çıkararak canından bezdirilmemelidir. Güvenliği zedelemekten alıcı için en kolay ve pratik ödeme yolları sağlanmalıdır,

3.6 Satıcı Kendini Güvende His Etmelidir,

E-ticarete güvenlik bölümünde, özellikle müşteri yönünden güvenlik konusunu ayrıntılı ele alacağız. Ancak yapılacak uygulamalarda, eğer CSP iseniz satıcının da kendisini güvende his etmesini sağlamalısınız. Bunun için; alışverişin tüm aşamalarında, yani siparişin ilk gönderilmesinden ödemenin tamamlanmasına kadar geçen aşamalarda alıcı ve özellikle satıcıyı bilgilendirmelisiniz.

3.7 Etkin ve Düzenli Bir İletişim Kurulmalıdır,

E-ticarettin tüm uygulamalarında başarıya ulaşmada en önemli husus etkin ve düzenli bir iletişim kurulmasıdır. Bu işle uğraşan kurumlar, kendi içlerinde bu işi sağlayacak güçlü bir grubu bu iş için görevlendirmek zorundadır.

Elektronik Ticarete Güvenlik

6.1 Tanıtım:

Güvenlik ile ilgili çalışmalar çok yavaş bir tempo ile devam etmektedir. Diğer cephede (kötü amaçlı olanlar) çok büyük gelişme meydana gelirken, güvenlik konusunda ulaşılan nokta henüz arzulanan düzeye gelememiştir.

Güvenli kredi kart iletişimleri, halen E-ticaret kullanıcılarının bir numaralı endişe kaynağı olmaya devam etmektedir. Gerçi güvenli kart iletişimi çözümleri gelişmeleri sürdürmeye devam etmekte, kişiler çevrim-içi sipariş vermede giderek kendilerini daha güvenli olduklarını hissetmekte iseler de, gelişme halen yeterli değildir. Bunda en önemli neden güvenliğin, bir anahtarın kapalı ve açık oluşuyla sağlanamayacak kadar karmaşık oluşudur. Herhangi bir kuruluş sadece bir güvenlik duvarı satın almak suretiyle tüm ağ'ını güvenli hale getiremez. Güvenli ağ katmamsal bir yaklaşımla sağlanabilir ki, bu da pek çok güvenlik konusunu dikkate almayı gerektirir.

6.2 Güvenlikte Dikkate Alınması Gerekli Noktalar:

- . Sistem güvenliği,
- . İşletim sistemi güvenliği,
- . Web sunucu güvenliği,

- . Ağ güvenliği,
- . Güvenlik duvarları,
- . Virüse karşı koruyucu araçlar,
- . Güvenlik politikası.

Nasıl zincirin gücü en zayıf halkası ile temsil edilir ise güvenliğin gücü de en zayıf noktası ile belirlenir.

6.2.1 Güvenlik politikası:

Bir kurumda tam anlamı ile tanımlanmış ve dökümante edilmiş bir güvenlik politikası yok ise, bu politika her kademedeki kullanıcıya eğitim ile aktarılmamış ise, bu politikanın uygulanışı tarafsız bir kişi veya kurum tarafından kontrollerle denetlenmiyor ise, siz ne kadar ciddi önlem alırsanız alınız, en alt düzeyde görevlinin yapacağı basit bir hata güvenliği tümüyle tehlikeye atabilir.

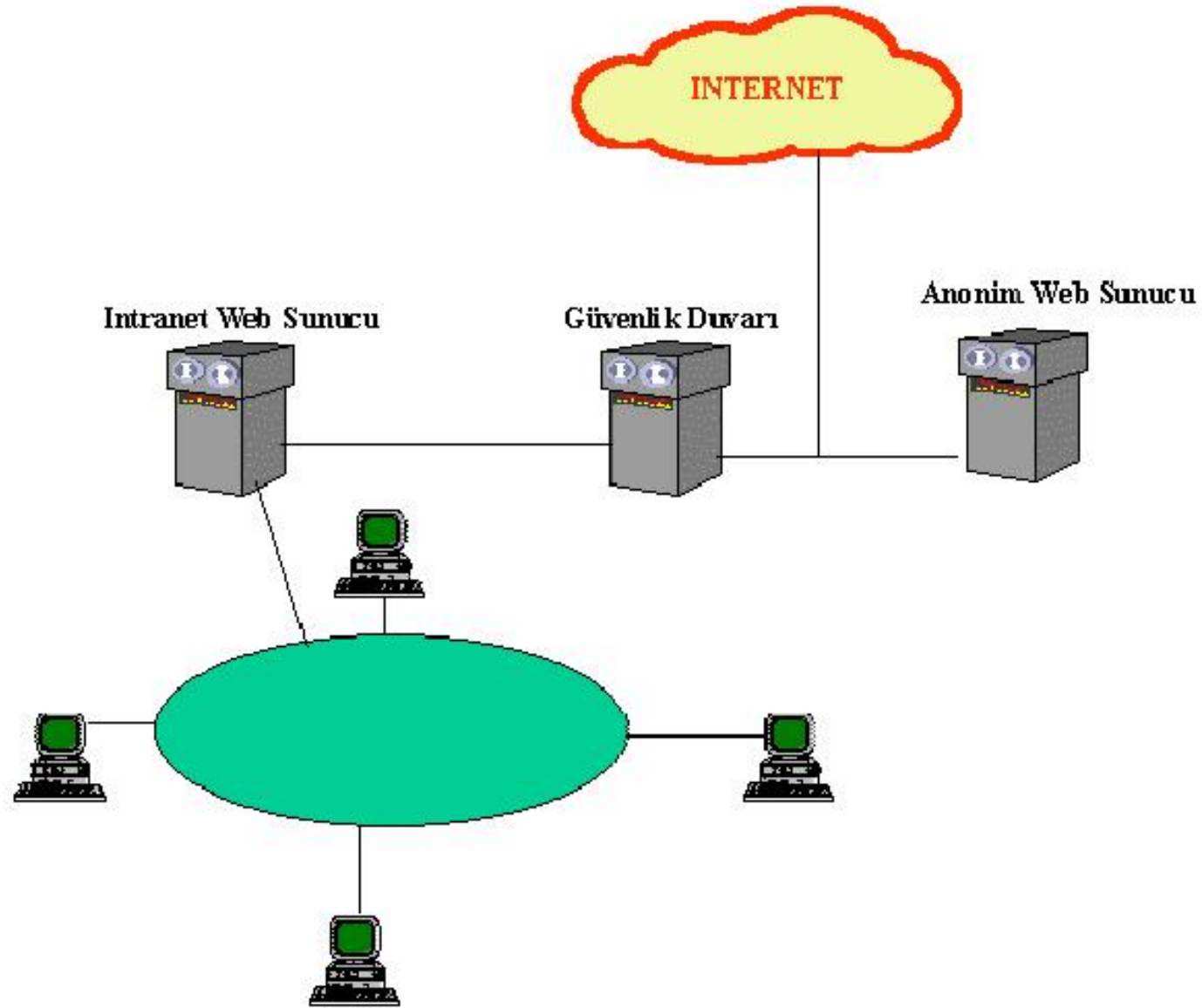
6.2.2 Viruslar ve güvenlik duvarları:

Dışarıdan gelecek virus saldırıları için güvenlik duvarlarına ek olarak daima yeni üreyen virüslere karşı güncelleştirilen virüs bekçileri kullanmak gerekir. Bugün iki saat'te bir yeni bir virus üretildiği düşünülür ise, bu güncelleştirmenin ne kadar önemli olduğu ortaya çıkacaktır.

Ayrıca kurumlar için güvenlik duvarlarının ne kadar önemli ve yararlı olduğu pek çok kişi ve kurum tarafından bilinmesine karşın, yapılan anket çalışmaları kurumların halen % 50 sinin güvenlik duvarına sahip olmadığını göstermiştir.

6.2.3 Ağ ve sistem kuruluşu:

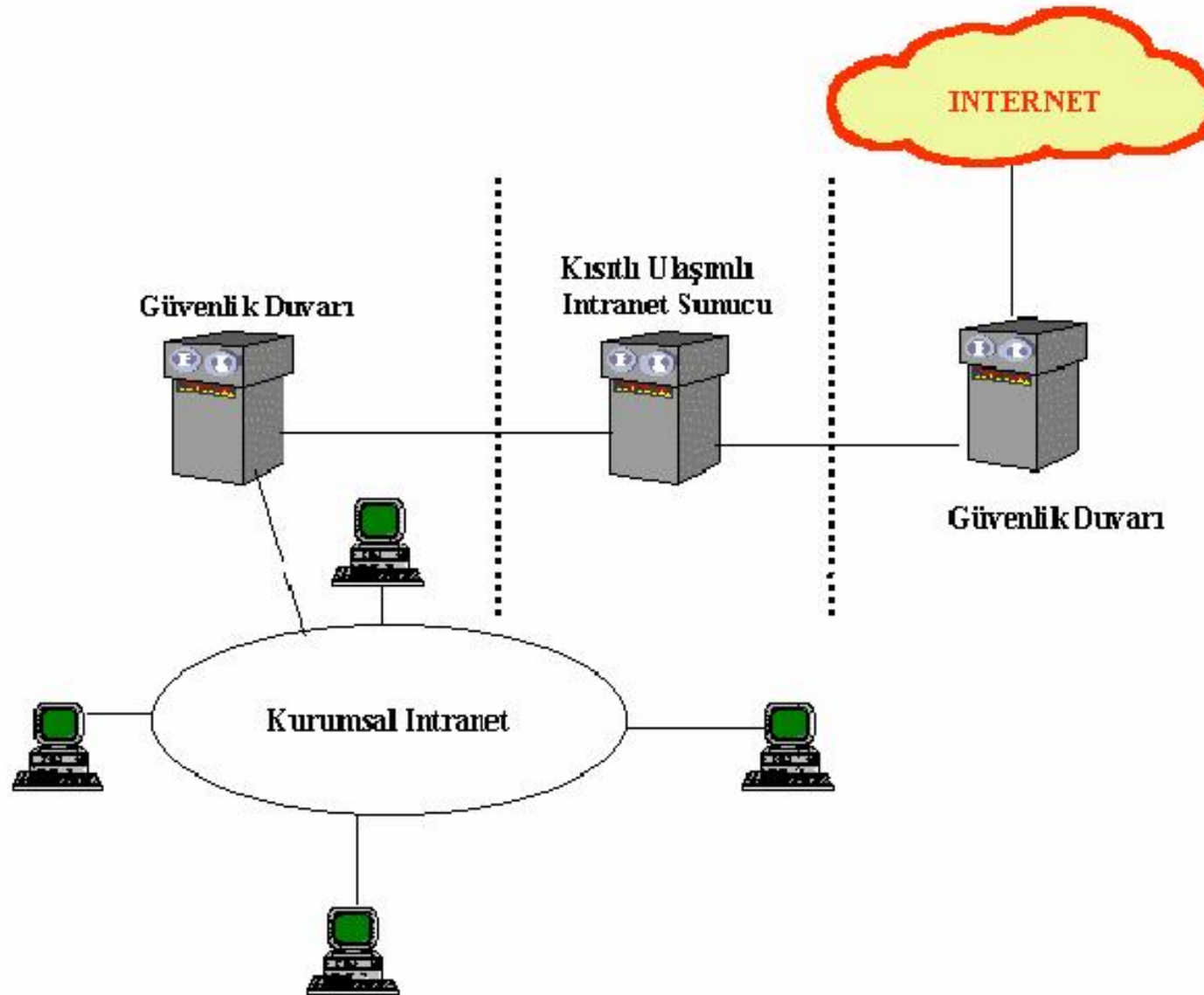
Kullanım amaçlarına göre pek çok farklı ağ kuruluşu gerçekleştirmek olasıdır. Eğer kurumda herkesin kullanımına açık Web sunucu ve Intranet (kurum içi) Web sunucuyu ayrı ayrı oluşturabiliyor iseniz, Şekil-6.1 de görüldüğü gibi Web sunucu güvenlik duvarının dışına, Intranet Web sunucu güvenlik duvarının içine yerleştirilebilir.



Şekil-6.1 : İki Ayrı Web Sunuculu Uygulama

Doğal olarak güvenlik duvarının korunması dışında kalan Web sunucu saldırılara açıktır ve çevrim-içi siparişlere uygun değildir.

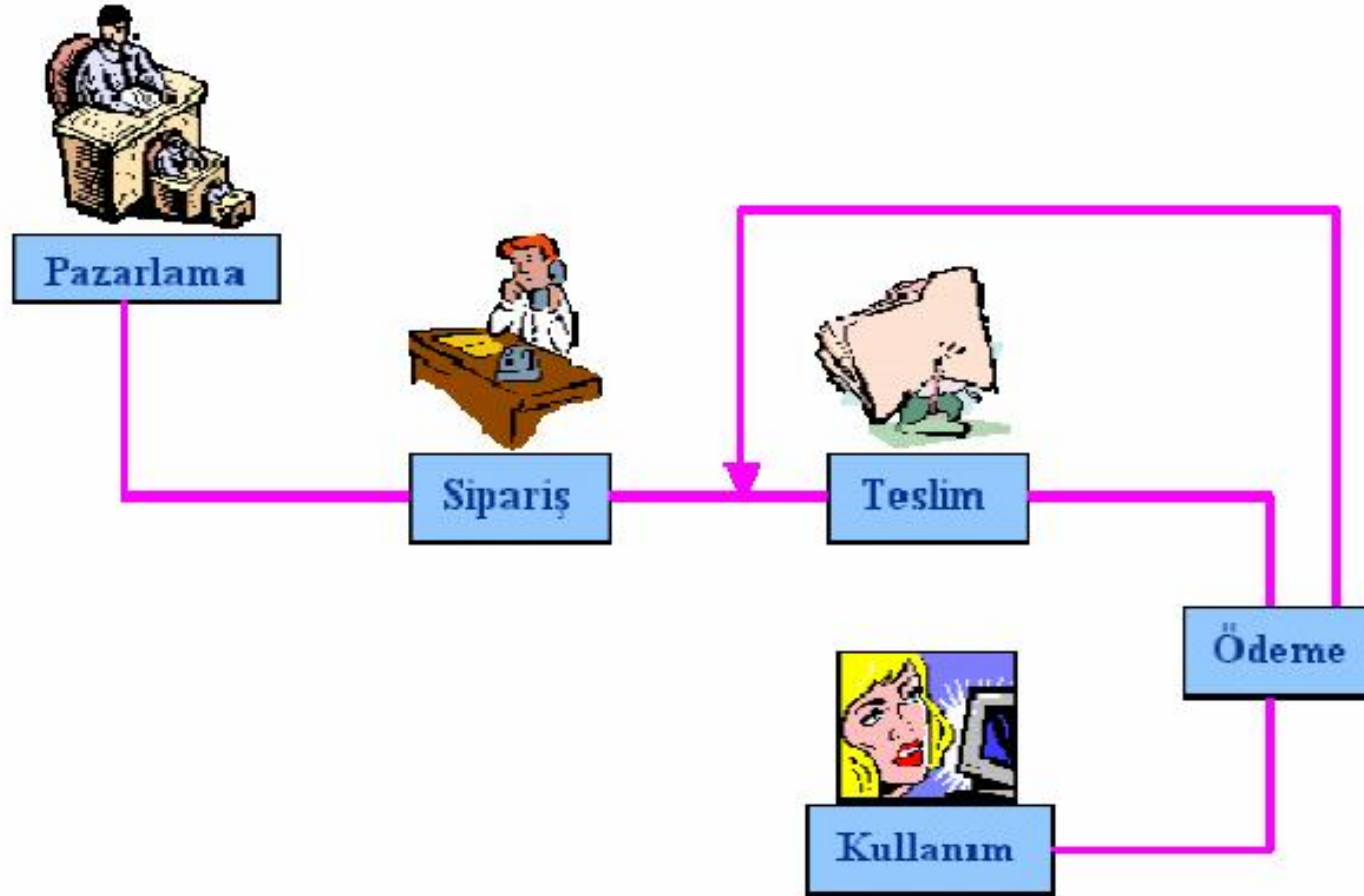
Eğer Intranet'inize girilmesine izin verecek iseniz, şekil-6.2 deki gibi bir ağ yapısı oluşturmanız uygun olacaktır.



Şekil-6.2 : Intranet Ulaşımına İzin Verilmesi Durumundaki Ağ Yapısı Önerisi

Elektronik Alışveriş Yapma Adımları

- . Ürünlerin tanıtılacağı bir Web sitesi olmalı
- . Sanal mağazanın tasarımı yapılmalı
- . 365 gün, 24 saat açık kalmasını sağlayacak bir ISP abonesi olunmalı
- . Kesintisiz ve sorunsuz teknik destek alınabilmeli
- . Ürün ve fiyatların bir listesi hazırlanmalı
- . Uygun bir bankadan sanal POS hesabı açtırılmalı
- . Alışveriş yapan müşterinin ödeme-takip-kontrol bilgisi Web'den bir ara program ile takip edilebilmeli



Elektronik alışveriş yapma adımları :

1. Müşteri e-ticaret sitesine girer.
2. İlk olarak, siparişin teslim edileceği ili "combo box" tan seçer ve alışveriş sayfasına yönlendirilir.
3. Bu sayfaya girdiğinde, müşteriye otomatik olarak bir sipariş numarası verilir. Bu numara, daha sonra ödeme ve sipariş takip işlemlerinin gerçekleştirilmesi için mutlaka kaydedilmelidir.
4. Sanal mağazayı ziyaret eden müşteri istediği ürünü seçer ve "textbox" a adedini de girerek alışveriş sepetine atar. Alışveriş sepetinin amacı, müşterinin seçer seçmez satın alma zorunluluğunu ortadan kaldırarak kolaylık sağlamaktır.



5. Müşteri ürünle ilgili fiyat ve diğer bilgileri görebilir. Ayrıca, alışveriş sepetinin içeriğini, adet ve fiyatları, alışveriş toplamı, nakliye tutarı ve toplam tutar ile birlikte görebilir.



The screenshot shows the Kangurum website's shopping cart interface. The browser window title is "Kangurum'a Hoşgeldiniz - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: http://www.kangurum.com.tr/SP/SNM_AnaFrame_Ac?ref_path=http://www.kangurum.com.tr/SP/SNM_AnaMagaza?magaza=1015. The page features a banner with the text "Ok Yayıdan Fırladı Bir Kere." and the Kangurum logo. Below the banner, there are navigation links: SEPET | KASAYA GİT | YENİ SİPARİŞ | ÜYELİK | YARDIM | ARAMA. The main section is titled "ALİŞVERİŞ SEPETİ" and contains a table with the following data:

Sıra	Ürün Adı	Mağaza	Fiyat (TL)	Adet	Birim	Toplam Tutar	İptal
1.	ZULEU LİVANELİ UNUTULAMAYANLAR (CD)	MEGA VİZYON	10,000,000	1	AD	10,000,000	<input type="checkbox"/>
ALİŞVERİŞ TOPLAMI						10,000,000 TL.	
NAKLİYE TUTARI						1,500,000 TL.	
TOPLAM TUTAR						11,500,000 TL.	

Below the table, there is a note: "Tüm ürünlerin fiyatına KDV dahildir." and three buttons: "Sepeti Güncelle", "Siparişi Bitir", and "Anasayfaya Dön".

6. Bu aşamada siparişi sonlandırabilir veya alışverişe devam edebilir.

7. Müşteri eğer siparişi bitirmek istiyorsa, karşısına "müşteri kodu" ve "parola" sını girebileceği bir ekran gelir.

8. Müşteri sanal mağazayı ilk defa ziyaret ediyorsa kendini mağazaya kayıt ettirebilir. Üye olmanın avantajı, teslimat için istenen kimlik bilgilerinin, teslimat adreslerinin, irtibat numaraları vb. bilgilerinin siteye her girişinde yeniden yazmak zorunda kalınmamasıdır.
9. Sipariş formunda "siparişi veren kişi" ve "siparişi teslim alacak kişi" nin bilgileriyle birlikte kredi kartı ve fatura bilgilerini doldurur.

HOŞGELDİNİZ - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.kangurum.com.tr/SP/SNM_AnaPlaza_Giris

Links: Başlangıç Özelleştir | İnternet Bağlantısı | Kanal Rehberi | Microsoft | Ücretsiz HotMail | Web'in En İyisi | Windows Update

Ok Yaydan Fırladı Bir Kere.

catanbul SipNo: 371040 kangurum

Kategoriler Mağazalar

SEPET | KASAYA GİT | YENİ SİPARİŞ | ÜYELİK | YARDIM | ANA SİTE

(*) işaretli alanları doldurmanız zorunludur.

SİPARİŞİ VEREN KİŞİNİN BİLGİLERİ		SİPARİŞİ TESLİM ALACAK KİŞİNİN BİLGİLERİ	
Kişisel Bilgiler		Kişisel Bilgiler	
Ad (*)	ALEV (*)	Adı (*)	
Soyad (*)		Soyadı (*)	
Sipariş veren kişiye ulaşabileceğimiz telefon no'su (*)		Sipariş teslim alacak kişiye ulaşabileceğimiz telefon no'su (*)	
Adres (*)	GEVATAĞIKALIN CAD. A (*)	Adres (*)	
Adres Devamı		Adres Devamı	
sem / İlçe (*)	MERTER (*)	sem / İlçe (*)	
Posta Kodu	34010		
Şehir	İSTANBUL		

10. Bir ürün seçecek ve seçtiği ürünü alışveriş sepetine atacak, "SATIN AL" komutunu verecek.

11. Müşteri, siparişi onaylar.



12. Onayladığı anda, bilgiler net üzerinden özel bir geçiş yoluyla ödemeyi yapan veya ödemeyi teslim alan bankaların bu işlemi onayladıkları veya reddettikleri network işleme mekanizmasına (SSL) ulaşır.
13. Kredi kartı bilgileri geçerli ise sipariş kabul edilir.
14. Aldığı ürünün ücreti banka yoluyla satıcıya ulaşır.
15. Sipariş olumlu bir şekilde tamamlandığı takdirde, müşteriye siparişiyle ilgili bilgilerin yer aldığı bir e-mail gönderilir.
16. Satın alınan ürün, önceden anlaşılmış olan güvenilir bir kargo şirketi tarafından, sipariş teslim alacak kişiye kimlik gösterilmesi karşılığında teslim edilir.