

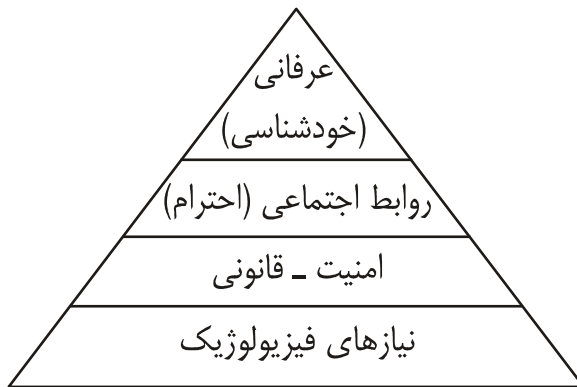
# تجارت الکٹرونیکی

مدرس: استاد مہدوی جم

تہیہ و تنظیم: ندا اشرفی

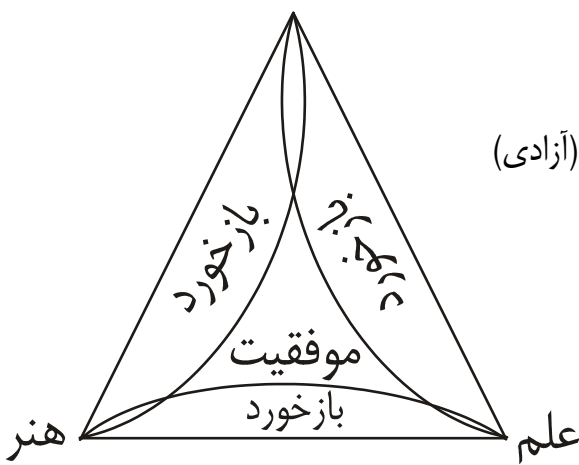
قباستان ۸۹

## ۱ - مثلث موفقیت را کشیده و اجزا آن را شرح دهید؟



هرم مازلو

افزایش لذت  
کاهش رنج } فلسفه



(۱) سوگیری  
(۲) انتقادپذیری  
(۳) تکرارپذیری (آزادی)

خبرگان (دکتری)  
روش تحقیق  
تجربه (سعی و خطا)

متناسب در اجرا  
مدیریت  
موسیقی  
فیلم } هنر

\* برنامه‌ریزی دراز مدت باعث موفقیت می‌گردد.

## ۲ - تجارت چیست؟

مبادله آزادانه کالا و خدمات بصورت آزادانه. اگر تجارت آزاد نباشد ما نمی‌توانیم به آن تجارت بگوئیم.

## ۳ - عوامل مؤثر در تجارت چیست؟

- (۱) خریدار و فروشنده: خریدار کسی که پول می‌پردازد و فروشنده کسی که پول را می‌گیرد.
- (۲) بازار: محل یا مکانیزی است که مبادله را آسان یا ممکن می‌سازد. به مجموعه‌ای از خریداران بالقوه و بالفعل یک کالا یا خدمات اطلاق می‌شود.
- (۳) کالا یا خدمات: کیفیت به معنای برآورده کردن انتظارات مشتری از کالا است.
- (۴) پول: کالای واسطه‌ای که بوسیله مردم پذیرفته شده و در معادله جای کالای دوم را می‌گیرد.

نکته: پول کاغذی یک سند اعتباری است (مانند چک) که دولت آن را بجای پول انتشار می‌کند.

۵) مالیات و تعرفه: مالیات درصدی از ارزش مبادله است که دولت در عوض خدمات خود از هر مبادله دریافت می‌کند. این مالیات می‌تواند سالانه و یا از هر معامله اخذ شود.

۶) قاجاق: ریسک سرمایه‌گذاری را فوق‌العاده افزایش می‌دهد. به ورود و خروج کالا که بصورت مخفیانه از مزره‌های کشور وارد یا خارج می‌شود.

۷) سوبسید یا یارانه: عبارت است از کمک‌ها مالی که دولت جهت حمایت از تولید کننده عموماً به تولید کننده می‌پردازد.

#### ۴ - کارکردهای پول چیست؟

- ۱) واسطه‌ای برای تسهیل معامله و تجارت است. (در صورتی که واحد پول خیلی بی‌ارزش باشد یا خیلی بزرگ باشد پول می‌تواند مشکل ساز باشد).
- ۲) وسیله اندازه‌گیری ارزش و سود و زیان است.
- ۳) وسیله‌ای برای پرداخت در حال و آینده می‌باشد.
- ۴) ذخیره ثروت به شرط آنکه نرخ تورم زیر ۵٪ باشد.

#### ۵ - ثروت چیست؟

الف) منابع طبیعی (چراگاه - زمین - برده) - قرن ۱۶ : فلزات قیمتی و طلا و ...

کالا - صادرات	} (ب) تولید: در قرن ۱۷ و ۱۸
سرمایه - سرمایه‌گذار	
کارگر	
فروش - فروشنده - مصرف‌گرایی	
خریدار	

خریدار را کینز تعریف نمود.	} ثروتمند متوسط (بیشترین خرید کننده) فقیر
موافق دخالت دولت در اقتصاد - مالیات ببندد دولت اقشا جامعه	

#### ۶ - ارزش چیست؟

به معنی مبادله پول‌ها رایج می‌باشد هر دو خریدار یا فروشنده مجموعه پولهای خارجی

\* در مبادله پول با پول خارجی خریدار و فروشنده‌ای وجود ندارد.

۱ - نرخ ارز را دولت تعیین می‌کند. (ارز دولتی)

۲ - نرخ ارز شناور است، براساس عرضه و تقاضا در آن صورت قیمت واقعی ارز مشخص می‌شود. در این حالت شناور می‌توان وضعیت اقتصاد کشور را سنجید.

۷ - وظیفه بانک در تجارت چیست؟

✍ (۱) بانک محل ذخیره پول

(۲) تولید پول نقد

(۳) وام و بهره

بهره ۲ نوع است:

الف) بهره‌ای که بانک به سپرده‌گذاری می‌دهد که از شاخص‌های مهم اقتصاد است.

ب) بهره‌ای که وام‌گیرنده به بانک پرداخت می‌کند عموماً محل درآمدزایی بانک می‌باشد.

(۴) مشارکت در مسائل اقتصادی

(۵) اعتبار (قبل از اینکه پول پرداخت کنیم خرید انجام دهیم).

میزان توانایی خرید به سوابق مالی شما بستگی دارد. هرچه خوش حساب‌تر باشید اعتبار بیشتر است. اعتبار باعث می‌شود پول جاری به میزان بسیار زیادی از جامعه حذف گردد.

نکته: اجتماعی - این سیستم باعث تقویت راستگویی می‌شود.

نکته: *Share* کوچکترین واحد مالکیت در یک شرکت یا کارخانه

۸ - نقش سهام در تجارت چیست؟

✍ سهام عبارت است از سندی که شرکت‌ها برای آن دارایی‌های خود را به سهام‌داران واگذار می‌کند و آنها را سرکار خود شریک می‌سازد. به آنها سود پرداخت کرده و در اداره شرکت سهیم می‌کنند. اغلب شرکت‌های *IT* مانند میکروسافت با این روش تأمین مالی نموده‌اند.

نکته ۱: چگونه سرمایه برای کار خود فراهم کنیم؟ وام و سهام.

نکته ۲: اطلاعات آنی در مورد قیمت سهام

تغییر سهام در آینده

تصمیم‌گیری در مورد خرید سهام

نکته ۳: و انجام خرید و فروش سهام از طریق وب یکی از بهترین مثال‌ها در این فصوص سهام *Dowjones* می‌باشد.

*Dowjones* سهام ۳۰ شرکت معتبر است که عمده آنها در حوزه *IT* فعالیت می‌کنند.

مانند *Microsoft*

۱۰ - شاخص‌های مهم اقتصادی چیست؟

✍ (۱) نرخ بهره: منظور بهره‌ای است که بانک به سپرده‌گذار می‌دهد و بدین وسیله جریان پول را در جامعه به سوی بانک هدایت می‌کند.

**۲) نرخ تورم: inflation**

به معنی بیشینه بودن میزان پول در گردش از حد متعادل می‌باشد. روش اندازه‌گیری تورم به این ترتیب است که چندین طبقه از انواع کالاهای ضروری را در نظر گرفته برای هر طبقه کالاهای خاصی را مشخص می‌کنیم و تفاوت قیمت‌های این کالاها بیش از حد کالا بصورت دو سالانه یا سالانه یا ماهانه اندازه‌گیری می‌کنیم. گرانی یا قیمت کالا در یک اقتصاد سالم براساس قانون عرضه و تقاضا تعیین شده و بسیار متغیر است.

نکته: تورم به میزان کم (محدود ۱٪) امر واجبی است و به رونق اقتصاد کمک می‌کند. تورم منفی فاجعه اقتصادی است و به منزله بمران یا رکود اقتصادی می‌باشد.

**۳) نرخ بیکاری:**

عبارت است از درصد تعداد بیکاران به تعداد افراد فعال جامعه

**۴) نرخ فلاکت:**

عبارت است از جمع نرخ بیکاری و نرخ تورم اگر از ۲۰٪ بالاتر برود وضع بدی است در جامعه

**۵) میزان تولیدات ناخالص داخلی (GNP):**

مجموعه تولیدات و خدمات که در داخل کشور به وجود آمده، اعم از سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی و سود و زیان. درصد **GDP** را نسبت به سال گذشته اندازه می‌کنند.

**۶) ضریب جینی:**

این ضریب بین صفر تا یک، ۰٪ تا ۱۰۰٪ تغییر می‌کند. صفر به معنای آن است که تمام افراد جامعه دارای ثروت برابرند. یک یعنی تمام ثروت جامعه دست یک نفر است. بهترین کشور در این زمینه سوئد با ۲۳٪ می‌باشد. ایران و امریکا دارای ضریب جینی ۴۲٪ می‌باشد.

**۷) بحران اقتصادی:**

به معنی کاهش مداوم قیمت‌ها می‌باشد و اگر حل نشود به رکود اقتصادی تبدیل می‌گردد.

**۱۱ - سازمان‌های بین‌المللی تجارت را نام ببرید.**

۱ - بازار مشترک اروپا (با بیش از ۳۰۰ میلیون جمعیت)

۲ - **G8**: ۶۵ درصد اقتصاد هشت کشور صنعتی جهان (امریکا - آلمان - روسیه و فرانسه - آلمان - بریتانیا - ژاپن - کانادا)

۳ - **GATT** جهانی سازی موافقت نامه عمومی تعرف و تجارت

۴ - *WTO* سازمان تجارت جهانی

شرایط عضو شدن در *WTO* :

- حق کپی رایت (به معنای محفوظ ماندن امتیاز مؤلفین و مخترعین می باشد)

- سوبسید

- اقتصاد آزاد (غیردولتی)

که در کشور ما به شکل رونق بازار بورس نمایان شد (خصوصی سازی)

۵ - *OPC* سازمان های صادر کننده نفت.

۱۲ - مهم ترین و بزرگترین مناطق تجارت آزاد جهان کدام است؟

✍ (۱) اتحادیه تجارت آزاد اروپا

(۲) مناطق آزاد تجارت آمریکا *FTAA*

(۳) بازار تجارت آزاد در آمریکا *NAFTA*

(۴) اتحادیه تجارت آزاد جنوب آسیا *SAFTA*

۱۳ - تجارت الکترونیک چیست؟ (مهم)

✍ نکته: در بازار رقابتی نبود تجارت الکترونیک ورشکستگی

نکته: مزایای اصلی: (۱) راحتی (۲) کاهش (انواع هزینه) (وقت، سوخت، کاغذ، تولید) (۳) افزایش سرعت مراحل

فروش (۴) توان مقایسه به کاربر محیط زیست (۵) شفاف سازی (۶) خریدار محور (۷) درستدار محیط تولید زیست

**تعریف ۱:** تجارت الکترونیک یا بازاریابی الکترونیک عبارت است از خرید و فروش محصولات یا خدمات از طریق

سیستم های الکترونیکی مثل (اینترنت و شبکه های رایانه ای)

نکته: میزان تجارت الکترونیک به فاطر گسترش استفاده از اینترنت رشد فوق العاده ای داشته است.

**تعریف ۲:** تجارت الکترونیک عبارت است از یافتن منابع، انجام ارزیابی، مذاکره، سفارش، تحویل، پرداخت و خدمات

پشتیبانی که بصورت الکترونیک انجام می شود.

**تعریف ۳ (ساده):** تجارت الکترونیک عبارت است از مبادله تجاری بدون استفاده از کاغذ

۱۴ - عناصر اصلی تجارت الکترونیک را نام ببرید.

۴ - موبایل

۳ - *ATM* (خودپرداز)

۲ - کارت هوشمند

✍ ۱ - اینترنت

۵ - امنیت

## ۱۵ - اینترنت چیست؟ (از نظر تجارت الکترونیک)

شبکه کامپیوتری که در دسترس عموم بوده که می‌تواند بسیاری از شبکه‌های کوچک را بهم وصل نماید.

## تعریف ساده اینترنت:

عبارت است از شریک شدن در حافظه سوپر کامپیوترها از طریق کامپیوتر یا شبکه‌های مخابراتی

## ۱۶ - اجزای اینترنت چیست؟



(۱) شبکه: شامل

*Station*

*Server* سرور

خطوط ارتباطی

نرم افزاری مربوطه

*ISP* ها

## (۲) پروتکل (قرارداد)

مشهورترین نوع پروتکل‌ها (*TCP/IP*) است که *TCP* برای ارسال اطلاعات است و *IP* برای

آدرس‌دهی و دریافت اطلاعات است.

(۳) *WWW*

مهمترین سرویس پروتکل اینترنت است *FTP* هم از اهمیت زیادی برخوردار است.

(۴) *Email*

همان پست الکترونیکی است.

## (۵) سایت‌های اجتماعی

سایت‌های اجتماعی که به شدت جای وب سایت‌ها را می‌گیرند. مثل: *facebook* تویتر - یوتیوب

## (۶) بقیه سرویس‌ها

مثل *Newsgroup - BBS* گروه‌های خبری

## ۱۷ - وب چیست؟

وب در سال ۱۹۹۱ توسط آقای تیم برونزلی و همکارانش در سوئیس و انجمن *Cern* (تحقیقات اتمی) به

وجود آمد.

## ۱۸ - شاخص های وب کدامند؟

- ۱) دستورات حالت گرافیکی داشته و به وسیله ی آیکون ها اجرا می شوند و با زدن یک دکمه پیچیده ترین دستورات اجرا می شوند.
- ۲) زبان **HTML**:  
که امکان ارتباط اینترنتی را ساده کرده است و **HyperLink** ایجاد کرده است.
- ۳) **URL** (مکان واحد منبع):  
این قاعده باعث می شود که نام وب سایت ها یا فایل های اینترنتی به وسیله ی شرکت های خاصی ثبت گردیده است. که نباید تکراری باشند پس نتیجه موجب به وجود آمدن **IP** و **Domain** شد.
- ۴) معماری در وب همان **Client/Servers** است.  
نکته: با توجه به حجم درخواست های بسیار زیاد روی سرور
- ۵) اطلاعات در قالب وب سایت در اینترنت ذخیره می شوند. مدخل ورودی هر وب سایت (**Homepage**) است. لینک های به قسمت های دیگر سایت یا در وب سایت های دیگر وجود دارد.
- ۶) **Browser** یا مرورگر که کارش این است که پیام هایی به زبان **HTML** را که فاقد زیبایی و مفهوم و تکاملی است به شکل مناسبی نمایش می دهد.
- ۷) **Searchingses** یا موتورهای جستجو با توجه به منابع فوق العاده زیاد اینترنتی یافتن یک وب سایت مطابق با نیاز بدون موتور جستجو غیرممکن است پس وجود موتورهای جستجو مثل (**Yahoo**) یا (**Google**) لازم است.

## ۱۹ - تاریخچه تجارت الکترونیک را بیان کنید.

- ۱- اصطلاح تجارت الکترونیک در سال ۱۹۷۰ بوجود آمد در آغاز شبکه اینترنت نقش کمک کننده، داشت و از دو تکنولوژی زیر استفاده می کرد.

الف) **EDI** = مبادله ی الکترونیکی اطلاعات مثل **Email**

ب) **EFT** = مبادله ی الکترونیکی سرمایه مانند دستور خرید یا صورت حساب یا ...

### ۲) کارت های اعتباری:

- هرچند که کارت های اعتباری از سال ۱۹۲۰ وجود داشته اند. ولی الکترونیکی شدن این کارتها گام بزرگی در پیشرفت تجارت الکترونیک بود.

نکته: نقش زمینه های فرهنگی در پیشرفت های تکنولوژی گامی مثبت بوده و باعث رونق تکنولوژی با حداقل هزینه می شود ولی گاهی هم برعکس است. مثلاً در کشورهای جهان سوم.

کلمه بومی سازی برای رفع همین مشکل بوجود آمده است.

### – انواع کارت‌های اعتباری از نظر تجاری

- ۱) کارت‌های قرض‌الحسنه
- ۲) کارت‌های اعتباری: بیش از مقدار موجودی و براساس اعتبار می‌توان خرید کرد. صورت حساب ارسال می‌شود.
- ۳) کارت‌های بانکی
- ۴) کارت‌های قابل شارژ: بلیط مترو
- ۵) کارت‌های هوشمند: کارت سوخت و دفترچه خدمات درمان

### ۳ – *ATM* (خودپرداز) *Automatic teler machin*

این ماشین‌ها یکی از اجزای اصلی تجارت الکترونیک می‌باشند و بوسیله کارت‌های هوشمند کار می‌کنند. *ATM* یک شبکه داخلی بانک است با استفاده از خطوط تلفن به اینترنت وصل نیست.

نکته: از نظر حقوق انسانی و مریع شخصی کارت‌های اعتباری مشکلاتی را بوجود می‌آورند. این کارت‌ها زندگی فصولی را از بین می‌برد.

### ۴ – تلفن بانک

در سال ۱۹۸۰ راه‌اندازی شد.

### ۵ – سیستم رزرو خطوط هوایی

یکی از قدم‌های مهم در تجارت الکترونی سفارش‌سندلی هواپیما از طریق اینترنت می‌باشد در ادامه کلیه سفارش‌ها از طریق اینترنت توسعه یافته و انقلابی در داد و ستد ایجاد نمود. زیرا لزوم وجود مشتری در محل فروش را از بین برد.

### ۶ – فروش آنلاین

تکاملی قبلی

### ۷ – *ERP* (برنامه‌ریزی منابع سازمانی)

کلیه فرایندهای سازمانی از قبیل تولید، مسائل مالی، انبارداری، منابع انسانی (استخدام و ...)، فروش و غیره... از طریق برنامه وب بیس *web base* انجام می‌شود.

### ۸ – *Data Meaning*

به این مفهوم است که با تجزیه و تحلیل اطلاعات بتوانیم نقشه‌ای برای آینده تجاری خود بکشیم.

### ۹ – انبارهای اطلاعاتی

در سازمان‌های اطلاعاتی استفاده وسیعی دارد. مجموعه چندین اطلاعات در مورد یک موضوع را جمع‌آوری می‌کند. (هواشناسی)

## ۱۰ - اطلاعات بازار (قبل بورس)

## ۱۱ - پروتکل‌های امنیتی

با پیشرفت تجارت الکترونیک اهمیت آن نیز بیشتر شده مانند امضای دیجیتال

۱۲ - از سال ۲۰۰۰ به بعد گسترش شرکت‌های مجازی یا اینترنتی باعث نشدند اروپا و آمریکا را به شکل فوق‌العاده گسترده‌ای مجبور به استفاده از خدمات الکترونیکی نمود.

نکته: می‌توان ادعا کرد تجارت سنتی تبدیل به تجارت الکترونیک شد.

خدمات بانکداری الکترونیک شامل سه سطح ۱- اطلاع (سانی) ۲- ارتباطات (امکان مبادلات) ۳- تراکنش

۲۱ - آسیب‌شناسی شرکت‌های یارانه‌ای *Dot com* در محدوده سال ۲۰۰۰؟

در این تاریخ شرکت‌های مجازی با دنباله *com* رشد فوق‌العاده زیادی داشتند که دارای شاخص‌های زیر بودند.

۱ - تدبیری در ایجاد بیشتر آنها وجود داشت و بعضاً بجز یک وب سایت زیبا چیز دیگری نبودند.

۲ - وارد بازار سهام شده و سهام خود را عرضه کردند.

۳ - به سرعت ورشکست گردیدند به شکلی که دنباله *com* ضد ارزش شد و تاثیر آن چند سال در تجارت الکترونیک باقی‌ماند. اصطلاح شرکت‌های مجازی و حبابی از همین جا بوجود آمده.

نکته: مثلث موفقیت به همین خاطر اهمیت دارد.

نتیجه اینکه ایجاد یک شرکت مجازی فوق‌العاده آسان اما هدایت آن نیاز به مدیریت و استراتژی محکم شناخت محیط و وجود زیر ساخت‌های فرهنگی، اجتماعی و تکنولوژی دارد.

نکته: استراتژی به معنای راهکار اصلی یا مادر بوده که راهکارهای دیگر از آن نشأت می‌گیرد.

## ۲۲ - طبقه‌بندی تجارت الکترونیک از طریق الگوی 3C را کشیده و تشریح فرمائید؟

۱ - تجارت *Commence*

منظور شرکت‌هایی است که فروش خود را از طریق اینترنت

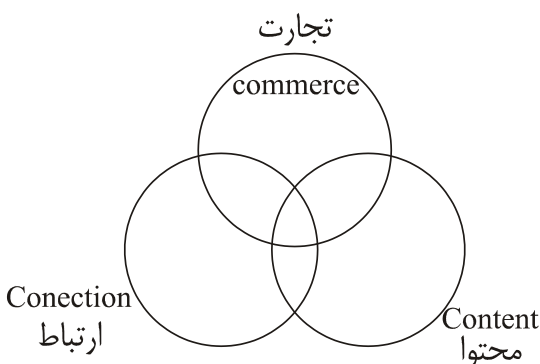
انجام می‌دهند. مثل آمازون - فروش کتاب

۲ - محتوا *Content*

شرکت‌هایی که محتویات چیزی که می‌خواهند بفروشند در وب

قرار می‌دهند. گسترده‌ای از سر خط خبر تا وب لاگ دارد. (سایت‌های

اجتماعی)

۱ - *Download* ← *Mp3*

۲ - غیرقابل دانلود ← *game*

نکته: هزینه این تجارت یا از طریق کارت‌های اعتباری یا از طریق *price per click* گرفته می‌شود. (*ppc*)

۳ - ارتباط *Connection*

شامل سامانه‌های کارهای اعتباری، پشتیبانی از ارتباط اینترنتی

نکته: بسیاری از شرکت‌های از این الگو بصورت مطلقاً استفاده می‌کنند. مثل *American online*

۲۳ - بسته‌های لازم برای ایجاد تجارت الکترونیک چیست؟

۱ - رفع موانع حقوقی مانند:

(۱) حق کپی رایت

(۲) قانون جرائم رایانه‌ای

(۳) قانون امضای دیجیتال

(۴) قانون خدمات پزشکی از راه دور

(۵) قانون ارتباطات و چند رسانه‌ای

نکته: دولت مالزی از پیشگامان اجرای قوانین مزبور در آسیا می‌باشد. اقدامات این کشور شامل:

۱- ایجاد دولت الکترونیک

۲ - کارت‌های چند منظوره

۳ - مدارس هوشمند

۴ - سلامتی از راه دور

۵ - کسب و کار اینترنتی

نکته: فرآیند الکترونیکی کردن دولت مجازی

۱ - فهرست کردن: با ایجاد یک سایت فهرست امکان وصل و استفاده برای سایت‌ها نیز فراهم شود. معمولاً در سایت فهرست، موضوع‌ها بر اساس وظایف یا عناوین وزارتخانه‌ها موسسه‌های دولتی تقسیم بندی می‌شود.

۲ - روش‌های ارتباطی: روش از قبیل نمایش در همه اوقات روز، صرف وقت کم به دلیل عدم مراجعه مضوری و مواجه شدن با مشکلات رفت و آمد، ایستادن در نوبت و عدم پاسفگویی در اداره‌ها، بافبرند.

روابط دوطرفه باشد یعنی نقش فعال به شهروندان می‌دهند. مثل سیستم‌های *On-Line* و *Of-Line*

۳ - انسجام عمودی: سیستم‌های ارتباطی جدید، انتظارات شهروندان افزایش - وظایف مشابه ابتدا همسان می‌شوند و این کار از طریق یک بانک اطلاعاتی متمرکز انجام می‌گیرد.

۴ - انسجام واقعی: شهروندان نیازهای مختلفی از قبیل آموزش، بهداشت، غذا، مسکن و ... برای افزایش کارایی و اثر بخشی سیستم های ارتباطی دیجیتال و محقق کردن یک سیستم دولتی الکترونیکی سه اصل زیر اهمیت دارند:

الف) دسترسی همگانی (مثل: سیستم های پاستگویی خودکار تلفنی و تسهیلات فیزیکی ارائه خدمات یا ترمینال عمومی برای دسترسی استفاده کرد).

ب) جنبه محرمانه بودن (مثل: مفض وب سایت و سلامت اطلاعات آن اهمیت فراوانی دارد).

پ) تأکید شهروندان بر مدیریت (از تفاسم و امدها به همدیگر و همکاری آن برای بهبود امور و از نظر خارجی رضایت و راحتی شهروندان در اثر استفاده از فناوری ارتباطی و اطلاعاتی را مدیریت تضمین کند).

۲ - زیر ساخت های تکنولوژی شامل:

۱ - سخت افزارهای رایانه ای

۲ - شبکه های مخابراتی شامل *ADSL*

۳ - نرم افزار شامل سیستم ها عامل و نرم افزارهای کاربردی

۴ - نیروی انسانی متخصص

۳ - زیر ساخت های فرهنگی و اجتماعی

۱ - آشنایی با زبان های خارجی (با توجه به اینکه ۹۵٪ اینترنت به زبان انگلیسی است عدم آشنایی با این زبان به معنای محدودیت از اینترنت و به عبارت دیگر بی سوادی است).

۲ - اطلاع رسانی

۳ - ایجاد دولت الکترونیک

۴ - پیشگامی دانشگاه های و مدارس

نکته: یکی از معضلات دولت الکترونیک و کسب و کار الکترونیک (شکاف دیجیتال) است. یعنی درصدی از مردم که اطلاعات اینترنتی لازم را ندارند متضرر خواهند شد.

۲۴ - ویژگی یک فروشگاه اینترنتی چیست؟

۱ - فروشگاه و فروشنده وجود ندارد. (ویژگی مکانی)

۲ - شبانه روزی است. (ویژگی زمانی)

۳ - مشتری ها از تمام نقاط دنیا با فرهنگ و سلیقه گوناگونی مراجعه می کنند. (مشکلات فرهنگی)

۴ - قابلیت عرضه کالا با استفاده از مزایای تکنولوژی

۵ - بازاریابی مستقیم

\* ۶ - استفاده از گروه های خبری و تبادل نظر الکترونیکی (مهم)

۷ - کارت های اعتباری و هوشمند

۸ - چک و پول الکترونیکی

۹ - امضای دیجیتال - رمز گذاری - مسأله امنیت

نکته: با توجه به شفاف‌های ذکر شده یک فروشگاه الکترونیکی باید دارای ۲ استراتژی باشد:

الف) استراتژی قبل از شروع فعالیت تجاری

ب) استراتژی مین فعالیت تجاری

شامل: اهداف کوتاهی مدت (هفتگی)

اهداف میان مدت (ماهانه)

اهداف دراز مدت (سالانه)

نکته: استراتژی به معنای راهکار مادری است که بقیه راهکارها از آن نشأت می‌گیرد.

\* ۲۵ - تلفن همراه چه نقشی در تجارت الکترونیک دارد؟ (مهم)

یکی از خدمات موبایل به تجارت الکترونیک خدمات (*Mobile payment*) می‌باشد.

شرح سیستم:

۱) افتتاح حساب با حداقل موجودی در بانک

۲) درخواست کارت با مشخصات:

الف) شماره کارت ۱۶ رقمی

ب) تاریخ انقضاء

ج) رمز یا کد اعتبار سنجی *CVV2*

د) اسم دارنده حساب

۳) دریافت نرم‌افزار و نصب آن در موبایل به وسیله اینترنت، بلوتوث یا حافظه‌های جانبی

۴) تنظیمات نرم‌افزار در داخل موبایل شامل:

الف) ورود شماره ۱۶ رقمی

ب) تاریخ انقضاء

ج) کد اعتبار سنجی

د) رمز اختصاصی ۵ رقمی

۲۶ - انواع خدمات کارت کدام است؟

۱) کارت نقدی یا *ATM*

۲) کارت اعتباری به این معنی که بیشتر از موجودی می‌توانید خرید انجام دهید و صورت حساب آن برای شما

مثل تلفن ارسال می‌شود.

۳) بن کارت سرویس است که سازمان‌ها به کارکنان خود می‌دهند.

## ۲۷ - مکانیزم خرید چیست؟

اقدام به خرید نموده و در هنگام پرداخت پول بعد از وارد کردن رمز ۵ رقمی وارد سیستم شده و نوع کارت خدمات را وارد نموده (مثلاً کارت اعتباری) پس شناسنامه فروشگاه و بعد آن را تأیید می‌کنیم. در ادامه یک پیامک به هر دو طرف معامله فرستاده می‌شود که مشخصه جابجایی پول از حساب‌های مختلف است.

نکته ۱: یکی از بهترین راه‌های تضمین امنیت مالی، بازفورد آن لاین می‌باشد.

نکته ۲: برای اکتترل یا مفاظت مساب‌های مالی از ممله‌های اینرنتی دائماً باید گردش آنها را چک کرد.

نکته ۳: هر دو طرف معامله باید طرف قرارداد یک بانک یا موسسه اعتباری باشند.

## ۲۸ - انواع گزارشات و خدمات سیستم موبایل چیست؟

- |                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| ۱- اعلام موجودی | ۲- چند گردش آخر حساب |
| ۳- پرداخت قبوض  | ۴- خرید شارژ موبایل  |
| ۵- خرید نقدی    | ۶- انتقال وجه        |

## ۲۹ - معایب این سیستم خرید موبایل چیست؟

- ۱ - قطع شدن نابهنگام سیستم
- ۲ - ضعف سیستم در اثر ارتباط بیش از اندازه متأسفانه در کشور ما سازمان‌هایی که این در آنها روی می‌دهد. بسیار هستند و معمولاً در زمان‌هایی مثل (اول هر ماه، اول مهر ماه، ۵ روز آخر سال و اعیاد) این اتفاق بسیار رخ می‌دهد.

## ۳۰ - امنیت اطلاعات چیست؟

به مجموعه‌ای از تدابیر، روش‌ها و ابزار برای جلوگیری از دسترسی و تغییرات غیرمجاز در نظام‌های رایانه‌ای و ارتباطی اطلاق می‌شود. باید توجه داشت امنیت بیش از نصب یک فایروال و *username* و *password* می‌باشد.

## ۳۱ - ارکان اصلی سیستم امنیت اطلاعات چیست؟

- ۱ - محرمانگی: اطمینان از اینکه اطلاعات فقط برای افراد یا بخش‌های مجاز قابل دسترس است.
- ۲ - صحت یا اصالت: اطمینان از اینکه دارایی‌های سیستم توسط افراد مجاز و به روش مجاز قابل تغییر است.
- ۳ - دسترس‌پذیری: اطمینان از اینکه دارایی‌های یک سیستم همیشه و درمواقع لزوم برای افراد مجاز قابل دسترسی است.

نکته ۱: سیستم‌های رایانه‌ای بطور ذاتی امن نیستند مخصوصاً در کشورهای جهان سوم

نکته ۲: ضعف پیکربندی (توپولوژی) و عدم آگاهی کاربران مشکلات امنیتی را چند برابر می‌کند.

### ۳۲- رایج ترین حملات امنیتی که در یک شبکه ممکن است رخ دهد چیست؟

- ✍️ (۱) قطع ارتباط: این امر زمانی رخ می دهد که دسترسی به منبع امکان پذیر نباشد. مثلاً در خواست هایی بیشتر از آنچه که ماشین بتواند پردازش کند ارائه گردد. که از شایع ترین حملات می باشد.
- (۲) استراق سمع: در این حمله یک بخش غیرمجاز برسرراه انتقال اطلاعات قرار گرفته و اطلاعات را بدست می آورد.
- (۳) تغییر: در این حمله نه تنها یک بخش غیرمجاز به اطلاعات دسترسی می یابد بلکه آن را تغییر هم می دهد.
- (۴) جعل هویت: در این حمله یک بخش غیرمجاز اطلاعات جعلی خود را وارد سیستم می کند و بدین ترتیب به جای فرد مجاز عمل می کند.

نکته: در هنگام انجام عملیات مساس امنیتی در اینترنت باید به *URL* ها توجه کنیم.

### ۳۳- چگونه سیستم های رایانه ای و شبکه ها را ایمن کنیم؟

#### ✍️ (۱) امنیت فیزیکی و سخت افزاری

- شامل: ۱- کنترل دسترسی
- ۲- دستگاه های ذخیره سازی
- ۳- تهیه دستورالعمل بهره برداری و نگهداری
- ۴- تهویه هوا
- ۵- اطفاء حریق

#### (۲) امنیت در ارتباطات و پروتکل های ارتباطی

- شامل: ۱- نحوه ارتباط
- ۲- رمزنگاری
- ۳- حذف نودها و تجهیزات اضافی

#### (۳) امنیت در سیستم عامل

- شامل: ۱- ثبت وقایع سیستم برای پیگیری های قانونی
- ۲- وجود پشتیبان

#### (۴) امنیت در سرویس ها و پایگاه های داده

- شامل: ۱- ثبت رویداد
- ۲- تهیه پشتیبان

#### (۵) امنیت در نرم افزارهای کاربردی

- شامل: ۱- تولید کننده مطمئن
- ۲- ارزیابی قبل از اجرا
- ۳- هویت سنجی
- ۴- رمزنگاری
- ۵- ثبت رویداد و پشتیبانی

نکته: اگر امنیت مساوی اذیت باشد صد در صد از بین می رود.

### ۳۴ - مراحل طراحی وب سایت چیست؟

۱ - ثبت دامنه *Domain* یا دامنه:

ثبت آدرس اینترنتی به شکل (*www.yourname.com*) رجیستر کردن به معنی است که شخص دیگر نمی‌تواند این نام را به خود اختصاص دهد.

نکته: در ثبت *domain* یک *IP* ۱۲ رقمی وجود دارد.

۲ - میزبانی وب سایت:

به معنی اجاره حافظه در یکی از سرورهای متصل به اینترنت این سرویس به همراه پشت الکترونیکی آمار بازدید کنندگان با جزئیات کامل را به شما ارائه می‌کند. اندازه حافظه - میزان اندازه *up - down*

نکته: اینترنت با *IP* ۱۲ رقمی کار می‌کند.

۳ - طراحی:

با نرم‌افزارهایی چون *Java Dream weaver* و ... می‌توانند طراحی‌های مناسبی ایجاد کنند و در حال حاضر استفاده از الگوهای از پیش طراحی شده نیز اضافه شده است. مثل قالب‌های وبلاگ.

۴ - تجارت الکترونیک:

ایجاد بستری مناسب جهت خرید و فروش کالا و خدمات با استفاده از کارت‌های اعتباری

۵ - توسعه کاربری سایت:

به معنی افزایش آمار بازدید کنندگان و توسعه حضور در اینترنت می‌باشد. برای انجام این کار حداقل ۳ مورد زیر لازم است.

۱ - ثبت در موتورهای جستجو

۲ - تبلیغات در اینترنت (بهر)

۳ - تبادل تبلیغات با سایت‌های پر بیننده

### ۳۵ - امضای دیجیتال چیست؟

الگوریتمی است که به وسیله‌ی فرمول‌های پیچیده ریاضی کد اطلاعات را به شکلی تغییر می‌دهد که به صرف وقت زیاد و تجهیزات پیچیده می‌توان آن را کشف رمز کرد.

نکته: امضای دیجیتال ۲ کار انجام می‌دهد.

۱ - مشخص می‌کند این شخص اطلاعات را فرستاده.

۲ - مشخص می‌کند که این شخص این اطلاعات را فرستاده.

نکته ۲: انجام فرآیند رمزگذاری به وسیله‌ی ۲ کلید انجام می‌شود.

(۱) کلید خصوصی که مشابه پسورد است.

(۲) نرم افزار (رمز کننده (کلید عمومی)

مثل: *PGP* و *GNUPG*

### ۳۶- اطلاعات حساس که باید رمزگذاری شوند عبارتند از:

۱- اطلاعات کارت اعتباری

۲- اطلاعات خصوصی

۳- جزئیات اطلاعات شخص

۴- شماره‌های عضویت در انجمن‌ها

۵- اطلاعات حساس در یک سازمان

۶- اطلاعات مربوط به حساب‌های بانکی

### ۳۷- روش‌های بررسی اعتبار با اعتبارسنجی چیست؟

۱- رمز عبور

۲- کارت‌های عبور شامل کارت اعتباری یا کارت هوشمند

۳- امضای دیجیتال

۴- زیست‌سنجی شامل پیمایش اثر انگشت، پیمایش قرینه چشم، پیمایش صورت، مشخصه صدا و ترکیبی ..

۵- *CheakSum* یکی از قدیمی‌ترین روش‌های اطمینان از صحت اطلاعات ارسال شده می‌باشد. عبارت

است از جمع چند کد و قراردادن در قسمت (*cheaksum*) است.