

# تجارت الڪٽرونيڪ

# E-COMMERCE

مدرس: محمد علي فرجيان



# منابع انگلیسی

نام نویسنده (نویسندگان)	نام کتاب
Jeffrey F. Rayport; Bernard J. Jaworski	Introduction to e-commerce
<u>Turban • Lee • Kinguder</u>	<u>Electronic Commerce</u>
Tawfik jelassi, Albrecht enders	e-strategy for e-business, craeting value through e-commerce & mobile commerce
Zheng Qin	Introduction to E-commerce

# منابع فارسی

نام نویسنده	نام کتاب
حسین اطرچ	اصول تجارت الکترونیک
محمد حسن نیکبخش تهرانی، مهدی آذر صابری	آشنایی با تجارت الکترونیکی و زیر ساختهای آن
دکتر علی صنایعی	بازاریابی و تجارت الکترونیکی
موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی	تجارت الکترونیکی، مطالعات نظری و کاربردها
<u>افریم توربان ، عباس معمارنژاد</u>	<u>تجارت الکترونیکی، مفاهیم و کاربردها</u>

# موضوعات مورد بررسی



- مقدمات
- تقسیم بازار در تجارت الکترونیک
- بازارهای الکترونیکی (ساختارها مکانیزم هاو...)
- مدل‌های کسب و کار الکترونیک
- مدیریت زنجیره تامین
- امنیت در تجارت الکترونیکی
- بانکداری الکترونیک
- تاثیر تجارت الکترونیک بر رفتار مصرف کنندگان، تحقیقات بازار،...
- مدیریت روابط با مشتری
- ....

# روش های ارزیابی

- شرکت در مباحث + حضور در کلاس  
+ تمرین + بررسی موردی (۰.۲۰-۰.۴۰٪)
- امتحان پایان ترم (۰.۶۰-۰.۸۰٪)



# تجارت؟

خرید و فروش کالا و خدمات به منظور کسب درآمد میباشد ( American Heritage Dictionary)

تجارت مجموعه ای از فعالیت ها جهت عرضه محصول و خدمات از حد اقل حوزه عرضه تا سطوح بین المللی می باشد.



# فرآیند خرید کالا



# فرآیند های فروش

شناسایی نیازمصرف کنندگان

طراحی و تولید محصول

بازاریابی

مذاکرات فروش

توزیع و تحویل

خدمات و تراکنشهای مالی

گارانتی و خدمات پس از فروش



# تاریخچه تجارت الکترونیک

- سال ۱۹۶۵ انتقال الکترونیکی وجوه (EFT)
- دهه ۹۰ مبادله الکترونیکی داده‌ها (EDI)
- مترادف بودن مبادله الکترونیکی با تجارت الکترونیکی
- سال ۱۹۶۹ بوجود آمدن اینترنت
- سال ۱۹۹۰ بوجود آمدن شرکت‌های اینترنتی موسوم به Com.
- رشد سریع برنامه‌های کاربردی
- سال ۱۹۹۵ بوجود آمدن بازارهای فروش آنی و آموزش الکترونیکی
- سال ۱۹۹۹ بوجود آمدن واژه‌های همچون B2B، B2C و ...

- شرکتهای موفق :
  - سیسکو، GM، IBM، Intel.
  - Y!، Google، VeriSign، AOL، Checkpoint، eBay.
- شرکتهای ناموفق :
  - eToys، Xpeditior، MarchFirst، Webvan.





# دیدگاه‌های متفاوت تجارت الکترونیکی

- دیدگاه ارتباطات: تجارت الکترونیکی، تحویل اطلاعات، محصولات، خدمات از طریق خطوط تلفن، شبکه‌های کامپیوتری یا هر ابزار الکترونیکی دیگر می‌باشد.
- دیدگاه تجاری: ابزاری است که کسب و کارهای مختلف، شرکا و مشتریان آنها را قادر می‌سازد تا موضوعاتی چون کیفیت خدمات، سرعت تحویل خدمات و غیره را ارتقاء و موضوعاتی همچون هزینه‌ها را کاهش دهند.
- دیدگاه فرآیند کسب و کار: تجارت الکترونیکی بکارگیری فن‌آوری برای خودکارسازی تبادلات کسب و کار و جریان کار است.
- دیدگاه خدماتی: تجارت الکترونیکی، ابزاری است که از خواسته‌های دولت‌ها، شرکت‌ها مصرف‌کنندگان و مدیریت در جهت کاهش هزینه‌های ارائه خدمات در راستای بهبود کیفیت محصولات و خدمات و افزایش سرعت تحویل خدمات پشتیبانی می‌کند.



# دیدگاه‌های متفاوت تجارت الکترونیکی

- دیدگاه آموزشی: تجارت الکترونیکی شرایط لازم را برای آموزش الکترونیکی در مدارس، دانشگاه‌ها و دیگر سازمان‌های کسب و کاری فراهم می‌کند.
- دیدگاه مشارکتی: تجارت الکترونیکی چارچوبی است که شرایط لازم را برای شراکت افراد در داخل سازمان و حتی خارج از سازمان فراهم می‌کند.
- دیدگاه فن‌آوری اطلاعات: به آن دسته از کاربردهای فناوری اطلاعات که بصورت سیستمی برای پشتیبانی و پیشبرد جریان کاری و مبادلات تجاری ایجاد شده است، می‌گویند.
- دیدگاه جامعه: تجارت الکترونیکی مکانی را برای افراد یک جامعه فراهم می‌نماید تا بتوانند در آن مکان آموزش ببینند، مشارکت کنند و با یکدیگر تعامل داشته باشند.

خریدی به یاد ماندنی و مطمئن ... <<<

## فروشگاه بزرگ اینترنتی نیازکو

**بفروشش ترینها**

1. رنده ناپسردا پسر - پوست کن ارجینال
2. پد رهمه کاره قابلیت پختنیانی سیم...
3. دستگاه گردوشکن اسویکا SVEICA
4. دستگاه ایمپلاز (اصل) موبر خانگی...
5. ازی گردش پول (پدر پولدار، پدر بی پول)
6. فلش ترنسند TRANSCEND 8GB
7. مکعب روبیک (جورجین) ELLEZA
8. کرم جلوز الیزا YOUTHAIR
9. کرم رفع سفیدی مو بوت هرک YOUTHAIR
10. بلوتوث بند انگشتی

• به فروشگاه اینترنتی نیازکو خوش آمدید.

« ورود به فروشگاه اینترنتی نیازکو »



**فروش ویژه برای مهر ماه**

 <p>گرم ترو کاور TRIECOVER تخفیف: 12% قیمت: 259,999 ریال قیمت اصلی: 1,099,000 ریال</p>	 <p>دستگاه تست اسکانس ذره بینی BONTALISS تخفیف: 25% قیمت: 229,999 ریال قیمت اصلی: 165,000 ریال</p>	 <p>رنده ناپسردا پسر - پوست کن ارجینال تخفیف: 24% قیمت: 190,000 ریال قیمت اصلی: 259,999 ریال</p>
 <p>فلش ترنسند TRANSCEND 8GB تخفیف: 10% قیمت: 219,999 ریال قیمت اصلی: 190,000 ریال</p>	 <p>گرم بوتالیس (جادوگر جوانی) BONTALISS تخفیف: 4% قیمت: 299,999 ریال قیمت اصلی: 1,150,000 ریال</p>	 <p>موگن ویزیت همراه با روغن مورچه WIZZIT تخفیف: 31% قیمت: 199,000 ریال قیمت اصلی: 299,999 ریال</p>

**گروه ها / دسته ها**

ماشین های اداری و پرینتر (172)  
گوشی موبایل (73)  
قطعات کامپیوتر و لوازم جانبی (153)  
نوٹ بوک - لپ تاب (70)  
MP3 PLAYER / MP4 PLAYER (49)  
فلش کول دیسک و مموری (21)  
تلفن و فاکس (62)  
دوربین دیجیتال عکاسی (33)  
دوربین هندی کم قیمت (30)  
تلویزیون ال سی دی - ال ای دی (49)  
سیستم صوتی و تصویری (35)  
لوازم خانگی و آشپزی (202)  
لوازم پزشکی و ماساژ (21)  
لوازم آرایشی و ورزشی (17)  
لوازم آرایشی و زیبایی (182)  
نرم افزار و فیلم (220)  
عروسک و اسباب بازی (2)  
محصولات علمی و سرگرمی (6)  
کنسول بازی XBOX جدید (2)  
کیف و محصولات چرمی

فروش ویژه ...  
کالاهای جدید ...  
اقدام برجسته ...  
تمام کالاها ...

**برجسته ها (پیشنهاد)**



میراکل بلید 3 ( همراه با ت با جوی) Miracle  
تخفیف: 27%  
قیمت: 679,999 ریال  
قیمت اصلی: 490,000 ریال

سرریال آموزشی زبان انگلیسی **extr@**

# shahrvandonline.com

English کسی که در کار کوتاهی کند به غم و اندوه دچار می شود. (حضرت علی علیه السلام)

شهروند گروههای کالایی درباره شهروند فروش لفظی تامین کنندگان


به سایت شهروند خوش آمدید

گروه های کالایی

- ◀ آرایش و بهداشتی
- ◀ اسباب بازی و سنسور
- ◀ برقی و الکترونیک
- ◀ پوشاک
- ◀ ساعت، عینک و زیورات
- ◀ شوینده و پاک کننده
- ◀ صنایع دستی
- ◀ کامیون
- ◀ لوازم تحریر
- ◀ لوازم خانه و زندگی
- ◀ مواد غذایی
- ◀ ورزشی

سایت های مرتبط

- ◀ شهرداری تهران
- ◀ شهراک شهر تهران



آخرین اخبار

- ◀ عرضه میوه فله در فروشگاه های شهروند
- ◀ آغاز عرضه میوه فله در فروشگاه های شهروند .....
- ◀ \*\*\*شهادت حضرت علمی (ع)\*\*\*
- ◀ شرکت شهروند شهادت امیر مومنان را تسلیت عرض مینماید....
- ◀ فروش ویژه لوازم التحریر در فروشگاه های شهروند
- ◀ فروش ویژه شهروند به مناسبت بازگشایی مدارس تا 5 مهرماه .....
- ◀ خدمات شهروند همزمان با ماه مبارک رمضان
- ◀ تخفیف 5 تا 35 درصدی در شهروند همزمان با ماه مبارک رمضان .....
- ◀ راه اندازی اداره کنترل قیمت در فروشگاه شهروند
- ◀ کنترل دقیق کیفیت تمامی کالاهای فروشگاه شهروند ...
- ◀ ...

ارسال نظر

نام و نام خانوادگی



RTL FA

آدرس پست الکترونیکی

انتقادات و پیشنهادات

RTL FA

ارسال





محتوای سبد خرید: - مورد | ورود به سیستم | عضویت | صفحه اصلی | پنجشنبه ۱۰ مهر ۱۳۸۹



مواد غذایی و آشامیدنی | بهداشتی و آرایشی | مواد و ترف بار | لوازم خانگی و صنعتی سبک | لوازم اداری ، تحریر و فرهنگی | پوشاک و منسوجات

English Version | تعرفه تبلیغات در سایت | جستجو

- رفاه
- در باره ما
- منشور اخلاقی
- اطلاعات فروشگاهها
- برسختن و پاسخ
- تأمین کنندگان
- مشترکین رفاه کارت
- سهاکاران
- نظرسنجی

- سایت‌های مرتبط
- فروشگاه زنجیره ای اتکا
- فروشگاه زنجیره ای پارس



منطقه استانی خود را انتخاب نمایید.

لطفا استان خود را انتخاب نمایید

همه استانها

در صورت نیاز ، فروشگاه مورد نظر خود را انتخاب نمایید

ابتدا استان را مشخص نمایید

راهنمای خرید اینترنتی

فروش اینترنتی رفاه در شهر تهران

# ikco.iranecar.com

The screenshot shows the website interface for ikco.iranecar.com. At the top, there is a navigation menu with the following items: [خانه](#), [درباره ما](#), [گزارش نمایندگی](#), [مشتریان](#), and [فرآیند فروش خودرو](#). Below the menu, there is a main content area with a heading **اطلاعات ما** and a document icon. The text in this area is as follows:

1- امکان پرداخت وجه از طریق **دستگاه کارت خوان** بانک ملی مستقر در محل نمایندگی های منتخب علاوه بر پرداخت اینترنتی ایجاد شده است. مشتریان مجبور پس از انتخاب نمایندگی (مورد نظر که دارای دستگاه کارت خوان باشد) با انتخاب گزینه دستگاه کارت خوان بانک ملی می توانند شناسه های مربوطه را دریافت و جهت واریز وجه به محل نمایندگی مراجعه نمایند.

2- در صورتیکه قبلاً ثبت نام نموده اید، از طریق **صفحه مشتریان**، با وارد کردن کد کاربری و گذر واژه می توانید مراحل ثبت نام را تکمیل یا ثبت نام جدید انجام دهید. در این حالت نیازی به وارد نمودن مجدد اطلاعات شخصی نمی باشد.

3- پس از تکمیل ثبت نام (پرداخت وجه) - برای مشتری پیامک ارسال می گردد.

4- در صورتیکه قبلاً کد کاربری دریافت نموده اید، در قسمت درج مشخصات، می توان از قطعات که کاربری استفاده نمود.

ثبت نام مشتری حقوقی فقط با وارد نمودن کد مشتری ایران خودرویی امکان پذیر می باشد.

**شرایط فروش قوی و نقد و اقساط شومین شرایط ویژه خانواده های شهدا و جانبازان تا 15 مهرماه تمدید گردید.**

Below the text, there are two car listings:

- Peugeot Pars** (پژو پارس) - **فروش نقدی** (با قسط دوگانه سون-کلاس) / **نقد و اقساط** (با قسط دوگانه سون-کلاس یا ABS کلاس) / **دوگانه سون-کلاس**
- Peugeot 206** (پژو 206) - **فروش نقدی** (با قسط دوگانه سون-کلاس) / **نقد و اقساط** (با قسط دوگانه سون-کلاس یا ABS کلاس) / **دوگانه سون-کلاس**



# www.asemanbooking.com



English

مرکز خدمات مشتریان ایران آسمان ایرلاینز



تعداد از طریق این سایت می توانید فقط مورد نظر خود را بصورت اینترنتی تهیه نمایند جهت استفاده از این سیستم شما به بند کارت پلاک نمود شبکه کتاب و گد کاربرد در سیستم خرید اینترنتی شرکت هواپیمایی آسمان نیاز دارید قبل از خرید شما [www.asemanbooking.com](http://www.asemanbooking.com) را مطالعه نمایند در صورت بروز مشکل یا پیشنهادی سایت از طریق سیستم یا ایمیل [aseman@aseman-air.com](mailto:aseman@aseman-air.com) یا شماره تلفن 05113229800 تماس بگیرید. آسمان با مراجعه به [www.asemanbooking.com](http://www.asemanbooking.com) درجه اول امکان شما را فراهم خواهد کرد.

کی سی جی: راه حل اینترنتی دیگر...

فرم جستجو و ثبت سفارش

منطقه:

تاریخ رفت:

تاریخ برگشت:

نوع پرواز:

کلاس:

کنترل باطل

کد گذار پرواز:

کلمه عبور:

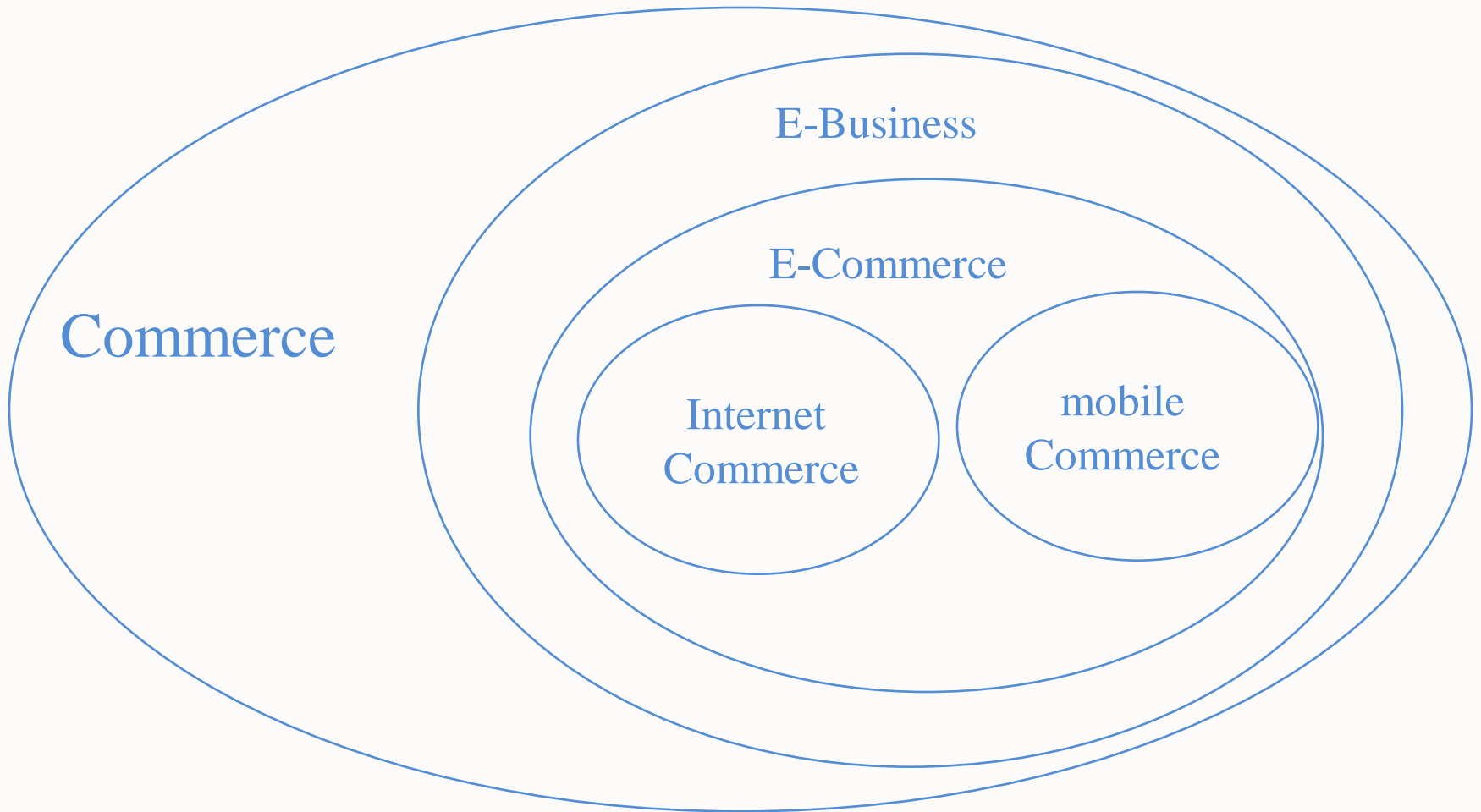
آیا میخواهم مسافر



# ارتباط کسب و کار الکترونیکی با تجارت الکترونیکی

- کسب و کار الکترونیکی گسترده و عمیق تر از تجارت الکترونیکی
- تجارت الکترونیکی :
  - خرید و فروش محصولات و خدمات
- کسب و کار الکترونیکی :
  - ارائه خدمات به مشتریان
  - مشارکت شرکای کسب و کاری
  - آموزش الکترونیکی درون سازمانی
  - مبادلات الکترونیکی درون سازمانی

# Electronic Commerce



# تجارت الکترونیک جزئی و کامل

- انجام تجارت الکترونیکی به اشکال مختلف بستگی به درجه دیجیتالی شدن (انتقال از وضعیت فیزیکی به دیجیتالی) محصولات یا خدمات، فرآیندهای تجاری و محیط در بازار دارد

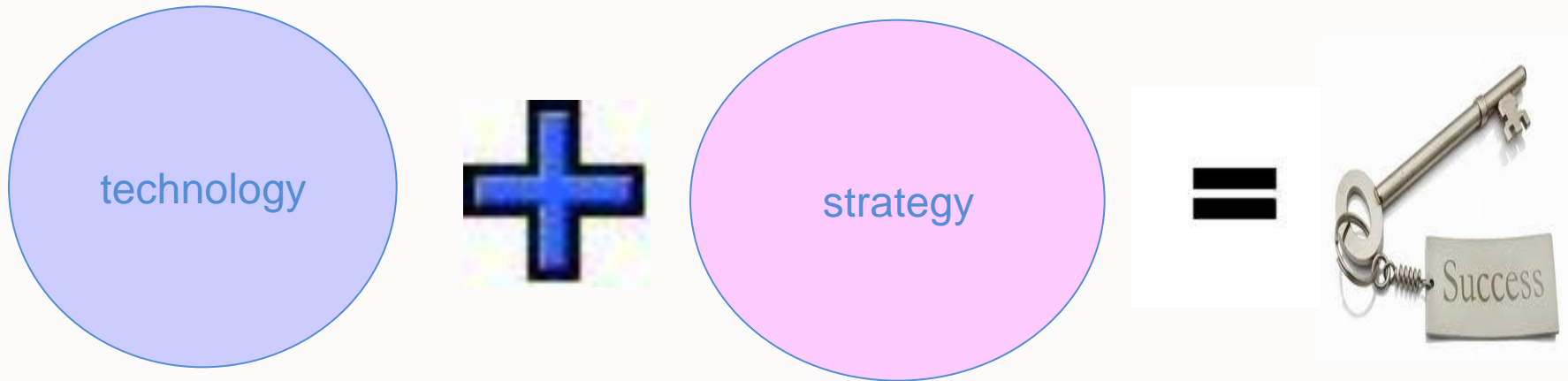
تجارت الکترونیک فرمول  
جادویی نیست!



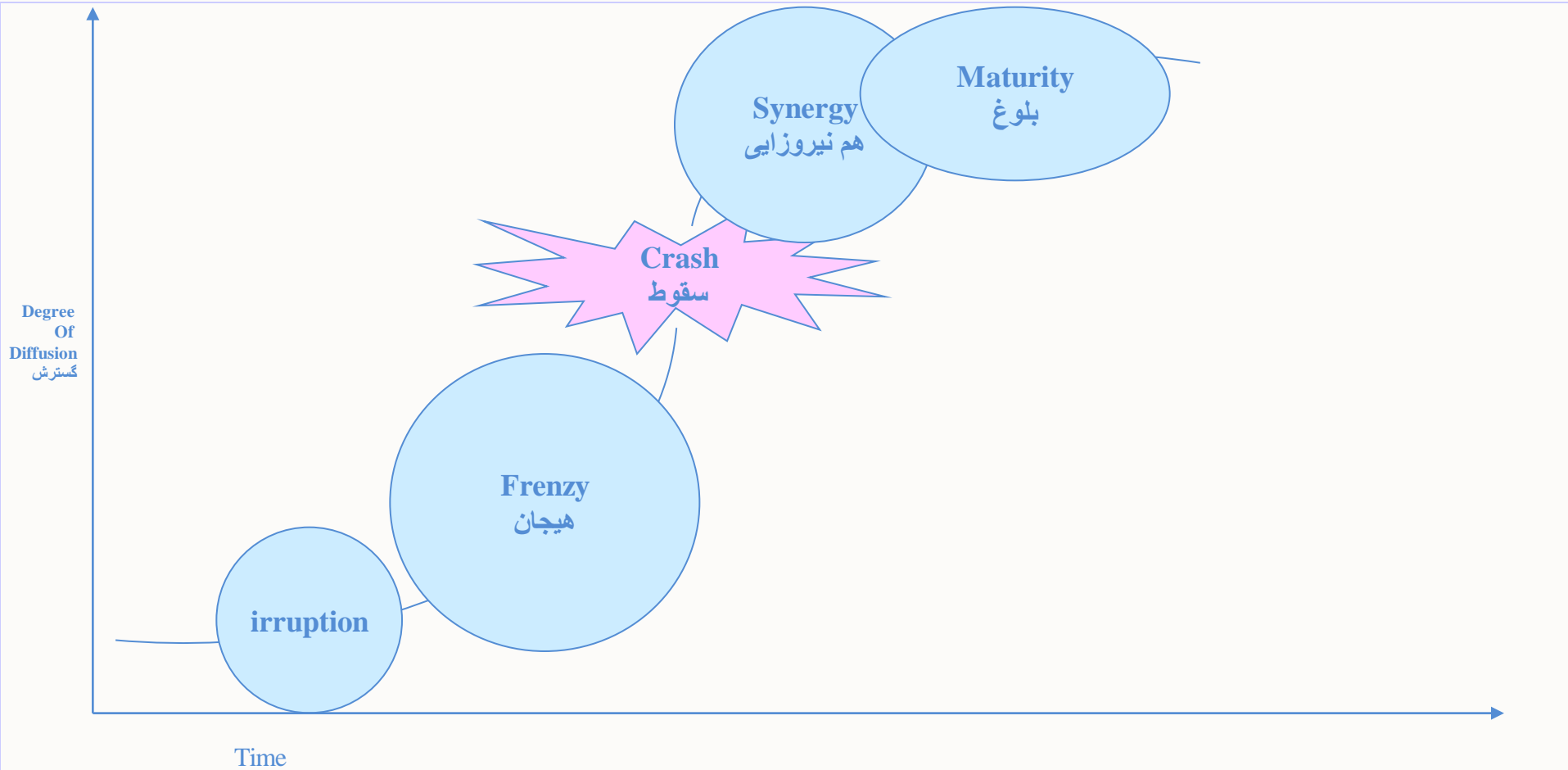
یک سازمان هرگز نباید  
جهت حضور در اینترنت  
سرمایه گذاری نماید مگر  
اینکه درک درستی از  
تاثیر این عمل بر راه کار  
خود داشته باشد.

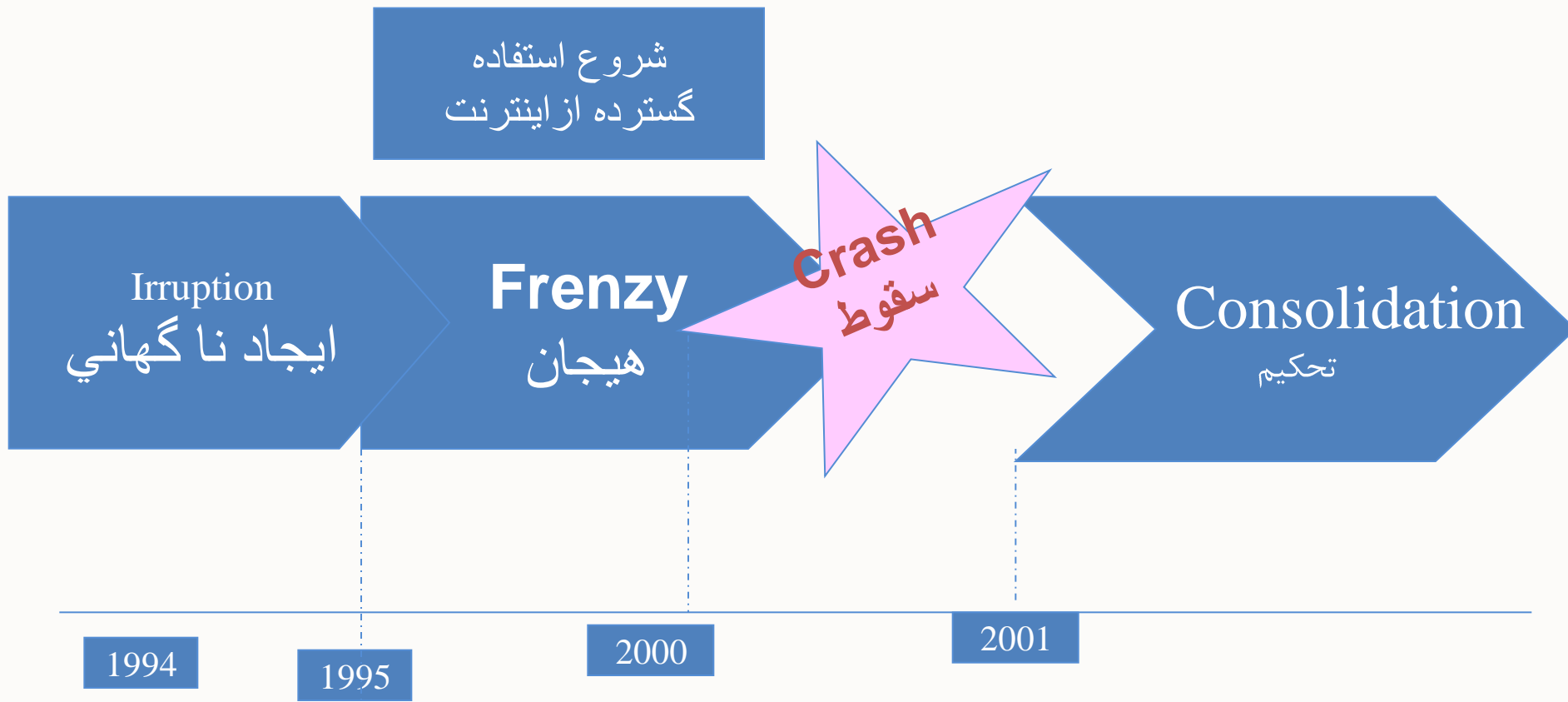


# کلید موفقیت



# تحولات ایجادى در طى مراحل مختلف گسترش يك تكنولوجى جديد







# Irruption (ایجاد نا گهانی)

- قبل از استفاده از اینترنت برای هدایت فعالیتهای تجاری از روش مبادله الکترونیکی دادهها استفاده می شد (EDI)
- مشکلات در مبادله الکترونیکی دادهها، کلیه اطلاعات و مذاکرات تجاری با ساختار <sup>✓ هزینه سنگین</sup> مشخص و تعریف شده و استفاده از پیامهای استاندارد شده از <sup>✓ مزایای محدود</sup> طریق وسایل الکترونیکی و مخابراتی از یک رایانه به رایانه دیگر منتقل استفاده کم شرکتها از این شیوه در مقایسه با استفاده گنونی از اینترنت <sup>می شود</sup> استاندارد سازی / عدم تطابق سیستمها/
- از مبادله الکترونیکی دادهها می توان برای مخابره الکترونیکی دادهها و اسنادمانند سفارشات خرید، فاکتور، اعلامیه حمل، تادیبه وصول کالا و سایر مکاتبات استاندارد بازرگانی بین طرفیت تجاری استفاده نمود.

شروع استفاده گسترده  
از اینترنت/رونق اینترنت

Irruption  
ایجاد ناگهانی

Frenzy  
هیجان

Crash  
سقوط

Consolidation  
تحکیم

1994

1995

2000

2001

# Frenzy (هیجان)

عقیده بر پتانسیل اینترنت در تولید نامحدود ارزش افزوده:



کاهش هزینه

افزایش منفعت

- عدم تمرکز بر يك مدل كسب و كار الكترونيكي مناسب
- تمرکز بر روي معيارهاي اشتباه مانند تعداد بازدیدکنندگان  
سایتهای اینترنتی

شروع استفاده گسترده  
از اینترنت/رونق اینترنت

Irruption  
ایجاد ناگهانی

Frenzy  
هیجان

Crash  
سقوط

Consolidation  
تحکیم

1994

1995

2000

2001

# Crash (سقوط)

دادن سوبسید به مشتریان  
برای افزایش سهم بازار

انتخاب خرید اینترنتی  
صرفاً به دلیل کنجکاوی

سقوط بازار در 13  
مارس 2000



شروع استفاده گسترده  
از اینترنت/رونق اینترنت

Irruption  
ایجاد ناگهانی

Frenzy  
هیجان

Crash  
سقوط

Consolidation  
تحکیم

1994

1995

2000

2001


# Consolidation (تحکیم)

توجه به مسایل بنیادی در تجارت:

- توجه به ساختار بازار
- چگونگی تولید ارزش افزوده
- چگونگی رسیدن به سود و مزیت رقابتی
- انتخاب مدل کسب و کار مناسب



# فواید تجارت الکترونیکی در برابر تجارت سنتی

- 
- حضور در بازار (همه جا و همه کس)
  - تغییر کانال‌های معمول فروش (فروش بدون واسطه)
  - معرفی و تبلیغ محصول (بدون محدودیت و در هر زمان قابل دسترسی)
  - افزایش قدرت فروش (خرید) برای فروشندگان (خریداران)
  - کاهش هزینه‌های جانبی
  - فروش الکترونیکی (هزینه فروش، نیروی انسانی، زمان عرضه...)
  - ارائه خدمات پس از فروش به مشتری (تسهیل ارتباط)
  - ورود به بازارهای جدید و استراتژیک (بدون مرز)
  - ایجاد فرصت‌های تجاری و شغلی جدید
  - قدرت تجزیه و تحلیل محصولات برای محصولات جدید و یا تغییر در آن
  - قدرت تجزیه و تحلیل بازار
  - (قانون ۷/۲۴/۳۶۵)



# منافع تجارت الکترونیکی (سازمان)

- منافع برای سازمان
  - دسترسی جهانی (بوئینگ ۹۷ و صرفه جویی ۲۰٪)
  - کاهش هزینه‌ها (ایجاد، پردازش، توزیع،... اطلاعات کاغذی)
  - تک محصولی شدن کسب و کارها (Dogtoys.com)
  - بهبود زنجیره‌ی تامین (کاهش موجودی، تاخیر تحویل)
  - ساعت کار شبانه‌روزی (ساعت اتمام کار ندارد)
  - سفارشی سازی (ایجاد مزیت رقابتی)
  - کاهش زمان پیاده‌سازی محصول (کاهش زمان بین سرمایه گذاری و تولید محصول)
  - بهبود ارتباط با مشتری
  - کاهش هزینه‌های ارتباطی
  - به روز بودن مطالب مربوط به شرکت



# منافع تجارت الکترونیکی (مشتریان)

- منافع برای مشتریان
  - در دسترس بودن شبانه‌روزی کسب و کارها
  - ارائه بیشترین محصولات و خدمات (افزایش قدرت انتخاب مشتری)
  - دریافت محصولات و خدمات سفارشی
  - دریافت محصولات و خدمات ارزان قیمت
  - امکان تحویل سریع (بخصوص محصولات دیجیتالی)
  - دسترسی به اطلاعات (سریع، زمان کمتر)
  - مشارکت در حراجی‌ها
  - دسترسی به جوامع الکترونیکی (استفاده از تجربیات مشتریان دیگر)
  - حذف مالیات فروش



# منافع تجارت الکترونیکی جامعه

- منافع برای جامعه

- ارتباط از راه دور (دور کاری ، کاهش ترافیک و آلودگی و ...)
- افزایش استانداردهای زندگی (فروش محصول با قیمت پایین...)
- احساس امیدواری در قشرهای کم درآمد (دسترسی به خدمات و محصولات که قبلا امکان دسترسی )
- دسترسی به خدمات عمومی (بهداشت آموزش، توزیع خدمات دولتی و...)



# معایب تجارت الکترونیکی

- سهولت در سرقت اسرار و رموز محرمانه سازمان‌ها
- عدم تبیین قوانین مالیاتی دقیق
- عدم تبیین قوانین گمرکی دقیق
- عدم آشنایی با قوانین، آداب، رسوم و فرهنگ‌های ملل مختلف
- کلاهبرداری از طریق کارت‌های اعتباری
- عدم اعتماد و امنیت

# محدودیت‌های تجارت الکترونیکی (فنی)

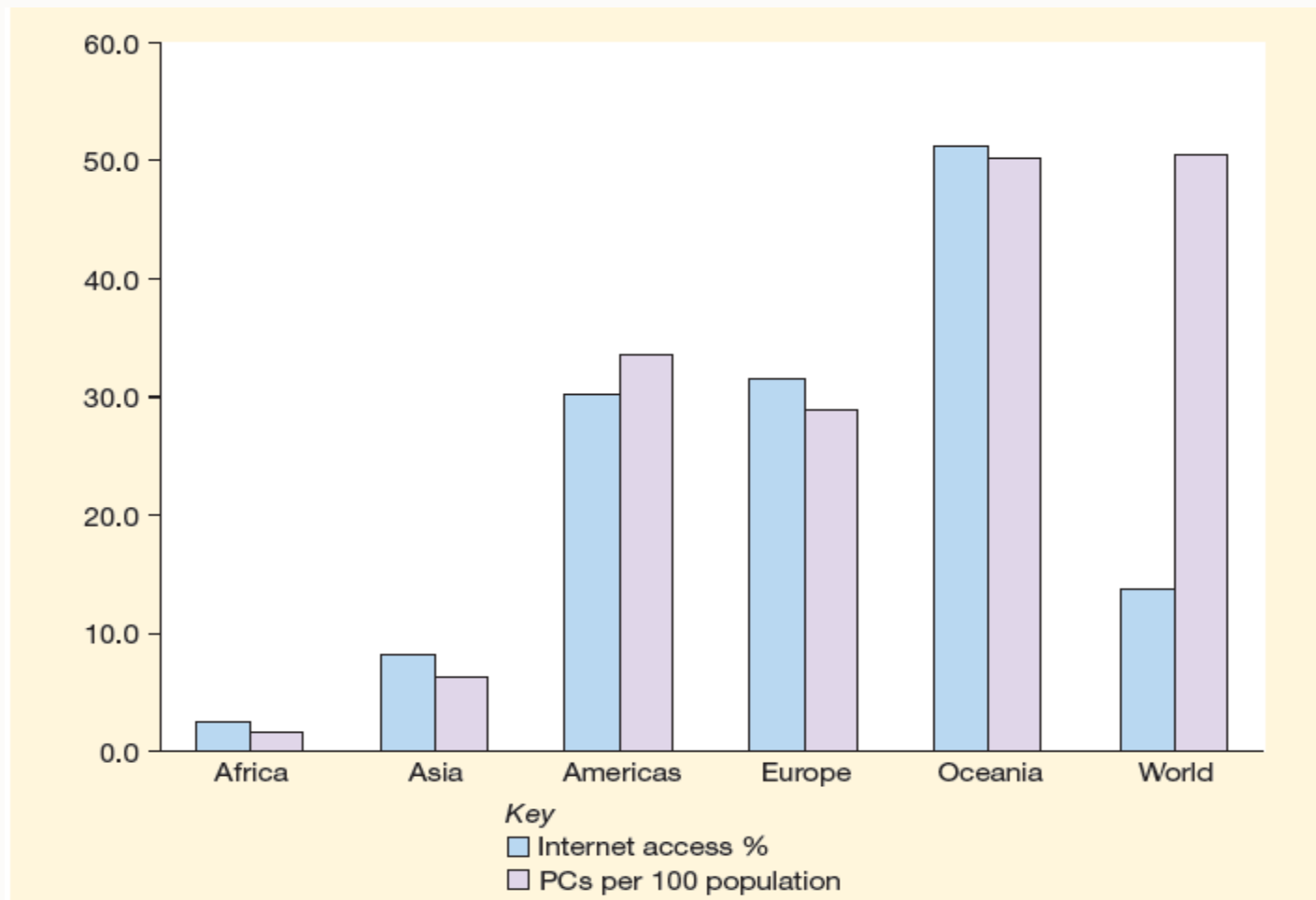
- فنی

- فقدان امنیت سیستم
- پهنای باند کافی مخابراتی
- ابزارهای توسعه نرم‌افزار و تغییر در آنها
- یکپارچه‌سازی اینترنت و نرم‌افزارهای مربوط به تجارت الکترونیکی با بعضی از پایگاه داده‌ها و برنامه‌های کاربردی ...
- گرانی دسترسی به اینترنت
- سازگار نبودن نرم‌افزار تجارت الکترونیکی با بعضی از سخت‌افزارها یا سیستم‌عامل‌ها

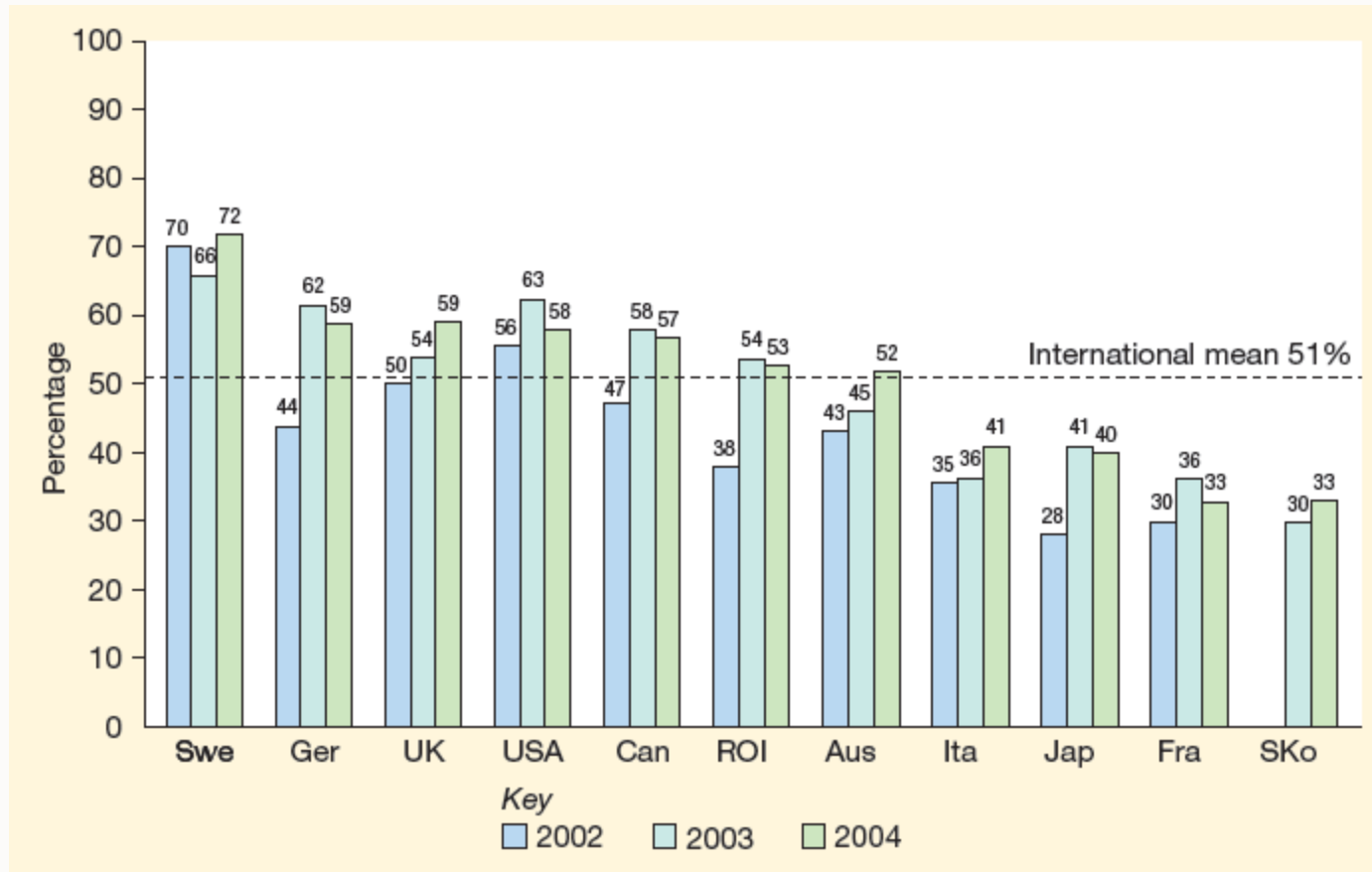
# محدودیت‌های تجارت الکترونیکی (غیر فنی)

- غیر فنی
  - به خاطر فقدان مهارت هزینه توسعه داخلی تجارت الکترونیکی خیلی بالا باشد
  - متقاعد کردن مشتریان به امنیت تجارت الکترونیکی
  - اعتماد مشتریان به فروشنده نامرئی
  - علاقه مندی مشتریان به لمس جنس قبل از خرید
  - محدود کردن تجارت الکترونیکی توسط مقررات دولتی و بین‌المللی
  - تعریف نشدن مقررات و استانداردهای دولتی برای بسیاری از موضوعات تجارت الکترونیکی
  - سختی تعیین مزایای تجارت الکترونیکی (بازاریابی)
  - جذب سرمایه‌گذاری برای بسیاری از شرکت‌ها مشکل (شکست شرکتهای قبلی)
  - تغییرات زیاد تجارت الکترونیکی و رشد سریع آن
  - افزایش کلاهبرداری اینترنتی
  - فرو ریختگی روابط انسانی

## Global variation in number of PCs per hundred population and percentage Internet access in 2004

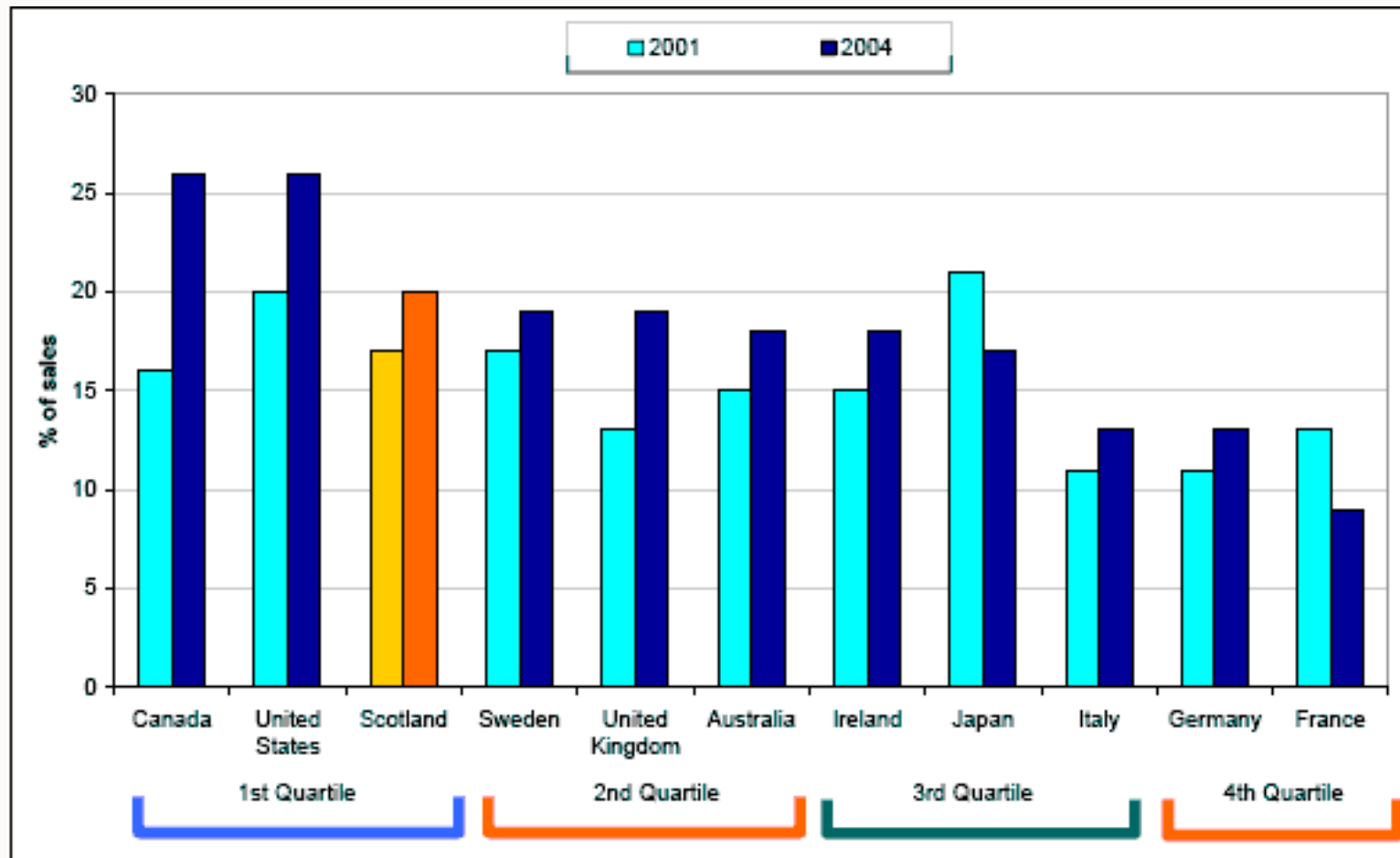


# Percentage of businesses that order online





# Percentage of total sales of companies that allow customers to order online.



# چارچوب تجارت الکترونیک (توربان ۲۰۰۶)

## کاربردهای تجارت الکترونیکی

بازاریابی مستقیم، جستجوی شغل، بانکداری برخط یا آنلاین، دولت الکترونیکی، خرید الکترونیکی، مبادلات بصورت B2B تجارت سیار، جراحی‌ها، انتشارات برخط یا آنلاین، آرایه خدمات به مصرف‌کننده

مردم -  
خریداران، فروشندگان،  
واسطه‌ها، متخصصین  
مدیران

سیاست‌های دولت  
مالیات، قوانین و  
مقررات استنادی  
فنی

بازاریابی و تبلیغات  
تحقیقات بازار، حمایت‌ها  
محتوی وب

خدمات حمایتی  
نهادهای پشتیبانی‌کننده  
تجارت الکترونیکی،  
سیستم پرداخت و  
امنیت معاملات

شرکای تجاری  
Joint venture

## زیرساخت‌ها

(۵)	(۴)	(۳)	(۲)	(۱)
زیرساخت‌های ارتباطی (با بافتهای اطلاعاتی و شرکت‌های تجاری)	زیرساخت‌های شبکه‌ای (کلویدین‌های کابلی، ایذرننت، VAN, WAN)	مدتوی چند رسانه‌ای و زیرساخت‌های مربوط به اذقشارت شبکه‌ای	زیرساخت‌های مربوط به توزیع اطلاعات (میانله الکترونیکی دانه‌ها - وست	زیرساخت‌های معمول خدمات تجاری (امنیت، کارت‌های هوشمند،

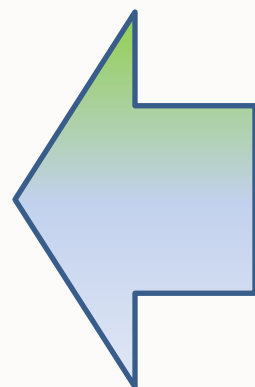


# زنجیره ارزش

- یک مفهوم مدیریت کسب و کار که توسط مایکل پورتر در سال ۱۹۸۵ معرفی شد.
- زنجیره ای از فعالیت های مختلف.
- محصول از کلیه فعالیت های زنجیره عبور می کند و در هر مرحله ارزش افزوده کسب می کند.



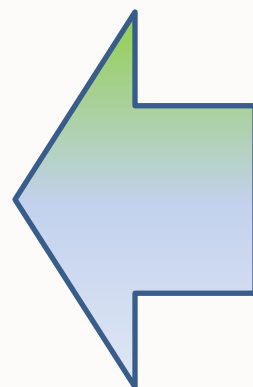
درک مدیر پروژه از نیاز مشتری



توصیف مشتری از نیاز خود



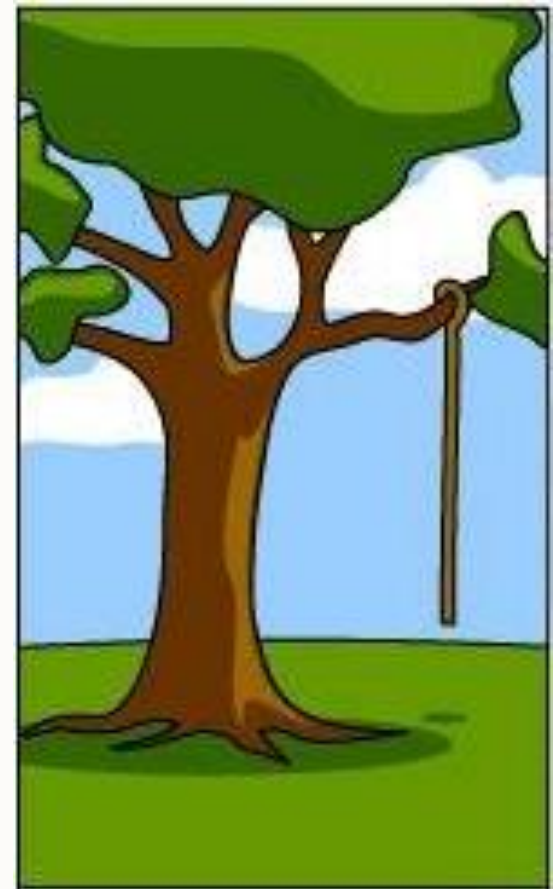
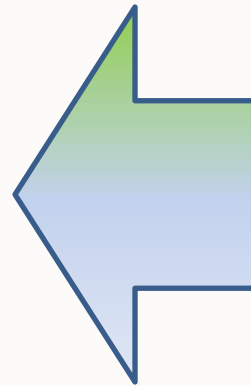
آن چه که برنامه نویس نوشته



طرح تحلیل گران روی کاغذ



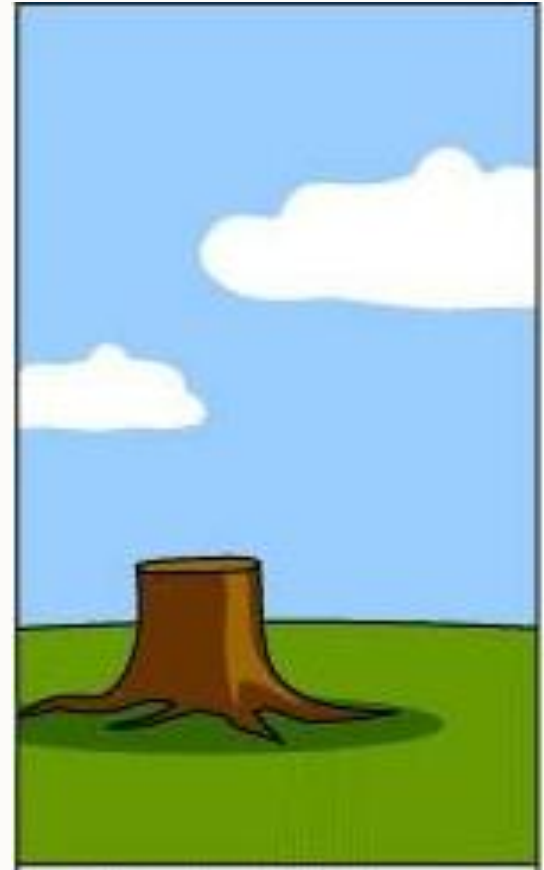
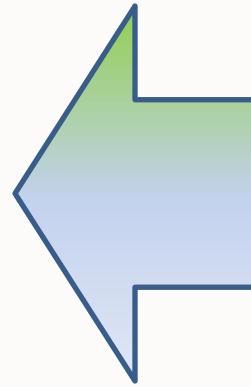
صورت حساب مشتری



محصولی که به دست مشتری می رسد

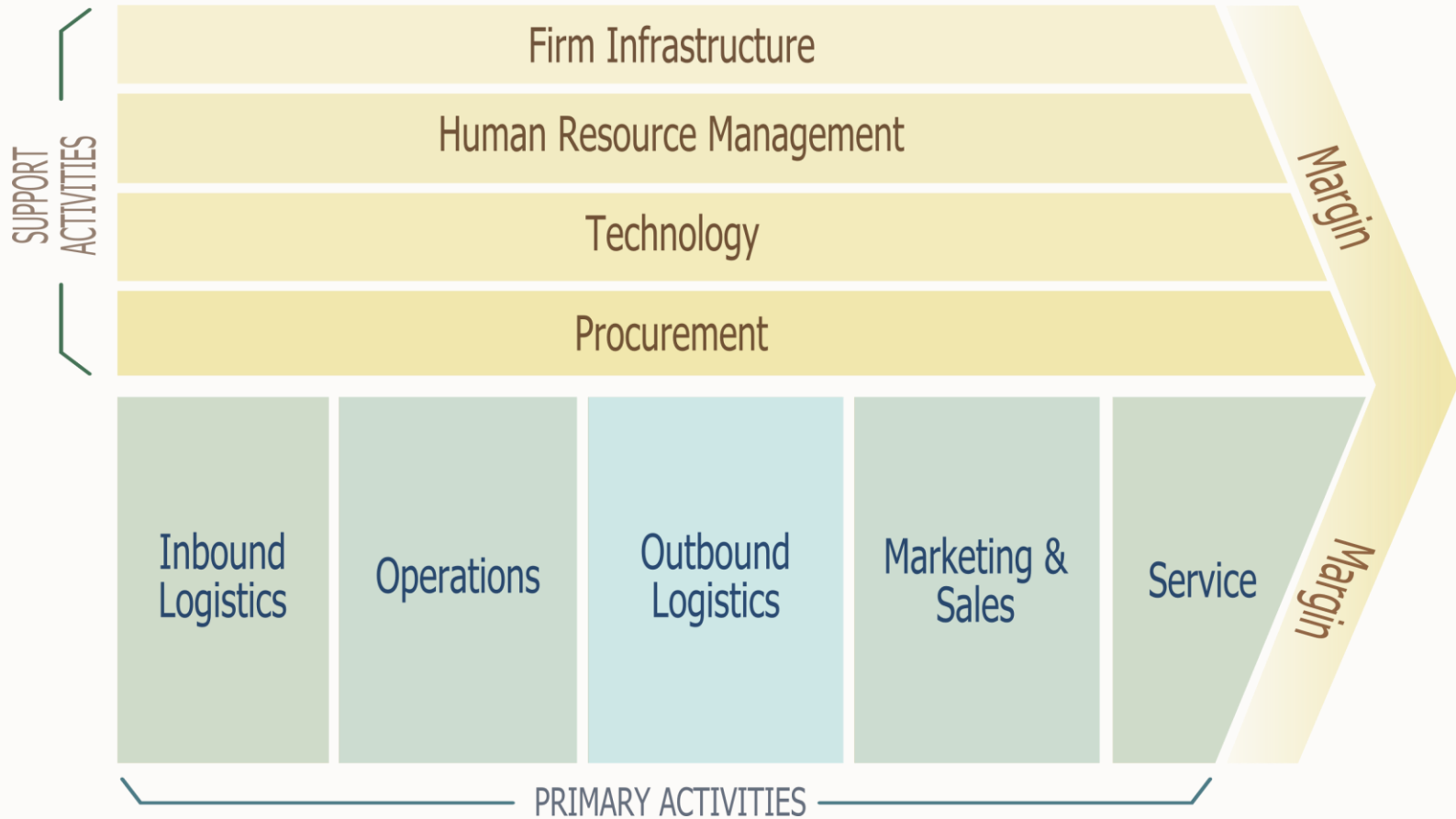


نیاز حقیقی مشتری!



خدمات پس از فروش مشتری

# مدل مفهومی زنجیره ارزش





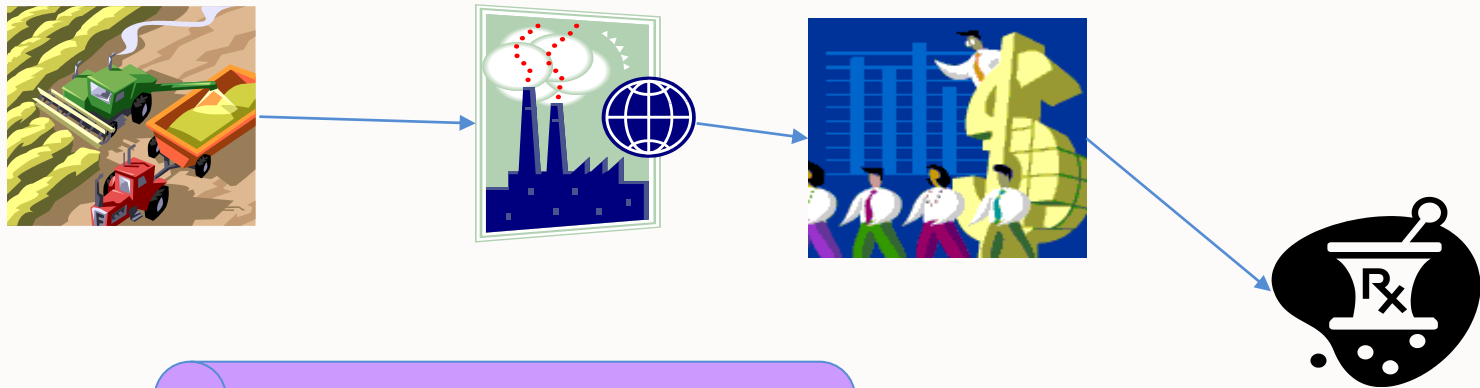
# مهندسی ارزش

- ارزش: نسبت (یا تفاضل) عملکرد (تابع تولید) به هزینه

$$\text{ارزش} = \frac{\text{بها}}{\text{هزینه}} = \frac{\text{باور اولیه مشتری} + \text{رضایت مندی در استفاده}}{\text{هزینه اولیه} + \text{هزینه دوره استفاده}}$$

- گاهی انجام کارها به شیوه مرسوم، با فعالیت های زائد و در نتیجه هزینه های اضافی همراه است

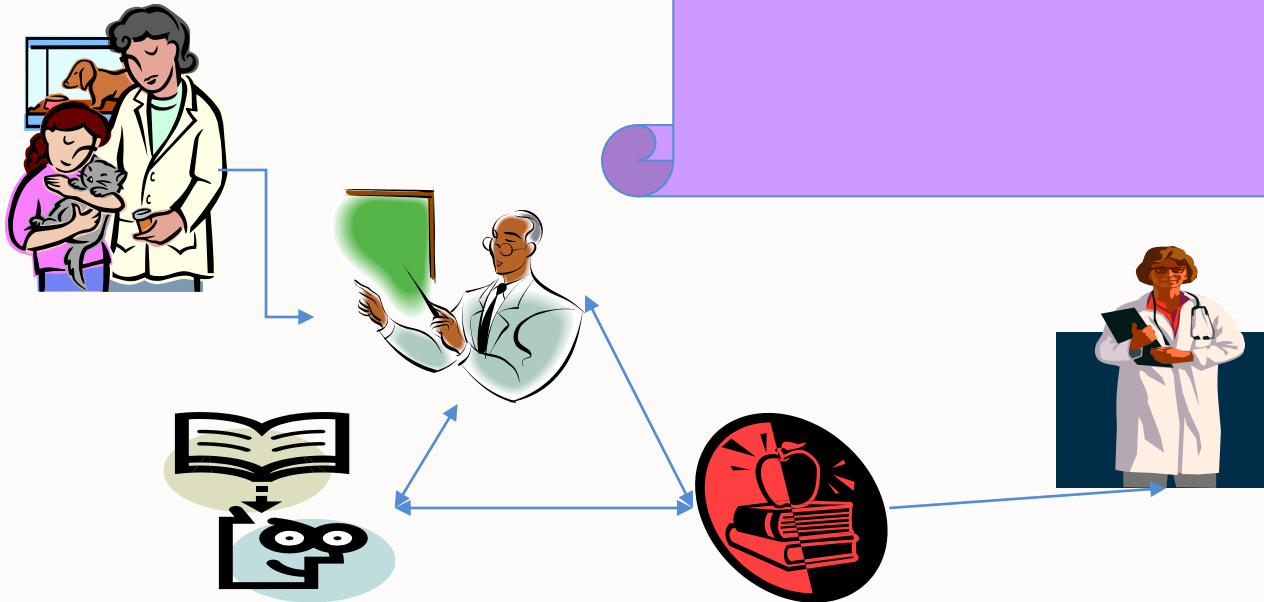
# زنجیره ارزش در صنعت دارو:

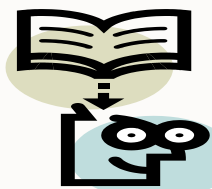
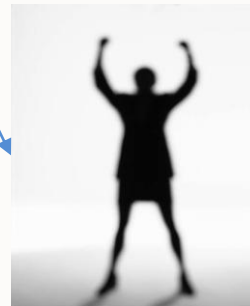
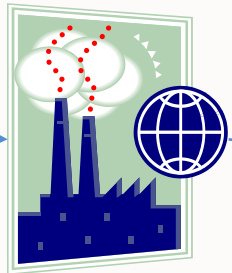


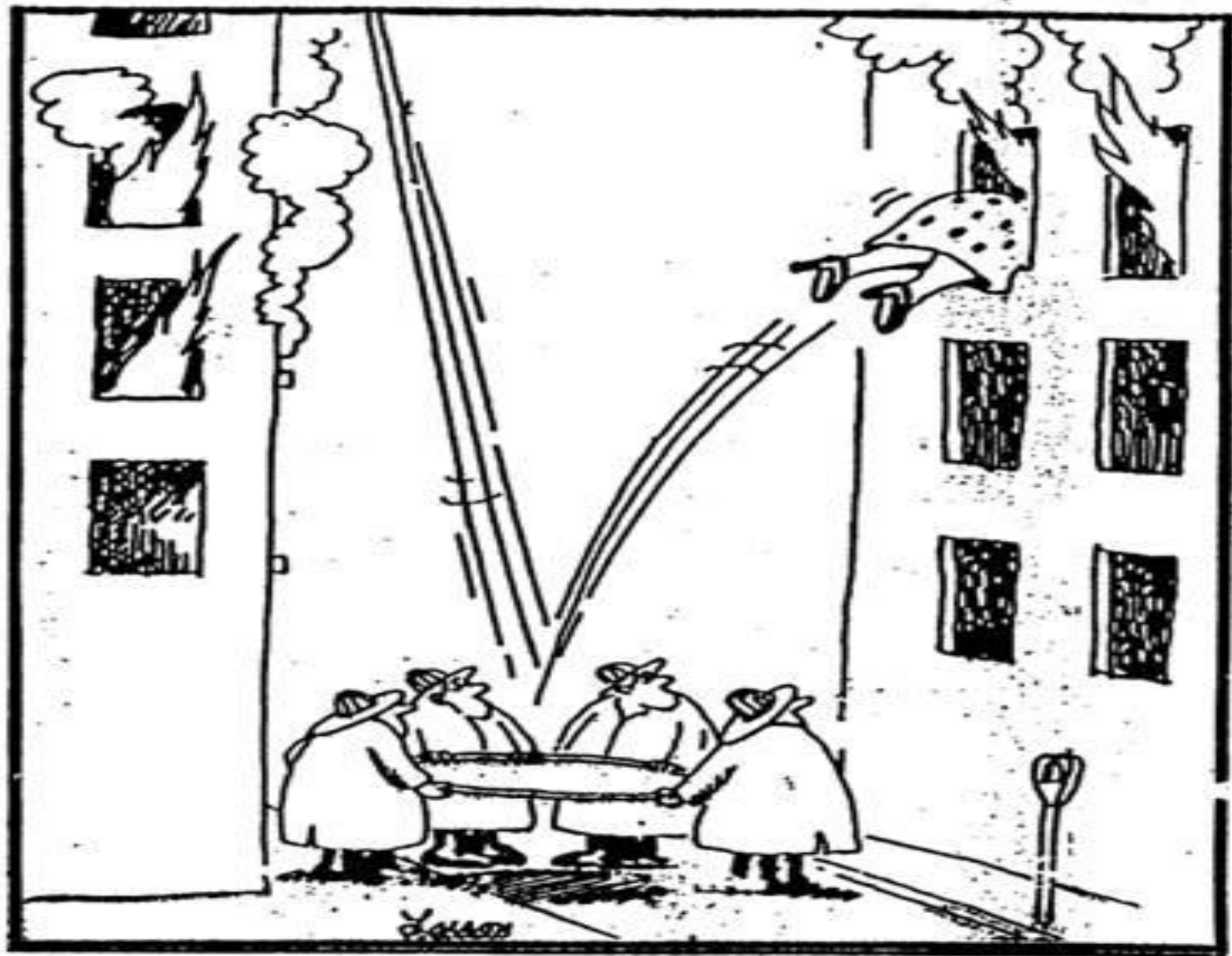
- 1- مواد اولیه تولید می شود
- 2- در کارخانه دارو تولید می شود
- 3- در مراحل بعدی دادوستد دارو انجام میگیرد

# زنجیره ارزش در صنعت دارو:

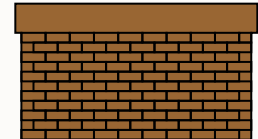
- 1- انسان در کنار کانون خانواده
- 2- انسان در چرخه تعلیم و تربیت
- 3- سرانجام دکتر جامعه







# زنجیره ارزش در صنعت کتاب پازل؟؟



# زنجیره ارزش در صنعت کتاب



# تكاليف

- تحليل مؤسسات بزرگ : ( Emarket.com, )  
(marketingcharts.com,Forrester





***Thank you for listening!***