



टिप्पणी

4

व्यवसाय की आधुनिक विधियां

आप जानते हैं कि सामान्यतः वस्तुओं के क्रय-विक्रय के लिए हम पास के बाजार जाते हैं, रेलगाड़ी की टिकट आरक्षित करने के लिए हम रेलवे आरक्षण केन्द्र पर जाते हैं, रुपये जमा कराने अथवा निकालने के लिए हम स्वयं बैंक जाते हैं। लेकिन आज यह सभी सुविधाएं हमें घर बैठे ही उपलब्ध हो जाती हैं। सूचना एवं संदेश वाहन तकनीक (आई. सी. टी.) ने इसे वास्तविकता में बदल दिया है। जिसमें व्यावसायिक क्रियाओं को करने के तरीकों में जबरदस्त परिवर्तन आया है। अब बैंकों अथवा रेलवे आरक्षण केन्द्र पर लम्बी कतार में खड़े होने की आवश्यकता नहीं है। आज यह सभी लेन-देन इन्टरनेट की सहायता से किये जा रहे हैं। हम घर पर बैठे किसी भी समय विश्व के किसी भी बाजार में घूम सकते हैं। दुकान पर अथवा बाजार में स्वयं न जाकर भी आप अनेकों सुविधाएं प्राप्त कर सकते हैं। यह सभी प्रगति सरकार द्वारा घोषित आर्थिक नीतियों में परिवर्तन का परिणाम है। वैश्वीकरण से भारत को एक बड़ा लाभ हुआ है— वह है विश्व स्तर की तकनीक से परिचय। बहुराष्ट्रीय कम्पनियों ने आधुनिक विज्ञान एवं तकनीकी के प्रयोग द्वारा भारतीय बाजार में बहुत से अवसरों को खोजा है। हालांकि भारत ने भी बिना समय खोये परिवर्तित तकनीक को अपना लिया तथा विश्व बाजार के एक सफल खिलाड़ी के रूप में उभर कर आया है। तकनीकी क्रांति के अतिरिक्त भारतीय बाजार में एक और नई अवधारणा ने प्रवेश किया है और वह है सेवाओं का बाह्यस्रोतीकरण अथवा व्यवसाय प्रक्रिया का बाह्यस्रोतीकरण (बी.पी.ओ.)। इससे व्यावसायिक इकाइयों को अपनी मूल क्षमताओं पर ध्यान केन्द्रित करने में मदद मिली है। इस अध्याय में हम इन सभी आधुनिक व्यावसायिक साधनों का विस्तार से अध्ययन करेंगे।



उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप:

- व्यवसाय की विभिन्न विधियों को समझा सकेंगे;

- इन्टरनेट की सुविधा एवं इसके विभिन्न उपयोग का वर्णन कर सकेंगे;
- ई-कॉमर्स एवं ई-व्यवसाय की अवधारणा को समझा सकेंगे;
- ई-कामर्स व ई व्यवसाय के लाभों व सीमाओं को रेखांकित कर सकेंगे;
- ऑन लाइन लेनदेनों में व्यापार प्रक्रिया के चरणों की पहचान कर सकेंगे;
- ऑन लाइन लेनदेनों में सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए सावधानियों का वर्णन कर सकेंगे;
- ई-कामर्स के विभिन्न प्रयोगों जैसे- ई-बैंकिंग, ई-टिकेटिंग, ई-विज्ञापन व ई-डाक सेवा आदि को समझा सकेंगे; और
- सेवाओं का बाह्यस्रोतीकरण की अवधारणा, इसके लाभ एवं इसकी सीमाओं को समझा सकेंगे।

4.1 व्यवसाय की विधियां

जैसा कि पहले बता चुके हैं वस्तुओं एवं सेवाओं का क्रय करने के लिए हम साधारणतया व्यक्तिगत रूप से पास के बाजार जाते हैं, जहां क्रेता एवं विक्रेता लेन देन करने के लिए एकत्रित होते हैं। क्रेता गुणवत्ता की जांच करते हैं तथा मूल्य का सौदा करते हैं। दूसरी ओर विक्रेता संभावित क्रेताओं को लेनदेन को अन्तिम रूप देने के लिए समझाता है। कभी-कभी हम बिक्रेताओं से टेलीफोन के माध्यम से अथवा पत्राचार के माध्यम से भी कुछ विशिष्ट वस्तुओं को खरीदने के लिए संपर्क करते हैं। यह व्यावसायिक लेन देनों के कुछ सामान्य माध्यम हैं। पिछले कुछ समय से लेनदेनों के लिए काल्पनिक बाजार विधि भी गति पकड़ रही है। इस माध्यम से लोग बिना बाजार जाए अपने घर बैठकर इच्छित वस्तुओं एवं सेवाओं को प्राप्त कर लेते हैं। यह सब सूचना एवं प्रौद्योगिकी के कारण संभव हुआ है। कम्प्यूटर एवं इन्टरनेट का उपयोग करके उत्पादन, विपणन, विक्रय, बैंकिंग, बीमा आदि क्रियाओं को तीव्र गति से सम्पन्न किया जा सकता है। जब इन सभी क्रियाओं को इलैक्ट्रॉनिक विधि से किया जाता है तो इसे इलैक्ट्रॉनिक व्यवसाय या ई-व्यवसाय कहते हैं। अब क्योंकि सभी ई-व्यवसायों में इन्टरनेट की महत्वपूर्ण भूमिका होती है इसलिए यह जानने से पूर्व कि ई-व्यवसाय से व्यावसायिक लेनदेन कैसे किया जाता है, आइए, सबसे पहले जानें कि इन्टरनेट क्या है? व्यवसाय को चलाने में यह किस प्रकार सहायक है?

4.2 इन्टरनेट

इन्टरनेट जिसे 'नेट' भी कहते हैं कम्प्यूटर जाल-तन्त्र की पूरे विश्व में फैली एक ऐसी प्रणाली है जिसके माध्यम से किसी भी एक कम्प्यूटर के प्रयोग द्वारा अन्य कम्प्यूटरों में संग्रहीत सूचनाएं प्राप्त की जा सकती हैं। यह विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी, इतिहास, राजनीति, खेल, व्यवसाय, वर्तमान घटनाएं, संगीत, मनोरंजन एवं अन्य कई विषयों के सम्बन्ध में सूचना



टिप्पणी



टिप्पणी

प्रदान करता है। यह उपयोगकर्ताओं को निम्न रूप में सहायता प्रदान करता है:

- (क) वर्ल्ड वाइड वेब (www) के माध्यम से किसी भी विषय के सम्बन्ध में सूचना प्राप्त कर सकते हैं।
- (ख) प्रमुख समाचार पत्र एवं टेलीविजन चैनलों पर उपलब्ध समाचारों को पढ़ सकते हैं।
- (ग) ई-मेल का प्रयोग कर संदेशों का आदान-प्रदान कर सकते हैं।
- (घ) सरकार, व्यक्ति एवं निजी संगठनों के डेटाबेस (तथ्य एवं आंकड़ों) की खोज कर सकते हैं।
- (ङ) फाइल, चित्र, सजीव चित्र (एनीमेशन) आदि को दूसरे स्थान पर भेज सकते हैं।
- (च) जब दो पक्ष/व्यक्ति इन्टरनेट से जुड़े हों तो एक दूसरे से बातचीत भी की जा सकती है व संदेश भी भेजे जा सकते हैं।
- (छ) ऑन-लाइन खरीद के लिए वस्तुओं एवं सेवाओं का सूची-पत्र ढूँढकर सूचना प्राप्त कर सकते हैं।
- (ज) अपने संगठन के उत्पादों एवं सेवाओं के सम्बन्ध में सूचना की वैबसाइट बना सकते हैं।

इन्टरनेट का जन्म अमेरिकी सरकार के एडवॉन्सड रिसर्च प्रोजेक्ट्स एजेन्सी (ARPA) द्वारा 1969 में एक सेना परियोजना के रूप में हुआ तथा उस समय इसे ARPANET कहते थे। फिर इसे शैक्षणिक एवं अनुसंधान के क्षेत्र में विकसित किया गया। बाद में इसे आम जनता एवं व्यापारिक प्रयोग में लाया जाने लगा। 1979 से इसे इन्टरनेट के नाम से जाना गया। अब यह वैश्विक नेटवर्क के रूप में विकसित हो गया है।

4.3 इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स

आप जानते हैं कि वाणिज्य में क्रय विक्रय एवं सहयोगी सेवाएं जैसे कि परिवहन, बीमा, बैंकिंग, सम्प्रेषण आदि सम्मिलित हैं। जब इन सभी क्रियाओं के संचालन में सूचना एवं सम्प्रेषण तकनीक का प्रयोग किया जाता है तो इसे इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स अथवा ई-कॉमर्स कहा जाता है। दूसरे शब्दों में ई-कॉमर्स से अभिप्राय उस प्रक्रिया से है जिसमें इलैक्ट्रॉनिक यन्त्रों (कम्प्यूटर एवं परस्पर जुड़े दूरसंचार तन्त्र), का प्रयोग व्यवसाय के संचालन के लिए किया जाता है। इसमें विक्रय का प्रस्ताव तथा उसकी स्वीकृति इन्टरनेट के द्वारा इलैक्ट्रॉनिक विधि से की जाती है। इसमें सम्बन्धित पक्षों में भौतिक/प्रत्यक्ष रूप से आदान-प्रदान की आवश्यकता नहीं है। इसे ऑन लाइन व्यापार एवं ई-शापिंग भी कहते हैं।

ई-कॉमर्स दो कम्पनियों के बीच, अर्थात् एक व्यवसाय व व्यवसाय के बीच (B2B), कम्पनी व उनके ग्राहकों के बीच (B2C) तथा ग्राहक व ग्राहक के बीच (C2C) होता है।

B2B (व्यवसाय एवं व्यवसाय के मध्य) में लेन-देन माल एवं सेवाओं के उत्पादक एवं आपूर्तिकर्ता के बीच अथवा उत्पादक एवं थोक व्यापारी के बीच या फिर थोक व्यापारी एवं फुटकर व्यापारी के बीच होता है। कम्प्यूटर तन्त्र का उपयोग पूछताछ करने, आदेश देने अथवा लेने, वस्तुओं की आपूर्ति की सूचना देने, मूल्य भुगतान करने जैसे कार्यों के लिए किया जाता है।

B2C (व्यवसाय एवं उपभोक्ता के मध्य) में जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है एक ओर व्यावसायिक इकाइयां (उत्पादक अथवा फुटकर व्यापारी) हैं और दूसरी ओर उपभोक्ता हैं। ई-कामर्स के प्रयोग से एक व्यावसायिक इकाई हर समय अपने ग्राहकों के सम्पर्क में रहती है। इसमें विपणन क्रियाओं की एक बड़ी श्रृंखला सम्मिलित होती है जैसे कि संवर्धन, आदेश प्राप्त करना, आपूर्ति की सूचना देना, आदि।

C2C (उपभोक्ता एवं उपभोक्ता के मध्य) में सामान्यतः दोनों ओर उपभोक्ता होते हैं जो ऐसी वस्तुओं में लेन-देन करते हैं जिनके लिए कोई विद्यमान बाज़ार नहीं है जैसे इस्तेमाल की हुई/पुरानी पुस्तकें या पुराने घरेलू उपकरण आदि।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्न 4.1

1. इन्टरनेट शब्द की परिभाषा दीजिए।
2. निम्न का पूरा शब्द बनाइए।

(क) www

(ख) B2B

(ग) B2C

(घ) C2C

4.4 इलैक्ट्रॉनिक व्यवसाय

सामान्यतः लोग ई-कॉमर्स एवं ई-व्यवसाय शब्दों को एक ही अर्थ में लेते हैं। लेकिन व्यवहार में ई-व्यवसाय शब्द का अर्थ व्यापक है। ई-व्यवसाय में न केवल ग्राहकों एवं आपूर्तिकर्ताओं के बीच लेन-देन होता है बल्कि एक व्यावसायिक इकाई के विभिन्न विभागों एवं व्यक्तियों के बीच भी व्यावसायिक लेन-देन एवं आदान-प्रदान भी होता है। इस प्रकार से ई-व्यवसाय एक व्यापक शब्द है जिसमें ई-कॉमर्स एवं इलैक्ट्रॉनिक विधि से संचालित अन्य व्यावसायिक कार्य जैसे उत्पादन, लेखांकन, वित्त, कर्मचारी-प्रबन्ध व प्रशासन आदि सम्मिलित हैं। दूसरे शब्दों में ई-व्यवसाय में न केवल B2B, B2C एवं C2C बल्कि इन्ट्रा बी कामर्स (Intra B Commerce) अर्थात् फर्म में विभिन्न विभागों एवं व्यक्तियों के बीच आपसी-बातचीत एवं लेनदेन भी सम्मिलित हैं। उदाहरण के लिए, विपणन विभाग नियमित रूप से उत्पादन विभाग से बातचीत करता है तथा ग्राहकों की आवश्यकतानुसार वस्तुओं का उत्पादन करता है। इसी प्रकार से अन्य विभागों से नियमित बातचीत द्वारा प्रभावपूर्ण स्टॉक नियन्त्रण में, रोकड़ के श्रेष्ठ प्रबन्धन में, उत्पादन क्षमता के सही उपयोग में तथा समय पर एवं कुशलता पूर्वक ग्राहकों



टिप्पणी

को सेवा प्रदान करने, आदि में सहायता मिलती है। इसलिए व्यवसाय की मूल प्रक्रियाओं के संचालन में इन्टरनेट प्रौद्योगिकी के प्रयोग को ही ई-व्यवसाय कहा जाता है।



4.5 ई-कॉमर्स/ई-व्यवसाय के लाभ

संक्षेप में ई-कॉमर्स/ई-व्यवसाय के लाभ इस प्रकार हैं :

- (क) **विस्तृत पहुँच** : भलीभांति विकसित कम्प्यूटरीकृत नैटवर्क प्रणाली की सहायता से व्यावसायिक इकाइयां राष्ट्रीय एवं वैश्विक स्तर पर कार्य संचालन कर सकती हैं। विश्व के किसी भी भाग से क्रेता एवं विक्रेता एक दूसरे से बातचीत एवं लेन-देन कर सकते हैं। इससे नये बाजारों के विषय में जानकारी प्राप्त करने में सहायता मिलती है।
- (ख) **बेहतर ग्राहक सेवा** : ई-कॉमर्स के कारण जब भी ग्राहक चाहे, कम्पनी के साथ व्यवसाय कर सकता है। वेब पर उत्पादों के सम्बन्ध में आधुनिकतम जानकारी दी जा सकती है जिससे ग्राहक सर्वोत्तम उत्पाद का चयन सुगमता से कर सकते हैं। इससे वस्तुओं एवं सेवाओं के आपूर्तिकर्ता बिक्री से पहले एवं बिक्री के पश्चात बड़ी संख्या में सेवाएं प्रदान करने का प्रस्ताव कर सकते हैं तथा बिना किसी देरी के ग्राहकों की शंकाओं का प्रत्युत्तर दे सकते हैं।
- (ग) **लेनदेन के समय में कमी** : सामान्य क्रय-विक्रय प्रक्रिया की तुलना में ई-व्यवसाय के माध्यम से लेन-देन में काफी कम समय लगता है क्योंकि उत्पादकों के लिए वितरण माध्यम कम हो जाते हैं तथा ग्राहकों से सीधा सम्पर्क किया जा सकता है। इससे कंपनी बाजार में नये उत्पाद ला सकती है, ग्राहकों की प्रतिक्रिया को तुरन्त जान सकती है तथा बिना भारी लागत अथवा समय नष्ट किये उत्पाद में आवश्यक परिवर्तन ला सकती है।
- (घ) **लागत एवं मूल्य में कमी** : ई-कॉमर्स के माध्यम से व्यवसाय करने पर लागत में काफी कमी आती है क्योंकि इसमें वस्तुओं को ग्राहकों को प्रदर्शित करने की आवश्यकता नहीं होती और साथ ही बड़ी मात्रा में उनका संग्रह गोदामों में भी नहीं करना पड़ता। इसमें कम कर्मचारियों को नौकरी पर रखने की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, इसमें आदेश सीधे कम्प्यूटर के माध्यम से ही दिये जाते हैं इसलिए किसी विक्रयकर्ता अथवा आदेश लेने वाले लिपिक की आवश्यकता भी नहीं होती। फलस्वरूप परिचालन लागत में पर्याप्त बचत होती है तथा ग्राहकों को उत्पाद कम कीमत पर दिए जा सकते हैं।

(ड) **बड़ी मात्रा में व्यवसाय एवं लाभ** : ई-कॉमर्स की सहायता से कंपनियाँ बड़ी संख्या में व विभिन्न प्रकार के ग्राहकों तक पहुँचती हैं तथा नये नये बाजारों को ढूँढ लेती हैं। इससे उनके व्यवसाय की मात्रा में वृद्धि होती है तथा वे और अधिक लाभ कमा सकते हैं।

(च) **ग्राहकों को सुविधा** : ई-कॉमर्स से ग्राहकों को कई प्रकार के लाभ प्राप्त होते हैं। उनकी पहुँच आपूर्तिकर्ताओं की बड़ी संख्या तक हो जाती है। चयन का क्षेत्र बढ़ने के साथ उन्हें अच्छी गुणवत्ता की वस्तुएं एवं सेवाएं प्रतियोगी मूल्य पर उपलब्ध हो जाती हैं। उन्हें तुरन्त एवं कुशल सेवा प्राप्त होती है तथा उन्हें सरलता से नये उत्पादों के सम्बन्ध में सूचनाएं प्राप्त हो जाती हैं।



टिप्पणी

4.6 ई-कॉमर्स व्यवसाय की सीमाएं

ई-व्यवसाय/ई-कॉमर्स की कुछ सीमाएं इस प्रकार हैं :

- (क) इसमें ग्राहक से व्यक्तिगत सम्पर्क नहीं हो सकता, अतः यह व्यवसाय-विधि कपड़े व आभूषण जैसी वस्तुओं के लिए उपयुक्त नहीं है।
- (ख) बैंक पर उत्पाद का स्पष्ट चित्र एवं विस्तृत वर्णन मिलता है लेकिन ग्राहक जिन वस्तुओं का क्रय कर रहा है उनको वास्तविक रूप से देखकर या छू कर उनकी जांच करके नहीं देख सकता।
- (ग) यद्यपि सौदों को शीघ्र अन्तिम रूप दे दिया जाता है लेकिन वस्तुओं की सुपुर्दगी में लम्बा समय लग सकता है तथा उसमें देरी हो जाती है। इससे ग्राहकों को काफी असुविधा हो सकती है।
- (घ) ऑन-लाइन क्रय की गई दोषपूर्ण वस्तुओं को वापिस लौटाना और अधिक समस्या उत्पन्न करता है तथा इसमें काफी समय भी लगता है।
- (ड) इन्टरनेट के माध्यम से खरीददारी से वह सुख प्राप्त नहीं होता है जो अपने परिवार अथवा मित्रों के साथ खरीददारी करने में प्राप्त होता है। यह माध्यम उन वस्तुओं की खरीददारी के लिए उपयुक्त नहीं है जिनका क्रय कभी-कभी ही किया जाता है। क्योंकि उनके क्रय करने के लिए मित्रों एवं परिवार के सदस्यों की सलाह की भी आवश्यकता होती है।
- (च) ऑन-लाइन लेनदेन में अनेकों जोखिम हैं जिनसे लेन-देन से सम्बन्धित विभिन्न पक्षों को वित्तीय हानि, साख- हानि तथा मनोवैज्ञानिक हानि हो सकती है। इन जोखिमों का सम्बन्ध (1) लेनदेन से हो सकता है (आदेश लेने में, सुपुर्दगी में, भुगतान में) (2) आंकड़ों को संग्रहण एवं प्रसारण से हो सकता है। (3) या आंकड़ों की गुप्तता से हो सकता है। निजी जानकारी को गुप्त रखना एवं वित्तीय लेनदेनों की सुरक्षा आज इन्टरनेट के अनेक उपयोगकर्ताओं के लिए चिन्ता का विषय हैं।



टिप्पणी

यहां ध्यान रखने योग्य बात है कि उपर्युक्त सीमाओं में से अधिकतर B2C ई-कॉमर्स पर ही लागू होती है। जहां तक व्यावसायिक क्रय अर्थात् B2B ई-कॉमर्स का प्रश्न है इन सीमाओं का कोई अधिक महत्व नहीं है क्योंकि दोनों ही पक्षों के पास पर्याप्त ज्ञान हैं, संसाधन हैं एवं पूर्ण जानकारी हैं तथा वे एक दूसरे से नियमित रूप से लेनदेन करते रहते हैं। इसलिए कोई भी आपूर्तिकर्ता अपने व्यवसायी-ग्राहक के साथ किसी भी लेनदेन को बिगड़ने देना नहीं चाहेगा। फिर भी कुछ ऐसी चुनौतियां हैं जिनका सामना करना आवश्यक है। ये चुनौतियां हैं : (1) पर्याप्त इन्टरनेट ढांचे की कमी (2) सुपुर्दगी एवं भुगतान सम्बन्धित समस्याएं, एवं (3) साइबर कानूनों की अनुपस्थिति।



पाठगत प्रश्न 4.2

1. इन्टर-बी कॉमर्स का क्या अर्थ है?
2. B2C ई-कॉमर्स की सीमाओं की गणना कीजिए।
3. निम्न कथनों में से ई-व्यवसाय के गुण एवं सीमाओं की पहचान कीजिए :
 - (क) इसमें व्यावसायिक लेनदेनों में व्यक्तिगत सम्पर्क की कमी होती है।
 - (ख) इच्छित वस्तुओं एवं सेवाओं के लिए आदेश देने में कम समय लगता है।
 - (ग) ग्राहक बड़ी संख्या में आपूर्तिकर्ताओं से सम्पर्क कर सकते हैं, अतः ग्राहकों को विस्तृत चयन के अवसरों का लाभ भी मिलता है।
 - (घ) इससे व्यावसायिक गृहों को अपने व्यवसाय को विस्तृत करने व और अधिक लाभ कमाने में सहायता मिलती है।
 - (ङ) निजी बातों की गोपनीयता एवं वित्तीय लेनदेनों की सुरक्षा आज चिन्ता का विषय है क्योंकि इन्टरनेट के अनेक उपयोगकर्ता हैं।

4.7 सौदे की प्रक्रिया

किसी भी व्यापार प्रक्रिया की भांति ऑन-लाइन लेनदेन में भी निम्न चरण होते हैं :

- (क) **खोज** : क्रय करने के लिए, ग्राहक को उचित विक्रेता को ढूँढना होगा। इसके लिए वह विभिन्न वैबसाइट का प्रत्यक्ष अथवा सर्च इंजन के माध्यम से उपयोग कर सकता है।
- (ख) **आदेश** : विक्रेता के मिल जाने एवं वस्तुओं के पसन्द कर लेने के पश्चात् ग्राहक उससे सम्पर्क करके विक्रय की शर्तें तय करता है। संतुष्ट होने पर ग्राहक चैक आउट ऑप्शन पर जाता है जिसमें उसे पासवर्ड सहित खाता खोलने के लिए पंजीयन फार्म भरना होता है। उसके पश्चात् वह उन वस्तुओं के लिए आदेश दे सकता है जिनका उसने ऑन-लाइन स्टोर में जांच करते समय चुनाव किया है।

- (ग) **भुगतान** : ऑन-लाइन क्रय करने पर भुगतान का सामान्य तरीका क्रेडिट कार्ड से भुगतान करना है। ग्राहक आदेश पत्र पर क्रेडिट कार्ड संख्या, उसकी समाप्ति तिथि, एवं अपना पता लिखता है। विक्रेता इनकी जांच कर सकता है। इसके लिये नाम कार्ड (डेबिट कार्ड) या स्टोर के मूल्य कार्डों का भी प्रयोग किया जा सकता है। वैकल्पिक रूप में डाक द्वारा चेक भेजकर भी भुगतान किया जा सकता है।
- (घ) **सुपुर्दगी** : भुगतान कर देने पर अथवा उसको सुनिश्चित कर देने के पश्चात विक्रेता क्रेता के दिशा-निर्देश के अनुसार सुपुर्दगी की व्यवस्था करता है।
- (ङ) **विक्रय-उपरान्त सेवा** : किसी भी लेन-देन में वस्तुओं को क्षति पहुँचने अथवा वस्तुओं के दोषपूर्ण होने की समस्या उत्पन्न होती है। मशीन अथवा टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं के लिए वारंटी अथवा रख-रखाव के प्रावधान की व्यवस्था है। ई-विक्रेताओं को इस प्रकार की शिकायतों की सुनवाई के लिए अथवा इस प्रकार की विक्रय-उपरान्त सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक व्यवस्था करनी होगी।



टिप्पणी

4.8 सुरक्षा के लिए सावधानियाँ

ई-कॉमर्स की सुरक्षा को ग्राहक एवं विक्रेता दोनों की ही ओर से अनेकों जोखिम हैं। साधारणतः ऑन-लाइन लेनदेनों की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए निम्न कदम उठाए जाते हैं :

- (क) **संकेत शब्द (पासवर्ड)** : ऑन-लाइन व्यापार में विक्रेता के पास अपना खाता रखने के लिए पंजीयन कराना होता है। कोई अनाधिकृत व्यक्ति इसका उपयोग न करें, इसके लिए एक संकेत शब्द (पासवर्ड) दिया जाता है।
- (ख) **विश्वसनीय बनाना** : यदि आवश्यक हो तो संदेश का ऑफ-लाइन-वैधीकरण भी किया जाना अनिवार्य है। इससे संकेत शब्द के गलत उपयोग अथवा धोखे की संभावना से बचा जा सकता है।
- (ग) **सूचना का सांकेतिक भाषा में परिवर्तन** : इसका अभिप्राय है तथ्यों को सांकेतिक भाषा में बदलना जिससे कि अन्य उपयोगकर्ता इसे न पढ़ सकें। प्रेषक तथ्यों को सांकेतिक भाषा में बदल देता है और प्राप्तकर्ता पुनः इसे परिवर्तित कर सूचना प्राप्त कर लेता है। इसके लिए वह द्विगुण गणितीय संख्याओं का उपयोग करते हैं जिसका दूसरा विकल्प निजी (गुप्त) कुंजी प्रणाली है।
- (घ) **डिजिटल हस्ताक्षर** : किसी भी संदेश की वैधानिकता की परख डिजिटल हस्ताक्षरों द्वारा की जा सकती है। डिजिटल हस्ताक्षर इस तथ्य को सत्यापित करते हैं कि मार्ग में संदेश की सूचना में कोई परिवर्तन नहीं हुआ है। संदेश भेजने तथा उसकी अधिकृत स्थिति एवं विश्वसनीयता के संदर्भ में डिजिटल हस्ताक्षरों को बहुत सुरक्षित माना जाता है। लेकिन इनका प्रयोग ऐसे माध्यम के द्वारा ही किया जाना चाहिए जो उपयोगकर्ता के पूर्ण नियन्त्रण में हो।



टिप्पणी

(ङ) विश्वसनीय तृतीय पक्ष : विश्वास के योग्य तृतीय पक्ष सुरक्षा का एक और मार्ग है। लेनदेन के समझौते की एक प्रति किसी ऐसे तीसरे पक्ष को भेज दी जाये जिस पर दोनों पक्षों को विश्वास हो तथा जिसे अंकित लेनदेन के विवाद को हल करने के लिए उपयोग में लाया जा सके।

हालांकि डिजिटल हस्ताक्षर एवं विश्वास योग्य तीसरे पक्ष के प्रावधान चोरी हुए क्रेडिट कार्ड अथवा किसी नकली व्यापारी द्वारा धोखा देने के लिए स्थापित की गई वेबसाइट से सुरक्षा प्रदान नहीं कर सकता। इसलिए सम्बन्धित पक्षों को अत्यधिक सतर्क रहना होगा तथा ई-वाणिज्य लेनदेन में सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव उपाय करने होंगे, भले ही इस पर कुछ भी लागत क्यों न आए।



पाठगत प्रश्न 4.3

1. ऑन-लाइन लेन-देनों में भुगतान के लिए प्रयोग में आने वाले विभिन्न तरीके बताइए।
2. ऑन-लाइन लेनदेनों के विभिन्न चरणों को उचित क्रम में व्यवस्थित कीजिए।

(क) आदेश	(ख) सुपुर्दगी	(ग) भुगतान
(घ) खोज	(ङ) विक्रय-उपरान्त सेवा	

4.9 ई-वाणिज्य (ई-कॉमर्स) के उपयोग के क्षेत्र

ग्राहक सेवा से लेकर नये उत्पाद के डिजाइन करने तक व्यवसाय के सभी क्षेत्रों में ई-वाणिज्य का प्रभाव दिखाई देने लगा है। इन्टरनेट पुस्तक की दुकान, ऑन-लाइन सुपर मार्केट, इलैक्ट्रॉनिक समाचार पत्र, स्टाक एक्सचेंज में ऑन-लाइन व्यापार (ई-व्यापार), ऑन लाइन विज्ञापन (ई-विज्ञापन) ऑन-लाइन कर निर्धारण (ई-कर निर्धारण), ऑन लाइन टिकट आरक्षित कराना (ई-टिकट कराना), ऑन लाइन बैंकिंग (ई-बैंकिंग), डाक सम्प्रेषण में कम्प्यूटर का उपयोग (ई-डाक), आदि ने ग्राहकों के सूचना आधारित बात-चीत एवं लेन-देन का एक नया प्रकार उपलब्ध कराया है। हम इन ई-वाणिज्य सेवाओं में से कुछ पर विचार करेंगे जिससे यह अंदाजा लगा सकेंगे कि इन क्षेत्रों के कार्य संचालन में ई-वाणिज्य के प्रयोग से क्या-क्या परिवर्तन आए हैं ?

4.9.1 ई-बैंकिंग

कल्पना करें उन दिनों की जब लोग बैंक में धनराशि जमा कराने, निकालने अथवा मांग-झाफ्ट बनवाने के लिए दिन में किसी विशेष समय पर अथवा सप्ताह के कुछ विशेष दिनों में ही बैंक जाते थे। लम्बी कतारें तथा इन्तजार करना सामान्य-सी बात थी। लेकिन बैंकों में आजकल यह दृश्य बिल्कुल ही भिन्न है। आज व्यक्ति अपनी सुविधानुसार कभी भी

बैंक से पैसा निकाल सकता है एवं जमा करवा सकता है। भारत में कहीं भी बैंक में खाता होने पर वह देश के किसी भी भाग में उससे लेनदेन कर सकता है। बैंकिंग के क्षेत्र में आए कुछ नये बदलाव इस प्रकार हैं :

(क) टेली बैंकिंग : इसके अर्न्तगत ग्राहक को एक संकेत संख्या दी जाती है (जिसे टी-पिन के नाम से जाना जाता है अर्थात टेलीफोन द्वारा व्यक्तिगत पहचान संख्या। इसका प्रयोग करके ग्राहक टेलीफोन के माध्यम से ही अपने खाते से पैसा निकालने, ड्राफ्ट जारी करने आदि के सम्बन्ध में बैंक को निर्देश दे सकता है। ग्राहक मोबाइल फोन के माध्यम से भी अपने खाते के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकता है और बैंक को खाते सम्बन्धी कुछ निर्देश भी दे सकता है। इसी प्रकार से बैंक भी टेलीफोन द्वारा ग्राहक को लगातार अपनी विभिन्न योजनाओं, अवसरों, अन्तिम तिथियों आदि से अवगत कराता रहता है तथा बैंक खाते में शेष के सम्बन्ध में ग्राहक द्वारा की गई पूछताछ की जानकारी भी देता रहता है।



टिप्पणी

(ख) इन्टरनेट बैंकिंग : यह एक और पद्धति है जिसके माध्यम से ग्राहक अपने खाते का परिचालन कर सकता है और खाते सम्बन्धी निर्देश दे सकता है। इससे ग्राहक का कार्य सरल हो जाता है। क्योंकि वह अपने खाते के बारे में कहीं से भी, किसी भी समय एवं कितनी ही बार जानकारी प्राप्त कर सकता है। ग्राहक घर बैठे केवल अपने खाते की संकेत संख्या बताकर लेनदेनों के विस्तृत विवरण प्राप्त कर सकता है।

(ग) ए.टी.एम. : ए.टी.एम. आटोमेटेड टैलर मशीन का संक्षिप्त नाम है। आज यह बैंकिंग उद्योग में काफी लोकप्रिय हो रहा है। ए.टी.एम. कम्प्यूटरीकृत मशीन होती है जिसका उपयोग बैंक के सामान्य कार्यों के लिए किया जाता है। एक चुम्बकीय प्लास्टिक कार्ड जिसे ए. टी. एम. कार्ड कहते हैं, के द्वारा इसका परिचालन किया जाता है। मशीन में ए. टी. एम. कार्ड डालकर पिन नं. (व्यक्तिगत पहचान संख्या) की प्रविष्टि करनी होती है और इसके पश्चात् ग्राहक अपने खाते से धनराशि निकाल सकता है एवं जमा करवा सकता है। ए. टी. एम. द्वारा ग्राहक अपने खाते में उपलब्ध शेष राशि के सम्बन्ध में सूचना प्राप्त कर सकता है तथा बैंक के साथ किए गए 5 से 10 लेन देनों का एक छोटा विवरण भी प्राप्त कर सकता है।

ए.टी.एम. का उपयोग करने के लिए पहले ग्राहक के पास केवल एक ही बैंक का विकल्प था अर्थात वह केवल उसी बैंक के ए.टी.एम. से धनराशि निकाल सकता था जिसमें उसका खाता होता था। लेकिन आजकल बैंकों ने अन्य बैंकों के साथ गठजोड़ कर लिया है और ग्राहक इस गठजोड़ के सदस्य बैंकों के ए.टी.एम. का प्रयोग अपने खाते को संचालित करने के लिए कर सकते हैं।

(घ) नाम कार्ड (डेबिट कार्ड) : नाम कार्ड एक इलैक्ट्रॉनिक कार्ड होता है जिसका प्रयोग भुगतान करने के लिये किया जा सकता है। यह कार्ड बैंक के चालू खाता एवं बचत



टिप्पणी

जमा खाता धारकों को जारी किये जाते हैं। कई बिक्री केन्द्रों पर वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करते समय धारक इस कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। यह कार्ड धारक को उसके बैंक खाते में जमा राशि तक व्यय करने की अनुमति देता है। इसे ए.टी.एम. कार्ड के रूप में भी उपयोग किया जा सकता है।

(ड) **जमा कार्ड (क्रेडिट कार्ड):** कुछ बैंक लोगों को जमा कार्ड जारी करते हैं भले ही उनके बैंक में उन लोगों का खाता है अथवा नहीं। यह कार्ड ग्राहकों को उनकी साख की जांच करने के पश्चात् ही जारी करते हैं। ग्राहक इस कार्ड का उपयोग विभिन्न बिक्री केन्द्रों पर क्रय की गई वस्तुओं या सेवाओं के मूल्य का भुगतान करने के लिए कर सकते हैं। कार्ड धारक वस्तुओं एवं सेवाओं का क्रय, जारीकर्ता बैंक द्वारा निर्धारित उधार राशि की सीमा तक ही कर सकता है। बैंक द्वारा एक निश्चित अवधि के अन्तराल के बाद कार्डधारक के लेनदेनों का विवरण जारी किया जाता है। कार्ड धारक को उसके द्वारा उपयोग की गई राशि एक निश्चित देय तिथि तक बैंक को लौटानी होती है। ग्राहक को 10 से 55 दिन तक की उधार मिलती है। यह अवधि अलग अलग बैंकों द्वारा लेनदेनों की प्रकृति के अनुसार भिन्न-भिन्न होती है। यदि भुगतान निर्धारित अवधि में कर दिया जाता है तो ग्राहक को इस राशि पर बैंक को कोई ब्याज नहीं देना पड़ता। लेकिन यदि ग्राहक देय तिथि तक भुगतान नहीं कर पाता तो बैंक उस पर ऊँची दर से ब्याज लेता है। अधिकांश बैंक कार्ड के उपयोग द्वारा किए गए लेनदेनों पर बोनस अंक देते हैं तथा कार्ड धारक का बीमा भी करते हैं। कार्ड धारक इस कार्ड का उपयोग ए.टी.एम. से पैसा निकालने के लिए भी कर सकते हैं।



पाठगत प्रश्न 4.4

1. बैंक के ग्राहकों को ए.टी.एम. से होने वाले लाभ बताइए।
2. निम्न लेनदेन ई-बैंकिंग के किस क्षेत्र से सम्बन्धित हैं? पहचानिए।
 - (क) एक कार्ड जिसका धारक अपने बैंक खाते में कोई धनराशि न होने पर भी व्यय कर सकता है।
 - (ख) एक मशीन जिसका उपयोग कर ग्राहक अपने जमा खाते में से अपनी सुविधानुसार पैसा निकाल सकते हैं।
 - (ग) एक पद्धति जिसमें खातेदार टेलीफोन पर बैंक सम्बन्धी सुविधाएं प्राप्त कर सकता है।
 - (घ) एक सुगम मार्ग जिसके द्वारा किसी भी समय, किसी भी स्थान पर कितनी ही बार अपने खाते का परिचालन किया जा सकता है।

4.9.2 ई-टिकेटिंग

रेलवे टिकट का क्रय अब इतना सरल हो गया है कि अब आप घर पर बैठ कर या फिर कहीं घूमते हुए भी रेलवे टिकट बुक करा सकते हैं। यदि आपके पास इन्टरनेट की सुविधा है तो आपको रेलवे के सम्बन्ध में सभी जानकारी मिल सकती है और आप उसके अनुसार अपनी टिकट बुक करा सकते हैं। ऑन-लाइन रेलवे टिकट बुक कराने पर आपको भुगतान क्रेडिट कार्ड अथवा डेबिट कार्ड के द्वारा ही करना होगा। इसी प्रकार आप हवाई जहाज का टिकट भी खरीद सकते हैं। हवाई यात्रा में निजी क्षेत्र के प्रवेश के साथ प्रतियोगिता में वृद्धि हुई है तथा इन्टरनेट के माध्यम से हवाई टिकट की बोली द्वारा खरीद भी प्रारम्भ हो गयी है। सबसे अधिक बोली लगाने वाले को भी साधारण किराये से काफी कम मूल्य पर हवाई यात्रा का अवसर प्राप्त हो जाता है। ई-टिकेटिंग की सेवा मोबाइल फोन पर भी उपलब्ध है।



टिप्पणी

4.9.3 ई-विज्ञापन

इंटरनेट विज्ञापन ने विपणन ब्यूह रचना में क्रांति ले आई है। छपाई एवं टेलीविजन माध्यमों में से सभी विज्ञापनों को दर्शक को आवश्यक रूप से देखना व सुनना पड़ता है—लेकिन इससे हटकर इंटरनेट की दुनिया में प्रत्येक ग्राहक अपनी रुचि अनुसार विज्ञापन का चयन कर उसे देख सकता है। वह केवल उन्हीं विज्ञापनों पर क्लिक करेगा जिन्हें वह देखना चाहता है। ई-विज्ञापन अभी अपनी शैशव अवस्था में हैं तथा विज्ञापन बाजार में इसकी भागीदारी अभी थोड़ी ही है।

4.9.4 स्टॉक एक्सचेंज में ई-व्यापार

OTCEI की स्थापना के साथ ही ऑन-लाइन व्यापार प्रारम्भ हुआ। अब तो राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज (NSE) एवं बाम्बे स्टॉक एक्सचेंज (BSE) भी पूरी तरह से ऑन-लाइन व्यापार करने लगे हैं तथा अधिकांश शेयर दलाल इन्टरनेट के माध्यम से इन तक पहुँच रहे हैं। अब यह छोटे निवेशकों व स्टॉक तथा शेयर व्यापार करने वालों के बीच भी लोकप्रिय होने लगा है। खरीदी व बेची गई प्रतिभूतियों के विषय में सूचना इन्टरनेट पर प्रति पल उपलब्ध है। ऑन-लाइन दलाली सेवाओं की उपलब्धता ने प्रतिभूतियों के क्रय-विक्रय की प्रक्रिया को स्वचालित बना दिया है। इससे दलाली व्यय में कटौती हुई है, क्रय-विक्रय में पारदर्शिता आई है क्योंकि अब उन्हें बाजार भावों के सम्बन्ध में ऑन-लाइन जानकारी प्राप्त हो जाती है तथा निवेशक मूल्य देखते ही तुरन्त उस मूल्य पर सौदा कर सकते हैं। अब निवेशक के डी-मैट खाते में इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से स्टॉक एवं शेयरों के स्वामित्व हस्तान्तरण की प्रविष्टि की जा सकती तथा इससे इनकी भौतिक रूप से सुपुर्दगी की आवश्यकता नहीं रहती। अब भुगतान सौदे के तुरन्त बाद यह सम्भव हो गया है तथा निपटान अवधि घटकर 2 दिन की रह गई है।



टिप्पणी

4.9.5 डाक भेजने एवं उसकी प्रक्रिया का कम्प्यूटरीकरण

आधुनिकीकरण कार्यक्रम के अन्तर्गत भारत में बड़ी संख्या में डाकघरों में डाक के पंजीयन एवं छंटनी के कार्य का कम्प्यूटरीकरण हो गया है। देश भर में मनीआर्डर की अवधि में कमी लाने के लिए, मनीआर्डर को वीसेट (VSAT) सैटेलाइट नैटवर्क के माध्यम से भेजा जाने लगा है। इससे मनीआर्डर बहुत तीव्र गति से ग्राहकों तक पहुंच रहे हैं। जुलाई 2001 में वायसमेल व ऑडियोफैक्स सेवाओं की नई नीति की घोषणा की गई। इस नई सेवा में एक ऐसा तंत्र विकसित किया है जिसके अन्तर्गत एक ही मेल बॉक्स का प्रयोग कर वायस मेल संदेशों, फैक्स व ई-मेल संदेशों को टेलिफोन उपकरण, फैक्स मशीन, मोबाइल फोन, इन्टरनेट ब्राउजर आदि के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है। इस नए प्रकार की सेवा को एकीकृत संदेश सेवा (यू.एम.एस.) का नाम दिया गया।

4.9.6 ई-पोस्ट

आप ई-मेल के सम्बन्ध में जानते हैं कि यह संदेश वाहन का तीव्रतम साधन है। ई-मेल से कोई भी सूचना भेजने अथवा प्राप्त करने के लिए इन्टरनेट से जुड़े कम्प्यूटर की आवश्यकता होती है। नेट के किसी भी सर्वर इंजन पर जा कर प्रेषक व प्रेषणी अपना ई-मेल एकाउंट खोल सकते हैं। फिर इसी के माध्यम से ई-मेल का प्रयोग किया जा सकता है। वैसे यह तकनीक अभी ग्रामीण एवं देश के दूरस्थ क्षेत्रों तक नहीं पहुंची है। इस दूरी को कम करने तथा ई-मेल के लाभ को ग्रामीण भारत के लोगों तक पहुंचाने के लिए डाक विभाग ने ई-मेल सुविधा को प्रारम्भ किया है। इससे अन्तर्गत डाक घर से ई-मेल को भेजा एवं प्राप्त किया जा सकता है।

ई-मेल सेवा के अन्तर्गत छपे हुए और हाथ से लिखे हुए संदेश भी इन्टरनेट पर ई-मेल की सहायता से भेजे जा सकते हैं। गन्तव्य डाकघरों पर यह संदेश प्रिंटर द्वारा छाप कर लिफाफे में डाले जाते हैं तथा अन्य पत्रों व सामान की तरह ही डाकिये के माध्यम से पहुंचा दिया जाता है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए सभी बड़े जिलों व शहरों में ई-पोस्ट केन्द्र स्थापित किए गए हैं। वह डाकघर जहां ई-पोस्ट सुविधा उपलब्ध नहीं है वह ग्राहकों से प्राप्त संदेशों को नजदीकी ई-पोस्ट केन्द्रों को प्रेषण के लिए सौंप देते हैं। इसी प्रकार से यदि ई-मेल से प्राप्त संदेश ई-पोस्ट केन्द्रों के अधिकार क्षेत्रों से बाहर हैं तो उनका प्रिंट निकाल कर सम्बन्धित डाकघर को सुपुर्दगी हेतु भेज दिया जाता है। डाकघर के माध्यम से डाक सेवाओं को प्राप्त करने के साथ-साथ ग्राहक अपने घर, कार्यालय अथवा अन्य किसी भी स्थान से ई-पोस्ट सुविधा प्राप्त कर सकता है यदि उसके पास इन्टरनेट की सुविधा है। ग्राहक मुख्य डाकघर एवं अन्य डाकघरों पर उपलब्ध पूर्व-भुगतान कार्ड के माध्यम से भुगतान कर सकता है। इस सेवा के प्रयोग के लिए ग्राहक को अपने आपको उपयोगकर्ता के रूप में पंजीकृत कराना होगा तथा इस सेवा को वह ई-डाक पोर्टल <http://indiapost.nic.in> पर लॉगइन (login) कर प्राप्त कर सकता है। एक ए-4 आकार के कागज पर संदेश भेजने का वर्तमान शुल्क 10 रु. प्रति संदेश है।

4.9.7 ई-व्यवसाय को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए आवश्यक संसाधन

ई-व्यवसाय को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए निम्न संसाधनों की आवश्यकता होती है:

- 1. वैबसाइट :** व्यवसाय को अपने ग्राहकों से प्रभावपूर्ण संवाद के लिए एक वैबसाइट विकसित करनी होती है। इस वैबसाइट पर विस्तृत विवरण दिया जाता है। वैबसाइट पर आवश्यक चित्र भी पोस्ट किए जाते हैं।
- 2. तकनीकी योग्यता प्राप्त कर्मचारी :** ई-व्यवसाय भली प्रकार से प्रशिक्षित कर्मचारियों के होने पर ही सफल हो पाता है। यह कर्मचारी कम्प्यूटर्स में नए बदलावों को भली भांति प्रयोग करने में सक्षम होने चाहिए। विक्रय विभाग के कर्मचारियों को बिक्री सम्बन्धी पूछताछ, आदेशों के प्रक्रियण, तथा तुरन्त आपूर्ति को सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
- 3. अच्छे कम्प्यूटर :** व्यावसायिक उद्यम के पास पर्याप्त गति एवं स्मरण शक्ति वाले कम्प्यूटर होने चाहिए, जो व्यवसाय की संभावित मात्रा का सामना कर सके। व्यावसायिक इकाइयों के पास आवश्यक इन्टरनेट सर्विस प्रदाता (ISP) एवं एप्लीकेशन सर्विस प्रदाता (ASP) सर्विस एवं पोर्टल्स एवं ई-मेल की सुविधा होना अनिवार्य है।
- 4. प्रभावी दूर संचार प्रणाली :** अच्छी टेलीफोन लाइनें जिनमें उच्च गुणवत्ता वाले तारों का प्रयोग किया गया हो, का होना अनिवार्य है, जिससे कि ई-मेल प्रभावपूर्ण हो सके। यदि टेलीफोन लाइनों का बार-बार सम्बन्ध विच्छेद होता है तो व्यवसायिक इकाइयों पर इसका दुष्प्रभाव पड़ेगा।
- 5. भुगतान पद्धति :** वैबसाइट पर पर्याप्त सूचना उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जिससे कि ग्राहकों को कितना भुगतान करना है, इसका सही ज्ञान हो सके। अतिरिक्त राशि के प्राप्त होने पर इसको वापस किया जा सके, इसके लिए अन्तः निर्मित प्रणाली विकसित की जानी चाहिए। व्यावसायिक इकाइयों को बैंकों एवं साखपत्र एजेन्सियों के साथ ऐसी व्यवस्था करनी चाहिए कि राशि का इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्ति एवं भुगतान किया जा सके।

4.9.8 ऑन लाइन लेनदेनों का भुगतान तंत्र/पद्धति

- 1. विक्रेता को धन उपलब्ध कराना :** ऑन लाइन खरीदारी से पूर्व क्रेता, विक्रेता की वैबसाइट पर जाएगा। इसके पूर्व वह आन लाइन विक्रेता के पास पंजीयन के लिए एक फार्म भरेगा। पंजीयन से अभिप्राय है कि क्रेता आन लाइन विक्रेता के पास अपना पासवर्ड देकर खाता खुलवाएगा।
- 2. उत्पादों का चयन :** क्रेता अन्य विक्रेताओं के मूल्य एवं गुणवत्ता से तुलना कर उत्पाद का चयन करेगा।



टिप्पणी



टिप्पणी

3. **आदेश देना** : वैबसाइट पर ब्राउजिंग करते समय क्रेता चयन किए गए माल को क्रय कार्ट में रख लेगा। क्रय कार्ट उन वस्तुओं का एक आन लाइन अभिलेखन है। जिनका क्रेता वैबसाइट से ब्राउजिंग कर चुका है।

4. **भुगतान विधि** : ऑन लाइन क्रय का भुगतान निम्न में से किसी भी तरह से किया जा सकता है :

क) **सुपुर्दगी पर नकद** : ऑन लाइन आदेश पर माल का भुगतान वस्तुओं की भौतिक रूप से सुपुर्दगी पर नकद किया जा सकता है।

ख) **चैक** : क्रेता ऑन लाइन विक्रेता को चैक भेज सकता है। चैक की राशि की वसूली के पश्चात वस्तुओं की सुपुर्दगी कर दी जाती है।

ग) **नेट बैंकिंग हस्तान्तरण** : क्रेता लेनदेन में तय मूल्य की राशि का हस्तान्तरण विक्रेता को ऑन लाइन कर सकता है।

घ) **जमा/नाम कार्ड** : जमा कार्ड के होने पर क्रेता वस्तुओं का उधार क्रय कर सकता है। जारीकर्ता बैंक लेनदेन की राशि को विक्रेता के जमा में हस्तान्तरित कर देता है तथा क्रेता के खाते को नामित कर देता है। नाम कार्ड द्वारा खाते में जमा राशि तक क्रय किया जा सकता है।

ङ) **डिजिटल केश** : साइबर स्पेस में मौजूद यह एक प्रकार की इलैक्ट्रॉनिक मुद्रा है। ग्राहक ने जिस राशि का भुगतान किया है, बैंक उसके बराबर डिजिटल केश जारी कर देता है। बैंक एक विशिष्ट सॉफ्टवेयर की आपूर्ति करता है, जिसके होने पर ग्राहक खाते से डिजिटल केश का आहरण कर सकता है। डिजिटल केश का उपयोग वैब पर क्रय के लिए किया जाता है।

5. **सुपुर्दगी** : भुगतान प्राप्त कर लेने के पश्चात माल क्रेता को दे दिया जाता है।

4.9.9 ई-लेनदेनों की सुरक्षा : ई-व्यवसाय की जोखिमें।

ऑन लाइन लेनदेनों में जोखिम भी है। ऑनलाइन लेनदेनों में पक्षों को वित्तीय, साख सम्बन्धी अथवा भौतिक हानियाँ हो सकती हैं। विभिन्न प्रकार की व्यवसायिक जोखिमें इस प्रकार हैं:

1. **लेनदेन सम्बन्धी जोखिम** : लेनदेन सम्बन्धी जोखिम निम्न हो सकते हैं—

क) **आदेश देते/लेते समय भूल** : विक्रेता इंकार कर सकता है कि उसे आदेश दिया गया था और क्रेता कह सकता है कि उसने आदेश दिया ही नहीं।

ख) **सुपुर्दगी की चूक** : या तो सुपुर्दगी दी ही नहीं गई अथवा गलत पते पर कर दी गई अथवा आदेशित वस्तुओं से अलग की सुपुर्दगी कर दी गई।

ग) **भुगतान में चूक** : ग्राहक का कहना है कि भुगतान कर दिया गया है, जबकि आपूर्ति किए गए माल की उसे सुपुर्दगी मिली ही नहीं।

उपरोक्त दोषों से बचने के लिए निम्न उपाय किए जा सकते हैं :

- क) पंजीयन के समय ग्राहक की पहचान एवं उसके रहने के स्थान की जांच की जा सकती है।
- ख) पंजीयन फार्म में ग्राहक ने जो विवरण दिया है इसकी सत्यता के लिए उसकी 'कुकीज' की जांच की जा सकती है। कुकीज में सम्मिलित हैं टेलीफोन में दी गई कालर पहचान (ID) इससे टेली विपणनकर्ताओं को ग्राहकों के सम्बन्ध में महत्वपूर्ण सूचना प्राप्त हो जाती है।
- ग) ग्राहकों को केवल भली भांति स्थापित शॉपिंग साइट्स से ही क्रय करना चाहिए।



टिप्पणी

2. **आंकड़ों के स्टोर करने एवं प्रसारण में जोखिम** : लोग आंकड़ों की चोरी/तोड़मरोड़ कर सकते हैं। यह, वह निजी स्वार्थ अथवा मात्र आनन्द लेने के लिए कर सकते हैं। आंकड़ों के तोड़ने मरोड़ने के लिए विधियाँ है वायरस एवं हैकिंग। समय-समय पर वायरस विरोधी कार्यक्रम स्थापित कर देने चाहिए। प्रसारण के मध्य में अवरोध उत्पन्न करने के लिए क्रिप्टोग्राफी का उपयोग किया जाता है। क्रिप्टोग्राफी सूचना संरक्षण की ऐसी क्रिया है जिसमें इसे न पढ़ने योग्य स्वरूप, जिसे हाइपर टैक्सट कहते हैं, में बदल दिया जाता है। केवल वही व्यक्ति संदेश को वास्तविक रूप दे सकते हैं, जिनके पास उसकी कुंजी होती है।
3. **बौद्धिक सम्पत्ति एवं निजता को जोखिम** : इन्टरनेट पर उपलब्ध डेटा को कोई भी व्यक्ति कॉपी कर अन्य लोगों को दे सकता है। विज्ञापनों के क्षेपण ढलाव के कारण उत्पन्न हुई बेकार वस्तुओं का इकट्ठा हो जाना एक अन्य समस्या है।



पाठगत प्रश्न 4.5

1. ई-पोस्ट का क्या अर्थ है?
2. ई-वाणिज्य के उपयोग से निम्न शब्द किस रूप में जुड़े हैं, पहचान कीजिए।
 - (क) डी मेट खाता
 - (ख) एकीकृत संदेश सेवा (यू.एम.एस.)
 - (ग) नेट पर जाए बिना ई-मेल की सुविधा प्राप्त करना
 - (घ) हवाई यात्रा टिकट की आन-लाइन बुकिंग



टिप्पणी

4.10 सेवाओं का बाह्यस्रोतीकरण

व्यवसाय में आजकल अपने कुछ कार्यों का बाह्यस्रोतीकरण करने का प्रचलन हो गया है। अर्थात् जिन कार्यों को अब तक वह अपने कर्मचारी व संसाधनों का प्रयोग करके करते आ रहे थे अब उन्हें पूरा करने के लिए बाहर के स्रोतों से सहायता ले रहे हैं। उदाहरण के लिए, अधिकांश कंपनियों के पास अपने सुरक्षा एवं सफाई कर्मचारी होते थे, लेकिन कुछ समय से कंपनियाँ यह कार्य बाहर की एजेन्सियों को ठेके पर सौंपने लगी हैं। वास्तव में बाह्यस्रोतीकरण एक प्रबन्धकीय रणनीति है जिसके अन्तर्गत संगठन अपने गौण (non-core) कार्यों का बाह्यस्रोतीकरण कर देता है। यहां तर्क यह है कि विशेषज्ञ सेवा प्रदान करने वालों को ठेके पर काम दे कर उनकी उस कार्य के लिए विशिष्टता, लागत में कमी और कुशलता का लाभ उठा सकते हैं। इस प्रकार बाह्यस्रोतीकरण से संगठन के प्रबन्धक अपनी मूल क्रियाओं पर ध्यान केन्द्रित कर सकते हैं। सूचना प्रौद्योगिकी (आई.टी.) एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें यह प्रवृत्ति तेजी से बढ़ रही है। हाल ही के वर्षों में सूचना व प्रौद्योगिकी प्रणाली से जुड़ी क्रियाओं के बाह्यस्रोतीकरण के साथ-साथ पूरे व्यवसाय की विभिन्न प्रक्रियाओं जैसे वेतन पत्र (Payroll) प्रक्रियण आदि का भी बाह्यस्रोतीकरण होने लगा है। इसे व्यावसायिक क्रियाओं का बाह्यस्रोतीकरण (बी.पी.ओ.) कहा जाता है। यहां ध्यान दें कि भारतीय आई. टी.- बी. पी. ओ. क्षेत्र में घरेलू एवं निर्यात दोनों क्षेत्रों में वर्ष 2006-07 में 28% की वृद्धि हुई है तथा आगम 48 अरब डालर से भी अधिक हुई हैं जो कि 1998 के कुल आगम के 10 गुणा के लगभग है।

व्यवसाय बाह्यस्रोतीकरण की आवश्यकता

1. उत्पादकता में सुधार
2. लागत में कमी
3. मुख्य व्यवसाय पर ध्यान केन्द्रित करने का अवसर
4. प्रौद्योगिकी का अद्यतन
5. उद्यमिता, रोजगार एवं निर्यात को प्रोत्साहन

4.10.1 सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण के लक्षण

सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण के मूल लक्षण इस प्रकार हैं :

- (क) इसमें किसी भी कार्य का ठेका किसी बाहर की विशेषज्ञ एजेन्सी को दे दिया जाता है जो अपनी श्रम शक्ति का उपयोग कर कार्य को प्रभावी ढंग से करने का संपूर्ण उत्तरदायित्व लेती है।
- (ख) साधारणतयः बाह्यस्रोतीकरण रख-रखाव एवं सुरक्षा आदि गौण क्रियाओं के लिए किया जाता है। लेकिन कुछ समय से इसका कार्य-क्षेत्र मूल कार्यों तक फैल गया

है। उदाहरण के लिए, एक विद्यालय अपने विद्यार्थियों को कम्प्यूटर शिक्षा देने के लिए किसी कम्प्यूटर प्रशिक्षण संस्थान की सेवाएं ले सकता है और बैंक अपने चैकों के प्रक्रियण के लिए बाह्यस्रोतों की सेवाएं ले सकता है।

- (ग) बाह्यस्रोतीकरण के दो स्वरूप होते हैं (1) किसी तीसरे पक्ष को बाह्यस्रोतीकरण एवं (2) स्वयं की सहायक कंपनी से बाह्यस्रोतीकरण जिस की स्थापना ही इसी कार्य विशेष के लिए की गई है।



टिप्पणी

4.10.2 सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण के लाभ

- (क) इसके कारण किसी भी संगठन को उन क्षेत्रों पर ध्यान देने का अवसर प्राप्त होता है जिनमें वह मूल रूप से सक्षम है अथवा जिनमें उसकी स्थिति सुदृढ़ है। इसके कारण संगठन को बार-बार किये जाने वाले दिन प्रतिदिन के कार्यों से मुक्ति मिल जाती है।
- (ख) इसके कारण संसाधनों का और अच्छा उपयोग हो सकता है क्योंकि प्रबन्ध को कुछ चुनी हुई क्रियाओं पर ही अपना ध्यान केन्द्रित करना होता है। इससे कार्य क्षमता में भी वृद्धि होती है।
- (ग) यह संगठन को प्रतियोगी लागत पर विशेषज्ञ एवं विशिष्ट सेवाओं को प्राप्त करने में सहायता करता है जिसके कारण सेवाओं में सुधार एवं लागत में कमी होती है। बी.पी. ओ. संगठन पर्याप्त रूप से सुदृढ़ होते हैं तथा अधिक कुशल सेवाएं प्रदान करने के लिए सर्वश्रेष्ठ तरीकों को अपनाते हैं।
- (घ) इसके कारण व्यवसाय का विस्तार होता है क्योंकि बाह्यस्रोतीकरण के कारण हुई संसाधनों की बचत का उपयोग उत्पादन क्षमता एवं उत्पादों की किस्मों में वृद्धि करने तथा नये बाजारों को ढूंढने में किया जा सकता है।
- (ङ) वित्तीय लाभ के अतिरिक्त बाह्यस्रोतीकरण से विभिन्न संगठन अपने-अपने ज्ञान को आपस में बांट सकते हैं तथा मिल-जुल कर सीखने में एक-दूसरे की सहायता कर सकते हैं।

4.10.3 बाह्यस्रोतीकरण की सीमाएं

- (क) श्रम संगठन इसका विरोध कर सकते हैं क्योंकि छंटनी के भय के कारण उन्हें अपने भविष्य का खतरा लगता है।
- (ख) बाह्यस्रोतीकरण में काफी सूचनाओं को दूसरों के साथ बांटना होता है इसलिए गोपनीयता में कमी आती है। यह सम्भव है कि ऐसे लोग सूचनाओं को प्रतियोगियों तक पहुँचा दें।
- (ग) वैश्विक बाह्यस्रोतीकरण के कारण घरेलू श्रम शक्ति में रोष उत्पन्न हो जाता है क्योंकि उन्हें बढ़ती प्रतियोगिता से डर लगने लगता है।



टिप्पणी

(घ) यदि संगठन बाहर के लोगों की सेवाएं लेते हैं तो नियन्त्रण में कमी की समस्या उत्पन्न हो सकती है क्योंकि अपने कर्मचारियों की तुलना में बाहर के सेवा प्रदाताओं का प्रबन्धन अधिक कठिन है। यही नहीं इससे निपुणता में भी कमी आती है अथवा वह पूर्णतः नष्ट हो जाती है। कारण संगठन सेवा प्रदान करने वालों पर अंशतः अथवा पूर्णतः निर्भर हो जाता है।

बाह्यस्रोतीकरण की उपरोक्त सीमाओं को देखते हुए यह आवश्यक है कि बाह्य सेवाएं प्राप्त करने वाली कंपनियां उपयुक्त कदम उठाकर इनकी रोक थाम करें, लगातार सेवा करने वालों से सम्पर्क बनाए रखें तथा और जिन कार्यों का बाह्यस्रोतीकरण किया जा रहा है उनपर नियंत्रण रखें।

बीपीओ (BPO) एवं केपीओ (KPO) में अन्तर

बीपीओ (BPO)	केपीओ (KPO)
1. बार-बार दोहराने वाली प्रक्रिया	1. ऐसी प्रक्रिया जो दोहराई नहीं जाती
2. जल्दी सीखने की आवश्यकता है।	2. नियमित सीखने की आवश्यकता है
3. बड़ी संख्या में कर्मचारी होते हैं।	3. कम कर्मचारी होते हैं।
4. तुलना में कम विशिष्टता लिए होते हैं।	4. विशेषज्ञ विशिष्ट निपुण होते हैं।
5. समस्याओं को सुलझाना पूर्व निर्धारित होता है।	5. समस्या के समाधान के लिए कोई पूर्व निर्धारण नहीं है।



पाठगत प्रश्न 4.6

1. सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण शब्द की परिभाषा दीजिए।
2. सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण के लाभ एवं सीमाओं की पहचान कीजिए :
 - (क) यह संगठनों के बीच ज्ञान को बांटने एवं मिलजुल कर कार्य सीखने को आसान बनाता है।
 - (ख) इससे गोपनीयता में कमी आती है।
 - (ग) यह संगठन की मूल क्षमताओं पर ध्यान केन्द्रित करने में सहायता करता है।
 - (घ) प्रबन्धकों के लिए बाहर के कर्मचारियों से काम लेने में कठिनाई आती है।
 - (ङ) यह विशिष्ट सेवाएं प्रतियोगी मूल्यों पर प्राप्त करने में सहायक है।



टिप्पणी

लेन-देन को संभव बनाता है। इस प्रकार ई-व्यवसाय में न केवल B2B, B2C व C2C ही सम्मिलित हैं अपितु संगठन के विभिन्न विभागों व व्यक्तियों के बीच भी आपसी बातचीत एवं लेन-देन सम्मिलित है।

● **ई-वाणिज्य/ई-व्यवसाय के लाभ**

- (क) व्यापक पहुँच
- (ख) संशोधित ग्राहक सेवा
- (ग) लेन-देन में लगने वाले समय में कमी
- (घ) लागत में बचत व कीमतों में कमी
- (ङ) व्यवसाय एवं लाभों में बढ़ोतरी
- (च) ग्राहकों के लिए सुविधाजनक

● **ई-वाणिज्य/ई-व्यवसाय की सीमाएं**

- (क) ग्राहक से व्यक्तिगत सम्पर्क नहीं
- (ख) ग्राहक खरीदी हुई वस्तुओं को वास्तविक रूप में देख व छू नहीं सकता और न ही उनकी जांच कर सकता है।
- (ग) वस्तुओं की सुपुर्दगी में ज्यादातर अधिक समय लगता है और उसमें देरी भी हो जाती है।
- (घ) ऑन-लाइन क्रय की गई दोषपूर्ण वस्तुओं की वापसी एक बड़ी समस्या है तथा इसमें समय भी बहुत अधिक लगता है।
- (ङ) इन्टरनेट के माध्यम से खरीददारी में वह आनन्द नहीं मिलता जो परिवार एवं मित्रों के साथ खरीददारी करने में मिलता है।
- (च) ऑन-लाइन खरीददारी में अनेकों जोखिम हैं जिससे लेन-देन से सम्बन्धित विभिन्न पक्षों को वित्तीय, हानि, साख हानि एवं मनोवैज्ञानिक हानि हो सकती हैं।

● **सौदे की प्रक्रिया**



● **सुरक्षा के लिए सावधानियां**

- (क) संकेत/पहचान शब्दों द्वारा सुरक्षा
- (ख) ऑफ लाइन वैधीकरण की जांच
- (ग) सूचना को सांकेतिक भाषा में परिवर्तन करना जिससे कोई दूसरा उपयोगकर्ता उसे न पढ़ सके। (एंक्रीप्शन)

(घ) संदेश भेजने वाले की प्रमाणिकता के लिए डिजिटल हस्ताक्षरों का प्रयोग

(ङ) लेन-देन के समझौते की एक प्रति विश्वास के योग्य तृतीय पक्ष को सौंपना

- **ई-वाणिज्य का उपयोग :** (क) ई-बैंकिंग; (ख) ई-टिकेटिंग; (ग) ई-विज्ञापन; (घ) ई-व्यापार; (ङ) ई-पोस्ट
- बाह्यस्रोतीकरण प्रबन्ध रणनीति है जिस के अनुसार एक संगठन अपने प्रमुख/मूल कार्यों को छोड़कर अन्य कार्यों को करने के लिए विशेषज्ञ सेवा प्रदान करने वालों को ठेका दे देता है जिससे कि उनकी विशिष्टता, लागत में कमी व कुशलता का लाभ उठाया जा सके। इससे प्रबन्धक अपने मुख्य/मूल कार्यों पर ध्यान केन्द्रित कर सकते हैं।
- ई-व्यवसाय के लिए वैबसाइट, तकनीकी योग्यता प्राप्त कर्मचारी, कम्प्यूटर एवं प्रभावी दूरसंचार प्रणाली की आवश्यकता होती है।
- ऑनलाइन क्रय से पूर्व ग्राहक को विक्रेता को अवश्य खोजना होता है, उत्पाद का चयन करना होता है और फिर आदेश देना होता है।
- ऑनलाइन शॉपिंग में भुगतान सी.ओ.डी., चैक, नैट बैंकिंग, ट्रांसफर जमा/नाम कोड, डिजिटल कैश आदि के द्वारा किया जा सकता है।
- BPO के लाभ हैं : उत्पादकता में सुधार, लागत में कमी, मूल व्यवसाय पर ध्यान केन्द्रित करना, तकनीक में उन्नत स्तर एवं उद्यमशीलता को बढ़ावा देना है।
- KPO का अर्थ है उन सेवाओं को बाह्यस्रोतीकरण जिनमें उच्च स्तर की विशेषज्ञता की आवश्यकता होती है।



टिप्पणी



मुख्य शब्द

ए.टी.एम.	ई-व्यवसाय	इन्टरनैट
ई-वाणिज्य	ई-टिकेटिंग	व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण
ई-पोस्ट/मेल	इन्टरनैट बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड (नामकार्ड)
मोबाइल बैंकिंग	डेबिट कार्ड (जमाकार्ड)	टेलिबैंकिंग
ई-बैंकिंग	ई-व्यापार	



टिप्पणी



पाठान्त प्रश्न

अति लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ई-कॉमर्स शब्द की परिभाषा दीजिए।
2. ऑन-लाइन लेन-देन करते समय प्रयोग में लाई जाने वाली किन्हीं दो सावधानियों का उल्लेख कीजिए।
3. सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण के कोई दो लाभ बताइए।
4. इन्टरनेट बैंकिंग का क्या अर्थ है ?
5. B2C ई-कॉमर्स का अर्थ बताइए।
6. BPO तथा KPO का पूरा नाम लिखिए।
7. साइबरस्पेस में प्रचलित इलैक्ट्रानिक मुद्रा का नाम बताइए।

लघु उत्तरीय प्रश्न

8. दिन प्रतिदिन के जीवन में इन्टरनेट की किन्हीं चार उपयोगिताओं का उल्लेख कीजिए।
9. 'ई-व्यवसाय' एवं 'ई-वाणिज्य' में अन्तर-भेद कीजिए।
10. ई-वाणिज्य की कोई चार सीमाएं बताइए।
11. डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड में अन्तर भेद कीजिए।
12. जनसाधारण के लिए ई-पोस्ट की उपयोगिता को समझाइए।
13. ई-व्यवसाय को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए किन्हीं दो आवश्यकताओं को बताइए।
14. ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (KPO) क्या है?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

15. ई-कॉमर्स के लाभों को समझाइए।
16. ई-कॉमर्स में लेन-देन की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
17. ई-बैंकिंग के अन्तर्गत बैंकिंग सेवाओं के किन्हीं चार नये प्रकारों को समझाइए।
18. सेवाओं के बाह्यस्रोतीकरण का क्या अर्थ है? इसकी विशेषताओं को समझाइए।
19. ई-बैंकिंग का अर्थ बताइए ? ई-बैंकिंग की किन्हीं दो पद्धतियों को समझाइए।

20. BPO एवं KPO में अन्तर बताइए।
21. ई-व्यवसाय लेनदेनों की सुरक्षा को किस प्रकार सुनिश्चित किया जा सकता है?
22. आन लाइन लेनदेनों के भुगतान तंत्र के क्या चरण हैं?
23. मातृदिवस पर आप अपनी माँ को एक मोबाइल फोन उपहार में देना चाहते हैं। आपका एक मित्र आपसे कहता है कि आप ऑन लाइन शॉपिंग, जिसका आपको कोई अनुभव नहीं है, के माध्यम से इसे काफी सस्ते में क्रय कर सकते हैं। आप एक बार ऐसा प्रयास करने का निर्णय लेते हैं। अपनी माँ के लिए ऑन लाइन शॉपिंग के माध्यम से मोबाइल फोन प्राप्त करने हेतु उठाए जाने वाले कदमों की व्याख्या कीजिए।
24. आपके पिता डिजिटल घड़ियों के व्यवसायी हैं। उन्होंने अपने मित्रों, समाचार-पत्रों व पत्रिकाओं के माध्यम से ई-व्यवसाय के बारे में काफी सुन रखा है। अब वे भी इस प्रकार के व्यवसाय में प्रविष्ट होने में रूचि ले रहे हैं क्योंकि वे एक ऐसे बाजार में प्रविष्टी चाहते हैं, जो उनकी पहुँच से काफी दूर है। क्योंकि आप कक्षा XII के विद्यार्थी हैं, इसलिए वे आपसे इस मामले की चर्चा करते हैं। ई-व्यवसाय को सफलतापूर्वक लागू करने हेतु आवश्यक विभिन्न संसाधनों का वर्णन कीजिए।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

- 4.1 1. इन्टरनेट कम्प्यूटर नेटवर्क की वैश्विक प्रणाली है जिसके माध्यम से किसी भी कम्प्यूटर का उपयोगकर्ता अन्य किसी भी कम्प्यूटर में संचित सूचनाएं प्राप्त कर सकता है।
2. (क) www:वर्ल्ड वाइड वेब (ख) B2B – व्यवसाय एवं व्यवसाय के मध्य (ग) B2C – व्यवसाय एवं उपभोक्ता के मध्य। (घ) C2C – उपभोक्ताओं एवं उपभोक्ता के मध्य।
- 4.2 1. इन्टर बी-कॉमर्स फर्म के अन्दर ही कम्प्यूटर पर पारस्परिक रूप से जुड़े दूरसंचार नेटवर्क की सहायता से संगठन के विभिन्न विभागों एवं व्यक्तियों के बीच अपसी बातचीत एवं लेन-देन को कहते हैं।
2. (क) उपयुक्त ढांचागत सुविधाओं की कमी
(ख) सुपुर्दगी एवं भुगतान से जुड़ी समस्याएं
(ग) साईबर कानूनों की अनुपस्थिति
3. लाभ (ख), (ग), (घ) सीमाएं (क), (ङ)



टिप्पणी

- 4.3** 1. (क) क्रेडिट कार्ड (ख) डेबिट कार्ड
(ग) स्टोर का मूल्य कार्ड (वेल्यूकार्ड) (घ) चैक
2. (घ), (क), (ग), (ख), (ङ)
- 4.4** 1. (क) किसी भी समय धनराशि को निकालने एवं जमा कराने की सुविधा
(ख) बैंक में शेष राशि के सम्बन्ध में पूछताछ के लिए बैंक जाने की आवश्यकता नहीं
(ग) ग्राहक द्वारा बैंक के साथ किए गए लेन-देनों का लघु विवरण प्राप्त करना सरल
2. (क) क्रेडिट कार्ड (ख) ए.टी.एम. (ग) टेलीबैंकिंग (घ) इन्टरनेट बैंकिंग
- 4.5** 1. ई-पोस्ट डाकघर द्वारा प्रदत्त वह सेवा है जिसके द्वारा अंकित अथवा हस्तलिखित संदेश ई-मेल अथवा इन्टरनेट के माध्यम से प्रसारित किये जाते हैं। गंतव्य डाकघरों में यह संदेश प्रिंटर द्वारा छाप कर डाकिए की सहायता से प्रेषणी तक पहुँचा दिए जाते हैं।
2. (क) स्टॉक एक्सचेंज में ई-व्यापार शेरों का ऑन-लाइन क्रय-विक्रय
(ख) डाक भेजने व उसकी प्रक्रिया का कम्प्यूटरीकरण
(ग) ई-पोस्ट
(घ) ई-टिकेटिंग
- 4.6** 1. बाह्यस्रोतीकरण प्रबन्ध रणनीति है जिसके अनुसार एक संगठन अपने कुछ कार्यों को करने के लिए विशेषज्ञ सेवा प्रदान करने वालों को ठेका दे देता है।
2. लाभ : (क), (ग), (ङ) सीमाएं (ख), (घ)
3. (क) स (ख) अ (ग) अ



करें एवं सीखें

अपने नजदीक के डाकघर और बैंकों में जाइए तथा उनके द्वारा इलेक्ट्रॉनिक एवं कम्प्यूटर के माध्यम से दी जाने वाली सभी सेवाओं का पता लगाइए। इन सेवाओं व उनकी विशेषताओं की सूची तैयार कीजिए।



अभिनयन

1. श्री ए. रैड्डी 70 वर्ष के एक बुजुर्ग हैं। वे तेजी से अपने प्रतिदिन के कार्य करते हुए तैयार हो रहे थे। उनका पोता सतीश जो कि भारतीय स्टेट बैंक में अधिकारी है यह सब क्रियाएं चुपचाप देख रहा था।

ए. रैड्डी : सतीश, जरा देखो तो क्या मेरा नाश्ता तैयार है?

सतीश : अच्छा दादा जी, लेकिन आप इतनी सवेरे कहां जा रहे हैं? ऐसा लगता है कि आप बहुत जल्दी में हैं।

ए. रैड्डी : आज मुझे कई काम करने हैं। इनमें पूरा दिन लग सकता है। सबसे पहले मुझे अपने भाई के पास मुंबई जाने के लिए रेल का टिकट बुक कराना है, फिर 10,000 रुपये निकालने के लिए बैंक जाना है और उसके बाद बैंगलोर में रह रही अपनी बहन को मनीआर्डर करने के लिए डाकघर भी जाना है। करके आऊंगा। समझे, एक ही दिन में इतने काम हैं।

सतीश : जी, मैं समझ गया कि आप इतने चिन्तित क्यों हैं?

ए. रैड्डी : तुम यह तो जानते हो कि रेलवे बुकिंग खिड़की पर ही कितनी लम्बी लाइन लगी होती है। कम से कम दो घन्टे तो इसी में लग जाएंगे। फिर दूसरे कामों के लिए समय ही कितना बचेगा।

सतीश : दादाजी, आप अब भी पुराने जमाने में जी रहे हैं। अब समय बहुत बदल गया है। क्या आपने ई-टिकटिंग, ई-बैंकिंग आदि के सम्बन्ध में नहीं सुना ?

ए. रैड्डी : ई-बैंकिंग, ई-टिकटिंग! ये क्या हैं?

सतीश : दादाजी, यह व्यावसायिक क्रियाओं की नई विधियां हैं। अब आपको टिकट बुक कराने के लिए लम्बी कतारों में खड़े होकर पसीना बहाने की आवश्यकता नहीं है और न ही पैसा एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने का जोखिम उठाने की ज़रूरत है।

(सतीश इन सभी विधियों को दादाजी को समझाता है। एक भूमिका में आप अपने आपको रखिए और दूसरे में अपने मित्र को तथा बातचीत को आगे जारी रखिए।)

मॉड्यूल-1

व्यवसाय-हमारे आस-पास



टिप्पणी

मॉड्यूल-1

व्यवसाय-हमारे आस-पास



टिप्पणी

व्यवसाय की आधुनिक विधियाँ

2. 15 वर्ष की सोनम को एकबार अपनी माँ के साथ बैंक जाने का अवसर मिला। सर्वर के काम न करने के कारण उसकी माँ वह लेनदेन नहीं कर पाई, जिन्हें वह करना चाहती थी। अब सोनम बैंकिंग क्रियाओं में सर्वर की भूमिका को जानने को इच्छुक है। उसकी माँ उसे बैंक मैनेजर के पास ले गई।

सोनम : श्रीमान् नमस्कार! आज मैं अपनी माँ के साथ कुछ काम के लिए आई थी लेकिन पता लगा कि सर्वर डाउन है।

मैनेजर : नमस्कार! यह ठीक है कि सर्वर काम नहीं कर रहा है और आपको असुविधा हुई है, उसके लिए मुझे खेद है।

सोनम : श्रीमान् आपको खेद जताने की आवश्यकता नहीं है। मैं तो ई-बैंकिंग सेवाओं के सम्बन्ध में विस्तार से जानना चाहती हूँ।

मैनेजर : बिल्कुल।

सोनम और बैंक मैनेजर के ई-बैंकिंग और इन्टरनेट के माध्यम से सामान्य जनता को प्रदत्त विभिन्न सेवाओं के सम्बन्ध में चर्चा को जारी रखिए।