

راهنمای سریع

تجارت الکترونیک

مؤلف: هادی دفتری رنجبر



**NAGHOOS
PUBLICATION**

سرسناسه	دفتري رنجبر، هادي، ۱۳۶۳-
عنوان و نام پديدآور	راهنمای سریع تجارت الكترونيك / مؤلف هادي دفتري رنجبر.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات ناقوس، ۳۸۹.
مشخصات ظاهري	۱۶۸ ص: مصور، جدول.
شابك	۹۷۸-۹۶۴-۳۷۷-۴۶۷-۷ : ۲۵۰۰۰ ريال
وضعيت فهرست‌نويسي	فبيا
موضوع	بازرگاني الكترونيكي
رده بنفي كنكرد	۱۳۸۹ HF۵۵۴۸/۳۲/۵۷۲
رده بندي ديويي	۶۵۸/۸۷۲۰۲۸۵
شماره كتابشناسي ملي	۲۲۴۸۳۵۵



www.naghoospress.ir



چاپ اول

نام كتاب	راهنمای سریع تجارت الكترونيك
ناشر	انتشارات ناقوس
ناشر همكار	انتشارات الياس
مؤلف	هادي دفتري رنجبر
چاپ اول	۱۳۸۹
تيراژ	۲۰۰۰ جلد
ليتوگرافي	علامه
چاپ	علامه
صحافي	علامه
حروف‌نكار و صفحه‌آرا	واحد توليد
قيمت	۴۵۰۰۰ ريال
شابك	۹۷۸-۹۶۴-۳۷۷-۴۶۷-۷
ISBN	978-964-377-467-7

كليه حقوق براي ناشر محفوظ است. كنكرد تمامي يا قسمتي از اين اثر بصورت حروفچيني يا چاپ مجدد، چاپ افست، پلي‌كبي، فتوكبي و انواع ديگر چاپ ممنوع است و پيكره قانوني دارد.

مراکز پخش:

- ۱- انتشارات ناقوس: ميدان انقلاب، خيابان كارگر جنوبی، خيابان روانمهر، كوچه دولتشاهي، پلاك ۲
تلفن و فاكس: ۶۶۴۰۸۵۲۰ - ۶۶۴۰۱۷۹۸ - ۶۶۴۱۷۰۷۲ - ۶۶۴۶۶۷۹۳
- ۲- كتابفروشي الياس: خيابان انقلاب، نبش فروردين تلفن: ۶۶۴۰۵۰۸۴

فهرست مطالب

۱۳.....	پیشگفتار
۱۳.....	بخش اول: آشنایی با ابزار تجارت
۱۵.....	فصل اول: تعریف تجارت الکترونیک
۱۸.....	اهمیت تجارت الکترونیک
۱۹.....	تعریف
۱۹.....	تاریخچه
۲۰.....	مزایا
۲۰.....	محدودیت‌ها
۲۰.....	اقدامات امنیتی
۲۱.....	تأثیرات بر صنایع مختلف
۲۱.....	اقدامات اخیر
۲۲.....	درس اول
۲۲.....	درس دوم
۲۳.....	درس سوم
۲۳.....	درس چهارم
۲۴.....	درس پنجم
۲۴.....	درس ششم
۲۴.....	درس هفتم
۲۴.....	درس هشتم
۲۵.....	درس نهم
۲۵.....	درس دهم
۲۵.....	درس یازدهم
۲۶.....	اهمیت تبلیغات در اینترنت
۲۶.....	نشانه گرفتن اهداف کاربر
۲۷.....	مزایای ثبات
۲۷.....	آیا می‌خواهید آگهی شما مؤثر باشد؟
۲۵.....	فصل دوم: کار با اینترنت

۳۰	معرفی اینترنت
۳۰	ورود به اینترنت
۳۱	ساختار اینترنتی
۳۱	سیستم Client/Server
۳۲	پویشر
۳۲	محیط Internet Explorer
۳۲	تنظیم نحوه اتصال (شماره گیری)
۳۳	آدرس صفحات وب
۳۵	اضافه کردن آدرس سایت به لیست Favorites
۳۸	صفحه اصلی یا Home Page
۳۸	تنظیمات پویشر
۴۱	جستجو در اینترنت
۴۶	ارسال نامه / دریافت نامه جدید
۴۹	انتقال فایل
۴۹	گفتگو در محیط وب
۴۷	بخش دوم: راهکارهای تجارت الکترونیک
۴۹	فصل سوم: تسلط بر تجارت الکترونیک
۵۴	گام اول: با مقررات و اصطلاحات بازرگانی آشنا شوید
۵۵	گام دوم: زمینه کاری خود را شناسایی کنید
۵۶	انواع تجارت الکترونیک
۵۹	مراحل راه اندازی یک تجارت الکترونیک از نوع B2C
۵۹	فرآیند تجارت الکترونیک از شش مرحله تشکیل شده است
۶۰	طراحی سایت برای مشتری
۶۱	مرور آسان سایت
۶۱	طراحی گرافیکی
۶۲	الگوی صفحات وب
۶۳	روش های سرعت بخشیدن به اجرای سایت وب
۶۵	فضا بر روی اینترنت (Host)
۶۸	پرداخت الکترونیک
۶۹	امنیت Security
۷۰	روش های پرداخت الکترونیکی

۷۲.....	پردازش کارتهای اعتباری.....
۷۵.....	انواع فناوریهای حفاظت و ایمنی در تجارت الکترونیک.....
۷۵.....	دیوارة آتش Fire wall.....
۷۶.....	مانیتورهای Log.....
۷۸.....	رمزنگاری Encryption.....
۷۹.....	تکنولوژی Secure Electronic Transaction SET.....
۷۷.....	فصل چهارم: آگاهی از ترافیک وب
۸۴.....	بررسی کردن ترافیک.....
۸۴.....	تغییر دادن نتایج.....
۸۵.....	اصول و مبنای مهم.....
۸۵.....	تنها ترافیک کافی نیست.....
۸۵.....	بهترین استراتژی بازاریابی الکترونیکی: ارتباط مناسب و دائم با مشتریان بر خط.....
۸۵.....	بهترین روشها جهت رسیدن به این مشتریان بالقوه بر خط چیست؟.....
۸۷.....	میزان بازدیدکنندگان از سایت و بازده آن برای شما.....
۸۸.....	افسانه تعداد بازدیدکنندگان (Hit).....
۸۸.....	میانگین بازدیدکنندگان (روزانه، هفتگی و ماهانه).....
۸۸.....	میانگین زمان صرف شده و تعداد صفحات بازدید شده.....
۸۹.....	پرطرفدارترین و کم طرفدارترین صفحات.....
۸۹.....	صفحات خروج اصلی (Top exit).....
۸۹.....	عبارات جستجوی اصلی (Top search phrases).....
۹۰.....	نتیجهگیری.....
۹۰.....	۱۰ افسانه غلط در مورد بازاریابی توسط موتورهای جستجو.....
۹۲.....	چگونه یک میزبان وب مناسب انتخاب کنیم؟.....
۹۲.....	قابلیت اطمینان.....
۹۲.....	خدمات مشتری.....
۹۲.....	زمان پاسخگویی.....
۹۳.....	زمان مطمئن بالا بودن سرویسگر.....
۹۳.....	چیدمان سازمان شرکت میزبان.....
۹۳.....	قابلیت اطمینان شرکت میزبان.....
۹۴.....	محافظت در مقابل قطع برق.....
۹۴.....	حفاظت در مقابل بلایای طبیعی.....

- ۹۴..... میزان امنیت سرویسگرها
- ۹۵..... روش‌های تکمیل لیست:
- ۹۵..... سیستم پاسخگوی خودکار (Auto responder)
- ۹۵..... تبلیغات در مجلات الکترونیکی (e-zine)
- ۹۶..... امضای نامه‌ها (Signature)
- ۹۶..... سربرگ‌ها Letterhead
- ۹۶..... به ده دلیل قانع‌کننده اینترنت باید در استراتژی بازاریابی گنجانده شود
- ۹۹..... دلایل اهمیت وب‌سایت برای تجارت
- ۱۰۱..... خاصیت سایت‌ها برای بازدیدکننده واقعی
- ۱۰۱..... کلمات کلیدی بیشتر
- ۱۰۲..... میزان خوب چیست و شرایطش چیست؟
- ۱۰۳..... قابلیت اطمینان
- ۱۰۳..... سؤال مهم: ترکیب سخت‌افزاری سرورهای شما چیست؟
- ۱۰۳..... سؤال مهم: سرور شما در کدام مرکز داده قرار دارد؟
- ۱۰۳..... پهنای باند سرور
- ۱۰۴..... سؤال مهم: از چه میزان پهنای باندی در ماه می‌توانم استفاده کنم؟
- ۱۰۴..... حفاظت در برابر قطعی برق
- ۱۰۴..... سؤال مهم: آیا سرورهای شما به UPS مجهز هستند؟
- ۱۰۴..... حفاظت در برابر بلایای طبیعی
- ۱۰۴..... سؤال مهم: سرورها در چه محلی نگهداری می‌شوند؟
- ۱۰۴..... خدمات پشتیبانی
- سؤال مهم: آیا می‌توانم در مورد خدمات پشتیبانی شما از سایر مشتریان شما مشورت بگیرم؟
- ۱۰۵..... زمان پاسخگویی
- سؤال مهم: نحوه پاسخگویی به مشکلات مشتری در روزهای تعطیل به چه ترتیب خواهد بود؟
- ۱۰۵..... تنوع خدمات
- سؤال مهم: آیا امکان تغییر سرویس خود را در هر زمان ارسال خواهم داشت؟
- ۱۰۵..... میزان امنیت سرور
- سؤال مهم: آیا در سرورهای خود از سرور firewall استفاده می‌شود؟
- ۱۰۶..... رتبه‌بندی سایت‌ها توسط موتورهای جستجو چگونه انجام می‌شود؟

به ده دلیل مردم از شما خرید نمی‌کنند.....	۱۰۷
هفت سؤال قبل از راه‌اندازی وب	۱۰۹
هفت راه جذب لینک‌های ورودی یک سویه	۱۱۱
هفت روش جذب لینک‌های ورودی یک سویه	۱۱۱
وب سایت‌های کوچک ابزاری بزرگ برای ایجاد یک تجارت خانگی.....	۱۱۳
طراحی یک مینی وب سایت.....	۱۱۴
برخی مزایای مینی سایت‌ها	۱۱۴
اهمیت صفحه درباره ما در وب سایت‌ها	۱۱۵
چه کسی گرواننده این وب سایت است؟	۱۱۵
آیا این کسب و کار واقعی است؟	۱۱۵
آنها از چه روش‌هایی پول در می‌آورند؟	۱۱۵
مدت فعالیت آنها چقدر است؟	۱۱۶
چگونه از کیفیت کار آنها مطلع شوم؟	۱۱۶
آیا آنها به انجمن‌های شغلی مرتبط هستند؟	۱۱۶
آیا می‌توانم در مورد سپردن اطلاعات محرمانه خود به آنها اعتماد کنم؟	۱۱۷
برخی جزئیات اجرایی	۱۱۷
خلاصه	۱۱۷
پنج مرحله ایجاد امضای ایمیل	۱۱۸
چگونه یک سایت فروش موفق داشته باشیم؟	۱۲۱
بازاریابی از راه اینترنت چه فوایدی دارد؟	۱۲۲
حفظ مشتری با استفاده از خدمات پست الکترونیک	۱۲۴
پست الکترونیک بازدیدکنندگان را به مشتریان وفادار دائمی تبدیل می‌کند.....	۱۲۵
چرا بازاریابی الکترونیکی پاسخ مناسبی برای مشکلات است؟	۱۲۵
سعی کنید اطلاعات بیشتری را به دفعات بیشتر ارائه کنید.....	۱۲۶
به مشتریان خود آموزش دهید.....	۱۲۶
پرورش دادن روابط دراز مدت و با دوام.....	۱۲۶
نتایج را اندازه‌گیری و روش‌ها را بهبود بخشید.....	۱۲۷
منابع مجازی بیرونی برای انجام پروژه‌ها	۱۲۷
مشاور مجازی شما چه کسی است؟	۱۲۸
فواید استفاده از مشاور مجازی	۱۲۸
چگونه یک مشاور مجازی خوب پیدا کنیم؟	۱۲۸

۱۲۹	حداکثر بهره‌وری از مشاوران مجازی
۱۳۰	ارتباط نام سایت و رتبه آن در موتورهای جستجو
۱۳۰	آیا آدرس جهانی کوتاه‌تر در رتبه‌بندی تأثیر دارد؟
۱۳۰	آیا وجود / در انتهای آدرس جهانی سایت، در رتبه‌بندی مؤثر است؟
۱۳۱	آیا آدرس net در رتبه‌بندی مؤثر است؟
۱۳۱	آیا آدرس منتهی به html در رتبه‌بندی مؤثر است؟
۱۳۱	گناهان اینترنتی - عدم استفاده از BCC
۱۳۲	مهمترین استراتژی‌های بازاریاب‌های B2B
۱۳۵	نتیجه‌گیری
۱۳۶	سایت‌های زیبا به ندرت باعث فروش بالا می‌شوند
۱۳۸	منابع مجازی بیرونی برای انجام پروژه‌ها
۱۳۹	مشاور مجازی شما چه کسی است؟
۱۳۹	فواید استفاده از مشاور مجازی
۱۳۹	چگونه یک مشاور مجازی خوب پیدا کنیم؟
۱۴۰	حداکثر بهره‌وری از مشاوران مجازی
۱۴۰	هشت نکته مهم در تهیه پادکست
۱۴۳	نشانه گرفتن اهداف کاربر
۱۴۳	مزایای ثبات
۱۳۹	بخش سوم: سایت و تجارت الکترونیک
۱۴۱	فصل پنجم: تسلط بر سایت
۱۴۸	پانزده درس مهم برای این که سایت شما پول‌ساز شود
۱۴۸	درس اول
۱۴۸	درس دوم
۱۴۸	درس سوم
۱۴۸	درس چهارم
۱۴۸	درس پنجم
۱۴۸	درس ششم
۱۴۹	درس هفتم
۱۴۹	درس هشتم
۱۴۹	درس نهم
۱۴۹	درس دهم

درس یازدهم	۱۴۹
درس دوازدهم	۱۴۹
درس دوازدهم ۱+	۱۵۰
درس سیزدهم	۱۵۰
درس چهاردهم	۱۵۰
تأثیر محتوای وب سایت در افزایش ترافیک	۱۵۰
در این قسمت ۱۲ روش قطعی جذب ترافیک با استفاده از محتوا را بررسی می‌کنیم:	۱۵۰
نتیجه‌گیری	۱۵۹
زیرساخت‌های رونمایی تجارت الکترونیک در ایران	۱۶۲
دو شاخص مهم در موفقیت تجارت شما	۱۶۴
شاخص‌های مهم بازاریابی	۱۶۵
منابع:	۱۶۷

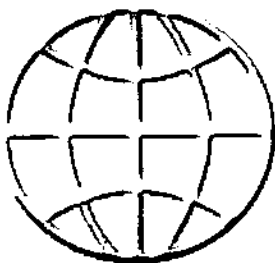
پیشگفتار

تجارت الکترونیک عبارت از انجام هر گونه امور تجاری و بازرگانی، شامل معرفی، خرید و فروش خرد یا عمده کالاهای فیزیکی و غیرفیزیکی، ارائه خدمات مختلف به مشتریان و دیگر امور تجاری از طریق شبکه جهانی اینترنت است. تجارت الکترونیک فرصت بی نظیری برای شرکت‌ها در بازارهای محلی و بین‌المللی فراهم آورده، بنابراین داشتن یک استراتژی بین‌المللی برای تجارت الکترونیک از اهمیت به سزایی برخوردار است.

شرکت‌های کوچک در سایه تجارت الکترونیک قادر خواهند بود، در کنار شرکت‌های بزرگ به فعالیت بپردازند. این فعالیت از طریق مبادله الکترونیکی اطلاعات، تبادل اطلاعات تجاری در یک الگوی استاندارد توسط رایانه و بدون دخالت مستقیم عامل انسانی صورت می‌پذیرد.

اجرای موفقیت‌آمیز تجارت الکترونیک نیازمند برنامه‌ریزی دقیق است، از این رو، استقرار چارچوب سازمانی مناسب، استفاده بهینه از منابع موجود، شناخت نیازها و احترام به انتظارات مشتریان، کیفیت وب سایت (پایگاه اینترنتی)، تأمین منافع دو جانبه و استفاده از دانش و فناوری روز از اهمیت خاصی برخوردار است.

شایان ذکر است نگاه صرفاً خرید و فروش گونه به تجارت الکترونیک باعث می‌شود، بسیاری از تجار و صاحبان صنایع از تجارت الکترونیک بی‌بهره باقی بمانند. یکی از مهمترین دستاوردهای تجارت الکترونیک معرفی درست و دقیق کالا و خدمات شرکت‌ها و صاحبان صنایع در شبکه جهانی اینترنت است. این امر علاوه بر کاهش هزینه‌های مربوط به تبلیغات و اطلاع‌رسانی به طرز سنتی باعث می‌شود اطلاعات در هر هنگام از شبانه‌روز و در هر جای کره خاکی قابل دسترس باشد.



تجارت الکترونیک تجارت الکترونیک ت الکترونیک

بخش اول

کترونیک
یک



آشنایی با ابزار تجارت

