



## व्यवसाय की आधुनिक विधियां

आप जानते हैं कि सामान्यतः लोग सामान खरीदने और सेवाओं की प्राप्ति के लिए आसपास के बाजार में जाते हैं; रेल टिकट बुक करनी हो तो हम रेल आरक्षण काउंटर्स पर जाते हैं, पैसे जमा करने हो अथवा पैसे निकालने हों तो हम स्वयं बैंक जाते हैं, तथा इसी तरह अन्य कार्यों के लिए जाते हैं। परंतु, अब ये सभी सुविधाएं हमें घर बैठे ही उपलब्ध हो रही हैं। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) से अब यह सब वास्तविक हो गया है। इनसे व्यावसायिक क्रियाकलापों की प्रक्रियाओं में अभूतपूर्व बदलाव आया है। अब हमें बैंक अथवा रेल आरक्षण काउंटर्स पर लम्बी कतार में खड़ा नहीं होना पड़ता है। ऐसे सभी लेनदेन के कार्य अब इंटरनेट के उपयोग से किए जा रहे हैं। अपने घर से ही हम किसी भी समय विश्व के किसी भी बाजार में जा सकते हैं। दुकानों अथवा बाजार में स्वयं जाए बिना हम अनेक सुविधाएं प्राप्त कर सकते हैं। ऐसे सभी विकास सरकार द्वारा स्थापित आर्थिक नीतियों में किए गए बदलावों से ही हुए हैं। भारत को वैश्वीकरण से जो प्रमुख लाभ प्राप्त हुए हैं उनमें से एक लाभ प्रौद्योगिकी की दुनिया में हमारी पहुंच स्थापित होना है। आधुनिक विज्ञान और प्रौद्योगिकी के माध्यम से बहुराष्ट्रीय निगमों (एमएनसी) को भारतीय बाजार में अपनी पैठ जमाने का अवसर प्राप्त हुआ है। तथापि, बदलती प्रौद्योगिकी को अंगीकार करने में भारत ने देर नहीं की थी और विश्व बाजार में भारत सफल उद्यमी देश के रूप में उभरा है। प्रौद्योगिकी की इस क्रांति के अलावा, भारतीय बाजार में सफलतापूर्वक प्रारंभ हुई 'सेवाओं की आउटसोर्सिंग' अथवा 'व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंग' (बीपीओ) है। इससे व्यापारी फर्मों को अपना ध्यान अपनी प्रमुख क्षमताओं की ओर केंद्रित में सहायता मिली है। इस पाठ में व्यवसाय की ऐसी सभी विधियों के विवरण का अध्ययन करेंगे।



## अधिगम के प्रतिफल

इस पाठ को पढ़ने के बाद, शिक्षार्थी:

- व्यवसाय के लिए ई-बैंकिंग / ऑनलाइन व्यवसाय महत्व बताता है;
- व्यवसाय के लिए ऑनलाइन लेनदेन के उपयोग की संभावनाएं ज्ञात करता है; तथा
- सुरक्षित ऑनलाइन लेनदेन के लिए एहतियाती उपाय करता है।

### 23.1 ई-बिजनेस तथा ई-कॉमर्स

वे दिन अब नहीं रहे जब हमें रेलवे अथवा एयरलाइंस की अपनी टिकट बुक करवाने के लिए लाइन में लगना पड़ता था अथवा स्थानीय बाजारों से किराने का सामान लेने अथवा कपड़े खरीदने जाना पड़ता था। अब सब कुछ बस एक क्लिक से किया जा सकता है। आभासी बाजार अब गति पकड़ चुका है बिग बाजार की जगह bigbasket ने ले ली है और रेडीमेड कपड़ों की दुकान के कार्य अब Myntra कर रहा है। जैसा कि पहले कहा गया है, सामान खरीदने सेवाओं की प्राप्ति के लिए हम अक्सर खुद निकटतम बाजार में जाते हैं जहां खरीदार और विक्रेता के बीच लेनदेन होता है। खरीदार गुणवत्ता की जांच करते हैं मोलभाव करते हैं। वहीं दूसरी ओर, विक्रेता संभावित खरीदारों को खरीदारी के लिए तैयार करने, लेनदेन को अंतिम रूप देने का प्रयास करता है। कभी-कभी, हम किसी विशेष सामान की खरीद के लिए विक्रेताओं से टेलीफोन या फिर पत्र लिखकर संपर्क करते हैं। ये सब विधियां व्यापारिक लेनदेन की सामान्य विधियां हैं। अब, काफी समय से, आभासी बाजार का स्वरूप लोकप्रियता प्राप्त कर रहा है। इस आभासी बाजार में लोगों को बाजार में जाए बिना ही अपनी वांछित वस्तुएं और सेवाएं घर में ही मिल जाती हैं। सूचना प्रौद्योगिकी ने यह सब संभव कर दिखाया है। उत्पादन, विपणन, बिक्री, बैंकिंग, बीमा आदि जैसे सभी कार्य कम्प्यूटर और इंटरनेट के माध्यम से तेज गति से किए जा सकते हैं। जब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ऐसे सभी कार्य किए जाते हैं, तो इसे सामान्य अर्थों में 'इलेक्ट्रॉनिक बिजनेस' अथवा 'ई-बिजनेस' कहा जाता है। इंटरनेट की भूमिका ई-बिजनेस के सभी कार्यों में महत्वपूर्ण होने के कारण, आइए ई-बिजनेस के बारे में जानने से पहले, हम इंटरनेट के बारे में यह ज्ञात करते हैं कि ई-बिजनेस की लेनदेन की प्रक्रियाओं में यह किस प्रकार सहायक है।

इंटरनेट को कभी कभी नेट भी कहा जाता है। यह कम्प्यूटर नेटवर्क की विश्वव्यापी प्रणाली है जिसमें कम्प्यूटर के उपयोगकर्ता अन्य कम्प्यूटरों से सूचना प्राप्त कर सकते हैं। इंटरनेट के उपयोग से हम समर्पित राउटरों और सर्वरों के माध्यम से अपने कम्प्यूटर को, विश्व में कहीं भी और किसी भी, अन्य कम्प्यूटर से जोड़ सकते हैं। इंटरनेट के माध्यम से जब दो कम्प्यूटर जुड़ते हैं तो वे किसी भी प्रकार की जानकारी जैसे टेक्स्ट, ग्राफिक्स, आवाज, वीडियो आदि का आदान प्रदान कर सकते हैं। इससे हमें विज्ञान तथा प्रौद्योगिकी, इतिहास, राजनीति, खेल,



टिप्पणी

## मॉड्यूल-6

### व्यवसाय में जागरूकता और रोजगार



टिप्पणी

## व्यवसाय की आधुनिक विधियां

व्यवसाय, वर्तमान घटनाओं, संगीत, मनोरंजन, समाचार और अन्य अनेक विषयों के बारे में जानकारी प्राप्त होती है। उपयोगकर्ताओं को इससे निम्नानुसार सहायता मिलती है:-

- क. वर्ल्ड वाइड वेब (www) के माध्यम से किसी भी विषय की जानकारी ब्राउज करके।
- ख. प्रमुख समाचार पत्रों और टेलीविजन चैनलों पर उपलब्ध समाचार पढ़े जा सकते हैं।
- ग. ई-मेल के उपयोग से संदेश का आदान प्रदान करके।
- घ. सरकारी, व्यक्तियों और निजी संगठनों के डेटाबेस में खोज के लिए।
- ङ. फाइलों, चित्रों, एनिमेशंस आदि का आदान प्रदान किया जा सकता है।
- च. जब इंटरनेट से दो कम्प्यूटर जुड़े होते हैं तो परस्पर चैटिंग अथवा संवाद किया जा सकता है।
- छ. वस्तुओं तथा सेवाओं की कैटलॉग ब्राउज की जा सकती है तथा ऑनलाइन खरीद की जा सकती है।
- ज. अपने संगठन के उत्पादों और सेवाओं की जानकारी के साथ एक वेबसाइट बनाएं।

इंटरनेट की संकल्पना वर्ष 1969 में अमेरिकी सरकार की एडवांस रिसर्च प्रोजेक्ट एजेंसी (एआरपीए) द्वारा एक सैन्य परियोजना के रूप में की गई थी तथा इसे अरपानेट (एआरपीएनईटी) के नाम से जाना जाता था। इसका विकास शैक्षिक एवं अनुसंधान नेटवर्क के रूप में हुआ। बाद में इसे सामान्य जनता और वाणिज्यिक उपयोग के लिए ओपन कर दिया गया था। वर्ष 1979 में इसे इंटरनेट कहा जाने लगा। अब यह वैश्विक नेटवर्क के रूप में विकसित है।

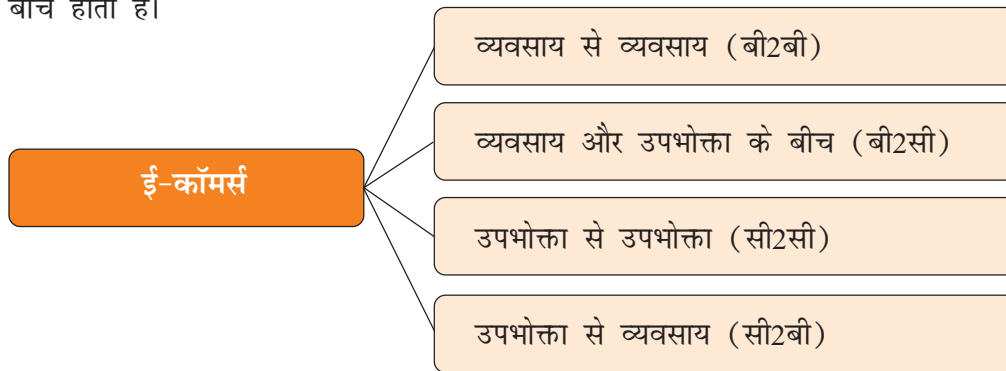
### 23.2 इलेक्ट्रानिक कॉमर्स

आप जानते हैं कि वाणिज्य के अंतर्गत क्रय एवं विक्रय तथा परिवहन, बीमा, बैंकिंग, संचार आदि जैसी सेवाओं की प्राप्ति की जाती है। इस प्रकार की सभी प्रक्रियाएं जब सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग से की जाती हैं तो इलेक्ट्रानिक कॉमर्स अथवा ई-कॉमर्स के नाम से जानी जाती है। दूसरे शब्दों में, ई-कॉमर्स का आशय कम्प्यूटर तथा इंटर कनेक्टेड दूरसंचार नेटवर्क के माध्यम से इलेक्ट्रानिक उपकरणों का उपयोग करके व्यवसाय करने की प्रक्रिया है। यहां बिक्री की पेशकश और खरीद की स्वीकृति इंटरनेट के माध्यम से इलेक्ट्रानिक विधि से की जाती है। इसमें संबंधित पक्षों के बीच सम्मुख उपस्थित होकर कोई लेनदेन नहीं किया जाता है। इसे 'ऑनलाइन ट्रेडिंग', 'ऑनलाइन शॉपिंग' तथा 'ई-शॉपिंग' के नाम से भी जाना जाता है।

### 23.3 ई-कॉमर्स का इतिहास

यदि खोजा जाए तो ई-कॉमर्स की शुरुआत वर्ष 1960 में तब हुई थी जब अन्य कम्पनियों के साथ व्यापार के वाणिज्यिक दस्तावेजों का आदान प्रदान इलेक्ट्रॉनिक डेटा इंटरचेंज (ईडीआई) के उपयोग से किया जाने लगा था। वर्ष 1979 में, अमेरिकन नेशनल स्टैंडर्ड इंस्टीट्यूट द्वारा व्यवसायों के लिए इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क के माध्यम से दस्तावेज साझा करने के एक यूनिवर्सल मानक के रूप में एएससी एक्स 12 का विकास किया गया। वर्ष 1980 के दशक में इसका उपयोग बढ़ा और 1990 की दशक में ई-बे और अमेजन के आने से ई-कॉमर्स उद्योग में क्रांति आ गई।

ई-कॉमर्स की प्रक्रिया कंपनियों के बीच अर्थात व्यवसाय से व्यवसाय (बी2बी), कंपनियों और उनके ग्राहकों (बी2सी), ग्राहक से ग्राहक (सी2सी) तथा उपभोक्ता से व्यवसाय (सी2बी) के बीच होती है।



(B) व्यवसाय (Business) (C) उपभोक्ता (Consumer)

चित्र 23.1 ई-कॉमर्स

- बी2बी:** यह निर्माता और सामग्री एवं सेवाओं के आपूर्तिकर्ता के मध्य, अथवा किसी निर्माता और किसी थोक व्यापारी के अथवा थोक व्यापारी खुदरा विक्रेता के बीच किए जाने वाले कारोबार के संदर्भ में है। इसमें कम्प्यूटरों के एक नेटवर्क का उपयोग सूचनाएं प्राप्त करने, सामान की डिलीवरी की सूचना देने, भुगतान करने और शेष अपेक्षित प्रक्रियाओं के लिए किया जाता है।
- बी2सी:** जैसा कि नाम से स्पष्ट है, इस प्रक्रिया में एक ओर व्यावसायिक फर्म (निर्माता अथवा खुदरा विक्रेता) हैं तथा दूसरी ओर उपभोक्ता हैं। इस प्रक्रिया के अंतर्गत कोई व्यावसायिक फर्म अपने ग्राहकों के साथ चौबीसों घंटे संपर्क में रह पाती है। इसमें विपणन के लिए प्रचार, आर्डर्स मांगना, डिलीवरी के बारे में सूचना देना जैसी अनेक प्रक्रियाएं की जाती हैं।
- सी2सी:** इसके अंतर्गत, सामान्यतः ग्राहकों के बीच ऐसे माल का कारोबार होता है जिसका बाजार में कोई स्थापना तंत्र नहीं है। इसके अंतर्गत पुरानी किताबें और घर के

व्यवसाय में जागरूकता  
और रोजगार



टिप्पणी

## मॉड्यूल-6

### व्यवसाय में जागरूकता और रोजगार



टिप्पणी

## व्यवसाय की आधुनिक विधियां

सामान का क्रय विक्रय होता है।

4. **सी2बी:** यह ई-कॉमर्स का एक प्रकार है जिसमें उपभोक्ता अपने उत्पादों और सेवाओं की पेशकश कम्पनियों के सम्मुख बोली लगाने एवं खरीदने के लिए करते हैं। यह बी2सी के पारंपरिक वाणिज्य मॉडल से उलट प्रक्रिया है।



### पाठगत प्रश्न 23.1

1. इंटरनेट शब्द को परिभाषित करें।
2. निम्नलिखित के पूर्ण शब्द नाम लिखें :

(क) www                      (ख) बी2बी                      (ग) बी2सी                      (घ) सी2सी

### 23.4 इंटर बी कॉमर्स

सामान्य रूप से कोई भी 'ई-कॉमर्स' और 'ई-बिजनेस' शब्दों में किसी भी शब्द का उपयोग कर सकता है। परंतु, व्यवहार में ई-बिजनेस शब्द का प्रयोग काफी व्यापक है। ई-बिजनेस न केवल अपने ग्राहकों तथा आपूर्तिकर्ताओं के बीच होने वाले लेनदेन कवर होते हैं अपितु इसमें फर्म में विभिन्न विभागों और व्यक्तियों के मध्य किए जाने वाले संव्यवहार और व्यावसायिक क्रियाएं भी कवर होती हैं। इस प्रकार, ई-बिजनेस एक व्यापक शब्द है जिसमें ई-कॉमर्स और इलेक्ट्रॉनिक रूप से किए जाने वाले उत्पादन, लेखांकन, वित्त, कार्मिक, प्रशासन आदि जैसे अन्य व्यावसायिक कार्य शामिल हैं। दूसरे शब्दों में, ई-बिजनेस में बी2बी, बी2सी और सी2सी तो इसमें शामिल हैं ही अपितु इसमें इंटर-बी कॉमर्स अर्थात् फर्म में विभिन्न विभागों तथा व्यक्तियों के बीच किए जाने वाले संव्यवहार और व्यावसायिक क्रियाएं भी कवर होती हैं। उदाहरण के लिए, विपणन विभाग उत्पादन विभाग के साथ ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार उत्पाद तैयार करवाने के लिए नियमित रूप से संव्यवहार हो सकते हैं। इसी तरह, अन्य विभागों के बीच नियमित संव्यवहार क्रियाओं के माध्यमसे कुशल इन्वेंट्री हैंडलिंग, बेहतर नकदी प्रबंधन, विनिर्माण क्षमता का उचित उपयोग, समय पर डिलीवरी और ग्राहक सेवाओं के अंतर्गत पर्याप्त प्रावधान प्राप्त किए जा सकते हैं। इस प्रकार, ई-बिजनेस प्रमुख अंतर्निहित अर्थ व्यावसायिक प्रक्रियाओं के लिए इंटरनेट प्रौद्योगिकियों का उपयोग है।



चित्र 23.2

### 23.5 ई-कॉमर्स व्यवसाय से लाभ

ई-कॉमर्स/ई-बिजनेस की विशेषताओं का संक्षिप्त विवरण निम्नलिखित है:

- क. **व्यापक पहुंच:** अच्छी तरह से विकसित कम्प्यूटरीकृत नेटवर्किंग प्रणाली के उपयोग से, व्यावसायिक यूनितें राष्ट्रीय तथा वैश्विक स्तर पर काम कर सकती हैं। विश्व के किसी भी भाग से ग्राहक और विक्रता परस्पर संव्यवहार कर सकते हैं। इससे नए बाजारों तक पहुंच हासिल की जा सकती है।
- ख. **बेहतर ग्राहक सेवा:** कम्पनियां ई-कॉमर्स के माध्यम से ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार व्यवसाय के लिए ओपन रहती हैं। उत्पादों के बारे में अद्यतन जानकारी वेब पर प्रस्तुत की जा सकती है, जिससे ग्राहकों के लिए सर्वोत्तम उत्पाद का चयन करना सरल एवं सुगम हो जाता है। इससे वस्तुओं तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ता ग्राहकों को बिक्री से पहले और बाद में सेवाओं की एक विस्तृत रेंज की प्रस्तुति करने और किसी प्रकार की देरी के बिना ग्राहकों के प्रश्नों के उत्तर देने में सक्षम हो पाते हैं।
- ग. **सौदेबाजी में कम समय:** ई-बिजनेस से क्रय और विक्रय की सामान्य सौदेबाजी की प्रक्रिया की तुलना में बहुत कम समय लगता है जो कि इसलिए है कि निर्माता वितरण चैनल काफी छोटे करके उपभोक्ताओं के साथ सीधे संपर्क स्थापित करते हैं। इससे किसी कम्पनी को बाजार में नए उत्पाद प्रस्तुत करने, ग्राहकों की प्रतिक्रिया तुरंत प्राप्त करने, अधिक लागत के बिना और कोई समय व्यर्थ किए बिना आवश्यक परिवर्तन करने में मदद मिलती है।
- घ. **लागत बचत और कम मूल्य:** ई-कॉमर्स के माध्यम से व्यापार लेनदेन में काफी लागत बचत होती है क्योंकि इसमें माल की कोई प्रस्तुति नहीं करनी होती है तथा माल का बड़ा स्टॉक गोदाम (वेयरहाउस) में रखना होता है। कर्मचारियों की आवश्यकता भी सीमित होती है। उदाहरण के तौर पर, ऑर्डर सीधे सिस्टम में प्रस्तुत होते हैं, जिसके कारण किसी सेल्स पर्सन अथवा ऑर्डर प्राप्त क्लर्क की आवश्यकता नहीं होती है। इससे परिचालन लागत में काफी अच्छी बचत होती है जिससे ग्राहकों को कम मूल्य पर उत्पाद बेचे जा सकते हैं।
- ङ. **व्यापार और मुनाफे में बढ़ोतरी:** ई-कॉमर्स के साथ, कम्पनियां बड़ी संख्या में और विभिन्न प्रकार के ग्राहकों तक पहुंचने और नए बाजारों तक पहुंच हासिल कर पाती हैं। इससे उनका व्यवसाय बढ़ता है और अधिक मुनाफा होता है।
- च. **ग्राहकों को सुविधा:** ई-कॉमर्स से ग्राहकों को भी अनेक प्रकार से लाभ होता है। उनकी पहुंच अनेक आपूर्तिकर्ताओं तक हो पाती है, उन्हें ढेरों विकल्प प्राप्त होते हैं और वे प्रतिस्पर्धी मूल्य पर अच्छी गुणवत्ता वाले तथा सेवाएं प्राप्त करते हैं। उन्हें त्वरित एवं कुशल सेवाएं भी मिलती हैं और नए उत्पादों के बारे में भी उन्हें जानकारी प्राप्त हो पाती है।

व्यवसाय में जागरूकता  
और रोजगार



टिप्पणी



टिप्पणी

छ. वैयक्तिकरण और उत्पाद अनुशंसा: ई-कॉमर्स साइट पर विजिट करने वाले ग्राहकों को ट्रैक कर सकती है, उनके द्वारा की जाने वाली सर्च और की जा चुकी खरीद का इतिहास टटोला जा सकता है। वे अन्य ग्राहकों की अनुशंसाएं और उनके रिव्यू भी प्रस्तुत करते हैं जिससे ऑनलाइन खरीद करने वाले ग्राहक अपना निर्णय आसानी से ले पाते हैं।

### 23.6 ई-कामर्स व्यवसाय की बाध्यताएं

ई-बिजनेस/ई-कॉमर्स की कुछ बाध्यताएं निम्नलिखित हैं:

- (क) इसमें ग्राहकों के साथ वैयक्तिक सम्पर्क नहीं होता है, जिससे वस्त्र, आभूषण आदि जैसे उत्पादों के लिए यह अनुपयुक्त है।
- (ख) वेब के माध्यम से अच्छा चित्र, उत्पाद का विस्तृत विवरण प्रस्तुत किया जा सकता है, परन्तु ग्राहक जिस वस्तु की खरीद कर रहा होता है, उसे वह देख नहीं सकता, ट्राई नहीं कर सकता अथवा अनुभव नहीं कर पाता है।
- (ग) सौदेबाजी की प्रक्रिया काफी तेजी से होती है परन्तु सामान की डिलीवरी में कभी कभार काफी समय लग जाता है। इससे ग्राहकों को अनेक प्रकार की असुविधा होती है।
- (घ) ऑनलाइन खरीद किए गए दोषपूर्ण सामान की वापसी में अक्सर समस्या होती है तथा इसमें समय भी अधिक लग सकता है।
- (ङ) इंटरनेट के माध्यम से की जाने वाली खरीदारी में वह आनन्द नहीं है जो परिवार अथवा मित्रों के साथ शॉपिंग करने में आता है। यह ऐसे खरीदारों के लिए उपयुक्त नहीं है जो मित्रों तथा परिवार के सदस्यों के परामर्श से कभी कभार खरीदारी करते हैं।
- (च) ऑनलाइन खरीदारी के अंतर्जात जोखिम हैं जिनके कारण खरीदारी से जुड़ी पार्टियों को वित्तीय, प्रतिष्ठा अथवा मनोवैज्ञानिक हानि हो सकती है।

जोखिम निम्नलिखित से संबंधित हैं:

1. लेन-देन संव्यवहार (ऑर्डर लेने में चूक, डिलीवरी में चूक, भुगतान में चूक);
2. डेटा भंडारण तथा ट्रांसमिशन; एवं
3. निजता

(छ) इसके अलावा वैयक्तिक विवरण एवं वित्तीय लेनदेन की सुरक्षा कुछ उपयोगकर्ताओं के लिए चिंता का विषय बन सकती है।

यह ध्यान देने योग्य तथ्य यह है कि उपर्युक्त में से अधिकांश बाध्यताएं बी2सी कामर्स के संबंध में लागू हैं। बी2सी ई-कॉमर्स के मामले में ऐसी बाध्यताओं का प्रभाव दोनों पार्टियों पर थोड़ा कम होता है क्योंकि दोनों पार्टियों को पर्याप्त जानकारी होती है तथा वे नियमित रूप से



टिप्पणी

परस्पर लेनदेन संव्यवहार करते हैं। कोई भी आपूर्तिकर्ता, अपने व्यापार के ग्राहकों के साथ, किसी सौदेबाजी में मिसहैंडलिंग नहीं कर सकता है। तथापि, ऐसी कुछ चुनौतियां हैं, जिनका समाधान अभी खोजा जाना है। ऐसी चुनौतियां निम्नलिखित हैं:-

- क. इंटरनेट के लिए पर्याप्त अवसंरचना की कमी;
- ख. डिलीवरी एवं भुगतान से जुड़ी समस्याएं; तथा
- ग. साइबर कानूनों का अभाव



### पाठगत प्रश्न 23.2

1. भारत में बी कामर्स का अभिप्राय..... है।
2. नीचे प्रस्तुत उक्तियों गुण-दोष एवं बाध्यताओं की पहचान करें:-
  - (क) व्यवसाय संव्यवहार के दौरान वैयक्तिक सम्पर्क नहीं हो पाता है।
  - (ख) इसमें वांछित वस्तुओं और सेवाओं के लिए आर्डर करने में समय कम लगता है।
  - (ग) ग्राहकों की पहुंच अनेक आपूर्तिकर्ताओं तक होती है और उनमें से उन्हें अपनी पसंद चुनने की सुविधा मिलती है।
  - (घ) इससे व्यावसायिक गृहों का विस्तार होता है तथा व्यवसाय में अधिक मुनाफा होता है।
  - (ङ) इसके अलावा वैयक्तिक विवरण एवं वित्तीय लेनदेन की सुरक्षा कुछ उपयोगकर्ताओं के लिए चिंता का विषय बन सकती है।

### 23.7 ऑनलाइन व्यवसाय संव्यवहारों के चरण

व्यापार की किसी भी प्रक्रिया में ऑनलाइन संव्यवहारों के अंतर्गत निम्नलिखित चरण होते हैं:-



चित्र 23.3 ऑनलाइन संव्यवहारों के चरण





टिप्पणी

- क. **सर्च ( खोज )** : खरीदारी करने के लिए ग्राहक को वेबसाइट पर उपलब्ध किसी अच्छे विक्रेता की सर्च सीधे अथवा सर्च इंजन के उपयोग से करनी होती है।
- ख. **ऑर्डर**: विक्रेता का चयन करने और खरीद किए जाने वाले माल का निर्धारण करने के पश्चात ग्राहक सम्पर्क करके सौदेबाजी करते हैं। संतुष्ट होने पर ग्राहक बैंक आउट की प्रक्रिया करता है जिसके अंतर्गत उसे एक रजिस्ट्रेशन फार्म भरकर पासवर्ड के साथ अपना खाता खोलना होता है। इसके पश्चात वह अपनी वर्चुअल शापिंग कार्ट में ऑनलाइन स्टोर पर ब्राउजिंग के दौरान चयन किए गए सामान के लिए आर्डर दे सकता है।
- ग. **भुगतान** : सामान्यतः ऑनलाइन भुगतान क्रेडिट कार्ड के उपयोग से किया जाता है। इसके लिए ग्राहक अपना क्रेडिट कार्ड नम्बर, क्रेडिट कार्ड की समाप्ति की तिथि तथा अपना आर्डर फार्म में अपना पता दर्ज करता है तथा प्रस्तुत किए गए विवरण की जांच विक्रेता द्वारा की जाती है। इसके लिए डेबिट कार्ड अथवा स्टोर के वैल्यु कार्ड भी उपयोग किए जा सकते हैं। इसके अलावा, डाक से बैंक भेजकर भी भुगतान किया जा सकता है।
- घ. **डिलीवरी** : भुगतान करने अथवा भुगतान के आश्वासन के पश्चात, ग्राहक के निर्देशों के अनुसार विक्रेता सामान की डिलीवरी की व्यवस्था करता है।
- ङ. **बिक्री पश्चात सेवा** : किसी भी प्रकार की खरीद फरोख्त में सामान खराब होने अथवा दोषपूर्ण होने की समस्या आ सकती है। मशीनरी अथवा उपभोक्ता सामान की मदों के लिए वारंटी अथवा रखरखाव से संबंधित प्रावधान होते हैं। ई-विक्रेता को इस प्रकार की शिकायतों तथा सेवा के लिए आवश्यक व्यवस्था करनी होती है।

### 23.8 सुरक्षा के लिए पूर्व एह्तियात

ई-कॉमर्स में सुरक्षा के प्रति ग्राहक और साथ ही विक्रेता के लिए अनेक प्रकार के जोखिम होते हैं। ऑनलाइन लेनदेन संव्यवहार के लिए, सामान्यतः निम्नलिखित सुरक्षा उपाय किए जाने का सुनिश्चय किया जाता है:-

- क) **पासवर्ड**: ऑनलाइन शापिंग में, ऑनलाइन विक्रेता के साथ खाता खोलना होता है। इसके लिए लॉगिन में उपयोग के उद्देश्य से एक पासवर्ड बनाया जाता है जिससे कि कोई अनधिकृत व्यक्ति इसका दुरुपयोग न कर सके।
- ख) **सत्यापन** : यदि आवश्यक हो तो संदेश भेजने की पहचान ऑफलाइन सत्यापन के माध्यम से की जा सकती है। ऐसा करने से किसी प्रकार की जालसाजी अथवा पासवर्ड के दुरुपयोग की आशंका समाप्त हो जाती है।



टिप्पणी

- ग) **एनक्रिप्शन** : इस प्रक्रिया के अंतर्गत डेटा को एक कोड में परिवर्तित किया जाता है जिससे कोई अन्य उपयोक्ता इसे पढ़ न सके। डेटा को कोड में परिवर्तित करने की प्रक्रिया भेजने वाला करता है तथा इसकी डिकोडिंग संदेश प्राप्त करने वाले द्वारा की जाती है। इस उद्देश्य से एक एनक्रिप्शन अल्गोरिथम तथा बाईनरी नम्बरों का उपयोग किया जाता है। इसके लिए प्राइवेट (गुप्त) 'की (Key)' प्रणाली का उपयोग भी किया जा सकता है।
- घ) **डिजिटल हस्ताक्षर** : डिजिटल हस्ताक्षर का उपयोग संदेश भेजने वाले तथा संदेश की सत्यपरकता के लिए किया जाता है जिससे कि ट्रॉजैक्सन के दौरान किसी प्रकार का फेरबदल संभव न हो सके। डिजिटल हस्ताक्षर को ट्रान्समिशन, सत्यापन, प्रमाण के उद्देश्य से काफी सुरक्षित माना जाता है बशर्ते कि यह प्रक्रिया किसी ऐसे माध्यम से की जाए जिसका एकल नियंत्रण इसका उपयोग करने वाले व्यक्ति के पास ही हो।
- ड) **विश्वसनीय तृतीय पक्षकार** : सुरक्षा के सुनिश्चय का एक अन्य उपाय लेनदेने के संव्यवहार की एक प्रति दोनों पक्षकारों के एक तृतीय पक्षकार को भेजना है जिससे कि उसमें दिए गए लेनदेन संव्यवहार का उपयोग किसी प्रकार के विवाद की स्थिति में समाधान के लिए किया जा सके।

तथापि, एनक्रिप्शन, डिजिटल हस्ताक्षर तथा विश्वसनीय पक्षकार से भी गुम हुए क्रेडिट कार्ड के दुरुपयोग अथवा किसी नकदी व्यापारी द्वारा बनाई गई नकली वेबसाइट के प्रति पूर्ण सुरक्षा प्राप्त नहीं होती है। इसके लिए, पार्टियों को सतर्क रहना चाहिए तथा लागत चाहे जितनी भी हो तब भी, ई-कॉमर्स के लेनदेन संव्यवहारों के दौरान, प्रत्येक संभव एहतियात बरतनी चाहिए।



### पाठगत प्रश्न 23.3

- ऑनलाइन लेनदेन संव्यवहारों के दौरान किए जाने वाले भुगतान की विभिन्न विधियों का उल्लेख करें।
- ऑनलाइन लेनदेन संव्यवहारों के विभिन्न चरणों को उचित क्रम में सुव्यवस्थित करें :
  - आर्डर
  - डिलीवरी
  - भुगतान
  - सर्च (खोज)
  - बिक्री के पश्चात सेवाएं



टिप्पणी

### 23.9 ई-कॉमर्स की उपयोज्यताएं

ग्राहक सेवा से लेकर नए उत्पाद डिजाइन तक के सभी क्षेत्रों में ई-कॉमर्स का प्रभाव काफी तेजी दिखना प्रारंभ हो गया है। इससे ग्राहकों के साथ इंटरनेट बुकशॉप, ऑनलाइन सुपर मार्केट, इलेक्ट्रॉनिक समाचार पत्र, स्टॉक एक्सचेंजों पर ऑनलाइन ट्रेडिंग (ई-ट्रेडिंग) ऑनलाइन विज्ञापन (ई-विज्ञापन), ऑनलाइन टैक्सेशन (ई-कराधान), ऑनलाइन टिकटिंग (ई-टिकटिंग), ऑनलाइन बैंकिंग (ई-बैंकिंग) डाक संचार में कम्प्यूटराइजेशन (ई-पोस्ट) तथा अन्य अनेक सूचना आधारित परस्पर क्रियाएं प्रारंभ हो गई हैं। हम इन ई-कॉमर्स सेवाओं में से कुछ के बारे में जानकारी प्राप्त करेंगे जिससे कि हमें यह ज्ञात हो सके कि ये इन क्षेत्रों में किस प्रकार कार्य कर रही हैं।

### 23.10 ई-बैंकिंग



इंटरनेट बैंकिंग

एटीएम

क्रेडिट/डेबिट कार्ड

चित्र 23.4 ई-बैंकिंग

उन दिनों के बारे में विचार करें जब बैंक में पैसे जमा करने अथवा निकालने, बैंक ड्राफ्ट बनवाने के लिए हमें किसी दिन के किसी विशेष समय के दौरान बैंक जाना पड़ता था। लम्बी कतार में लगना और प्रतीक्षा करना तो एक आम सी बात हुआ करती थी। परन्तु, अब बैंकों की प्रक्रियाएं दिन प्रतिदिन बदल रही हैं। अब कोई अपनी सुविधानुसार पैसे जमा करवा सकता है अथवा निकाल सकता है। इस प्रकार के संव्यवहार अब भारत में किसी स्थान पर अपना खाता खोलकर देश के किसी भी भाग में किए जा सकते हैं। बैंकिंग सेक्टर में आजकल उपयोग में लाए जा रहे कुछ नए रूझानों का उल्लेख हम नीचे प्रस्तुत कर रहे हैं:

**क. टेलीबैंकिंग:** ग्राहक को एक पासवर्ड नम्बर दिया जाता है (जिसे टी-पिन अर्थात टेलीफोनिक वैयक्तिक पहचान संख्या भी कहा जाता है) जिसके माध्यम से वह टेलीफोन पर अपने खाते को पैसा निकालने, डिमांड ड्राफ्ट जारी करने तथा निदेश आदि जारी करने के लिए अपनी पहुंच बना सकता है। ग्राहक मोबाइल फोन का उपयोग करके भी अपने खाते से संबंधित प्रक्रियाएं कर सकता है और निदेश दे सकता है। इसी प्रकार, बैंक भी ग्राहकों को विभिन्न योजनाओं, अवसरों, अंतिम तिथियों आदि के बारे



टिप्पणी

में सूचित करता रह सकता है और ग्राहकों द्वारा शेष राशि से संबंधित प्रश्नों के जवाब दे सकता है।

**ख. इंटरनेट बैंकिंग:** यह एक अन्य विधि है जिससे उपयोग से ग्राहक अपने खाते से जुड़ी प्रक्रियाएं कर सकते हैं और निदेश दे सकते हैं। इससे कहीं भी, किसी भी समय और जब चाहें जितनी बार अपने खाते से संबंधित प्रक्रियाएं करके ग्राहक के कार्य आसान हो जाते हैं। ग्राहक को बस अपने पासवर्ड नम्बर का उपयोग करना होता है तथा घर बैठे इससे ग्राहक का काम आसान हो जाता है क्योंकि वह तक पहुंच सकता है। ग्राहक बस एक पासवर्ड नंबर का उपयोग करके घर बैठे लेनदेन का विवरण प्राप्त कर सकता है।

**ग. एटीएम:** एटीएम, ऑटोमेटेड टेलर मशीन का संक्षिप्त रूप, बैंकिंग उद्योग में तेजी से लोकप्रिय हो रहा है। एटीएम एक कम्प्यूटर चालित मशीन है जिसका उपयोग बैंक के अधिकांश रोजमर्रा के कार्यों के लिए किया जाता है। यह मशीन चुंबकीय प्लास्टिक कार्ड से प्रचालन करती है जिसे आम तौर पर एटीएम कार्ड के नाम से जाना जाता है। मशीन में एटीएम कार्ड डालकर और पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) दर्ज करके ग्राहक इसका उपयोग पैसे निकालने और जमा करने के लिए कर सकते हैं। ग्राहक अपने खाते में उपलब्ध शेष राशि की जानकारी भी प्राप्त कर सकते हैं और एटीएम के उपयोग से अपने पिछले 5/10 लेनदेन का मिनी-स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते हैं।

पहले ग्राहकों के पास केवल उसी बैंक के एटीएम तक पहुंचने का विकल्प होता था जिसमें उनका खाता है। परन्तु अब कुछ बैंकों ने अन्य बैंकों के साथ व्यवस्था की है जिससे ग्राहक दूसरे ऐसे बैंकों के एटीएम का उपयोग कर सकते हैं जिनमें उनका खाता नहीं है।

**घ. डेबिट कार्ड:** डेबिट कार्ड एक इलेक्ट्रॉनिक कार्ड होता है जिसका उपयोग भुगतान के लिए आसानी से किया जा सकता है। यह कार्ड बैंक के चालू अथवा बचत खाता ग्राहकों को जारी किया जाता है। इस कार्ड के धारक सामान एवं सेवाओं की खरीद के लिए अधिकांश दुकानों पर इस कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। इस कार्ड के धारक अपने बैंक खाते में उपलब्ध शेष राशि तक ही खर्च कर सकते हैं। इसका उपयोग एटीएम कार्ड की तरह एटीएम में भी किया जा सकता है।

**ङ. क्रेडिट कार्ड:** कुछ बैंक ऐसे व्यक्तियों को क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं जिनका उनके पास खाता हो भी सकता है और नहीं भी। व्यक्तियों को उनकी साख की पुष्टि करने के बाद कार्ड जारी किए जाते हैं। ऐसे कार्डों का उपयोग विभिन्न आउटलेट्स पर भुगतान के लिए किया जा सकता है। कार्ड जारी करने वाला बैंक क्रेडिट के लिए एक सीमा तय करता है तथा कार्ड धारक निर्धारित सीमा के अनुसार ही सामान और सेवाओं की खरीद कर सकते हैं। समय-समय पर बैंक लेनदेन का विवरण जारी करता है और



टिप्पणी

कार्डधारकों को नियत तिथि तक बैंक को राशि वापस करनी होती है। इस प्रकार, ग्राहकों को 10 से 55 दिनों तक की क्रेडिट अवधि का लाभ मिलता है जो बैंक से बैंक और किए जाने वाले लेनदेन संव्यवहार के अनुसार भिन्न होता है। यदि भुगतान नियत तिथि के भीतर किया जाता है तो कोई ब्याज नहीं लिया जाता है। यदि ग्राहक नियत तिथि तक भुगतान नहीं करते हैं, तो बैंक देय राशि पर उच्च दर से ब्याज की वसूली करता है। अधिकांश बैंक कार्डधारकों को क्रेडिट कार्ड के माध्यम से खरीदे गए उत्पादों के लिए लेनदेन और बीमा कवरेज के लिए बोनस अंक देते हैं। कार्डधारक अपने कार्ड का उपयोग एटीएम से नकदी निकालने के लिए भी कर सकते हैं।

**च. शिक्षा:** शैक्षिक प्रशिक्षण में भी इंटरएक्टिव शिक्षा वीडियो कॉन्फ्रेंस, ऑनलाइन कक्षाओं और विभिन्न शैक्षिक प्रशिक्षण केंद्रों को जोड़ने में ई-कॉमर्स की भूमिका काफी प्रमुख है। अब, हमारे पास कई ऑनलाइन पाठ्यक्रम और कक्षाएं भी हैं। उदाहरण के लिए, भारत में हम हार्वर्ड स्कूल ऑफ बिजनेस द्वारा संचालित ई-कक्षाओं में भाग ले सकते हैं।



### पाठगत प्रश्न 23.4

1. बैंक के ग्राहकों के लिए एटीएम से मिलने वाले किसी एक लाभ का उल्लेख करें।
2. निम्नलिखित में ई-बैंकिंग संव्यवहार की पहचान करें:-
  - (क) ऐसा कार्ड जिसका धारक अपने जमा खाते कोई धन शेष न होने पर भी धन का व्यय कर सकता है।
  - (ख) ऐसी मशीन जिससे हम अपनी सुविधा के अनुसार धन की प्राप्ति कर सकते हैं।
  - (ग) एक ऐसी प्रणाली जिससे खाता धारक टेलीफोन पर बैंक सुविधाएं प्राप्त कर सकता है।
  - (घ) कहीं भी, किसी भी समय तथा कितनी भी बार अपने खाते तक पहुंच की सुविधा

### 23.10.1 ई-टिकटिंग

टिकट खरीदना अब इतना आसान हो गया है कि आप घर बैठे या फिर सफर के दौरान भी रेल आरक्षण कर सकते हैं। यदि आपके पास इंटरनेट है तो आप रेलवे के बारे में पूरी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं और अपनी आवश्यकता के अनुसार टिकट बुक कर सकते हैं। टिकटों की ऑनलाइन बुकिंग का भुगतान आपको क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड के जरिए भुगतान करना होता है। इसी प्रकार से ही आप विमान टिकट की खरीद भी कर सकते हैं। हाल ही में विमानन क्षेत्र में निजी कम्पनियों के आ जाने से प्रतिस्पर्धा बढ़ गई है और इंटरनेट के जरिए

हवाई टिकटों की अब बोली लगनी शुरू हो गई है। सबसे ऊंची बोली लगाने वाले को मूल मूल्य से बहुत कम मूल्य पर यात्रा करने का अवसर मिल जाता है। ई-टिकटिंग सेवा मोबाइल फोन के माध्यम से भी उपलब्ध है।



चित्र 23.5 ई-टिकटिंग

इंटरनेट विज्ञापन से विपणन रणनीतियों में क्रांति की उत्पत्ति हुई है। इसमें दर्शकों के पास किसी विज्ञापन को देखने अथवा न देखने का विकल्प होता है जबकि प्रिंट और टेलीविजन मीडिया में ऐसा नहीं होता है। जब सर्फिंग के लिए पसंद के किसी विज्ञापन पर क्लिक किया जाता है तो ही आप वह विज्ञापन देख सकते हैं। इसमें आप अपनी रुचि के विज्ञापनों का चयन कर सकते हैं। ई-विज्ञापन अभी भी अपने प्रारंभिक चरण में है और बाजार के केवल एक छोटे से भाग को ही विज्ञापन बाजार कवर करता है।

### 23.10.2 स्टॉक एक्सचेंजों में ई-ट्रेडिंग

ऑनलाइन ट्रेडिंग का प्रारंभ ओवर द काउंटर एक्सचेंज ऑफ इंडिया (OTCEI) की स्थापना के साथ हुआ था। अब नेशनल स्टॉक एक्सचेंज (एनएसई) और बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) भी पूरी तरह से स्विच ओवर करके ऑन-लाइन ट्रेडिंग की सेवाएं प्रदान कर रहे हैं तथा इंटरनेट के माध्यम से यहां अधिकांश स्टॉक-ब्रोकरों की पहुंच है। छोटे निवेशकों और शेरों व्यापारियों में काफी लोकप्रिय हो रहा है। इंटरनेट के माध्यम से उन्हें पल-पल की वह जानकारी मिलती है, जो अब तक केवल वित्तीय संस्थानों को ही मिल पाती थी। ऑनलाइन ब्रोकरेज सेवाओं का उपयोग खरीद और बिक्री की प्रक्रिया स्वचालित होती है। इससे ब्रोकरेज शुल्क में कमी आती है, व्यापार पारदर्शी हो जाता है तथा बाजार मूल्य ऑनलाइन प्राप्त किए जा सकते हैं जिससे निवेशक तुरंत देखे गए मूल्य पर अपनी क्रय विक्रय की प्रक्रियाएं कर पाते हैं। स्टॉक और शेरों के स्वामित्व का अंतरण भी निवेशक के खाते में इलेक्ट्रॉनिक रूप से होता है, जिससे फिजिकल डिलीवरी की आवश्यकता नहीं पड़ती है। इसमें रोलिंग सेटलमेंट करना और सेटलमेंट की अवधि को घटाकर केवल 2 दिन करना संभव हो गया है।

व्यवसाय में जागरूकता  
और रोजगार



टिप्पणी



टिप्पणी



चित्र 23.6 ई-ट्रेडिंग

### 23.10.3 मेल ट्रांसमिशन तथा प्रोसेसिंग का कम्प्यूराइजेशन

आधुनिकीकरण कार्यक्रम के अंतर्गत भारत में बड़ी संख्या में डाकघरों में पंजीकरण और छंटाई के कार्य का कम्प्यूटरीकरण किया गया है। देश भर में मनी ऑर्डर भेजने में लगने वाले ट्रांसमिशन समय को कम करने के लिए, मनी ऑर्डर अब वीएसएटी उपग्रह नेटवर्क के माध्यम से प्रेषित किए जाते हैं जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को मनी ऑर्डर की जल्दी हो पाती है। वॉयस मेल/ऑडियो फैक्स सेवाओं के लिए नई नीति की घोषणा जुलाई 2001 में यूनिफाइड मैसेज सर्विस (यूएमएस) नामक एक नई सेवा को शामिल करके की गई थी। यह एक ऐसी प्रणाली है जिसके द्वारा टेलीफोन उपकरण, फैक्स मशीन, मोबाइल फोन, इंटरनेट ब्राउजर, आदि के माध्यम से वॉयस संदेश, मेल, फैक्स तथा ई-मेल को एक मेल बॉक्स से प्राप्त किया जा सकता है।

### 23.10.4 ई-पोस्ट

आप ई-मेल के बारे में जानते हैं जो संचार का सर्वाधिक तीव्र माध्यम है। ई-मेल के माध्यम से किसी भी जानकारी का प्रेषण करने अथवा प्राप्त करने के लिए इंटरनेट कनेक्टिविटी से युक्त कम्प्यूटर तथा प्रेषक और प्राप्तकर्ता का ई-मेल खाता होना आवश्यक है। तथापि, यह तकनीक अभी तक हमारे देश के ग्रामीण और अन्य दूरस्थ क्षेत्रों तक नहीं पहुंच पाई है। इस अंतर को पाटने और ग्रामीण भारत के लोगों तक ई-मेल सुविधा का लाभ पहुंचाने के लिए डाक विभाग ने ई-पोस्ट सुविधा शुरू की है। इससे लोगों को डाकघरों में ई-मेल भेजने और प्राप्त करने की सुविधा प्राप्त होती है।



टिप्पणी

ई-पोस्ट एक ऐसी सेवा है जिसके अंतर्गत मुद्रित अथवा हस्तलिखित संदेशों इंटरनेट पर ईमेल के माध्यम से भेजे जाते हैं। गंतव्य डाकघरों में, इन संदेशों को अन्य पत्रों की तरह मुद्रित करके लिफाफे में डाकिया के माध्यम से वितरित किया जाता है। इस प्रयोजन हेतु सभी जिलों एवं प्रमुख कस्बों के डाकघरों में ई-डाक केन्द्र स्थापित किये गए हैं। जिन डाकघरों में यह सुविधा उपलब्ध नहीं है, वे ग्राहकों से ई-पोस्ट संदेश प्राप्त कर सकते हैं और उसे प्रेषण के लिए निकटतम ई-पोस्ट केंद्र पर भेज सकते हैं। इसी प्रकार वितरण क्षेत्राधिकार से बाहर के क्षेत्रों के लिए प्राप्त ई-पोस्ट संदेशों को मुद्रित किया जाता है और वितरण के लिए संबंधित डाकघर को भेजा जाता है। डाकघर के माध्यम से ई-पोस्ट सेवाओं का लाभ उठाने के अलावा यदि उसके पास इंटरनेट की सुविधा है तो इसे ग्राहक के घर अथवा कार्यालय अथवा किसी अन्य स्थान से भी प्राप्त किया जा सकता है। ग्राहक प्रीपेड कार्ड के माध्यम से भुगतान कर सकते हैं जो प्रधान डाकघर और अन्य बिक्री केन्द्रों पर उपलब्ध है। ग्राहक अपना पंजीकरण एक उपयोगकर्ता के रूप में करवाकर ई-पोस्ट पोर्टल <http://@indiapost-nic-in> पर सेवा का उपयोग कर सकते हैं। ए4 आकार के पृष्ठ पर संदेश भेजने का वर्तमान मूल्य 10 रुपये प्रति प्राप्तकर्ता है।

### 23.10.5 सफल ई-बिजनेस के कार्यान्वयन के लिए अपेक्षित संसाधन

सफल ई-बिजनेस के कार्यान्वयन के लिए निम्नलिखित संसाधन अपेक्षित हैं:-

1. **वेबसाइट:** ग्राहकों के साथ प्रभावी संवाद के उद्देश्य के लिए व्यवसाय की अपनी वेबसाइट होनी आवश्यक है। वेबसाइट पर उद्यम से संबंधित विस्तृत जानकारी उपलब्ध की जानी चाहिए। वेबसाइट पर आवश्यक चित्र भी पोस्ट किए जाने आवश्यक हैं।
2. **तकनीकी रूप से योग्य कार्यबल:** ई-व्यवसाय केवल अच्छी तरह से प्रशिक्षित कार्यबल के साथ ही सफल हो सकता है। कर्मचारियों को कम्प्यूटर से संबंधित नए प्रचलन को अपनाने में सक्षम होना चाहिए। बिक्री विभाग के कर्मचारियों को बिक्री पूछताछ को संभालने, आदेशों को संसाधित करने और शीघ्र वितरण सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
3. **पर्याप्त कम्प्यूटर:** व्यवसाय के संभावित कार्य भार को संभालने के लिए व्यावसायिक उद्यम के पास पर्याप्त स्पीड और मेमोरी वाले कम्प्यूटर होने चाहिए। व्यावसायिक संस्थाओं के पास आवश्यक इंटरनेट सेवा प्रदाता (आईएसपी) और एप्लिकेशन सेवा प्रदाता (एसपी), सर्वर और पोर्टल और ई-मेल सुविधाएं होनी चाहिए।
4. **प्रभावी दूरसंचार प्रणाली:** ई-व्यवसाय को प्रभावी बनाने के लिए उच्च गुणवत्ता से युक्त वॉयस कॉल वाली अच्छी टेलीफोन लाइनें होनी चाहिए। यदि टेलीफोन लाइनें बार-बार कट जाती हैं तो इसका बुरा प्रभाव व्यावसायिक फर्म पर होता है।





टिप्पणी

5. **भुगतान तंत्र व्यवस्था:** वेबसाइट पर पर्याप्त जानकारी उपलब्ध करवाई जानी चाहिए जिससे कि ग्राहक भुगतान की जाने वाली सटीक राशि का अनुमान लगा सके। यदि अतिरिक्त धनराशि प्राप्त होती है तो प्राप्त अतिरिक्त धनराशि को वापस करने के लिए इनबिल्ट सिस्टम तैयार किया जाना चाहिए। व्यावसायिक संस्थाओं को प्राप्त भुगतान की इलेक्ट्रॉनिक रसीदें तैयार करने और भुगतान के लिए बैंकों और क्रेडिट कार्ड एजेंसियों के साथ व्यवस्था करनी चाहिए।

### 23.10.6 ऑनलाइन भुगतान संव्यवहारों के लिए भुगतान तंत्रव्यवस्था

1. **विक्रेता की खोज:** खरीदार विक्रेता की वेबसाइट पर खरीद के लिए आते हैं। ऑनलाइन खरीदार को एक पंजीकरण फॉर्म भरकर ऑनलाइन विक्रेता के साथ पंजीकरण करना होता है। पंजीकरण का उद्देश्य खरीदार का खाता ऑनलाइन विक्रेता के पास एक पासवर्ड के साथ रिकार्ड करना है।
2. **उत्पादों का चयन:** खरीदार अन्य विक्रेताओं के मूल्यों तथा गुणवत्ता की तुलना करने के बाद उत्पादों का चयन करते हैं।
3. **ऑर्डर देना:** वेबसाइट ब्राउज करते समय, खरीदार पसंद की गई वस्तुओं को शापिंग कार्ट में डाल देते हैं। शापिंग कार्ट उन मदों का एक ऑनलाइन रिकार्ड होता है जो ग्राहक वेबसाइट पर ब्राउजिंग के दौरान चयन की जाती हैं।
4. **भुगतान तंत्रव्यवस्था:** ऑनलाइन शापिंग के माध्यम से खरीदारी के लिए भुगतान निम्नलिखित में से किसी भी विधि से किया जा सकता है:
  - क) **कैश ऑन डिलीवरी (सीओडी):** ऑनलाइन ऑर्डर किए जाने सामान का भुगतान सामान की क डिलीवरी के समय नकद भुगतान करके किया जा सकता है।
  - ख) **चेक:** खरीदार ऑनलाइन विक्रेता को चेक भेज सकता है। सामान की डिलीवरी चेक प्राप्त होने पर की जाती है।
  - ग) **नेट-बैंकिंग के माध्यम से अंतरण:** सामान के सहमत मूल्य की राशि के भुगतान ऑनलाइन माध्यम से विक्रेता के खाते में किए जा सकते हैं।
  - घ) **क्रेडिट/डेबिट कार्ड:** क्रेडिट कार्ड के मामले में, खरीदार क्रेडिट पर खरीदारी कर सकता है। जारीकर्ता बैंक भुगतान की राशि का अंतरण विक्रेता के खाते में करके खरीददार के खाते से डेबिट करता है।  
डेबिट कार्ड के उपयोग से उतनी ही राशि के भुगतान किए जा सकते हैं जो खरीददार के खाते (उपलब्ध राशि) में है।



टिप्पणी

ड) **डिजीटल कैश** : यह एक प्रकार की इलेक्ट्रॉनिक मुद्रा है जो साइबरस्पेस में होती है। बैंक को भुगतान की गई राशि का डिजीटल कैश बैंक द्वारा जारी किया जाता है। बैंक एक विशेष साफ्टवेयर उपलब्ध करवाता है जिसमें से ग्राहक डिजीटल कैश का उपयोग भुगतान के लिए करता है। डिजीटल नकदी का उपयोग वेब पर खरीदारी के लिए किया जाता है।

5. **डिलीवरी** : भुगतान प्राप्त होने के पश्चात ग्राहक को उत्पाद सौंप दिया जाता है।

### 23.10.7 ई-ट्रांजक्शन के लिए सुरक्षा एवं एहतियात : ई-बिजनेस जोखिम

ऑनलाइन लेनदेन में जोखिम होते हैं। ऑनलाइन लेनदेन में पार्टियों को वित्तीय, प्रतिष्ठा अथवा शारीरिक हानि हो सकती है। विभिन्न प्रकार के ई-बिजनेस जोखिम निम्नलिखित हैं:

1. **लेनदेन संव्यवहार जोखिम** : लेनदेन संव्यवहार में निम्नलिखित प्रकार के जोखिम हो सकते हैं:-

क) **ऑर्डर देने/प्राप्त करने में चूक**: विक्रेता इस आशय की स्वीकृति नहीं करता है कि उसे कोई आर्डर प्राप्त हुआ है अथवा ग्राहक यह स्वीकृति नहीं देता कि उसने कोई आर्डर दिया है।

ख) **डिलीवरी में किसी प्रकार की चूक**: आशित डिलीवरी नहीं होती है; सामान की डिलीवरी किसी गलत पते पर होती है अथवा आर्डर किए गए सामान के स्थान पर कोई अन्य सामान प्राप्त होता है।

ग) **भुगतान में चूक**: ग्राहक यह दावा करता है कि उसने भुगतान कर दिया है और विक्रेता यह दावा करता है कि उसे आपूर्ति किए गए सामान का भुगतान प्राप्त नहीं हुआ है।

उपरोक्त चूकों से बचाव के लिए निम्नलिखित उपायों का उपयोग किया जा सकता है:

1. i. पंजीकरण के समय ग्राहक की पहचान और स्थान का सत्यापन किया जा सकता है।
  - ii. विक्रेता यह पुष्टि करने के लिए 'कुकीज' को सत्यापित कर सकता है कि ग्राहक ने पंजीकरण फॉर्म में अपना विवरण सही ढंग से दर्ज किया है अथवा नहीं किया है। कुकीज टेलीफोन में कॉलर आईडी की तरह हैं जो टेलीमार्केटर्स को ग्राहकों के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करती हैं।
  - iii. ग्राहकों को सुव्यवस्थित शॉपिंग साइटों से खरीदारी करनी चाहिए।
2. **डेटा भंडारण और ट्रांसमिशन जोखिम**: कुछ लोग अपने स्वार्थ/आनन्द के लिए डेटा की चोरी कर सकते हैं /विकृत कर सकते हैं। डेटा को वायरस (वाइटल इंफॉर्मेशन



टिप्पणी

अंडर सीज) और हैकिंग विधियों से विकृत किया जा सकता है। समय-समय पर एंटीवायरस प्रोग्राम इंस्टॉल करना चाहिए। क्रिप्टोग्राफी का उपयोग ट्रांसमिशन के दौरान डेटा के अवरोधन को रोकने के लिए किया जाता है। क्रिप्टोग्राफी सूचना को 'हाइपरटेक्स्ट' नामक अपठनीय प्रारूप में परिवर्तित करके सुरक्षित करती है। इसमें दिए जाने वाले पाठ का पठन वही लोग कर सकते हैं जिनके पास सिक्रेट की होती है।

3. **बौद्धिक संपदा और गोपनीयता के लिए जोखिम:** कोई भी इंटरनेट पर उपलब्ध डेटा को कॉपी करके अन्यो को भेज सकता है। विज्ञापन सामग्री को डंप करने के परिणामस्वरूप बनी जंक सामग्री एक बड़ी समस्या बन सकती है।



### पाठगत प्रश्न 23.5

1. ई-पोस्ट का अर्थ क्या है?
2. विभिन्न ई-कॉमर्स एप्लीकेशंस में निम्नलिखित शब्दों की लिंकेंज की पहचान करें।
  - क. डिमेट खाता
  - ख. यूनिफाइड मैसेज सर्विस
  - ग. इंटरनेट तक सीधे पहुंच के बिना ई-मेल की सुविधा प्राप्त करना
  - घ. विमान टिकट की ऑनलाइन बुकिंग

## 23. 11 सेवाओं की आउटसोर्सिंग

काफी समय से व्यवसाय में आंतरिक कर्मचारियों तथा संसाधनों से किए जाने वाले अपने कुछ क्रियाकलापों का निष्पादन बाह्य स्रोतों अर्थात एक अन्य महत्वपूर्ण 'आउटसोर्सिंग' विधि के माध्यम किए जाने का चलन है। उदाहरण के लिए, अधिकांश कंपनियों के पास अब तक अपने संगठनों में सफाई और सुरक्षा गतिविधियों के लिए अपने स्वयं के कर्मचारी हुआ करते थे। परंतु अब, पिछले कुछ समय से अनेक कम्पनियां ऐसे सभी कार्य अनुबंध के माध्यम से बाह्य एजेंसियों से करवा रही हैं। वास्तव में, आउटसोर्सिंग एक प्रबंधन रणनीति है जिसके उपयोग से कोई संगठन अपने प्रमुख गैर-प्रमुख कार्य विशेष सेवा प्रदाताओं को उनकी विशेषज्ञता, दक्षता एवं लागत प्रभावशीलता से लाभ उठाने के लिए अनुबंध के माध्यम से जारी करते हैं तथा ऐसा करके प्रबंधन अपने प्रमुख कार्यों पर अधिक ध्यान दे पाते हैं। सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें यह एप्रोच काफी तेजी से बढ़ी है तथा हाल ही के वर्षों के दौरान सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों के परिचालनों की आउटसोर्सिंग के साथ-साथ पेरोल प्रोसेसिंग, चेक प्रोसेसिंग आदि जैसी संपूर्ण व्यावसायिक प्रक्रियाओं को आउटसोर्स से पूरक बनाया गया है। इसे बीपीओ (बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग) के नाम से जाना जाता है। यह ध्यान देने योग्य तथ्य यह है कि घरेलू व्यापार एवं निर्यात दोनों में भारतीय आईटी-बीपीओ

क्षेत्र ने 2006-07 में 28% की वृद्धि दर्ज की है और राजस्व +48 बिलियन से अधिक हो गया है, जो 1998 में कुल राजस्व से लगभग 10 गुना अधिक है।

**बीपीओ के लिए आवश्यकता**

1. उत्पादकता में सुधार
2. लागत में कमी
3. मुख्य व्यवसाय पर ध्यान केन्द्रण के अवसर
4. प्रौद्योगिकी अपडेशन
5. उद्यमशीलता, रोजगार और निर्यात में संवर्धन

### 23.11.1 सेवाओं की आउटसोर्सिंग के आकर्षण

सेवाओं की आउटसोर्सिंग की मूलभूत विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- (क) इसके अंतर्गत अपनी स्वयं की जनशक्ति का उपयोग करके इसे प्रभावी ढंग से निवार्य करने का उत्तरदायित्व ग्रहण करने वाली किसी बाह्य एजेंसी के साथ किसी कार्य के लिए अनुबंध किए जाते हैं।
- (ख) सामान्यतः आउटसोर्सिंग हाउसकीपिंग, सुरक्षा आदि जैसे गैर-महत्वपूर्ण कार्यों के लिए जाती है परन्तु अब इसमें विस्तार हुआ है तथा कुछ और गतिविधियां भी इसमें जुड़ गई हैं। उदाहरण के तौर पर कोई कम्प्यूटर प्रशिक्षण संस्थान अपने विद्यार्थियों को कम्प्यूटर शिक्षा के लिए अथवा कोई बैंक अपने बैंक संसाधन के कार्यों को आउटसोर्स कर सकता है।
- (ग) व्यावसायिक प्रक्रियाओं को आउटसोर्स करने के दो प्रमुख स्वरूप हैं;
  - (i) तृतीय पक्षकार को आउटसोर्सिंग, तथा
  - (ii) किसी विशिष्ट कार्य को संभलने के लिए विशेष उद्देश्य से निर्मित अपनी स्वयं की सहायक कंपनी को आउटसोर्सिंग करना।

### 23.11.2 सेवाओं की आउटसोर्सिंग से लाभ

- क. इससे संगठन को उन क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करने का अवसर मिलता है जिनमें उनकी क्षमताएं अथवा शक्तियां प्रमुख हैं। इससे संगठन को दोहराई जाने वाली प्रक्रियाओं एवं सामान्य कार्यों को स्वयं नहीं करना पड़ता है।
- ख. ऐसा करने से संसाधनों का बेहतर उपयोग हो पाता है क्योंकि अपना ध्यान अपनी प्रमुख चयनित गतिविधियों पर केन्द्रित करके उच्चतर दक्षता प्राप्त करते हैं।
- ग. इससे संगठन प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर बेहतर विशेषज्ञ और विशिष्ट सेवा प्राप्त कर पाते हैं जिससे लागत में कमी आती है। बीपीओ संगठनों के पास कार्यबल अच्छा होता है और

व्यवसाय में जागरूकता  
और रोजगार



टिप्पणी



टिप्पणी

वे सेवा को अधिक कुशलता से प्रदान करने के लिए सर्वोत्तम व्यवहारों का उपयोग करते हैं।

- घ. आउटसोर्सिंग करने से संसाधनों का उपयोग उत्पाद क्षमता बढ़ाने और उत्पाद लाइन का विस्तार करके नए बाजारों की खोज की जाती है जिससे व्यवसाय का विस्तार होता है।
- ड. वित्तीय लाभों के अलावा, इससे अंतर-संगठनात्मक ज्ञान साझा करने एवं सहयोगात्मक अध्ययन का लाभ मिलता है।

### 23.11.3 सेवाओं की आउटसोर्सिंग से जुड़ी बाध्यताएं

- क. अपनी शक्तियों और भविष्य की संभावनाओं में कमी आने के विचार से श्रमिक संघ विरोध कर सकते हैं।
- ख. इससे गोपनीयता भंग हो सकती है क्योंकि आउटसोर्सिंग से अनेक जानकारियां अन्यो के साथ शेयर हो जाती हैं। व्यक्तियों द्वारा प्रतिस्पर्धियों के साथ भी सूचना शेयर किए जाने की संभावना हो सकती है।
- ग. वैश्विक आउटसोर्सिंग से कभी कभी गृह देश की जनशक्ति प्रतिस्पर्धा की आशंका से अपनी नाराजगी जाहिर कर सकती है।
- घ. जो संगठन अन्यो से सेवाएं प्राप्त करता है वह अक्सर प्रबंधन नियंत्रण नहीं रख पाता है क्योंकि अपने कर्मचारियों के प्रबंधन की तुलना में बाह्य सेवा प्रदाताओं का प्रबंधन अधिक कठिन होता है। इसके अलावा, इसके परिणामस्वरूप आंतरिक विशेषज्ञता में ह्रास अथवा पूर्ण ह्रास भी संभव हो सकता है तथा संगठन आंशिक रूप से अथवा पूर्ण रूप से सेवा प्रदाता पर आश्रित हो सकता है।

आउटसोर्सिंग की उपर्युक्त बाध्यताओं को विचार में लेते हुए आउटसोर्सिंग को आवश्यक एहतियाती उपाय करने चाहिए, सेवा प्रदाता के निरंतर सम्पर्क में रहना चाहिए तथा बाह्य स्रोत किए गए कार्यों का नियंत्रण बनाए रखना चाहिए।

### 23.11.4 नोलेज प्रोसेस आउटसोर्सिंग ज्ञान प्रक्रिया (Knowledge Process Outsourcing) (केपीओ)

केपीओ से वह आउटसोर्सिंग अभिप्रेत है जिसके लिए उच्चतर क्रम की विशेषज्ञता अपेक्षित होती है अथवा अत्यधिक उच्च दक्षता वाले कार्य बाह्य संगठनों द्वारा किए जाते हैं। केपीओ मुख्यतः दक्षता एवं गुणवत्ता में सुधार के उद्देश्य से संबंधित है तथा इससे व्यवसाय की लागत में कमी आती है। केपीओ के अंतर्गत उत्तम दक्षता, मनोभाव एवं विशेषज्ञ व्यावसायिकों की सेवाएं प्राप्त की जाती हैं।



टिप्पणी

बीपीओ तथा केपीओ के मध्य श्रेष्ठता अंतर

बीपीओ	केपीओ
1. प्रक्रियाओं का दोहराव	1. प्रक्रियाओं का दोहराव नहीं होता है
2. त्वरित अध्ययन की आवश्यकता होती है	2. नियमित अध्ययन प्रक्रिया करनी होती है
3. कर्मचारियों की संख्या काफी अधिक	3. कम कर्मचारी
4. अपेक्षाकृत कम विशेषज्ञता	4. विशेष जानकार / विशेषज्ञ
5. समस्या का पूर्व निर्धारित समाधान	5. समस्या के समाधान के लिए पूर्व निर्धारण नहीं



पाठगत प्रश्न 23.6

- सेवाओं की आउटसोर्सिंग के गुणों तथा बाधाओं की पहचान करें:-
  - इससे संगठन में ज्ञान की शेयरिंग एवं परस्पर ज्ञान की प्राप्ति होती है।
  - इससे सूचना की गोपनीयता भंग होती है।
  - इससे संगठन की प्रमुख क्षमता की ओर ध्यान संभव हो पाता है।
  - प्रबंधन को बाह्य कर्मचारियों से सेवाएं प्राप्त करने में कठिनाई होती है।
  - इससे प्रतिस्पर्धी मूल्य पर विशेष जानकारी एवं विशेषज्ञ सेवाएं प्राप्त होती हैं।
- सही उत्तर पर टिक करें :-
  - वह प्रक्रिया क्या है जिसमें सुरक्षा के लिए सूचना को अपठनीय स्वरूप में परिवर्तित किया जाता है
    - वायरस
    - हैकिंग
    - क्रिप्टोग्राफी
    - उपर्युक्त में से कोई नहीं
  - ऑनलाइन खरीद के दौरान ग्राहक अपनी पसंद की वस्तुएं..... में ड्राप करते हैं।
    - शॉपिंग कार्ट
    - शॉपिंग बॉक्स

## मॉड्यूल-6

### व्यवसाय में जागरूकता और रोजगार



टिप्पणी

## व्यवसाय की आधुनिक विधियां

- ग) नेट कार्ड
- घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं
- iii इनमें से क्या प्लास्टिक कार्ड के नाम से लोकप्रिय है?
  - क) डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड
  - ख) चौक
  - ग) डिजीटल कैश
  - घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं



### पाठांत प्रश्न

#### अति लघुउत्तरीय प्रश्न

1. 'ई-कामर्स' शब्द को परिभाषित करें।
2. किन्हीं ऐसी दो पूर्व सावधानियों का उल्लेख करें जो ऑनलाइन लेनदेन के दौरान बरती जानी चाहिए।
3. सेवाओं की आउटसोर्सिंग के किन्हीं दो लाभों का वर्णन करें।
4. 'इंटरनेट बैंकिंग' का अर्थ क्या है।
5. 'बी2सी ई-कॉमर्स' का अर्थ बताएं।
6. उस इलेक्ट्रॉनिक मुद्रा का नाम बताएं जो साइबरस्पेस में उपयोग की जा रही है।

#### लघुउत्तरीय प्रश्न

1. हमारे रोजमर्रा के जीवन में इंटरनेट के किन्हीं चार उपयोगों का वर्णन करें।
2. 'ई-बिजनेस' तथा 'ई-कॉमर्स' के मध्य अंतर क्या है।
3. 'ई-कॉमर्स' की किन्हीं चार बाध्यताओं का वर्णन करें।
4. 'डेबिट कार्ड' तथा 'क्रेडिट कार्ड' में क्या भिन्नता है।
5. सामान्य जनता के लिए उपलब्ध 'ई-पोस्ट' सुविधा की उपयोगिता का वर्णन करें।
6. ऐसी किन्हीं दो अपेक्षाओं का वर्णन करें जो ई-बिजनेस के सफल कार्यान्वयन के लिए आवश्यक हैं।
7. नोलेज प्रोसेस आउटसोर्सिंग (ज्ञान संसाधन आउटसोर्सिंग) का अर्थ क्या है?



टिप्पणी

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. 'ई-कॉमर्स' के गुणों की व्याख्या करें।
2. 'ई-कामर्स' के अंतर्गत किए जाने वाली खरीदारी की प्रक्रिया का वर्णन करें।
3. ई-बैंकिंग के अंतर्गत बैंकिंग सेवाओं के किन्हीं चार प्रकार के नए उपयोगों का वर्णन करें।
4. सेवाओं की आउटसोर्सिंग का अर्थ क्या है? इसके प्रमुख आकर्षणों का वर्णन करें।
5. 'ई-बैंकिंग'का अर्थ क्या है। ई-बैंकिंग के किन्हीं दो उपयोगों का वर्णन करें।
6. बीपीओ तथा केपीओ में श्रेष्ठता अंतर करें।
7. ई-बिजनेस के अंतर्गत किए जाने वाले लेनदेन संव्यवहारों की सुरक्षा का सुनिश्चय कैसे किया जा सकता है?
8. ऑनलाइन लेनदेन संव्यवहारों के लिए भुगतान तंत्रव्यवस्था के अंतर्गत की जाने वाली प्रक्रियाओं का वर्णन करें।
9. आप अपनी माता जी को मातृ दिवस के अवसर पर एक मोबाइल फोन उपहार में देना चाहते हैं। आपके एक मित्र ने आपको यह बताया है कि ऑनलाइन शॉपिंग के माध्यम से यह आपको काफी सस्ता मिल सकता है, परन्तु आपको ऑनलाइन शॉपिंग का कोई अनुभव नहीं है। लेकिन आप एक बार इसके लिए प्रयास करना चाहते हैं। कृपया बताएं कि आप अपनी माता जी के लिए मोबाइल फोन की ऑनलाइन खरीद हेतु किन किन चरणों का पालन करेंगे।
10. आपके पिता जी एक व्यापारी है तथा वे डिजिटल घड़ियों का व्यापार करते हैं। उन्होंने अपने मित्रों, समाचार पत्रों तथा पत्रिकाओं के माध्यम से ई-बिजनेस के बारे में काफी कुछ जाना है। अब वे ई-बिजनेस के क्षेत्र में प्रवेश के माध्यम से ऐसे नए बाजारों में प्रवेश करना चाहते हैं जो उनकी पहुंच से काफी बाहर हैं। आप चूँकि सीनियर सैकेंडरी के विद्यार्थी हैं, इसलिए उन्होंने आपसे इस मामले पर बात की है। कृपया उन्हें बताएं कि ई-बिजनेस के सफल कार्यान्वयन के लिए विभिन्न प्रकार के किन किन संसाधनों की आवश्यकता पड़ सकती है।



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

23.1

1. इंटरनेट कम्प्यूटर नेटवर्क की एक विश्वव्यापी प्रणाली है जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता किसी कम्प्यूटर से अन्य कम्प्यूटरों से सूचना की प्राप्ति कर सकते हैं।



## मॉड्यूल-6

### व्यवसाय में जागरूकता और रोजगार



टिप्पणी

## व्यवसाय की आधुनिक विधियां

2. www: वर्ल्ड वाइड वेब  
बी2बी: बिजनेस से बिजनेस  
बी2सी: बिजनेस से ग्राहक  
सी2सी : ग्राहक से ग्राहक

### 23.2

1. इंटर-बी कॉमर्स का अर्थ कम्प्यूटर एवं इंटरकनेक्टेड दूरसंचार नेटवर्क के उपयोग से फर्म में विभिन्न विभागों तथा व्यक्तियों के मध्य की जाने वाली अन्य क्रियाएं एवं संव्यवहार है।
2. लाभ: (ख), (ग), (घ) बाध्यताएं : (क), (ङ)

### 23.3

1. (क) क्रेडिट कार्ड (ख) डेबिट कार्ड (ग) स्टोर का वैल्यु कार्ड (घ) चैक
2. (घ), (क), (ग), (ख), (ङ)

### 23.4

1. धन की निकासी एवं जमा के लिए
2. (क) क्रेडिट कार्ड (ख) एटीएम (ग) टेलीबैंकिंग (घ) इंटरनेट बैंकिंग

### 23.5

1. डाकघर द्वारा प्रारंभ की गई ई-पोस्ट एक ऐसी सेवा है जिसके माध्यम से मुद्रित अथवा हस्तलिखित संदेशों का प्रेषण इंटरनेट पर ईमेल के माध्यम से किया जाता है।
2. (क) स्टॉक एक्सचेंजों में ई-ट्रेडिंग  
(ख) मेल ट्रांसमिशन एवं प्रोसेसिंग की कम्प्यूटरिकरण  
(ग) ई-पोस्ट (घ) ई-टिकटिंग

### 23.6

1. लाभ : (क), (ग), (ङ) बाध्यताएं: (ख), (घ)
2. (i) ग (ii) क (iii) क

## करें और सीखें

1. आपको नजदीकी डाकघरों और बैंकों का दौरा उन विभिन्न सेवाओं का पता लगाना है जो इलेक्ट्रॉनिक अथवा कम्प्यूटर के उपयोग के माध्यम से प्रदान की जा रही हैं। ऐसी सेवाओं और उनकी विशेषताओं की एक सूची तैयार करें।



टिप्पणी

2. सोनम 15 साल की एक लड़की है। एक बार उसे अपनी माता जी के साथ बैंक की एक शाखा में जाने का अवसर मिला। सर्वर फेल होने के कारण उसकी माताजी वह लेनदेन संव्यवहार नहीं कर सकीं जो वे करना चाहती थीं। अब सोनम बैंकिंग के कार्यों में सर्वर के उपयोग के बारे में जानना चाहती है। उसकी माताजी उसे बैंक मैनेजर के पास ले गईं।

**सोनम :** शुभ प्रभात सर, आज मैं अपनी माताजी के साथ किसी काम से बैंक आई थी, लेकिन पता चला कि सर्वर डाउन है।

**मैनेजर :** सुप्रभात, हाँ, आज सर्वर काम नहीं कर रहा है जिसके लिए मुझे अत्यंत खेद है; आपको हुई असुविधा के लिए खेद है।

**सोनम:** खेद व्यक्त करने की कोई आवश्यकता नहीं है सर, मैं बस बैंकिंग सेवाओं में इंटरनेट के उपयोग के बारे में कुछ और जानना चाहती हूँ।

**मैनेजर:** अवश्य

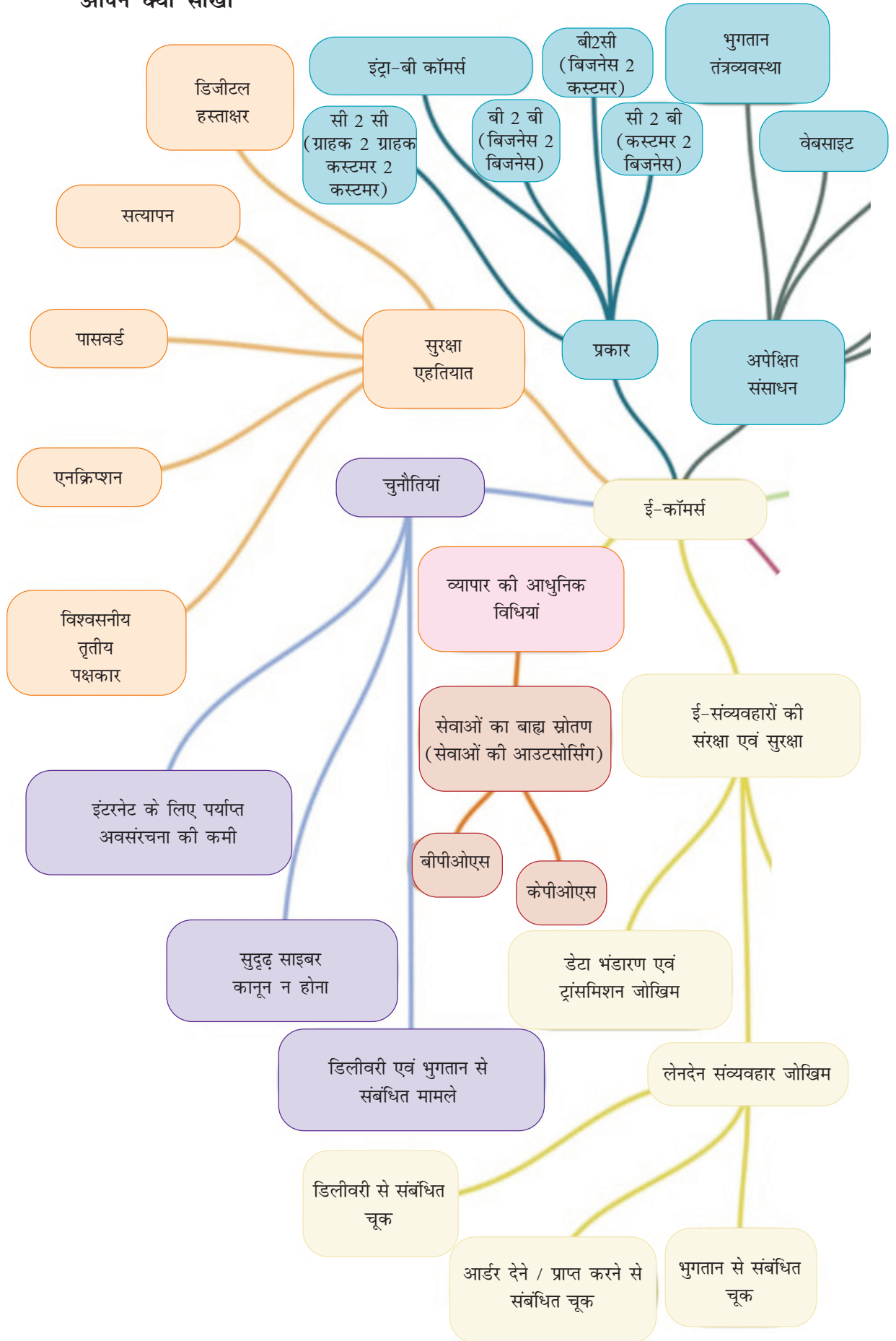
कृपया ई-बैंकिंग और बैंक द्वारा आम जनता को इंटरनेट के उपयोग से प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के बारे में सोनम और बैंक मैनेजर की चर्चा जारी रखें।

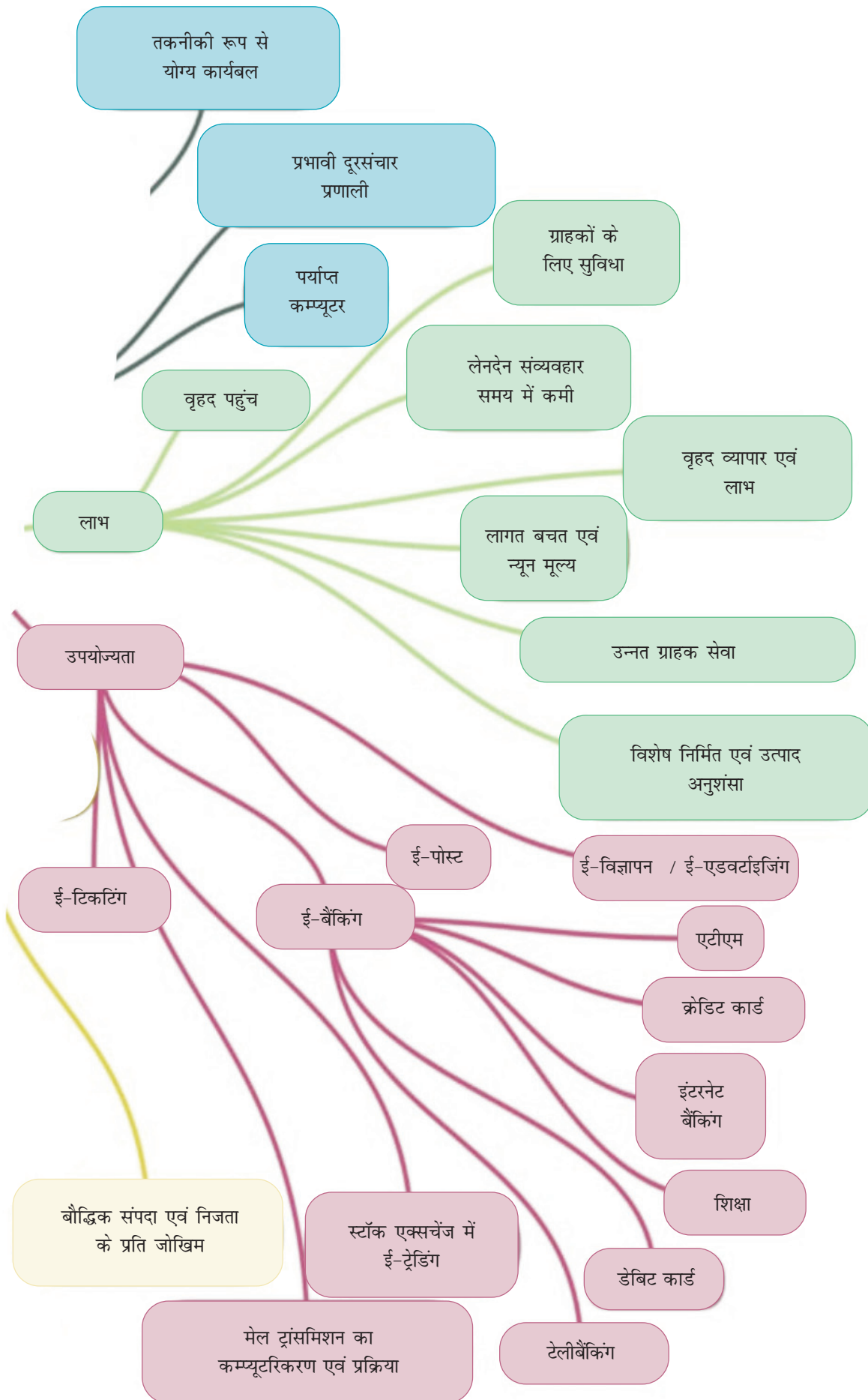
## रोल प्ले

1. शिवानी को अपने चचेरे भाई की शादी में शामिल होना था। उन्होंने इसके लिए एक ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइट से साड़ी का ऑर्डर दिया। जब उसे ऑर्डर मिला तो उसे आश्चर्य हुआ कि यह वह नहीं था जो उसने ऑर्डर किया था। उसने तुरंत वेबसाइट के कस्टमर केयर पर फोन किया लेकिन कोई उत्तर नहीं मिला। इसके बाद शिवानी ने इस घटना के बारे में अपने एक मित्र से बात की। उसके मित्र ने ऑनलाइन लेनदेन संव्यवहारों से जुड़े जोखिमों और ऑनलाइन खरीदारी करते समय बरती जाने वाली सावधानियों के बारे में उसे बताया।

इस स्थिति को नाटकीय मानकर अपने और अपने मित्र के लिए भूमिका तैयार करें।

# आपने क्या सीखा





## मॉड्यूल-6

व्यवसाय में जागरूकता  
और रोजगार



टिप्पणी

व्यवसाय की आधुनिक विधियां

पाठ संख्या	पाठ का नाम	सामग्री			भाषा		ये चित्र		आपने जो सीखा वह है			
		आसान	कठिन	रोचक	भ्रमात्मक	जटिल	सहायक	उपयोगी नहीं	बहुत उपयोगी	कुछ हद तक उपयोगी	मदद नहीं	
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												
21.												
22.												
23.												

पाठ 1-23 प्रतिपुष्टि ( फीडबैक ) करें