

SHODH SAMAGAM

ISSN : 2581-6918 (Online), 2582-1792 (PRINT)



ई-कामर्स का विकास और चुनौतियाँ

डॉ. क. क. वाणिज्य विभाग

हीरालाल रामनिवास स्नातकोत्तर महाविद्यालय, खलीलाबाद, संत कबीर नगर, उत्तरप्रदेश, भारत

ORIGINAL ARTICLE



Corresponding Author

डॉ. क. क. वाणिज्य विभाग

हीरालाल रामनिवास स्नातकोत्तर महाविद्यालय,
खलीलाबाद, संत कबीर नगर, उत्तरप्रदेश, भारत

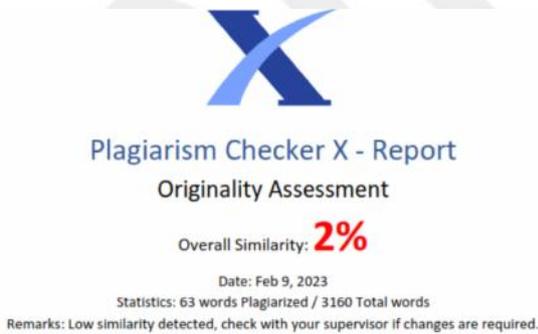
shodhsamagam1@gmail.com

Received on : 09/02/2023

Revised on : -----

Accepted on : 20/02/2023

Plagiarism : 02% on 09/02/2023



ई-कामर्स का विकास

प्रस्तुत लेख में ई-कामर्स का विस्तृत परिचय दिया गया है जिससे ई-कामर्स को समझने में आसानी हो। वर्तमान में किसी भी देश की अर्थव्यवस्था के विकास में ई-कामर्स की क्या भूमिका है तथा ई-कामर्स के महत्व पर भी प्रकाश डाला गया है। ई-कामर्स के विकास में आने वाली चुनौतियों के बारे में भी विस्तृत जानकारी दी गयी है साथ ही साथ इन चुनौतियों का किस प्रकार समाधान किया जा सकता है इस पर भी प्रकाश डाला गया है।

शोधसमागम

ई-कामर्स का विकास और चुनौतियाँ

ई-कामर्स का विकास

उभरती हुई वैश्विक अर्थव्यवस्था में ई-कामर्स या ई-व्यवसाय बहुत तेजी से किसी भी स्तर पर, किसी भी अर्थव्यवस्था में व्यापार रणनीति का परम आवश्यक घटक तो बन ही गया है साथ ही साथ किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास में आवश्यक उत्प्रेरक बनकर उभरा है। आज किसी भी अर्थव्यवस्था का विकास बिना ई-कामर्स के उसी समान है जैसे जागते हुए सपने देखना।

ई-कामर्स को इण्टरनेट या इलेक्ट्रॉनिक कामर्स कहा जाता है। व्यापार में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (ITC) के एकीकरण से संगठनों के भीतर तथा संगठनों और व्यक्तियों के बीच सम्बन्धों में क्रान्तिकारी परिवर्तन आया है। आज वर्तमान में व्यक्तियों द्वारा प्राचीन तरीकों की अपेक्षा नए-नए तरीके को अपने व्यवहार में लाने का प्रचलन बहुत तेजी से बढ़ता जा रहा है और इसी का एक उदाहरण आज लोगों की खरीदारी व्यवहार में साफ-साफ देखा जा सकता है, अर्थात् आज बाजार में क्रय-विक्रय का माध्यम इंटरनेट हो जाय तो इस प्रक्रिया को ही

ई-कामर्स कहा जाता है।

इलेक्ट्रानिक कामर्स इण्टरनेट जैसे बड़े इलेक्ट्रानिक नेटवर्क पर व्यापार करने का एक तरीका है। ई-कामर्स के अन्तर्गत वस्तुओं या सेवाओं की खरीद या बिक्री इलेक्ट्रानिक सिस्टम जैसे- इंटरनेट के माध्यम से होता है। यह इंटरनेट पर व्यापार है। ई-कामर्स को व्यापक रूप से इंटरनेट पर उत्पादों की खरीदारी और बिक्री माना जाता है। इस तरह से इंटरनेट के माध्यम से सेवाओं और सामानों की बिक्री और खरीद को ही ई-कामर्स कहते हैं। इसमें इलेक्ट्रानिक रूप से डेटा या धन दो या दो से अधिक पार्टियों के बीच स्थानान्तरित होता है। सीधे शब्दों में कहे तो यह आनलाइन व्यवसाय है।

विगत कुछ वर्षों में, ई-कामर्स (इलेक्ट्रानिक कामर्स) ने व्यापार जगत में बहुत सारे बदलाव लाए हैं। यह इलेक्ट्रानिक माध्यम से ग्राहकों को किसी भी कागजी दस्तावेज का उपयोग किए बिना वस्तुओं और सेवाओं की खरीद और बिक्री को संदर्भित करता है। ई-कामर्स को 1970 के दशक में फंड ट्रांसफर के रूप में पेश किया गया था। ई-कामर्स का विकास लगभग सन्-2000 से तेजी से हुआ। ई-कामर्स को फर्मों में लाभ बढ़ाने के तरीकों में से एक माना जाता है।

ऐसे कई कारण हैं जिनकी वजह से ई-व्यवसाय लोगों को अपनी तरफ बड़ी संख्या में आकर्षित कर रहा है, उदाहरण के लिए, ई-व्यवसाय इंटरनेट पर आधारित है। यदि आप इंटरनेट का उपयोग कर रहे हैं, तो आप भूगोल की सीमाओं से बंधे नहीं हैं। आप अपने कम्प्यूटर से आराम से दुनिया में कहीं भी किसी भी साइट तक पहुँच सकते हैं। उपभोक्ता के लिए इसका क्या अर्थ है। अब उपभोक्ता के पास ऐसी कई चीजें हैं, जो उनके पास पहले नहीं थीं। उपभोक्ता के पास अब विविधता है। अपनी उंगलियों पर इंटरनेट के साथ, कुछ ही मिनटों में आप दुनिया के किसी भी हिस्सों से अपने घर को छोड़े बिना कोई भी स्टोर ब्राउज कर सकते हैं। यह आपको कीमतों और उत्पादों की तुलना करने की अनुमति देता है। ई-बिजनेस के साथ आप अपने स्थानीय स्टोर की कीमतों और उत्पादों तक ही सीमित नहीं हैं। आप आसानी से सर्वोत्तम मूल्य पर सर्वोत्तम उत्पाद चुन सकते हैं।

ई-कामर्स का अर्थ ; द्र

- mRi kn vkj dher dh ryuk dj l drsg% खरीदारी करते समय ग्राहक उस वस्तु की कीमत को कई बेव साइट पर तुलना कर सकता है, जिससे बेहतरीन उत्पाद पर उसे अच्छी कीमत पर मिल जाती है।
- इसके साथ ही वे डिस्काउंट और कूपन जैसे अतिरिक्त लाभों का आनंद ले सकते हैं।
- LVKV&vi dsfy, vkl ku QM% कई लोगों को व्यापार करने की इच्छा होती है, लेकिन दुकान लेने के लिए पर्याप्त पूंजी नहीं होता, फिजिकल स्टोर लिज पर काफी महंगे होते हैं। ई-कॉमर्स, व्यापार को शुरू करने और बढ़ने के लिए आसान बनाता है।
- çHkko' kkyh% पारंपरिक व्यापार में व्यापार की जरूरतों को पूरा करने के लिए बहुत सारे संसाधन खर्च हो जाते हैं और इससे लाभ कम हो जाता है।
- ई-कॉमर्स में संसाधनों का कुशलता से उपयोग किया जाता है क्योंकि अधिकांश बिजनेस सर्विसेस ऑटोमेटेड होती हैं।
- mi HkkDrk rd igp% पारंपरिक व्यापार जैसे की दुकान की पहुंच काफी सीमित होती है, जबकी इंटरनेट के माध्यम से वही व्यापार दुनिया भर के उपभोक्तों को अपने उत्पाद और सेवा बेच सकते हैं।
- 'kh?kz i eM% ऑनलाइन स्टोर पर इलेक्ट्रॉनिक या मोबाइल ट्रांजेक्शन का उपयोग करते हुए भुगतान जल्दी होता है।
- fofHkUu mRi knks dks cpus dh ; kx; rk% इंटरनेट पर बिजनेस फ्लेक्सिबल हो सकता है और बिजनेस एक साथ कई उत्पाद या सेवाओं को बेच सकते हैं।

ई-कामर्स आज बहुत तेजी से प्रचलित होता जा रहा है, क्योंकि ग्राहक और विक्रेता दोनों को विकल्प ज्यादा मिलता तो है ही साथ ही साथ समय भी बहुत कम लगता है। ई-कामर्स में पूरा का पूरा बाजार आपके छोटे से मोबाइल में आ जाता है।

इलेक्ट्रानिक कामर्स, जिसे आमतौर पर ई-कामर्स के रूप में जाना जाता है, इंटरनेट और अन्य कम्प्यूटर नेटवर्क जैसे इलेक्ट्रानिक सिस्टम पर उत्पाद या सेवा की खरीद और बिक्री है। ई-कामर्स या ई व्यवसाय इंटरनेट के माध्यम से व्यापार का संचालन है, न केवल खरीदना और बेचना, बल्कि ग्राहकों के लिए सेवाएं और व्यापार के भागीदारों के साथ सहयोग भी इसमें शामिल है। बुनियादी ढांचे, उपभोक्ता और मूल्य वर्धित प्रकार के व्यापार के लिए इंटरनेट कई अवसर प्रस्तुत करता है। वर्तमान में कम्प्यूटर, दूरसंचार, और केबल टेलीविजन व्यवसायों में बड़े पैमाने पर विश्वव्यापी परिवर्तन हो रहे हैं। मूलतः इसका मुख्य कारण दुनिया भर के दूरसंचार नेटवर्कों पर जो नियंत्रण थे उनका हटाया जाना है। सन 1990 से वाणिज्यिक उद्यमों ने विज्ञापन, बिक्री और दुनिया भर में अपने उत्पादनों के समर्थन के लिए इंटरनेट को एक संभावित व्यवहारिक साधन के रूप में देखा है। ऑनलाइन शॉपिंग नेटवर्क वाणिज्यिक गतिविधियों का एक बढ़ता प्रतिशत बन गया है। इक्कीस वीं सदी ने ऑनलाइन व्यापारों के लिए असीम अवसर एवं प्रतिस्पर्धा का वातावरण प्रदान किया है। अनेक ऑनलाइन व्यापारिक कम्पनियों की स्थापना हुई है और अनेक मौजूदा कम्पनियां ऑनलाइन शाखाएं खोल रही हैं।

ई-कामर्स के प्रकार

जैसे की OLX, अमेजन, फ्लिपकार्ट, eBay, पेट्टीएम आदि जो कि नेट के जरिए कारोबार करने की फैसिलिटी देते हैं। हम अधिकतर सामान और सर्विसेज को क्रय करने तथा विक्रय करने के लिए ई-पेमेंट्स का उपयोग करते हैं जैसे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग ई-वॉलेट आदि।

ऑनलाइन खरीदारी	Online Sopping
इलेक्ट्रानिक भुगतान	Electronic Payment
ऑनलाइन नीलामी	Online Auctions
इंटरनेट बैंकिंग	Internet Banking
ऑनलाइन टिकटिंग	Online Ticketing इत्यादि।

एक लाइन में कहा जाय तो जब व्यापार में विक्रेता द्वारा इंटरनेट की सहायता ली जाती है तथा क्रेता भी इंटरनेट के माध्यम से क्रय करता है तो इस पूरी प्रक्रिया को ई-कामर्स का नाम दिया जाता है।

व्यापार के प्रत्येक पहलू में ई-कामर्स की उच्च गुंजाइश है, वर्तमान में यह भ्रूण अवस्था में है लेकिन भविष्य में ई-कामर्स व्यवसाय फर्मों की दिन-प्रतिदिन की गतिविधि का हिस्सा होगा।

ई-कामर्स के फायदे

1. ऑनलाइन खरीदारी में आपको उत्पाद के विषय में सम्पूर्ण जानकारी दी जाती है। इसमें मोल-भाव नहीं होता जिससे आपसे वस्तु या सेवा के लिए अधिक मूल्य नहीं लिए जा सकते, जबकि परम्परागत खरीदारी में ये सुविधा नहीं होती है।
2. विक्रेता और ग्राहक के बीच में सीधा सम्पर्क होता है तथा बीच में कोई मध्यस्त नहीं होता है।
3. ई-कामर्स व्यवसाय करने के लिए विक्रेता को अपने उत्पादों को बेचने के लिए दुकान की आवश्यकता नहीं होती है।
4. किसी भी ग्राहक को खरीदारी करने के लिए किसी दुकान या स्थान पर नहीं जाना पड़ता है। ई-कामर्स की सहायता से किसी भी जगह से ऑनलाइन शॉपिंग कर सकता है।
5. ई-कामर्स के द्वारा खरीदारी में परिवहन खर्च की बचत तथा समय भी बचता है। फोन या लैपटॉप के माध्यम

से ऑनलाइन शॉपिंग कर के सामान का आर्डर कर देते हैं और सामान घर पर पहुँचा दिया जाता है।

6. इंटरनेट का प्रयोग पूरे विश्व में हो रहा है, इसलिए इंटरनेट सेवाओं का लाभ कहीं पर भी लिया जा सकता है।

निम्नलिखित में ई-कामर्स की गुंजाइश की अपार सम्भावनाएं हैं:

1. विपणन, बिक्री और बिक्री सम्वर्धन।
2. पूर्व बिक्री, निर्माण, आपूर्ति।
3. वित्त, पोषण और बीमा।
4. वाणिज्यिक लेनदेन-आदेश देना, वितरण, भुगतान।
5. उत्पाद सेवा और रखरखाव।
6. सहकारी उत्पाद विकास।
7. सहकारी संस्था।

ई-कामर्स या ई-बिजनेस केवल इंटरनेट, वेबसाइट या डॉट कॉम कम्पनियां नहीं हैं। यह एक नई व्यावसायिक अवधारणा है जो पिछले सभी व्यवसाय प्रबन्धन और आर्थिक अवधारणाओं को शामिल करता है।

व्यापार के कई क्षेत्रों और व्यापार प्रबन्धन अध्ययन कई ऐसे विषय हैं जिस पर ई-कामर्स का प्रभाव प्रत्यक्ष-अप्रत्यक्ष देखा जा सकता है जो निम्नलिखित हैं:

1. विपणन।
2. कम्प्यूटर।
3. वित्त और लेखा।
4. अर्थशास्त्र।
5. उत्पादन और संचालन प्रबन्धन।
6. प्रबन्धन सूचना प्रणाली।
7. मानव संसाधन प्रबन्धन।
8. व्यापार, कानून और नैतिकता।

भारत में ई-कामर्स का विकास

भारत में इन व्यावसायिक वेबसाइटों ने ऑनलाइन शॉपिंग के द्वारा ई-कामर्स के व्यवसाय को व्यापक स्तर तक पहुँचा दिया है तथा अपने ग्राहकों के साथ एक अच्छा सम्बन्ध स्थापित कर लिया है इसलिए ग्राहकों के बीच इनकी लोकप्रियता में भी वृद्धि हुई है। सोशल मीडिया, व्हाट्सप्प, ऑनलाइन चैटिंग, वीडियो या सामान्य कालिंग आदि के माध्यम से भी ई-व्यवसाय किया जा रहा है। ई-कामर्स का शुभारम्भ 1960 के दशक में हुआ था। भारत में ई-कामर्स अभी प्रारम्भिक अवस्था में है अर्थात् इसका विकास अभी शुरू हुआ है लेकिन यह अपना विस्तार बहुत तेजी से कर रहा है। इसका अंदाजा आप इसी से लगा सकते हैं कि एक रिपोर्ट के अनुसार 2019 में कुल ई-कामर्स 4 विलियन डालर था जो कि 2030 तक 40 विलियन डालर होने की पूरी सम्भावना है लगभग 10 सालों में 10 गुना हो जायेगा। इसके पीछे भारत में डिजिटल क्रान्ति को माना जा सकता है क्योंकि डिजिटल क्रान्ति के कारण भारत में इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या में काफी तेजी से वृद्धि हो रही है। भारत में शहरों के साथ-साथ गांव में भी काफी तेजी से इंटरनेट का विस्तार हो रहा है जो कि कहीं ना कहीं ई-कामर्स की वृद्धि में सफल योगदान दे रहा है। लोगों का रुझान काफी तेजी से ऑनलाइन खरीदारी की तरफ हो रहा है अर्थात् कहा जा सकता है कि भविष्य में भारतीय बाजार ई-कामर्स का होगा। वर्तमान में पूरी अर्थव्यवस्था में लगभग 4 प्रतिशत व्यापार ई-कामर्स से होता

है जो कि 2030 तक लगभग 19 प्रतिशत तक पहुँच जाएगा। इसका प्रत्यक्ष प्रमाण अमेज़ॉन, फिलिपकार्ट, मीसो आदि कम्पनियों का बढ़ता स्वरूप देखने को मिल रहा है।

ई-कामर्स का विकास

1. व्यवसाय से व्यवसाय।
2. व्यवसाय से उपभोक्ता।
3. उपभोक्ता से व्यवसाय।
4. व्यवसाय से कर्मचारी।
5. उपभोक्ता से उपभोक्ता।
6. व्यवसाय से सरकार।
7. सरकार से उपभोक्ता।

ई-कामर्स काफ़ी सालों से उपयोग में है और इसे आमतौर पर ईडीआई (इलेक्ट्रॉनिक डेटा इंटरचेंज) के रूप में जाना जाता है। अतीत में, ईडीआई को दो व्यवसायों के बीच किसी न किसी रूप के प्रत्यक्ष लिंक पर आयोजित किया जाता था जहाँ आज सबसे लोकप्रिय कनेक्शन इंटरनेट है। व्यवसाय से व्यवसाय ई-कामर्स को अधिक ट्रेडिंग पार्टनर सहयोग की दिशा में एक महत्वपूर्ण प्रवर्तक के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। ई-कामर्स प्रौद्योगिकियों ने ग्राहकों के साथ इंटरफ़ेसिंग की प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के लिए छोटे व्यवसायों को भी अनुमति दी है। वे अब एक मानक सेवा प्रदान करने के बजाय व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए सेवाओं को विकसित करने में सक्षम हैं।

बी2सी0 जब व्यवसाय ग्राहकों या उपभोक्तकों को अपना उत्पाद (वस्तु या सेवा) बेचता है तो उसे बी2सी0 कहा जाता है और यह हमारे दृष्टिकोण से सबसे महत्वपूर्ण है। उत्पादों में डिपार्टमेंटल स्टोर, कैमिस्ट शॉप, किराना स्टोर, किताबें, स्टेशनरी, कपड़े, सब्जियाँ, फल आदि, बिकने वाली चीज़ें शामिल हैं।

ई-कामर्स वह है जहाँ उपभोक्ता आपूर्तिकर्ता की प्रणाली को एक्सेस करता है। यह अभी भी एक दो तरह का कार्य करता है लेकिन आमतौर पर पूरी तरह से इंटरनेट के माध्यम से किया जाता है।

बी0बी0 व्यवसाय का एक मॉडल है जहाँ एक ग्राहक या अंतिम उपयोगकर्ता ऐसी सूचना, वस्तु या सेवार्थ बनाता है जिसका उपयोग कम्पनी अपने व्यवसाय के बढ़ोतरी में करती है। उदाहरण के लिए जब कोई उपभोक्ता किसी उत्पाद या सेवा के सम्बन्ध में अपनी समीक्षा लिखता है या जब कोई उपभोक्ता इस प्रकार का विचार या सुझाव देता है, अथवा किसी ऐसी वस्तु या सेवा का उत्पादन करता है जिसका उपयोग कोई कम्पनी अपने विकास में कर सकती है या नए उत्पाद विकास के लिए एक उपयोगी विचार देता है तो वह उपभोक्ता किसी भी व्यवसाय के भविष्य को उज्ज्वल करने के लिए एक मूल्य को स्थापित करता है जिसका उपयोग व्यवसाय अपने भविष्य को उज्ज्वल बनाने में कर सकता है।

उपभोक्ता से व्यवसाय का दूसरा रूप इस प्रकार हो सकता है कि उपभोक्ता किसी वस्तु या सेवा की पेशकश व्यवसाय को करता है जिसका उपयोग करके व्यवसाय, व्यवसाय से उपभोक्ता मॉडल को क्रियान्वित कर सकता है अर्थात् उपभोक्ता से व्यवसाय का मॉडल ठीक व्यवसाय से उपभोक्ता के मॉडल का उल्टा है। यह व्यवसाय मॉडल पारम्परिक व्यवसाय मॉडल का उलट होता है।

ई-कामर्स में व्यवसाय से कर्मचारी मॉडल का उपयोग बढ़ रहा है जैसे फार्मसी, मार्केटिंग, आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्ध, बीमा आईटी कम्पनियाँ आदि व्यवसाय में है। ई-कामर्स के इस रूप को आमतौर पर एक इंटरनेट के रूप में जाना जाता है। इंटरनेट एक वेब साइट है जिसे किसी संगठन के कर्मचारियों को जानकारी प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है। इंटरनेट आमतौर पर संगठनों तक नेटवर्क के माध्यम से पहुँच है, यह अक्सर एक सीमा तक बढ़ाया जा सकता है जो इंटरनेट का उपयोग करता है, लेकिन साइन ऑन और पासवर्ड

द्वारा उपयोग को प्रतिबन्धित करता है।

mi Hkkäak | smi Hkkäak% ये साइटें आमतौर पर नीलामी स्थल के रूप में होती हैं। उपभोक्ता एक वाणिज्यिक नीलामी साइट के साथ बिक्री के लिए वस्तुओं को सूचीबद्ध करता है। अन्य उपभोक्ता साइट पर पहुँचते हैं और वस्तुओं पर बोलिया लगाते हैं। साइट तब लेनदेन को पूरा करने के लिए विक्रेता और खरीदार के बीच एक कनेक्शन प्रदान करती है। यह दो उपभोक्ताओं के बीच होता है। इसमें दो उपभोक्ताओं द्वारा आपस में कुछ खरीदा और बेचा जाता है जैसे eBay, OLX, जैसी साइट पर होता है, जिसमें एक व्यक्ति किसी उत्पाद या सेवा को दूसरे को बेचता है।

0; ol k; | sl jdkj% बिजनेस हाउस या व्यक्तिगत व्यवसाय को आयकर और बिक्री कर रिटर्न और विभिन्न प्रकार के अन्य रिटर्न दाखिल करने होते हैं। अभी तक इसके लिए सम्बन्धित कार्यालय में रिटर्न दाखिल करने और सम्बन्धित कार्यालय में अनुमोदन के लिए आवेदन करने की आवश्यकता होती है लेकिन अब कई देश इस प्रकार की गतिविधि को ई-मेल/ई-कामर्स के माध्यम से अनुमति देते हैं। हालांकि, अभी तक भारत में यह प्रारम्भिक अवस्था में किया जा रहा है ई-कामर्स के इस प्रकार में कम्पनियों और सार्वजनिक प्रशासन या सरकार के बीच ऑनलाइन किए गए सभी लेनदेन शामिल हैं। यह एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें बड़ी मात्रा में और विभिन्न प्रकार की सेवाएं शामिल हैं, खासतौर पर वित्तीय सामाजिक सुरक्षा, रोजगार, कानूनी दस्तावेज और रजिस्ट्रार आदि जैसे क्षेत्रों में।

l jdkj | smi Hkkäak% जनता को सुविधाएं प्रदान करने और सूचना और अभिलेखों में तेजी लाने के लिए सरकार कई मामलों में इस प्रणाली के माध्यम से सूचना का रिकार्ड प्रदान करती है, दस्तावेजों की बिक्री, पासपोर्ट फार्म, रिटर्न की प्रतियां आदि ई-मेल के माध्यम से आपूर्ति की जाती है। सरकार के प्राथमिक उद्देश्यों में समाज में डिजिटल विवरण को बढ़ावा देना है जिससे सरकार अपनी सभी योजनाओं के क्रियान्वयन में तेजी ला सके ताकि जो लाभ जिसका है वो उसी को मिल सके। जी02सी0 से एक तरफ सरकार का तो समय बचेगा ही साथ ही साथ उपभोक्ता (जनता) को भी काफी सुविधाजनक माहौल मिलेगा।

0; ol k; | j Å&dkel l dk çHkko

1. बाजार में परिवर्तन।
2. व्यवसाय का तेजी से विकास।
3. वैश्वीकरण में सहायक।
4. इलेक्ट्रानिक वाणिज्य विकास।
5. नए व्यवसाय के अवसर।
6. नए रोजगार के अवसर।
7. उत्पाद प्रचार।
8. नया बिक्री चैनल।
9. ग्राहक सेवा।
10. ग्राहक सम्बन्धों में सुधार।

Å&dkel l ds çefk rRo

ई-कामर्स की सफलता उसमें निहित तत्वों में है जो की निम्नलिखित हैं अगर किसी भी दशा में इन तत्वों में लापरवाही की गई तो ई-कामर्स का भविष्य निश्चित ही अंधकार में होगा। ई-कामर्स के प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

1. सुरक्षा।
2. लचीलापन।

3. विश्वसनीयता।
4. पहुच और आसानी।
5. तकनीकी विशेषज्ञता और ग्राहक सहायता।

ई-कामर्स में विक्रेता के साथ-साथ क्रेता को भी क्रय-विक्रय के कई विकल्प उपलब्ध कराये जाते हैं जो कि ई-कामर्स का बहुत बड़ा लाभ होता है। सामान्यतया ई-कामर्स व्यापार से विक्रेताओं एवं क्रेताओं को निम्नलिखित लाभ प्राप्त होते हैं:

ई-कामर्स में विक्रेता के साथ-साथ क्रेता को भी क्रय-विक्रय के कई विकल्प उपलब्ध कराये जाते हैं जो कि ई-कामर्स का बहुत बड़ा लाभ होता है। सामान्यतया ई-कामर्स व्यापार से विक्रेताओं एवं क्रेताओं को निम्नलिखित लाभ प्राप्त होते हैं:

1. पसंद की वस्तुओं का चयन।
2. वस्तु की विशेषता तथा मूल्य का तुलनात्मक अध्ययन।
3. वस्तु पसंद के लिए बार-बार बाजार जाने से बचाव।
4. भौगोलिक सीमाओं का विस्तार।
5. समय बाध्यता की समाप्ति।
6. नये व्यापार की सम्भावना।
7. व्यापार चक्र की गतिविधियों में वृद्धि।
8. डिजिटल भुगतान की सुविधा।
9. व्यापारिक सूचना का आदान-प्रदान आसान हो जाना।
10. नये बाजार की खोज आसान।
11. ग्राहकों तक पहुच आसान होती है।
12. वस्तु उत्पादन लागत में कमी।
13. रोजगार की समस्या का सामाधान।
14. ग्राहकों को जानकारी देना आसान।
15. ग्राहक विक्रेता सम्बन्ध में बढ़ोतरी।
16. कागज की बचत।
17. रिकार्ड रखना आसान होता है।
18. जीवन स्तर में वृद्धि।
19. भारतीय अर्थव्यवस्था में वृद्धि।
20. राष्ट्रीय आय में वृद्धि।
21. छोटे व्यवसाय को सहायता।
22. व्यवसाय में ईमानदारी में वृद्धि।

जिस प्रकार ई-कामर्स के लाभ हैं ठीक उसी प्रकार विशेषकर भारतीय अर्थव्यवस्था के परिदृश्य में ई-कामर्स की कुछ कमियां भी हैं जो निम्नलिखित हैं, जिस पर विचार करना अति आवश्यक है:

जिस प्रकार ई-कामर्स के लाभ हैं ठीक उसी प्रकार विशेषकर भारतीय अर्थव्यवस्था के परिदृश्य में ई-कामर्स की कुछ कमियां भी हैं जो निम्नलिखित हैं, जिस पर विचार करना अति आवश्यक है:

1. जागरुकता का अभाव।
2. डिजिटलीकरण का अभाव।
3. विश्वास की कमी।

4. परम्परावादी सोच।
5. सुरक्षा कानून के क्रियान्वयन में कमी।
6. हैकिंग या धोखाधड़ी की सम्भावना।
7. छोटे विक्रेताओं को हानि।
8. भारत में वितरण व्यवस्था की कमी।
9. वस्तु, सेवा के प्राप्ति में 3 से 4 दिनों का समय।
10. भारतीय ग्राहक अपने द्वारा ऑनलाइन खरीदी हुई अधिकांश वस्तुओं को वापस कर देते हैं।
11. भुगतान गेटवे की उच्च विफलता दर।
12. कैश ऑन डिलीवरी पसंदीदा भुगतान मोड़।
13. इंटरनेट की बहुत कम उपलब्धता।
14. फीचर फोन की अभी भी अधिकता।
15. डाक पते मानकीकृत न होना।

fu"d"kl

ई कामर्स के संचालन के लिए विशेष प्रकार के प्रशिक्षण की जरूरत होती है। आज के युवा के लिए इस क्षेत्र में रोजगार के बहुत अधिक अवसर हैं। इसी लिए युवा ई-कामर्स में प्रशिक्षण प्राप्त करके अपना कैरियर बना सकते हैं।

उपरोक्त विवरण से यह पता चलता है कि जहाँ ई-कामर्स के लाभ अनगिनत हैं, वहीं उसकी हानियां भी कम नहीं हैं, लेकिन हानियों को समाप्त किया जा सकता है, यदि समय से प्रभावी कदम उठाए जाय और सावधानी बरती जाए।

हमें यह उम्मीद है कि इस लेख से ई-कामर्स की रुपरेखा क्या होती है पता चला होगा। इसके लाभ-हानि तथा चुनौतियों के बारे में जानकारी मिली होगी।

I UnHkZ I ph

1. ई-कामर्स की अनिवार्यता (एम0के0 मलिक)
2. आर्थिक सर्वेक्षण-2020-21
3. दैनिक जागरण, अमर उजाला (लेख)
4. सूचनार्थ प्रणाली और ई-व्यवसाय (प्रो0 एस0एल0 अरोड़ा)
5. Internet and e-commerce (Vinay Kumar)
