५ व्यवसायातील उभरत्या पद्धती

- ५.१ **इ. व्यवसाय**
  - ५.१.१ अर्थ
  - ५.१.२ इ - व्यवसायाची व्याप्ती
  - ५.१.३ इ - व्यवसायाचे फायदे
  - ५.१.४ इ - व्यवसायाच्या मर्यादा
- ५.२ **ऑनलाईन व्यवहार**
  - ५.२.१. अर्थ
  - ५.२.२ ऑनलाईन व्यवहाराची प्रक्रिया
- ५.३ **बाह्य सेवा**
  - ५.३.१ अर्थ/संकल्पना
  - ५.३.२ बाह्यसेवेची गरज
  - ५.३.३ बाह्यसेवेचे फायदे
  - ५.३.४ बाह्यसेवेचे तोटे
  - ५.३.५ व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा (BPO)
  - ५.३.६ ज्ञान प्रक्रिया बाह्यसेवा (KPO)
  - ५.३.७ कायदे प्रक्रिया बाह्यसेवा (LPO)
- **तुलनात्मक अभ्यास/फरक**
- **सारांश**
- **स्वाध्याय**

५.१ इ – व्यवसाय : (E-Business)

"वाढ, जागतिकीकरण, वेग आणि स्पर्धात्मकता म्हणजे आधुनिक युगाचा मूलमंत्र होय." इ–व्यवसाय हा शब्द इलेक्ट्रॉनिक व्यवसायाचे संक्षिप्त रूप आहे. १९९७ मध्ये IBM ने प्रथमच इ–व्यवसाय हा शब्द वापरण्यास सुरूवात केली. तोपर्यंत इ–कॉमर्स हा शब्द वापरला जात असे. इ–व्यवसाय म्हणजे इंटरनेटच्या माध्यमातून जनतेचा आणि प्रक्रियेचा संबंध जोडणे होय. जगभरातील ग्राहकांसाठी हे नवीन द्वार उघडते. व्यवसायामुळे भागीदार, कर्मचारी आणि पुरवठादार यामध्ये जवळीक आणि जबाबदारीचे परस्पर संबंध निर्माण होतात. इ–व्यवसाय माहिती तंत्रज्ञान (IT) प्रणालीस जोडते, आत्मसात करते आणि कार्यरत करते त्यामुळे संघटनेस व्यवसायाचा कार्यभार प्रभावीपणे सांभाळणे सोपे होते. इंटरनेटच्या माध्यमातून विद्यमान उत्पादने आणि सेवांचे मूल्य वाढविणे यासाठी नवीन व आकर्षक मार्ग शोधणे शक्य आहे.

इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय म्हणजे वेब, इंटरनेट, इंट्रानेटस, एक्स्ट्रानेटस किंवा त्यातील काहींचे एकत्रीकरण होय. इ-व्यवसाय म्हणजे काही तांत्रिक बदल नाही. हा एक व्यवसायातील असा मूलभूत बदल आहे की जो तंत्रज्ञानाद्‌वारे मान्यताप्राप्त, आधार असलेला मूलभूत बदल आहे.

इंटरनेट आणि वेबचे समर्थन करणारे एकत्र येऊन विक्री, ग्राहक संबंध, उत्पादनसेवांचा आराखडा, सेवा वापरण्याचा पाठिंबा, भौगोलिक विस्तारीकरण, वाहतूक आणि पुरवठयाचे एकत्रीकरण करतात. म्हणजेच इंटरनेटचा वापर करून व्यवसाय करणे. आज जे अशक्य वाटते ते तंत्रज्ञानाच्या सहाय्याने उद्याला सहज साध्य होऊ शकते.

५.१.१ अर्थ Meaning :

इ-व्यवसाय म्हणजे इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय. या संज्ञेची उत्पत्ती 'इ-मेल' आणि 'इ-कॉमर्स' या संज्ञेपासून झाली आहे.

इ-व्यवसाय किंवा इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय हा इंटरनेट द्‌वारे व्यवसायाचे प्रशासन करते. यामध्ये वस्तू आणि सेवांची खरेदी व विक्री इंटरनेटच्या माध्यमाने तांत्रिक किंवा ग्राहकांचा पाठिंबा घेऊन केली जाते. ९० च्या दशकात IBM कंपनीने या संज्ञेला उपयोगात आणले. खरेदीदाराला इंटरनेटवर वस्तूंची खरेदी व विक्री करण्यास व्यासपीठ उपलब्ध करून देणे हा उद्‌देश होता.

ऑनलाईन पदधतीद्‌वारे वस्तू विकणाऱ्या वेबसाईटला भेट द्या.

काही लोक 'इ-व्यवसाय' आणि 'इ-वाणिज्य' या संज्ञा अदलाबदल करून वापरतात. परंतु त्या संज्ञा समानार्थी नाहीत. 'इ-वाणिज्य' म्हणजे ऑनलाइन खरेदी आणि विक्री तर 'इ-व्यवसाय' म्हणजे ऑनलाईन व्यवहारातील सर्व व्यवसायाचा यात समावेश होतो. 'इ-वाणिज्य' ही 'इ-व्यवसायाची' शाखा आहे.

५.१.२ इ-व्यवसायाची व्याप्ती (Scope of E-Business) :

इ-व्यवसायाचा विस्तार फक्त ऑनलाईन खरेदी पुरताच मर्यादित नाही. त्यात ऑनलाईन साठा, व्यवहार आणि सॉफ्टवेअरचा उपयोग इ.चा समावेश होतो. भारतात आजपर्यंत व्यापार परंपरागत पद्‌धतीनुसार चालविला जात होता. आता अनेक व्यवसायामध्ये इ-व्यवसायामुळे होणाऱ्या फायद्यांची जाणीव झाली आहे आणि त्यांच्या कार्यरचनेमध्ये ते त्याचा समावेश करीत आहेत. वेगवेगळ्या व्यवसायामध्ये चांगले दळणवळण होण्यास त्याची मदत होते आणि मोठ्या संघटनेसाठी खरेदी करणेदेखील शक्य होते.

इ-व्यवसायाची व्याप्ती विस्तृत आहे. हे आपण वर नमूद केले आहे. व्यवसायाची सर्व कार्ये जसे उत्पादन, वित्त, विपणन आणि कर्मचारी प्रशासन तसेच व्यवस्थापकीय कार्ये नियोजन, संघटन आणि नियंत्रण यासारखी कार्ये संगणकावर करता येतात. इ-व्यवसायाची व्याप्ती पाहण्याचा दुसरा मार्ग म्हणजे इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारात गुंतलेल्या व्यक्ती किंवा व्यक्ती समूहांचा समावेश होय. इ-व्यवसायात शोधनाचे अनेक ॲप लोकप्रिय झाले आहेत. जसे की, Phone pay (फोन पे), google pay (गुगल पे), स्विगी, ओला इ

या दृष्टिकोनातून पाहिल्यास संस्था, इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार आणि व्यवहारांचे जाळे विविध विस्तृत दिशांमध्ये दृष्टीस येतील. त्याचे सहा प्रकार खालीलप्रमाणे.

१) व्यवसाय ते व्यवसाय (बी-टू-बी) B 2 B
२) व्यवसाय ते ग्राहक (बी-टू-सी) B 2 C
३) ग्राहक ते व्यवसाय (सी-टू-बी) C 2 B
४) ग्राहक ते ग्राहक (सी-टू-सी) C 2 C
५) व्यवसाय ते प्रशासन (बी-टू-ए) B 2 A
६) ग्राहक ते प्रशासन (सी-टू-ए) C 2 A

१) व्यवसाय ते व्यवसाय– Business to Business (B 2 B) :

या प्रकारात खरेदीदार आणि विक्रेते हे दोन्ही व्यवसाय संस्था आहेत. आणि कोणतेही वैयक्तिक ग्राहक नाहीत. येथे दोन्ही पक्ष इ–वाणिज्य आणि इ–व्यवसाय यात समाविष्ट होतात म्हणून त्यास (B 2 B) व्यवसाय ते व्यवसाय असे म्हणतात.

व्यावसायिक संस्थांमध्ये होणारे व्यवहार या प्रकारात मोडतात. अनेक प्रकारच्या सेवांसाठी व्यापारी संस्था एकमेकांशी संवाद साधतात. यात दुय्यम किंवा सहाय्यभूत भागांचा पुरवठा, उत्पादनासाठी असलेले घटक, पैसे घेऊन सेवा पुरविणे, जसे केटरिंग म्हणजे अन्न पुरविण्याचा व्यवसाय आणि मनुष्य बळाचा पुरवठा यांचा समावेश होतो.

२) व्यवसाय ते ग्राहक –Business to Consumer (B 2 C) :

ग्राहक त्यांच्या गरजा ओळखतो आणि त्या गरजा भागविण्यासाठी उत्पादन किंवा सेवा शोधतो. ग्राहक विक्रेता निवडतात आणि किमतीशी वाटाघाटी करतात. ग्राहकांना उत्पादन किंवा सेवा प्राप्त होतात, पैसे भरतात, हमी आणि सेवा मिळतात.(B 2 C) या नावाप्रमाणेच व्यवहाराच्या एका बाजूला व्यावसायिक कंपन्या तर दुसऱ्या बाजूला ग्राहक असतात. हे व्यवहार व्यवसाय आणि ग्राहक यांच्यात होतात.

व्यवसाय ते ग्राहक (B 2 C) च्या अंतर्गत होणारे व्यवहार व्यवसाय संस्था आणि ग्राहक यांच्यात होतात. विपणन कार्यासाठी संस्था त्यांचे संकेतस्थळ वापरतात. यामध्ये विक्रयवृद्धी, वस्तूंची माहिती, उत्पादनांची माहिती, उत्पादन आणि सेवेचा आढावा आणि घरापर्यंत वस्तू पोहोचविणे इ.चा समावेश होतो. या पद्धतीत वस्तू व सेवेची किंमत कमी ठेवण्यात येते आणि व्यवहारांचा वेग देखील जलद असतो. प्रचलित संकेतस्थळे यांची उदाहरणे आहेत. w.w.w.flipkart.com

३) ग्राहक ते व्यवसाय– Consumer to Business (C 2 B) :

या इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारात ग्राहक व्यवसायाकडून विशिष्ट सेवेची विनंती करतो. ग्राहक ते व्यवसाय ही व्यवसायाची व्याप्ती आहे. जेथे ग्राहक व्यवसायाकडून विशिष्ट सेवेसाठी विनंती करतात. यामुळे खरेदीदाराला विशिष्ट वस्तू किंवा सेवांसाठी स्वत:ची किंमत सांगता येते. ग्राहक आपली विनंती सुव्यवस्थित अंदाजपत्रकासह ऑनलाईन व्यवहारामध्ये संकेतस्थळावर टाकतो. कंपन्या ग्राहकांच्या आवश्यकता आणि बोली किमतीचा आढावा घेतात. **उदा.** कीटक नियंत्रण सेवा, मोटार सेवा सुविधा, घरापर्यंत अन्न पोहोचविण्याची सुविधा इ.

४) ग्राहक ते ग्राहक – Consumer to Consumer (C 2 C) :

यामध्ये दोन व्यक्तींमधील वस्तू किंवा सेवांचा ऑनलाईन व्यवहार सुलभ करते. त्रयस्थ पक्षांद्वारे ग्राहक आणि ग्राहक यांच्यातील ऑनलाईन व्यवहार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने पार पाडणाऱ्या सुविधांचा समावेश होतो. एक ग्राहक विक्रीसाठी आपली वस्तू ऑनलाईन व्यवहारामध्ये संकेतस्थळावर पोस्ट करतो आणि दुसरा ग्राहक त्या वस्तूंची खरेदी आणि बोली लावतो. संकेतस्थळ या ग्राहकांना एकत्र आणण्यासाठी मध्यस्थ म्हणून कार्यरत असतात. ग्राहकांचे गट तयार करण्यासाठी इंटरनेट खूप मोकळीक देते. हे ग्राहक मंच खूप क्रियाशील असतात. अशा मंचाद्वारे तक्रारीवर भरपाई मिळणेदेखील शक्य असते अशा संकेतस्थळाचे उदाहरण म्हणजे ई–बे (e-bay) हे होय.

५) **व्यवसाय ते प्रशासन–** Business to Administration (B 2 A) :

ह्या प्रकारात व्यवसाय आणि लोक प्रशासन यांच्यात ऑनलाईन केलेल्या सर्व व्यवहारांचा समावेश आहे.

उदा. कंपनीची नोंदणी, कर भरणे, परवाने मिळविणे इ.

६) **ग्राहक ते प्रशासन –** Consumer to Administration (C 2 A) :

ग्राहक ते प्रशासन प्रतिकृतीमध्ये व्यक्ती आणि सार्वजनिक प्रशासन दरम्यान आयोजित सर्व इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार समाविष्ट असतात.

उदा. पासपोर्ट मिळवणे, आधार कार्ड, परवाने मिळवणे इ.

फक्त जाणून घेण्यासाठी

१९९७ – 'इ–व्यवसाय' या नवीन शब्दाची ओळख ऑक्टोबर १९९७ मध्ये IBM या कंपनीने सर्वप्रथम या संज्ञेला उपयोगात आणले. इ–व्यवसायाच्या आसपास थीमॅटिक मोहीम सुरू केली.

१९९९ – इ–व्यवसाय B 2 C वरून B 2 B वर विशेष भर दिला.

२००१ – इ–व्यवसाय B 2 C, B 2 B वरून, इ–वाणिज्य इ–शासन, इ–शिक्षण आणि (M-Commerce) (मोबाईल–कॉमर्स) 'एम– वाणिज्य' यावर भर देण्यात आला.

२००४ – अमेरिकेत एकूण ३ ते ७ ट्रिलीयन ऑनलाईन खरेदी व्यवहार

– इ – व्यवसाय नि:संशयपणे सतत बदल सुरूच ठेवेल.

५.१.३ इ–व्यवसायाचे फायदे –Benefits of E-business

सामान्य जनतेला ऑनलाईन पद्धतीने वस्तूची माहिति होणे व त्याप्रमाणे निवड करणे तसेच वस्तू पोहचल्यानंतर किंवा आधीच शोधन करणे हा इ–व्यवसायाचा मुख्य फायदा आहे. अशाप्रकारे विक्रेता आणि खरेदीदार या दोघांनाही इंटरनेटच्या आधारे व्यासपीठ मिळते.

पारंपारिक खरेदी आणि विक्रेते यांचेद्वारे तीन मार्गाने व्यापार केला जातो. जसे समोरासमोर, मेल (इ–पत्र), आणि फोन (दूरध्वनी) इ. इंटरनेट हा व्यापारासाठी चौथा मार्ग आहे. इंटरनेट व्यापार हा कमी किंमतीमध्ये मोठ्या प्रमाणात विक्री करणारा व्यवसाय म्हणून भरभराटीस आला. अशाप्रकारे पारंपारिक स्रोतांपेक्षा इंटरनेट चांगली संधी देते. इंटरनेटचे फायदे हेच इंटरनेटचे सामर्थ्य आहे.

१) **सुलभ स्थापना –** Ease of formation

पारंपारिक व्यवसायाची स्थापना करणे कठीण आहे. परंतु इ–व्यवसायाची स्थापना करणे खूप सोपे आहे.

२) **कमी गुंतवणूक –** Lower Investment requirement

पारंपारिक व्यापाराशी तुलना करता इ–व्यवसायात कमी गुंतवणूक करावी लागते. कारण परंपरागत व्यवसायासारखे इ–व्यवसायाला भौतिक अस्तित्व नसते. तसेच इ–व्यवसायाचे व्यवस्थापन कमी मनुष्यबळात

केले जाते. त्यासाठी जास्त मनुष्य बळाची आवश्यकता नसते. व्यापारात गुंतवणूक कमी असली तरी संपर्क जास्त असल्याने व्यवसाय अतिउत्तम चालतो.

३) **सुविधा –** Convenience

वर्षातून २४ × ७ × ३६५ दिवस इंटरनेट सुविधा देते. व्यवसाय कधीही सुरू करता येतो तसेच त्यामध्ये बदल करणे शक्य असते आणि म्हणूनच इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे सक्षम आणि वृद्धीगत झालेला व्यवसाय कधीही, कोणत्याही ठिकाणी, कोणत्याही वेळेला करता येतो आणि त्याचा फायदा होतो.

४) **वेग –** Speed

यामध्ये माहिती मोठ्या प्रमाणात, आकर्षक पद्धतीने व अधिक वेगाने मिळते. कारण इंटरनेटच्या साहाय्याने एका क्लिकवर खरेदी किंवा विक्रीच्या माहितीची देवाणघेवाण केली जाते.

५) **जागतिक प्रवेश –** Global reach

इंटरनेट खरोखरच सीमाविरहीत व्यापार आहे. एकीकडे विक्रेत्यास जागतिक बाजारपेठेत प्रवेश करण्यास अनुमती देतात तर दुसरीकडे, खरेदीदारास जगातील बहुतेक कोणत्याही भागातून उत्पादन निवडण्याचे स्वातंत्र्य दिले जाते. यामध्ये खरेदीदार आणि विक्रेता यांना समोरासमोर येण्याची आवश्यकता नसते.

६) **कागदविरहीत समाजाच्या दिशेने हालचाली –** Movement towards a paperless society

इंटरनेटच्या वापरामुळे कागदी कामांवर अवलंबून राहण्याचे प्रमाण कमी झाले आहे. नोंदी ठेवणे, संदर्भ घेणे इंटरनेटमुळे सोपे झाले आहे.

७) **सरकारचा पाठींबा –** Government support

इ-व्यवसायाच्या स्थापनेसाठी सरकार अनुकूल वातावरण प्रदान करते तसेच व्यवसायात जास्तीत जास्त पारदर्शकता सुनिश्चित केली जाते.

८) **सोपे शोधन/सुलभ देय –** Easy Payment

व्यवसायातील शोधन क्रेडिट कार्ड, इलेक्ट्रॉनिक निधी वर्ग इ. द्वारे केले जाते आणि शोधन २४ तास उपलब्ध असते.

५.१.४ इ-व्यवसायाच्या मर्यादा– Limitations of E-business

परंपरागत व्यापार पद्धतीशी तुलना करता इ.व्यवसायात काही तोटे आहेत. इ-व्यवसायाच्या मर्यादा खालीलप्रमाणे आहेत.

१) **वैयक्तिक संबंधाचा अभाव –** इ-व्यवसायात वैयक्तिक संपर्काचा अभाव असतो. कोणीही उत्पादनाला स्पर्श करू शकत नाही त्यामुळे ग्राहकांना उत्पादनाची गुणवत्ता तपासणे अवघड जाते.

२) **वितरणाची वेळ –** उत्पादनाच्या वितरणास वेळ लागतो. कारण पारंपारिक व्यवसायात उत्पादन खरेदी केल्याबरोबरच वितरण होते. परंतु इ-व्यवसायात तसे होत नाही त्यामुळे ग्राहक नाराज होतात. **उदा.** ॲमेझॉनने एका दिवसात वस्तूंच्या वितरणाचे आश्वासन दिले आहे. ही एक प्रकारची चांगली सुधारणा आहे. परंतु सर्व समस्यांचे पूर्णपणे निराकरण त्याने होऊ शकत नाही.

३) **सुरक्षा समस्या –** असे बरेच लोक आहेत जे ऑनलाईन व्यवसायात घोटाळे करतात. तसेच हॅकर्सना आर्थिक माहिती मिळविणे सोपे जाते. यामध्ये सुरक्षितता आणि सातत्याचे प्रश्नदेखील आहेत. यामुळे संभाव्य ग्राहकांना त्रास होतो.

४) **सरकारी हस्तक्षेप –** काही वेळा सरकारच्या अती देखरेखीमुळे व्यवसायात जास्त प्रमाणात हस्तक्षेप होऊ शकतो.

५) **जास्त जोखीम –** ग्राहक आणि विक्रेता यांच्यात थेट संपर्क नसल्यामुळे जास्त जोखीम दिसून येते. तसेच फसवणूक झाल्यास कायदेशीर कारवाई करणे कठीण होते.

इ–व्यवसाय व इ–वाणिज्यच्या माध्यमातून व्यवसाय करणाऱ्या कोणत्याही व्यवसाय घटकाचा अभ्यास करा.

५.२ ऑनलाईन व्यवहार : Online transaction

५.२.१. अर्थ – Meaning

ऑनलाईन व्यवहार इंटरनेटच्या साहाय्याने केले जातात. योग्य इंटरनेटच्या जोडणीशिवाय हे व्यवहार करता येऊ शकत नाहीत. जेव्हा वस्तूंची खरेदी आणि विक्री इंटरनेटच्या माध्यमाने केली जाते तेव्हा ऑनलाईन व्यवहार घडून येतात. जेव्हा ग्राहक ऑनलाईन पदधतीने वस्तू व सेवा खरेदी करतात. तेव्हा ते पैसेदेखील ऑनलाईन पद्धतीने भरतात.

५.२.२ ऑनलाईन व्यवहाराची प्रक्रिया – ऑनलाईन व्यवहार पूर्व खरेदी विक्री, खरेदी विक्री आणि वस्तू पोहोचविण्याची अवस्था (वितरण टप्पा) या मार्गाने होतात.
यात पुढील टप्प्यांचा समावेश होतो.

१) **नोंदणी – Registration**

ऑनलाईन खरेदी करण्यापूर्वी नोंदणी फार्म भरून ऑनलाईन विक्रेत्याकडे नोंदणी करावी लागते. ऑनलाईन व्यवहारात नोंदणी ही पहिली पायरी आहे. विशिष्ट संकेतस्थळावर वस्तू किंवा सेवा खरेदी करताना ग्राहकाने लॉग इन करणे आवश्यक आहे. ग्राहकाचा इ–मेल आय डी, नाव, पत्ता, इतर तपशील हा सर्व संकेतस्थळावर सुरक्षित जतन करून ठेवला जातो. सुरक्षिततेच्या कारणास्तव खरेदीदाराचे खाते आणि शॉपिंग कार्ट हे ऑन लाईन दुकानात ब्राऊझिंग (Browsing) करताना आपण काय घेतले याची नोंद ठेवते.

२) **मालाची मागणी नोंदविणे – Placing an order**

ऑनलाईन व्यवहारातील ही दुसरी पायरी आहे. जेव्हा एखाद्या ग्राहकास एखादी वस्तू किंवा सेवा आवडतात. तेव्हा तो शॉपिंग कार्टमध्ये वस्तू वा सेवा ठेवतो. शॉपिंग कार्ट हे खरेदीदाराने खरेदीसाठी निवडलेल्या सर्व वस्तू, त्यांची संख्या, आणि प्रत्येक वस्तूंची किंमत यांची नोंद ठेवते. खरेदीदार सर्व वस्तूंची निवड केल्यानंतर शोधनाच्या पर्यायाकडे जातो.

३) **शोधन – Payment**

ऑनलाईन व्यवहारातील ही शेवटची पायरी आहे. या पायरीमध्ये खरेदीदारास शोधनाचा पर्याय निवडावा

लागतो शोधनाची रचना ही अत्यंत उच्च स्तरीय एन्क्रिप्शन सह सुरक्षित आहे. शोधनाचे अनेक मार्ग आहेत. ज्याद्वारे आपण शोधन करू शकतो.

अ) वस्तू पोहोचत्या केल्यानंतर शोधन – शोधनांच्या या प्रकारामध्ये खरेदीदाराला वस्तू हातात मिळाल्यानंतर शोधन केले जाते. शोधन (घरी) दाराजवळच केले जाते. ग्राहक रोख किंवा डेबिट किंवा क्रेडीट कार्ड द्वारे शोधन करून शकतो.

ब) धनादेश – शोधनाच्या या प्रकारात खरेदीदार विक्रेत्यास एक धनादेश पाठवतो आणि विक्रेता धनादेश प्राप्त झाल्यानंतर वस्तू पाठवितो.

क) नेट बँकिंगने हस्तांतरण – शोधनाच्या या प्रकारामध्ये शोधनाची रक्कम खरेदीदाराच्या खात्यातून विक्रेत्याच्या खात्यात इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने हस्तांतरित केली जाते. विक्रेत्याला शोधन (पैसे) प्राप्त झाल्यानंतर विक्रेता त्या संबंधित वस्तू खरेदीदाराकडे पाठवितो. इंटरनेटद्वारे निधी हस्तांतरित करण्याची ही एक इलेक्ट्रॉनिक सुविधा आहे.

ड) क्रेडीट किंवा डेबिट कार्ड – खरेदीदार डेबिट किंवा क्रेडीट कार्डद्वारे पैसे भरतो आणि ग्राहकांच्या खात्यातून रक्कम वजा होते. डेबिटकार्ड किंवा क्रेडीट कार्ड यांना ''प्लॅस्टीक पैसा'' म्हणून ओळखले जाते, ते जास्तीत जास्त ऑनलाईन शोधनासाठी वापरले जाते.

इ) डिजिटल रोख (Digital Cash)– इलेक्ट्रॉनिक चालनाचा हा एक प्रकार आहे. ज्याचे अस्तित्व केवळ सायबर स्पेस मध्येच आहे. डिजिटल रोख वास्तवात नसते परंतु खऱ्या चलनाप्रमाणे इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात वापर करण्याची क्षमता आहे.

खरेदी / विक्री प्रक्रिया

सर्व व्यवहारांमध्ये माहिती ही महत्त्वाची भूमिका बजावते. माहितीचे आदान प्रदान परंपरागत तसेच ऑन लाईन व्यवहार या दोन्हीतही करावे लागते. परंतु परंपरागत व्यापाराशी तुलना करता इंटरनेट द्वारे केले गेलेले व्यवहार जास्त सोपे असतात. परंपरागत व्यवसाय करताना प्रवासासाठी लागणारा वेळ, वाटाघाटी करणे, मुद्दा पटवून देणे, दोन्ही पक्षांना अदानप्रदानासाठी व संवादासाठी समोरासमोर असणे या सर्व प्रक्रियेस बराच वेळ लागतो. जेव्हा ऑनलाईन व्यवहारांसाठी आवश्यक असणारी माहिती ही नियम व अटीसह पुरविली जाते आणि वर उल्लेखिलेल्या बऱ्याचशा समस्येपासून त्या मुक्त असतात म्हणून ऑन लाईन व्यवहार परंपरागत व्यवसायापेक्षा अधिक सोपे आणि चांगले परिणाम देणारे असतात.

खरेदीदार विक्रेता शोधतो → वस्तूंची निवड → पैसे देण्याची पद्धत आणि वितरणाच्या नियम व अटी → विक्री → शोधन आणि वितरण (ऑन लाईन शोधन) → विक्री पश्चात कार्ये

इंटरनेटवर किरकोळ दुकानात उपलब्धअसलेल्या उत्पादनांची आणि त्यांच्या किमतीची तुलना करा.

५.३ बाह्यसेवा – Outsourcing

प्रस्तावना :

बाह्यसेवा म्हणजे एखाद्या व्यवसायासाठी विशिष्ट सेवा पुरविणाऱ्या संस्थेशी करार करणे. ही मुख्यत: कमी महत्त्वाची कामे जसे स्वच्छता, सुरक्षा, घरगुती (Pantry) इ. बाह्यसेवेद्वारे पुरविली जातात. कंपनी विशिष्ट सेवा पुरविणाऱ्या संस्थेबरोबर औपचारिक करार करते.

विशिष्ट सेवा पुरविणाऱ्या संस्था आवश्यक मनुष्यबळ कंपनीला पुरवितात. या संस्था त्यांच्या सेवांसाठी शुल्क आकारतात. बाह्यसेवांमुळे कंपनी त्यांच्या महत्त्वाच्या कामांवर लक्ष केंद्रित करू शकते.

५.३.१ अर्थ / संकल्पना :

विशिष्ट सेवा पुरविणाऱ्या संस्थांशी काही कमी महत्त्वाची कार्ये करण्याचा करार म्हणजे बाह्य सेवा होय.

यामुळे कंपनीला दोन प्रकारचे फायदे होतात.

१) उत्पादन खर्च कमी होतो.

२) विशिष्ट सेवेत पारंगत असलेल्या संस्थेच्या विशेष प्रावीण्याचा उपयोग केला जातो.

उदा. दुकाने, मॉल्स, सहकारी संस्था, कार्यालय इ. संस्था उपहारगृहे, स्वच्छता, सुरक्षा इ. बाह्यसेवा घेतात. तसेच लग्न समारंभ, वर्धापन दिन, वाढदिवस साजरा करण्याची व्यवस्था देखील बाह्यसेवेंद्वारे केली जाऊ शकते.

५.३.२ बाह्यसेवेची गरज :

आज पूर्ण जगभर सेवा घेण्याचे आणि देण्याचे कार्य अतिशय विशेष पद्धतीने होत आहे. बऱ्याचशा सेवांसाठी अतिशय सूक्ष्म, आकर्षक कौशल्याची गरज असते. जागतिक स्तरावर वाढत्या स्पर्धांमुळे बहुतांश कंपन्या त्यांची उत्पादने प्रदर्शित करण्यावर भर देताना आढळतात. किंवा त्यांच्या वस्तूंच्या गुणवत्तेत सुधारणा करताना दिसतात. जागतिक बाजारात आपली जागा स्थापित करण्यासाठी सगळ्या संस्था बांधील आहेत. म्हणूनच कंपन्या आपल्या व्यावसायिक कार्यांवर लक्ष घालीत आहेत. या सर्व कारणांमुळे कमी महत्त्व असलेल्या क्षेत्रामध्ये विशिष्ट कामात कुशल असलेल्या सेवा देणाऱ्या संस्थाकडून बाह्यसेवा घेण्यात येत आहेत. यामधूनच बाह्यसेवा ही संकल्पना उदयास आली.

५.३.३ बाह्यसेवेचे फायदे –

१) **एकूण किमतीचे फायदे –** बाह्यसेवेमुळे खर्च कमी होतो. वेळेची आणि श्रमाचीही बचत होते. तसेच प्रशिक्षणावरील खर्चदेखील कमी होतो.

२) **उद्योजक, रोजगार आणि निर्यातीस उत्तेजन –** बाह्यसेवा ज्या देशात केली जाते त्या देशामध्ये उद्योजकता, रोजगार आणि निर्यातीस चालना मिळते.

३) **कमी मनुष्यबळ खर्च –** मनुष्यबळाची किंमत यजमान देशांच्या तुलनेत खूपच कमी असते.

४) **व्यावसायिक, तज्ज्ञ आणि उच्च गुणवत्तेच्या सेवांचा लाभ –** बहुतेक कार्ये त्या विशिष्ट क्षेत्रात कुशल असलेल्या लोकांना दिली जातात. ते चांगल्या दर्जाची सेवा प्रदान करतात आणि कामातील त्रुटी कमी करण्यासाठी कार्य करतात.

५) **आधार देण्याऐवजी मूळ प्रक्रियेवर भर –** बाह्यसेवांच्या मदतीने कंपन्या त्यांच्या महत्त्वाच्या कामावर लक्ष केंद्रित करू शकतात.ज्यामुळे चांगला नफा होतो आणि त्यांच्या उत्पादनांची गुणवत्ता सुधारते.

६) **गुंतवणुकीची आवश्यकता कमी –** अत्याधुनिक तंत्रज्ञान, सॉफ्टवेअर आणि पायाभूत सुविधांवरील गुंतवणुकीवर बाह्यसेवेमुळे बचत होते आणि बाह्यसेवा भागीदाराला संपूर्ण पायाभूत सुविधा हाताळू देते.

७) **कार्यक्षमता आणि उत्पादकतेत वाढ –** संघटनेच्या कमी महत्त्वाच्या भागातही कार्यक्षमता आणि उत्पादकता वाढते.

८) **ज्ञानाची देवाणघेवाण –** बाह्यसेवा ही संघटनेस ज्ञान आणि उत्कृष्ट कृतींचे एकमेकांशी आदान प्रदान करते आणि त्यामुळे त्या सक्षम बनतात. यामुळे दोन्ही संघटनांचा विकास होतो आणि नावलौकिक वाढीस लागतो.

५.३.४ बाह्यसेवेचे तोटे –

१) **ग्राहकांकडे लक्ष नाही –** बाह्यसेवा देणारा एकाचवेळी अनेकांच्या, एकापेक्षा जास्त संस्थांच्या गरजा भागवू शकतात. परंतु अशा परिस्थितीत त्याला एखाद्या स्वतंत्र संस्थेकडे पूर्ण लक्ष देता येत नाही. त्यामुळे त्या संस्थेला त्याचा त्रास होतो.

२) **सुरक्षा आणि गोपनीयतेचा धोका –** संघटनेची गोपनीय माहिती बाहेरील व्यक्तीला प्रकट केली जाऊ शकते त्यामुळे सुरक्षिततेचा प्रश्न निर्माण होतो.

३) **असंतोषजनक सेवा –** वितरणात विलंब आणि वस्तूची गुणवत्ता कमी या समस्या बाह्यसेवा असलेल्या काही भागात दिसून येतात.

४) **नैतिक समस्या –** स्वत:च्याच देशातून रोजगाराच्या संधी दूर जात आहेत हीच एक मुख्य नैतिक समस्या आहे.

५) **इतर तोटे –** १) कराराचा गैरसमज २) संवादाचा अभाव ३) निकृष्ट दर्जा आणि विलंबित सेवा

५.३.५ व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा – Business Process Outsourcing (B.P.O.)

प्रस्तावना –

व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा BPO ही मूळातच त्रयस्थ व्यक्तीची पैशांची बचत करून सेवा पुरविणारी बाह्यसेवा आहे. ज्ञान प्रक्रिया बाह्यसेवा (KPO) फक्त BPO चा उपसंच आहे. अधिक ज्ञान आणि विशेष काम हे KPO मध्ये समाविष्ट असते. या व्यक्तिरिक्त अशी अनेक कारणे आहेत की कंपनी BPO सेवेपेक्षा KPO सेवा निवडेल.

BPO ही एक व्यवसाय पद्धत आहे. ज्यामध्ये एखादी संस्था दुसऱ्या कंपनीला एखादे काम करण्यासाठी नियुक्त करते. ज्यामध्ये नियुक्त करणाऱ्या संस्थेने स्वत:चा व्यवसाय यशस्वीरित्या चालविणे आवश्यक असते.

अर्थ –

BPO हा बाह्यसेवेचा एक उपसंच आहे. ज्यामध्ये त्रयस्थ पक्षाच्या सेवा देणाऱ्यास विशिष्ट व्यवसाय प्रक्रियेची कार्ये आणि जबाबदाऱ्या यांचा करारनामा असतो. BPO म्हणजे कमीतकमी खर्च करण्यासाठी आणि कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी संस्थेच्या सर्वकष कार्यासाठी बाह्यसंस्थेकडून सेवा पुरविणारी बाह्यसेवा आहे.

BPO च्या महत्त्वाच्या संज्ञा

१) ऑफ शोअर – देशाबाहेर केलेला करार

२) ऑन शोअर – स्वत:च्याच देशातील कंपन्यांशी केलेला करार

३) निअर शोअर – शेजारील देशांशी कंपनीने केलेला करार

संघटनेचे सर्व खर्च कमी करण्यासाठी आणि कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी बाह्य संघटनेच्या वतीने संबंधित महत्त्वाच्या कार्याची बाह्यसेवा म्हणजे BPO होय.

BPO चे फायदे व तोटे

BPO चे फायदे

१) **उत्पादनात वाढ** – शिक्षित आणि कुशल व्यक्तीमुळे कार्यातील कार्यक्षमता वाढते परिणामी उत्पादनात वाढ होते.

२) **पर्याप्त वापर –** BPO मुळे साधनांचा योग्य तो वापर केला जातो.

३) **किमतीत घट –** प्रत्येक व्यवसायासाठी खर्चाची बचत करणे आवश्यक असते. BPO मुळे फक्त वस्तूंची किंमत कमी होत नाही तर उत्पादकता आणि नफ्यातही वाढ होते.

४) **सुधारित मानवी स्रोतांमध्ये वाढ होणे –** हा अजून एक महत्त्वाचा BPO चा फायदा आहे. बाह्यसेवेमुळे कंपनीला कमी किंमतीत प्रशिक्षित आणि कुशल कामगार मिळतात.

BPO चे तोटे –

१) **संज्ञापण समस्या** – कमी दर्जाच्या संसाधनांमुळे ग्राहक व सेवा पुरविणाऱ्या कंपन्या यांच्यातील संवादामध्ये दरी निर्माण होऊ शकते. तसेच गैरसमज व चुकीचे संदेश पोचविले जातात.

२) **कामाच्या वेगवेगळ्या वेळा** (भिन्न वेळ क्षेत्र) – ग्राहक व पुरवठादार हे दोघे भिन्न ठिकाणी वेगवेगळ्या वेळेत काम करत असतात. त्यांच्यातील वेळेच्या या तफावतीमुळे ऑनलाईन सभा आणि संप्रेषणामध्ये बऱ्याच अडचणी निर्माण होऊ शकतात.

३) **नियंत्रणाचा अभाव –** संप्रेषणातील चुका, भिन्न वेळ क्षेत्रांमुळे ग्राहक कंपनीचे प्रकल्पावरील नियंत्रण जाऊ शकते.

५.३.६ ज्ञान प्रक्रिया बाह्यसेवा – Knowledge Process Outsourcing (KPO)

प्रस्तावना :

KPO म्हणजे ज्ञान आणि माहितीशी संबंधित कार्ये त्रयस्थ पक्षाच्या सेवा प्रदात्याकडे आपल्या वतीने करण्यास देणे.

KPO हा BPO चा उपविभाग आहे. ज्यामध्ये सेवा पुरविणारा त्यांच्या क्षमतेतील व्यवसायासंबंधीची सर्व कार्ये तसेच तज्ज्ञांच्या सेवा पुरविण्यासाठी नियुक्त केला जातो.

KPO म्हणजे तुलनेने उच्चस्तरीय जोखमीचे कामाचे वाटप हे बाह्य संस्था क्रिया वेगवेगळ्या गटासाठी सहसा

भिन्न भौगोलिक ठिकाणी करण्यास दिले जाते. KPO हा BPO चा उपविभाग आहे KPO मध्ये मुख्य कार्ये सेवा पुरविणाऱ्या त्रयस्थ व्यक्तीकडून करून घेणे याचा समावेश होतो. ज्यामुळे मुख्य कंपनीला किमतीचे लाभ मिळू शकतात किंवा मिळू शकत नाहीत. परंतु मूल्य वाढण्यास निश्चित मदत करू शकतात. KPO ची बाह्यसेवा प्रक्रिया BPO च्या तुलनेत अधिक विशेष आणि ज्ञानावर आधारित असते.

KPO –

स्पर्धात्मकदृष्ट्या अतिशय महत्त्वाची, कंपनीच्या मूल्य साखळीचा अविभाज्य भाग असलेली, व्यावसायिक कार्यासंबंधित मुख्य माहिती सेवा पुरविणारी आवश्यक असणारी त्रयस्थ संस्था होय.

व्याख्या –

KPO हे विशिष्ट क्षेत्रात, संबंधीत व्यवसायातील प्रगत माहितीची बाह्यसेवा देण्याचे कार्य करते.

KPO हे एका व्यवसाय संघटनेतील उच्च स्वरूपाच्या अंतिम कार्याचे आऊटसोर्सिंग करते.

अर्थ –

KPO हा आऊटसोर्सिंगचा एक प्रकार आहे. ज्यामध्ये ज्ञानासंबंधित आणि माहितीशी संबंधित कार्ये वेगवेगळ्या कंपनीतील कर्मचारी किंवा त्याच कंपनीच्या सहाय्यक कंपनीद्वारे केली जातात. हे खर्च वाचविण्यासाठी एकाच देशात किंवा देशाबाहेर केले जाते.

KPO ला प्रगत, विश्लेषणात्मक आणि तांत्रिक कौशल्ये असलेल्या उच्च तज्ज्ञांची आवश्यकता असते. KPO महत्त्वाची किंवा कमी महत्त्वाची कार्य करण्यास परवानगी देते.

KPO चे फायदे आणि तोटे –

KPO चे फायदे –

१) ग्राहकांना कमी किमतीत व्यावसायिक सेवा मिळतात.

२) व्यावसायिक संस्था KPO सेवा पुरविणाऱ्या संस्थांकडून कुशल कर्मचाऱ्यांना घेऊ शकतात.

३) अत्यंत महत्त्वाच्या अंतिम सेवा कमी खर्चात प्रदान केल्या जातात. ज्यामुळे बेरोजगारी कमी होते आणि अर्थव्यवस्थेला फायदा होतो.

४) मानव संसाधन व्यवस्थापन (HRM) आणि वेळ व्यवस्थापनाच्या कालावधीत लवचीकता प्रदान करते.

KPO चे तोटे –

१) संस्थेच्या सुरक्षेवर प्रश्नचिन्ह निर्माण होते.

२) कामाची गुणवत्ता आणि कर्मचाऱ्यांची स्वभाववृत्ती यांची खात्री दिली जाऊ शकत नाही.

३) KPO वेळखाऊ आहे आणि त्वरित निकाल पाहिजे असणाऱ्या कंपन्यांना त्वरित निराकरण देऊ शकत नाही.

४) कायदेशीर, भाषिक, सांस्कृतिक अडथळ्यांमुळे भागीदारांमध्ये योग्य संवादाच्या अभावामुळे गुंतागुंत होऊ शकते.

५) भाषेच्या अडथळ्यामुळे संवाद कमी होतो.

५.३.७ कायदे प्रक्रिया बाह्यसेवा – Legal Process Outsourcing (LPO)

प्रस्तावना –

LPO हा KPOचा एक प्रकार आहे जो कायदेशीर सेवांसाठी जसे कायदेशीर कागदपत्रे तयार करणे, कायदेशीर संशोधन करणे, सल्ला देणे, इ. साठी महत्त्वपूर्ण आहे.

कायदेशीर संस्थेतील कार्यांचा सराव करण्याशी संबंधित सेवा म्हणजे LPO किंवा अशी संस्था जी बाहेरून त्रयस्थ व्यक्तीकडून कायदेशीर सेवा कंपनीला देते.

LPO हे एक असे कार्य आहे ज्यामध्ये अंतर्गत कायदेशीर विभाग किंवा संस्था असतात किंवा अशा क्षेत्रात कमीत कमी खर्च करता येईल अशा प्रकारासाठी आऊटसोर्सिंग केले जाते. उदा. अमेरिका किंवा युरोप सारख्या देशाने भारतात कायदेशीर काम केले आहे. येथे कमी खर्चात ते केले जाते. LPO हा अलीकडच्या वर्षात उद्योगाच्या सर्वात महत्त्वाचा भाग म्हणून वेगाने वाढत आहे.

LPO हे वरवर पाहता एक शोध माध्यम आहे. LPO हे BPO मधून आले आहे. परंतु 'प्रक्रिया' हा शब्द प्रमाणबद्ध, उपयुक्त वस्तू, हुबेहूब प्रतिकृती करण्यास सोपे जे अल्प ज्ञानाशिवायसुद्‌धा करता येते असा होतो.

अर्थ –

गेल्या काही वर्षात भारतात कायदेशीर आऊटसोर्सिंगला प्रचंड पाठिंबा मिळाला आहे. दस्तऐवज पुनरावलोकन, कायदेशीर संशोधन आणि लेखन टिपण मसुदा इ. सारख्या सेवा तयार करण्यात यामुळे यश आले आहे.

LPO फायदे :

१) कायदेविषयक सेवांची पुर्तता ज्यावेळी बाह्य सेवा संस्थांकडून केली जाते त्यावेळी संस्थेच्या खर्चात मोठी बचत होते.

२) संस्थेबाहेरील परंतु त्या त्या क्षेत्रातील बुद्‌धीमान व्यक्तींकडून कायदेशिर प्रक्रिया, सल्ला संस्था घेऊ शकते.

३) संघटनेतील कर्मचारी व संघटनेबाहेरील बुद्‌धीमान व्यक्तींच्या समन्वयाने ग्राहकांच्या अपेक्षांना न्याय देण्याचा संस्था प्रयत्न करते. त्याचप्रमाणे मनुष्यबळाच्या लवचीक मागणी व उपलब्धतेनुसार संस्थेच्या खर्चात बचत होते.

LPO चे तोटे :

१) जेव्हा कायदेविषयक सेवा या बाह्य सेवा संस्थांकडून पुरविल्या जातात त्यावेळी संबंधित माहितीची गोपनीयता धोक्यात येते.

२) बाह्य सेवा संस्थांना संबंधित कायद्यांची सखोल माहिती असतेच असे नाही.

३) बाह्य सेवा देणाऱ्या संस्था व स्थानिक संस्था यांच्यात भाषा, संस्कृती, रुढी परंपरा व समजुती यामुळे अडथळे निर्माण होण्याची शक्यता असते.

४) अनेक वेळा भौगोलिक परिस्थिती, रचना व वेळ यामुळे बाह्य सेवा संस्था व स्थानिक संस्था यांच्यात कामकाजाच्या दृष्टिने समस्या निर्माण होऊ शकतात.

१) इ–व्यवसाय व परंपरागत व्यवसाय

फरकाचा मुद्दा		इ – व्यवसाय	परंपरागत व्यवसाय
१)	स्थापना	इ–व्यवसायाची स्थापना करणे फार सोपे असते.	परंपरागत व्यवसायाची स्थापना ही वेळखाऊ आणि गुंतागुंतीची प्रक्रिया आहे.
२)	स्थापना खर्च	यासाठी अगदी अल्प खर्च लागतो.	यासाठी मोठ्या प्रमाणात भांडवलाची आवश्यकता असते.
३)	जोखीम	दोन्ही पक्षांमध्ये थेट संपर्क नसल्यामुळे जास्त जोखीम असू शकते.	दोन्ही पक्षांमध्ये थेट संपर्क असल्यामुळे जोखीम कमी असते.
४)	व्यापलेले क्षेत्र	इ–व्यवसायाची व्याप्ती विस्तृत आहे. हा व्यवसाय संपूर्ण जगामध्ये पसरलेला आहे.	पारंपारिक व्यवसाय विशिष्ट क्षेत्रापुरता मर्यादित आहे. म्हणून व्याप्ती मर्यादित आहे.
५)	ग्राहक संवाद	इ–व्यवसायात समोरा–समोर परस्पर संवाद नसतो.	परंपरागत व्यवसायात समोरासमोर प्रत्यक्ष संवाद असतो.
६)	भौतिक तपासणी	खरेदी करण्यापूर्वी वस्तूंची भौतिक तपासणी केली जाऊ शकत नाही.	खरेदी करण्यापूर्वी वस्तूंची भौतिक तपासणी केली जाऊ शकते.
७)	संसाधनावर लक्ष केंद्रित	इ–व्यवसायाची संसाधने मागणी बाजूला लक्ष केंद्रित करतात.	परंपरागत व्यवसायाची संसाधने पुरवठा बाजूला लक्ष केंद्रित करतात.
८)	वस्तूंचे वितरण	इ–व्यवसायात वस्तूंच्या वितरणास वेळ लागतो.	परंपरागत व्यवसायात वस्तूंचे वितरण तात्काळ होते.
९)	वापर	वेळेची आणि पैशाची बचत करण्यासाठी याचा उपयोग होतो.	हे प्राचीन आहे. आणि अजूनही जिथे डिजिटल नेटवर्क पोहोचत नाही तिथे त्याचा वापर केला जातो.
१०)	प्रवेश योग्यता	हे चोवीस तास उपलब्ध असते.	हे मर्यादित वेळेतच उपलब्ध असते.
११)	व्याप्ती	अधिक व्यवसाय कोणालाही अडचणीशिवाय सहज करता येतो.	या प्रकारामध्ये अधिक व्यवसाय करणे कठीण

२) इ- वाणिज्य व इ- व्यवसाय

फरकाचा मुद्दा		इ–वाणिज्य	इ–व्यवसाय
१)	अर्थ	इ.वाणिज्यामध्ये इंटरनेटद्वारे केले जाणारे व्यावसायिक व्यवहार समाविष्ट आहेत.	इ–व्यवसाय हा इंटरनेटवर व्यवसाय करण्याची पद्धत आहे.
२)	हे काय आहे?	इ–वाणिज्य हा व्यवसायाचा उपसंच आहे.	इ–व्यवसाय हा इ.वाणिज्याचा मोठा संच आहे.
३)	वैशिष्ट्ये	इ–वाणिज्य मध्ये फक्त उत्पादने आणि सेवांची खरेदी विक्री होते.	इ–व्यवसायात विक्रीच्या आधीच्या आणि विक्री नंतरच्या प्रक्रियांचा समावेश होतो.
४)	संकल्पना	इ–वाणिज्य ही संकुचित संकल्पना आहे. आणि यामध्ये खरेदी आणि विक्री बंधनकारक आहे.	इ–व्यवसाय एक व्यापक संकल्पना आहे. बाजारपेठ सर्वेक्षण, पुरवठा साखळी आणि पुरवण्याचे व्यवस्थापन तसेच माहिती कमी वापरणे इ. समाविष्ट आहे.
५)	व्यवहार	हे B2C संदर्भात अधिक उचित आहे.	हे B2B व्यवहार प्रक्रियेत वापरले जाते.
६)	कोणते नेटवर्क वापरले जाते?	इ–वाणिज्यमध्ये इंटरनेटचा वापर अनिवार्य आहे.	इ–व्यवसायात इंटरनेट, इंट्रानेट आणि एक्स्ट्रानेटचा वापर असू शकतो.

३) BPO व KPO

फरकाचा मुद्दा		BPO	KPO
१)	अर्थ	BPO म्हणजे खर्च कमी करण्यासाठी आणि कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी बाह्यसंस्थेकडे संघटनेच्या प्राथमिक नसलेल्या कार्यासाठी आऊटसोर्सिंग करणे होय.	KPO हा आऊटसोर्सिंगचा एक प्रकार आहे ज्याद्वारे ज्ञान आणि माहितीशी संबंधित सर्व कार्ये तृतीय पक्षाच्या सेवा प्रदात्याकडे आऊटसोर्स केल्या जातात.
२)	गुंतागुंतीची पायरी	BPO ही कमी गुंतागुंतीची प्रक्रिया आहे.	KPO ही जास्त गुंतागुंतीची प्रक्रिया आहे.
३)	आवश्यकता	BPO ला प्रक्रिया कौशल्य आवश्यक असते.	KPO ला ज्ञान कौशल्य आवश्यक आहे.
४)	कमर्चाऱ्यांना आवश्यक असलेली प्रतिभा	BPO ला चांगले संभाषण कौशल्य आवश्यक आहे.	KPO ला व्यावसायिकदृष्ट्या पात्र कमर्चाऱ्यांची आवश्यकता आहे.

५)	लक्ष केंद्रित करणे	BPO निम्न स्तरावरील प्रक्रियेवर लक्ष केंद्रित करते.	KPO उच्च स्तरावरील प्रक्रियेवर लक्ष केंद्रित करते.

सारांश Summary

इ-व्यवसाय –

इ-व्यवसाय किंवा इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय म्हणजे इंटरनेटद्वारे व्यावसायिक व्यवहारांचे प्रशासन करणे होय.

इ-व्यवसायातील व्यवहारांचे विविध प्रकार

१) B 2 B - व्यवसाय ते व्यवसाय

२) B 2 C - व्यवसाय ते ग्राहक

३) C 2 B - ग्राहक ते व्यवसाय

४) C 2 C - ग्राहक ते ग्राहक

५) B 2 A - व्यवसाय ते प्रशासन

६) C 2 A - ग्राहक ते प्रसासन

इ-व्यवसायाचे फायदे

१) सुलभ स्थापना

२) कमी गुंतवणूक

३) सुविधा

४) वेग

५) जागतिक प्रवेश

६) कागदविरहीत समाजाच्या दिशेने हालचाली

७) सरकारचा पाठिंबा

८) सोपे शोधन / सुलभ देय

इ-व्यवसायाच्या मर्यादा

१) वैयक्तिक संबंधाचा अभाव

२) वितरणाची वेळ

३) सुरक्षा समस्या

४) सरकारचा हस्तक्षेप

५) जास्त जोखीम

ऑनलाईन व्यवहाराची प्रक्रिया

ऑनलाईन व्यवहारातील टप्पे (steps)

१) नोंदणी

२) मालाची मागणी नोंदविणे

३) शोधन(payments)

शोधनाचे अनेक मार्ग

अ) वस्तू पोहोचता केल्यानंतर शोधन

ब) धनादेश

क) नेट बँकिंगने हस्तांरण

ड) क्रेडीट किंवा डेबिट कार्ड

इ) डिजिटल रोख

बाह्यसेवा – बाह्यसेवा म्हणजे अशी प्रक्रिया ज्यात व्यावसायिक कामे करण्याचा करार दुसऱ्याला दिला जातो.

बाह्यसेवेचे फायदे –

१) एकूण किमतीचे फायदे

२) उद्योजकता, रोजगार आणि निर्यातीस उत्तेजन

३) कमी मनुष्यबळ खर्च

४) व्यावसायिक, तज्ज्ञ आणि उच्च गुणवत्तेच्या सेवांचा लाभ

५) आधार देण्याऐवजी मूळ प्रक्रियेवर भर

६) गुंतवणुकीची आवश्यकता कमी

७) कार्यक्षमता आणि उत्पादकतेत वाढ

८) ज्ञानाची देवाण घेवाण

बाह्यसेवेचे तोटे –

१) ग्राहकांकडे लक्ष नाही

२) सुरक्षा आणि गोपनीयतेचा धोका

३) असंतोषजनक सेवा

४) नैतिक समस्या

५) इतर तोटे

अ) करारांचा गैरसमज

ब) संज्ञापनाचा अभाव

क) निकृष्ट दर्जा आणि विलंबित सेवा

BPO – व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा

हा बाह्यसेवेचा एक उपसंच आहे. ज्यात त्रयस्थ पक्षाच्या सेवा देणाऱ्यास विशिष्ट व्यवसाय प्रक्रियेची कार्ये आणि जबाबदाऱ्या यांचा करारनामा असतो.

BPO – चे फायदे

१) उत्पादनात वाढ २) पर्याप्त वापर ३) किंमतीत घट ४) मनुष्यबळात वाढ

BPO – चे तोटे

१) संज्ञापन समस्या २) कामाच्या वेगवेगळ्या वेळा ३) नियंत्रणाचा अभाव

KPO – ज्ञान प्रक्रिया बाह्यसेवा

KPO – म्हणजे ज्ञान आणि माहितीशी संबंधित कार्ये त्रयस्थ पक्षाच्या सेवा प्रदात्याकडे आपल्या वतीने करण्यास देणे.

KPO – चे फायदे

१) दर कपात २) कुशल कर्मचाऱ्यांची उपलब्धता ३) अर्थव्यवस्थेचा फायदा ४) लवचीकता

KPO – चे जोखीम / तोटे

१) सुरक्षा समस्या २) कामाची गुणवत्ता असुरक्षित ३) वेळखाऊ ४) संवादाचा अभाव ५) भाषेचा अडथळा

LPO – कायदे प्रक्रिया बाह्यसेवा

त्रयस्थ व्यक्तींकडून कायदेशीर सेवा संघटनेचा मिळविण्यासंबंधी ही संज्ञा आहे.

LPO – चे फायदे

१) खर्चात बचत २) बाह्य कौशल्याची संधी ३) लवचीकता

LPO – चे जोखीम / तोटे

१) सुरक्षितता व गोपनीयता २) नैतिक मूल्यांशी संबंधित

स्वाध्याय

प्र. १ अ) रिकाम्या जागी योग्य पर्याय निवडून विधाने पुन्हा लिहा.

१) ऑनलाईन व्यवहार करण्यास .... आवश्यक असते.

अ) नोंदणी ब) व्यापार क) व्यवसाय

२) 'ई-व्यवसाय' या संज्ञेची व्युत्पत्ती .... आणि वाणिज्य या संज्ञेपासून झाली.

अ) रोख ब) इ-पे क) इ-मेल

३) ग्राहक आणि ग्राहक यांच्यातील व्यवहार ·········· च्या अंतर्गत होतात.

अ) B 2 B ब) C 2 C क) B 2 C

४) ज्या प्रक्रियेत व्यावसायिक कामे करण्याचा करार दुसऱ्याला दिला जातो, त्या प्रक्रियेस ·········· असे म्हणतात.

अ) बाह्यसेवा ब) व्यापार क) इ-व्यवसाय

५) ऑन लाईन खरेदीदार वस्तूची निवड करतो आणि ··········मध्ये टाकतो.

अ) शॉपिंग मॉल ब) शॉपिंग कार्ट क) शॉपिंग बॅग

ब) जोड्या जुळवा.

'अ' गट		'ब' गट	
अ)	इ-व्यवसाय	१)	ग्राहक ते ग्राहक
ब)	B 2 C	२)	सर्वत्र अस्तित्व
क)	बाह्यसेवा	३)	पहिली पायरी
ड)	डिजीटल रोख	४)	व्यवसाय ते ग्राहक
इ)	नोंदणी	५)	इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय
		६)	व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा (BPO)
		७)	रस्ते वाहतूक (RTO) कार्यालय
		८)	सक्षम व्यवसाय
		९)	फक्त सायबर स्पेस मध्येच अस्तित्व
		१०)	शेवटची पायरी

क) खालील विधानांसाठी शब्द, शब्दसमूह किंवा संज्ञा द्या.

१) खरेदी केलेल्या वस्तू ग्राहकांपर्यंत पोचविण्याची अवस्था.

२) इ-टपाल व इ-वाणिज्य या संज्ञेपासून उत्पत्ती झालेली संज्ञा.

३) इंटरनेटच्या मदतीने केले जाणारे व्यवहार.

४) ऑन लाईन व्यवहारातील पहिला टप्पा/पहिली पायरी.

५) विशिष्ट सेवा पुरविणाऱ्या संस्थेला व्यवसायाची कार्ये करण्यासाठी केला जाणारा करार.

६) बाह्यसेवेचा उपसंच

७) BPO चा उपविभाग

८) कायदेशीर काम समाविष्ट असलेली मूल्यवर्धित एक BPO सेवा.

ड) खालील विधाने चूक की बरोबर ते लिहा.

१) परंपरागत व्यवसायाच्या तुलनेने ई-व्यवसायाची स्थापना करणे अधिक सोपे आहे.

२) ई-व्यवसाय या संज्ञेची व्युत्पत्ती ई-टपाल आणि ई-वाणिज्य या संज्ञेपासून झाली आहे.

३) ई-व्यवसाय जागतिक स्तरावर कोणत्याही क्षेत्रात काम करण्याची मुभा देते.

४) LPO म्हणजे कायदा प्रक्रिया बाह्यसेवा होय.

५) KPO ला प्रगत संश्लेषणात्मक आणि तांत्रिक कौशल्याची आवश्यकता असते.

६) बाह्यसेवा पुरविणाऱ्या संस्थेच्या मदतीने आपण महत्त्वाच्या क्षेत्राकडे लक्ष पुरवू शकत नाही.

इ) गटात न बसणारा शब्द शोधा.

१) BPO, RTO, LPO, KPO

२) B 2 B, B 2 C, A 2 Z, C 2 C

३) डेबिट कार्ड, क्रेडीट कार्ड, आधार कार्ड, एटीएम कार्ड

फ) खालील विधाने पूर्ण करा.

१) इ-व्यवसाय हा शब्द .... चे संक्षिप्त रूप आहे.

२) इ-व्यवसाय ही संज्ञा .... वर्षी अस्तित्वात आली.

३) इ-व्यवसाय म्हणजे लोकांना आणि प्रक्रियेला जोडण्यासाठी .... चा वापर करणे होय.

४) इ-व्यवसाय हा ई-वाणिज्याचा .... आहे.

५) इ-वाणिज्य हे इ-व्यवसायाचे .... आहे.

६) ज्या प्रक्रियेत व्यावसायिक कामे करण्याचा करार दुसऱ्या संस्थेस दिला जातो त्या प्रक्रियेस .... म्हणतात.

ग) कंसातील अचूक पर्याय निवडून तक्ता पूर्ण करा.

(व्यवसाय ते व्यवसाय, पहिली पायरी, इ-व्यवसाय, शोधनाची रचना, इ-वाणिज्य)

'अ' गट		'ब' गट	
अ)	नोंदणी	१)	....
ब)	इ-वाणिज्य चा महत्त्वाचा संच	२)	....
क)	....	३)	शेवटची पायरी
ड)	इ-व्यवसायाचा उपसंच	४)	....
इ)	....	५)	B 2 B

ह) एका वाक्यात उत्तरे लिहा.

१) इ-व्यवसाय म्हणजे काय?

२) बाह्यसेवा म्हणजे काय?

३) ऑन लाईन व्यवहार म्हणजे काय?

४) शॉपिंग कार्ट म्हणजे काय?

५) डिजीटल रोख म्हणजे काय?

६) व्यवसाय प्रक्रिया सेवा (BPO) म्हणजे काय?

७) ज्ञान प्रक्रिया सेवा (KPO) म्हणजे काय?

८) कायदेशीर प्रक्रिया सेवा (LPO) म्हणजे काय?

ई) खालील वाक्यातील अधोरेखित शब्द दुरुस्त करून वाक्य पुन्हा लिहा.

१) इ-व्यवसाय सुरू करणे कठीण असते.

२) ऑन लाईन व्यवहारामध्ये पाच टप्पे असतात.

३) नोंदणी ही ऑन लाईन व्यवहारातील शेवटचा टप्पा आहे.

४) डिजीटल रोख ही प्लास्टिक पैशाच्या स्वरूपात असते.

५) KPO मध्ये कमी ज्ञान आणि विशेष कार्य समाविष्ट होतात.

ज) योग्य क्रम लावा.

१) खरेदी विक्री, वस्तू पोहोच अवस्था, पूर्व खरेदी विक्री

२) मालाची मागणी नोंदविणे, वस्तू पोहोचत्या केल्यानंतर शोधन, नोंदणी

प्र. २ संज्ञा, संकल्पना, स्पष्ट करा.

१) इ-व्यवसाय २) B to B ३) B to C ४) C to C

५) बाह्यसेवा ६) BPO ७) LPO ८) KPO

प्र. ३. खालील घटना / परिस्थितीचा अभ्यास करून आपले मत लिहा.

१) अभय www.flipkart. या वेबसाईटवरून काही भेटवस्तू ऑनलाईन खरेदी करतो. त्याचवेळी शितल e.bay या वेबसाईटवरून भेटवस्तू खरेदी करते तर हा व्यवहार ओळखा.

अ) C 2 C शी संबंधित वेबसाईट कोणती?

ब) B 2 C शी संबंधित वेबसाईट कोणती?

क) अभयने ऑनलाईन व्यवहार करताना कोणती पहिली अवस्था अनुकरण करावी.

२) सात्त्विक टायटनच्या दुकानातून घड्याळ खरेदी करतो आणि त्याची मैत्रिण शांभवी ही ऑनलाईन पद्धतीने वेबसाईट वरून घड्याळ खरेदी करते तर.....

अ) पारंपारिक मार्गाने / पद्धतीने खरेदी कोणती ?

ब) कोणती खरेदी ही ऑन लाईन मार्गाने केली आहे ?

क) कोणत्या पद्धतीमध्ये जास्त जोखीम आहे ?

३) श्री. वेद यांनी धनादेशाद्वारे पैसे दिले आणि त्याच वेळी श्री. श्लोक यांनी (फंड ट्रान्सफर) निधी वर्ग द्वारे पैसे दिले तर ....

अ) कोणाचे पैसे जलद पद्धतीने दिले जातात ?

ब) कोणाची पैसे देण्याची पद्धती ही पारंपारिक मार्गाने केली आहे ?

क) कोणाची पैसे देण्याची पद्धती ही इ-व्यवसायाशी संबंधित आहे ?

प्र. ४ फरक स्पष्ट करा.

१) परंपरागत व्यवसाय व इ-व्यवसाय

२) इ-व्यवसाय व इ-वाणिज्य

३) BPO व KPO

प्र. ५. खालील प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा.

१) बाह्यसेवा म्हणजे काय ? योग्य उदाहरणे देऊन स्पष्ट करा.

२) BPO म्हणजे काय ? सविस्तर स्पष्ट करा.

३) KPO म्हणजे काय ? सविस्तर स्पष्ट करा.

४) LPO म्हणजे काय ? सविस्तर स्पष्ट करा.

प्र. ६. खालील विधाने सकारण स्पष्ट करा.

१) परंपरागत व्यवसायापेक्षा इ-व्यवसायाची उभारणी करणे सोपे आहे.

२) इ-व्यवसाय कोणत्याही क्षेत्रात काम करण्याची मुभा देते.

३) इंटरनेटच्या साहाय्याने ऑनलाईन व्यवहार पार पाडले जातात.

प्र. ७. खालील प्रश्न सोडवा.

१) इ-व्यवसायाचे फायदे आणि तोटे स्पष्ट करा.

२) इ-व्यवसायाचे प्रकार सांगून सविस्तर स्पष्ट करा.

३) बाह्यसेवेचे फायदे स्पष्ट करा.

४) बाह्यसेवेचे तोटे स्पष्ट करा.

प्र. ८. खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१) ऑनलाईन व्यवहारातील पद्धती स्पष्ट करा.

२) बाह्यसेवा म्हणजे काय? बाह्यसेवेच्या आवश्यकता आणि मर्यादा सविस्तर स्पष्ट करा.

उत्तर सूची :

अ) १) नोंदणी २) इ-मेल ३) C 2 C ४) बाह्यसेवा ५) शॉपिंग कार्ट

ब) अ- ५, ब - ४ , क - ६, ड - ९, इ - ३

क) १) वितरण टप्पा २) इ-व्यवसाय ३) ऑन लाईन व्यवहार ४) नोंदणी

५) बाह्यसेवा ६) व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा (BPO) ७) ज्ञान प्रक्रिया बाह्यसेवा (KPO)

८) कायदे प्रक्रिया बाह्यसेवा (LPO)

ड) बरोबर - १, २, ३, ५ चूक - ४, ६

इ) १) RTO २) A 2 Z ३) आधार कार्ड

फ) १) इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय २) १९९७ ३) इंटरनेट ४) मोठा संच

५) उपसंच ६) बाह्यसेवा

ग) १) पहिली पायरी २) इ-व्यवसाय ३) शोधनाची रचना ४) इ-वाणिज्य

५) व्यवसाय ते व्यवसाय

ई) १) सोपे २) तीन ३) पहिला ४) इलेक्ट्रॉनिक चलनाच्या ५) जास्त

ज) १) पूर्व खरेदी/ विक्री, खरेदी विक्री, वस्तू पोहोचविण्याची अवस्था

२) नोंदणी, मालाची मागणी नोंदविणे, वस्तू पोहोचत्या केल्यानंतर शोधन

व्यावसायिक संधी :

१) व्यावसायिक २) विक्रेता ३) माहिती तंत्रज्ञान तज्ज्ञ ४) कायदा प्रक्रिया बाह्यसेवा ५) व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यसेवा ६) ज्ञान प्रक्रिया बाह्यसेवा.

संदर्भसूची :

1) Information Technology - Maharashtra State board of secondary and higher secondary education Pune, Std. XIIth Science.
2) E-commerce and Marketing - Pravin Kumar Tayal Sugum C. Jam-RBSA Publisher Jaipur.
3) https ://gradestalc.com
4) https://www.techcopedia.com
5) https:www.topper.com
6) https:google.com
7) CBSE Class XIth Business studies.

*****