

स्मरणीय तथ्य :

ई-बिजनेस-इलेक्ट्रॉनिक व्यवसाय का संक्षिप्त रूप, विभिन्न व्यावसायिक गतिविधियों को संचालित करने के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकियों, मुख्य रूप से इंटरनेट के उपयोग को संदर्भित करता है। ई-व्यवसाय में प्रक्रियाओं और कार्यों की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है जो पारंपरिक व्यवसाय संचालन को बेहतर बनाने या बदलने के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म और इलेक्ट्रॉनिक डेटा इंटरचेंज का लाभ उठाती है। यहां ई-बिजनेस के कुछ प्रमुख पहलू दिए गए हैं:

ऑनलाइन बिक्री और ई-कॉमर्स: ई-बिजनेस में ऑनलाइन रिटेल (ई-कॉमर्स) शामिल है जहां व्यवसाय इंटरनेट पर उपभोक्ताओं को उत्पाद या सेवाएं बेचते हैं। इसमें व्यवसाय-से-उपभोक्ता (बी2सी) या व्यवसाय-से-व्यवसाय (बी2बी) लेनदेन शामिल हो सकते हैं।

डिजिटल मार्केटिंग: डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियाँ, जैसे खोज इंजन अनुकूलन (एसईओ), सोशल मीडिया मार्केटिंग, ईमेल मार्केटिंग और भुगतान-प्रति-क्लिक विज्ञापन, ऑनलाइन ग्राहकों तक पहुंचने और उनसे जुड़ने के लिए ई-बिजनेस के आवश्यक घटक हैं।

ऑनलाइन बैंकिंग और वित्तीय लेनदेन: ई-व्यवसाय में वित्तीय लेनदेन के प्रसंस्करण के लिए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली, ऑनलाइन बैंकिंग और डिजिटल वॉलेट शामिल हैं।

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन: कंपनियां सोर्सिंग, खरीद, इन्वेंट्री प्रबंधन और ऑर्डर पूर्ति सहित अपनी आपूर्ति श्रृंखलाओं को अधिक कुशलता से प्रबंधित करने के लिए ई-बिजनेस टूल का उपयोग करती हैं।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम): ई-व्यवसाय अक्सर ग्राहक से बातचीत को ट्रैक करने और प्रबंधित करने, ग्राहक सेवा बढ़ाने और व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए विपणन प्रयासों को तैयार करने के लिए सीआरएम सॉफ्टवेयर का उपयोग करते हैं।

ऑनलाइन संचार और सहयोग: ई-व्यवसाय कुशल सूचना साझाकरण और निर्णय लेने के लिए कर्मचारियों, भागीदारों और ग्राहकों को जोड़ने के लिए विभिन्न डिजिटल संचार उपकरणों और सहयोग प्लेटफॉर्म पर निर्भर करता है।

डेटा एनालिटिक्स और बिजनेस इंटेलिजेंस: सूचित व्यावसायिक निर्णय लेने और संचालन को अनुकूलित करने के लिए ऑनलाइन इंटरैक्शन और लेनदेन से डेटा एकत्र करना और उसका विश्लेषण करना महत्वपूर्ण है।

मोबाइल ई-बिजनेस: स्मार्टफोन और मोबाइल ऐप्स के प्रसार के साथ, कई व्यवसाय मोबाइल ई-बिजनेस में भी शामिल हो गए हैं, जिससे ग्राहकों को मोबाइल उपकरणों पर बातचीत और लेनदेन करने की अनुमति मिलती है।

सुरक्षा और गोपनीयता: ई-व्यवसायों को संवेदनशील

ग्राहक और व्यावसायिक जानकारी की सुरक्षा के लिए साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता को प्राथमिकता देनी चाहिए।

कानूनी और नियामक अनुपालन: विभिन्न ऑनलाइन वाणिज्य कानूनों और विनियमों, जैसे डेटा संरक्षण कानून और ई-कॉमर्स नियमों का अनुपालन, ई-व्यवसाय संचालन के लिए महत्वपूर्ण है।

ई-व्यवसाय आधुनिक व्यवसाय प्रथाओं का एक अभिन्न अंग बन गया है, जो विस्तार, लागत में कमी और बढ़ी हुई दक्षता के अवसर प्रदान करता है। इसने उपभोक्ता व्यवहार को भी बदल दिया है और नए बाजार खोल दिए हैं, जिससे यह आज के डिजिटल युग में कई संगठनों की रणनीतियों का एक महत्वपूर्ण पहलू बन गया है।

इंटरनेट के प्रयोग ने काफी हद तक कागजी कार्यवाही और 'लालफीताशाही' को कम कर दिया है। आप जानते हैं कि मारुति उद्योग बहुत बड़ी मात्रा में अपने कच्चे माल और कलपुर्जों की पूर्ति का स्त्रोतीकरण बिना किसी कागजी कार्यवाही के करता है। यहाँ तक कि सरकारी विभाग एवं नियामक प्राधिकरण भी इस दिशा में तेजी से संचालन कर रहे हैं जिसके अंतर्गत वह विवरणियों एवं प्रतिवेदनों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से फाइल करने की अनुमति प्रदान करते हैं। ई-कॉमर्स उन प्रशासनिक सुधारों को भी प्रभावित कर रहे हैं जिनका अनुमति, अनुमोदन और लाइसेंस प्रदान करने की प्रक्रिया को गति प्रदान करना है।

व्यवसाय का संसार बदल रहा है। ई-व्यवसाय और बाह्यस्त्रोतीकरण इन परिवर्तनों के दो महत्वपूर्ण स्पष्ट सूचक हैं। यह परिवर्तन आंतरिक एवं बाह्य दोनों शक्तियों के प्रभाव से जन्मे हैं। आंतरिक रूप से यह व्यावसायिक फर्म की सुधार और कार्यकुशलता की अपनी खोज है, जिसने ई-व्यवसाय और बाह्यस्त्रोतीकरण को गति प्रदान की है। बाह्य रूप से लगातार बढ़ता प्रतिस्पर्धी दबाव और हमेशा माँग करते ग्राहक इन परिवर्तनों के पीछे की शक्तियाँ हैं। व्यवसाय करने की इलेक्ट्रॉनिक पद्धति अथवा ई-व्यवसाय जैसे कि इसे कहा जाता है, ने फर्म को अपने ग्राहक के लिए कोई भी चीज़, कहीं भी और किसी भी समय उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक अवसर प्रदान किए हैं। ई-व्यवसाय और बाह्यस्त्रोतीकरण जैसी दो प्रवृत्तियाँ मिलकर व्यवसाय को चलाने के वर्तमान और भविष्यिक विधियों को आकर दे रही हैं। ई-व्यवसाय और बाह्यस्त्रोतीकरण दोनों लगातार विकास कर रहे हैं और इसीलिए इन्हें व्यवसाय की उभरती पद्धतियाँ कहा गया है।

ऐतिहासिक रूप से ई-बिजनेस शब्द का मूल आशय इलेक्ट्रॉनिक डाटा अंतर्विनिमय (ई.डी. आई.) तकनीक का प्रयोग कर व्यावसायिक प्रलेखों, जैसे क्रय आदेशों अथवा बीजकों को भेजकर एवं प्राप्त कर सभी प्रकार के लेन-देनों को सुगम बनाना है।

Things to Remember:

E-business, short for electronic business, refers to the use of digital technologies, primarily the Internet, to conduct various business activities. E-business encompasses a wide range of processes and tasks that leverage online platforms and electronic data interchange to improve or replace traditional business operations. Here are some key aspects of e-business:

Online Selling and E-Commerce: E-business includes online retail (e-commerce) where businesses sell products or services to consumers over the Internet. This may include business-to-consumer (B2C) or business-to-business (B2B) transactions.

Digital Marketing: Digital marketing strategies, such as search engine optimization (SEO), social media marketing, email marketing, and pay-per-click advertising, are essential components of e-business to reach and connect with customers online.

Online Banking and Financial Transactions: E-business includes electronic payment systems, online banking and digital wallets for processing financial transactions.

Supply chain management: Companies use e-business tools to more efficiently manage their supply chains, including sourcing, purchasing, inventory management, and order fulfillment.

Customer Relationship Management (CRM): E-businesses often use CRM software to track and manage customer interactions, enhance customer service, and tailor marketing efforts to individual customers.

Online Communication and Collaboration: E-business relies on various digital communication tools and collaboration platforms to connect employees, partners, and customers for efficient information sharing and decision making.

Data Analytics and Business Intelligence: Collecting and analyzing data from online interactions and transactions is important to make informed business decisions and optimize operations.

Mobile e-Business: With the proliferation of smartphones and mobile apps, many businesses have also engaged in mobile e-business, allowing customers to interact and transact on mobile devices.

Security and Privacy: E-businesses should

prioritize cybersecurity and data privacy to protect sensitive customer and business information.

Legal and regulatory compliance: Compliance with various online commerce laws and regulations, such as data protection laws and e-commerce rules, is crucial for e-business operations.

E-business has become an integral part of modern business practices, providing opportunities for expansion, cost reduction and increased efficiency. It has also changed consumer behavior and opened up new markets, making it an important aspect of many organizations strategies in today's digital age.

The use of the Internet has reduced the reliance on paperwork and 'red tape' to a great extent. You are aware that Maruti Udyog sources large quantities of its raw materials and spare parts without any paperwork. Even government departments and regulatory authorities are moving rapidly in this direction. Under which it allows filing of returns and reports electronically. E-commerce tools are also influencing administrative reforms that aim to speed up the process of granting permissions, approvals and licenses.

The world of business is changing. E-business and outsourcing are two important clear indicators of these changes. These changes are born out of the influence of both internal and external forces. Internally, it is the business firm's own quest for improvement and efficiency that has given rise to e-business and outsourcing. Increasing competitive pressure from the outside and ever-demanding customers are the driving forces behind these changes. The electronic method of doing business or e-business as it is called has provided the firms with the necessary opportunities to provide anything, anywhere and at any time to their customers. Two trends like e-business and outsourcing are together shaping the current and future ways of running a business. Both e-business and outsourcing are continuously growing and hence have been termed as emerging methods of business.

Historically, the term e-Business was meant to facilitate all types of transactions by sending and receiving business documents, such as purchase orders or invoices, using electronic data interchange (EDI) technology.

बहुवैकल्पिक प्रश्न
(MULTIPLE CHOICE QUESTIONS)

1. भारत में ई-बिजनेस का भविष्य है -
(a) उज्ज्वल (b) अन्धकार में
(c) सामान्य (d) इनमें से कोई नहीं

Future of E-business in India is

- (a) Bright (b) In Dark
(c) Normal (d) None of these

2. ई-कॉमर्स का प्रादुर्भाव हुआ।

- (a) 1960 (b) 1980
(c) 1970 (d) 1990

E-commerce emerged.

- (a) 1960 (b) 1980
(c) 1970 (d) 1990

3. ई-कॉमर्स से अभिप्राय है।

- (a) इंजीनियरिंग कॉमर्स (b) इकोनोमिक्स कॉमर्स
(c) इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स (d) इनमें से कोई नहीं

E-commerce means.

- (a) Engineering Commerce
(b) Economics Commerce
(c) Electronic commerce
(d) None of these

4. ई-बिजनेस में उपयोग होता है।

- (a) कम्प्यूटर
(b) इण्टरनेट
(c) कम्प्यूटर तथा इण्टरनेट दोनों
(d) इनमें से कोई नहीं

Used in e-business.

- (a) Computer
(b) Internet
(c) Both computer and internet
(d) None of these

5. ई-कॉमर्स/ बिजनेस में प्रमुख बाधा है।

- (a) भुगतान की
(b) टेलीफोन लाइन्स की अपूर्णता
(c) दोनों
(d) इनमें से कोई नहीं

Major obstacle in e-commerce/business

- (a) Payment
(b) Incompleteness of telephone lines
(c) Both
(d) None of these

6. ई-कॉमर्स/बिजनेस ने व्यवसाय का क्षेत्र कर दिया है।

- (a) स्थानीय (b) राष्ट्रीय
(c) अन्तर्राष्ट्रीय (d) प्रादेशिक

E-commerce/business has transformed the field of business.

- (a) local (b) national
(c) International (d) Regional

7. पाठ्यक्रम के अनुसार बाहरी सेवाओं के प्रकार हैं।

- (a) 2 (b) 4
(c) 3 (d) 5

There are types of outsourcing services according to the curriculum.

- (a) 2 (b) 4
(c) 3 (d) 5

8. ई-कॉमर्स में शामिल नहीं होता है -

- (a) एक व्यवसाय का उसके पूर्तिकर्ताओं से पारस्परिक सम्पर्क
(b) एक व्यवसाय का उसके ग्राहकों से पारस्परिक सम्पर्क
(c) एक व्यवसाय का अपनी भौगोलिक रूप से फैली हुई इकाइयों के मध्य पारस्परिक सम्पर्क
(d) व्यवसाय के विभिन्न विभागों के मध्य पारस्परिक सम्पर्क

E-commerce does not involve -

- (a) Mutual contact of a business with its suppliers
(b) Mutual contact of a business with its customers
(c) Mutual contact of a business among its geographically dispersed units
(d) Mutual contact between different departments of the business

9. ई-व्यवसाय का प्रारूपिक भुगतान तंत्र -

- (a) चेक (b) ई - नकद
(c) सुपुर्दगी पर नकद (d) क्रेडिट और डेबिट कार्ड

E-Typical payment system of business -

- (a) Check
(b) E-cash
(c) Cash on delivery
(d) Credit and debit cards

10. यह ई-व्यवसाय का अनुप्रयोग नहीं है -

- (a) ऑनलाइन व्यापार (b) संविदा शोध व विकास
(c) ऑनलाइन बोली (d) ऑनलाइन अधिप्राप्ति

It is not an e-business application -

- (a) Online business
(b) Contract research and development
(c) Online bidding
(d) Online procurement

11. एक कॉल सेंटर निर्वहन करता है -

- (a) ग्राहकोन्मुख और पार्श्व दोनों व्यवसाय
- (b) दोनों अंत - बंध एवं बाह्य - बंध स्वर आधारित व्यवसाय
- (c) केवल अंत - बंध स्वर आधारित व्यवसाय
- (d) बाह्य - बंध स्वर आधारित व्यवसाय

A call center discharges -

- (a) Both customer facing and lateral business
- (b) Both internal and external bound voice based business
- (c) Only in-bound voice based business
- (d) Out-bound voice based business

12. बाह्यस्रोतीकरण -

- (a) उत्पादन और शोध एवं विकास के साथ सेवा प्रक्रियाओं - मुख्य और गैर-मुख्य दोनों को संविदा पर प्रदान करता है परन्तु यह केवल घरेलू क्षेत्र तक सीमित है।
- (b) देश की भौगोलिक सीमाओं के बाहर बाह्यस्रोतीकरण भी सम्मिलित है।
- (c) गैर - मुख्य व्यावसायिक प्रक्रियाओं को संविदा पर प्रदान करने को प्रतिबंधित करता है।
- (d) सिर्फ सूचना प्रौद्योगिकी जन्य सेवाओं को संविदा पर प्रदान करने को प्रतिबंधित करता है।

Outsourcing -

- (a) Provides contracting out of production and research and development as well as service processes - both core and non-core but is limited to the domestic sector only.
- (b) Outsourcing also includes outside the geographical boundaries of the country.
- (c) Prohibits outsourcing of non-core business processes.
- (d) Prohibits the non-contractual provision of information technology based services only.

13. ई-बिजनेस के अन्तर्गत सम्मिलित किया जाता है।

- (a) ई-कॉमर्स (b) उत्पादन
- (c) विकास (d) इनमें से कोई नहीं

Is included under e-business.

- (a) E-commerce (b) Production
- (c) Development (d) None of these

14. ई-बिजनेस में भुगतान मुख्यतः से होता है।

- (a) सुपुर्दगी पर नकद (b) चेक
- (c) क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड (d) इनमें से कोई नहीं

Payment in e-business is mainly done through.

- (a) Cash on delivery

- (b) Cheque
- (c) Credit and debit cards
- (d) None of these

15. फैक्टoring सुविधा किस तरह की बाह्य सेवा है।

- (a) विज्ञापन सम्बन्धी सेवाएँ
- (b) वित्तीय सेवाएँ
- (c) कूरियर सेवाएँ
- (d) इनमें से कोई नहीं

What type of outsourcing service is factoring facility?

- (a) Advertising related services
- (b) Financial services
- (c) Courier services
- (d) None of these

16. आधुनिक व्यवसाय में किस तरह का बाह्य सेवाओं का प्रयोग किया जाता है।

- (a) वित्तीय सेवाएँ
- (b) विज्ञापन संबंधी सेवाएँ
- (c) ग्राहक सहायता सेवाएँ
- (d) उपरोक्त सभी

What type of outsourcing services are used in modern business.

- (a) Financial services
- (b) Advertising services
- (c) Customer support services
- (d) All of the above

17. ई-कॉमर्स की साधारण समस्याएँ होती हैं

- (a) ब्रान्ड हाइजैकिंग (b) वायरस
- (c) हैकिंग (d) उपरोक्त सभी

Common problem of e-commerce.

- (a) Brand hijacking (b) virus
- (c) hacking (d) all of the above

18. ई-बिजनेस और ई-कॉमर्स में से विस्तृत मद कौन सी है।

- (a) ई-बिजनेस (b) ई-कॉमर्स
- (c) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

Which is the detailed item of e-business and e-commerce.

- (a) e-business (b) e-commerce
- (c) both (d) none of these

19. एटीएम से पैसा निकालना किसका उदाहरण है।

- (a) B2B (b) B2C
- (c) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

Withdrawal of money from ATM is an example of-

- (a) B2B (b) B2C

- (c) Both (d) none of these
20. **इन्टरनेट पर अंशो व ऋणपत्रों का क्रय-विक्रय करना कहलाता है।**
 (a) ई-बिजनेस (b) ई-कॉमर्स
 (c) ई-ट्रेडिंग (d) उपरोक्त सभी
- Buying and selling of share and debentures on the internet is called.**
 (a) e-business (b) e-commerce
 (c) e-trading (d) all of the above
21. **किस व्यावसायिक लेन-देन में ज्यादा जोखिम होती है।**
 (a) व्यावसायिक लेन-देन (b) ई-बिजनेस लेन-देन
 (c) दोनो (d) इनमें से कोई नहीं
- Which business transaction carries more risk.**
 (a) business transaction
 (b) e-business transaction
 (c) both
 (d) none of these
22. **किससे स्थापित करना कठिन है।**
 (a) परम्परागत व्यवसाय (b) ई-बिजनेस
 (c) दोनो (d) इनमें से कोई नहीं
- Which is difficult to establish.**
 (a) traditional business
 (b) e-business
 (c) both
 (d) none of these
23. **माल की भौतिक डिलीवरी के समय भुगतान किस विधि के तहत किया जाता है।**
 (a) कैश ऑन डिलीवरी
 (b) डेबिट कार्ड से भुगतान
 (c) क्रेडिट कार्ड से भुगतान
 (d) प्रीपेड राशि
- Under which method payment is made at the time of physical delivery of goods.**
 (a) cash on delivery
 (b) debit card payment
 (c) credit card payment
 (d) prepaid amount
24. **किस व्यावसायिक लेन-देन में एक तरफ व्यावसायिक फर्म तथा दूसरी तरफ ग्राहक होते हैं।**
 (a) सी2बी वाणिज्य (b) बी2सी कॉमर्स
 (c) बी2बी कॉमर्स (d) सी2सी वाणिज्य
- In which business transaction there are business firms on one side and customer on the other side.**
- (a) C2B Commerce
 (b) B2C Commerce
 (c) B2B Commerce
 (d) C2B Commerce
25. **अपनी कुछ गतिविधियों को किसी तीसरे पक्ष को अनुबंधित करने से है जो पहले संगठन द्वारा किया जाता था कहलाता है—**
 (a) बीपीओ (b) ई-कॉमर्स
 (c) आउटसोर्सिंग (d) ई-बैंकिंग
- Contraction of some of the activities previously performed by the organization to a third party is called.**
 (a) BPO (b) e-commerce
 (c) outsourcing (d) e-banking
26. **ई-बिजनेस का अनुप्रयोग नहीं है।**
 (a) अनुबंध अनुसंधान एवं विकास
 (b) ऑनलाइन ट्रेडिंग
 (c) ऑनलाइन खरीद
 (d) ऑनलाइन बोली
- Is not an e-business application.**
 (a) contract research and development
 (b) online trading
 (c) online purchase
 (d) online bidding
27. **ऑनलाइन लेन-देन करने के लिए कौन सी विधि बहुत लोकप्रिय है।**
 (a) क्रेडिट कार्ड (b) डेबिट कार्ड
 (d) नेट बैंकिंग (d) ये सभी
- Which method is very popular for making online transaction.**
 (a) credit card
 (b) debit card
 (c) net banking
 (d) all of the above
28. **ई-व्यवसाय के सफल क्रियान्वयन के लिए आवश्यक संसाधन है।**
 (a) कम्प्यूटर हार्डवेयर (b) सॉफ्टवेयर
 (c) इन्टरनेट सेवा (d) ये सभी
- An essential resources required for successful implementation of e-business is-**
 (a) computer hardware
 (b) software
 (c) internet services
 (d) all of the above
29. **ई-व्यवसाय से लाभान्वित होते हैं।**

- (a) बड़ी संस्थाएँ
- (b) सरकारी विभाग
- (c) छोटे व मध्य श्रेणी के व्यवसायी
- (d) ये सभी

Benefits from e-business.

- (a) large institutions
- (b) government department
- (c) small and medium scale businessmen
- (d) all of the above

30. उस सेवा को क्या कहते हैं जिसमें एक फर्म अपना कार्य किसी दूसरे से करवाती है।

- (a) के.पी.ओ. (b) बी.पी.ओ.
- (c) डी.पी.ओ. (d) इनमें से कोई नहीं

what is the service called in which one firm gets its work done by someone else.

- (a) KPO (b) BPO
- (c) DPO (d) None of these

31. ई-बिजनेस के लाभ हैं।

- (a) आसान वितरण प्रक्रिया
- (b) समय की बचत
- (c) भुगतान में जोखिम नहीं
- (d) ये सभी

Benefits of a business.

- (a) easy delivery process
- (b) time saving
- (c) no risk in payment
- (d) all of the above

32. बाह्य सेवाओं के प्रकार हैं।

- (a) वित्तीय सेवाएँ
- (b) विज्ञापन सम्बंधी सेवाएँ
- (c) ग्राहक सहायता सेवाएँ
- (d) ये सभी

Types of external services are-

- (a) financial services
- (b) advertising services
- (c) customer support services
- (d) all of the above

33. वित्तीय सेवाओं से आशय ऐसी सेवाओं से है जो वित्त प्रबंध में सहायता करती है।

- (a) प्रत्यक्ष रूप (b) अप्रत्यक्ष रूप
- (c) दोनों रूप में (d) इनमें से कोई नहीं

Financial services refer to services that help in managing finance.

- (a) direct form (b) indirect form
- (c) in both form (d) none of these

34. हैकिंग किस बाजार को प्रभावित कर सकता है।

- (a) थोक बाजार (b) खुदरा बाजार
- (c) ई-बाजार (d) इनमें से कोई नहीं

Which markets can hacking affect.

- (a) wholesale market (b) retail market
- (c) e-market (d) all of these

35. उपभोक्ता के क्रेडिट कार्ड खाते में संचित धन है या नहीं कौन पद्धति प्रमाणित करता है।

- (a) क्रेडिट कार्ड प्राधिकरण
- (b) ग्राहक सहायता सेवाएँ
- (c) मर्चेन्ट बैंकिंग सेवाएँ
- (d) इनमें से कोई नहीं

Which method certifies whether the consumer has accumulated funds in his credit card account or not?

- (a) credit card authorization
- (b) customer support services
- (c) merchant banking services
- (d) none of these

36. सेवाओं के बाह्यकरण के लाभ हैं।

- (a) आधुनिक विकास के लाभ
- (b) लागत में गिरावट
- (c) श्रमिक समस्या से बचाव में सहायता
- (d) ये सभी

Benefits of outsourcing services are ?

- (a) benefits of modern development
- (b) cost decline
- (c) help to avoid labour problems
- (d) all of the above

37. ई-बिजनेस के द्वारा कौन से लाभ उपलब्ध हैं।

- (a) लागत में बचत
- (b) विस्तृत बाजार
- (c) विस्तृत चुनाव एवं समय की बचत
- (d) ये सभी

What are the benefits available through e-business.

- (a) cost saving
- (b) broad market
- (c) wide choice and time saving
- (d) all of the above

38. आपसी लगाव का अवसर अधिक होता है।

- (a) ई-व्यवसाय
- (b) परम्परागत व्यवसाय
- (c) दोनों में
- (d) इनमें से कोई नहीं

There is more opportunity for mutual affection.

- (a) e-business
- (b) traditional business
- (c) in both
- (d) none of these

39. इन्टरनेट के माध्यम से क्रय-विक्रय करना है—

- (a) ई-कॉमर्स
- (b) ई-बिजनेस
- (c) दोनों
- (d) इनमें से कोई नहीं

Buying and selling through internet is ?

- (a) e-commerce
- (b) e-business
- (c) both
- (d) none of these

40. क्रेडिट कार्ड के द्वारा भुगतान में कार्ड जोखिम होता है।

- (a) ई-कॉमर्स
- (b) ई-बिजनेस
- (c) दोनों
- (d) इनमें से कोई नहीं

There is risk in paying by credit card.

- (a) e-commerce
- (b) e-business
- (c) both
- (d) none of these

41. शिक्षित विद्वान लोगों को एक वैकल्पिक कैरियर उपलब्ध कराता है।

- (a) NPO
- (b) BPO
- (c) KPO
- (d) ये सभी

Provides an alternative career to educated scholars.

- (a) NPO
- (b) BPO
- (c) KPO
- (d) All of the above

42. KPO का पूर्णरूपेण होता है।

- (a) Knowledge Primary Outsourcing
- (b) Knowledge Process Outsourcing
- (c) दोनों
- (d) इनमें से कोई नहीं

KPO's full form is-

- (a) knowledge primary outsourcing
- (b) knowledge process outsourcing
- (c) both
- (d) none of these

43. ई-बिजनेस किस क्षेत्र से संबंधित है।

- (a) प्राथमिक क्षेत्र
- (b) द्वितीय क्षेत्र
- (c) तृतीयक क्षेत्र
- (d) इनमें से कोई नहीं

Which field does e-business relate to-

- (a) primary sector
- (b) secondary sector
- (c) tertiary sector
- (d) all of these

44. निम्न में ई-बिजनेस कम्पनी है।

- (a) अमेज़न
- (b) फिलीफकार्ड
- (c) मेसो
- (d) इनमें से सभी

Which of the following is an e-business company.

- (a) amazon
- (b) flipkart
- (c) meso
- (d) all of these

45. ई-बिजनेस को कहाँ-कहाँ देखा जा सकता है?

- (a) व्यवसाय से व्यवसाय
- (b) व्यवसाय से ग्राहक
- (c) ग्राहक से ग्राहक
- (d) ये सभी

Where can e-business be seen?

- (a) Business to business
- (b) Business to customer
- (c) Customer to customer
- (d) All of these

46. ई-कॉमर्स का माध्यम है।

- (a) इंटरनेट
- (b) ई-बिजनेस
- (c) ईमेल
- (d) ये सभी

It is a medium of e-commerce.

- (a) Internet
- (b) E-Business
- (c) Email
- (d) All of these

47. ई-कॉमर्स के द्वारा निम्न संभव है।

- (a) वाणिज्य क्रियाएं करना
- (b) माल के बारे में जानकारी प्राप्त करना
- (c) भुगतान करना
- (d) ये सभी

The following is possible through e-commerce.

- (a) Doing business activities
- (b) Getting information about goods
- (c) To pay
- (d) All of these

48. निम्न में से कौन सा ई-कॉमर्स के लिए आवश्यक संसाधन है।

- (a) कंप्यूटर सिस्टम
- (b) इंटरनेट कनेक्शन
- (c) वेब पेज बनाना
- (d) ये सभी

Which of the following is an essential resource for e-commerce?

- (a) Computer system
(b) Internet connection
(c) Creating web pages
(d) All of these
49. **B2B (Business 2 Business) Commerce का अर्थ है।**
(a) एक फर्म का अन्य व्यवसायों से संबंध
(b) एक फर्म का अपने ग्राहकों से संबंध
(c) एक फर्म की आंतरिक प्रक्रियाएं
(d) इनमें से कोई नहीं
- B2B(Business 2 Business) Commerce means.**
(a) Relations of a firm to other businesses
(b) Relations of a firm to its customers
(c) Internal processes of a firm
(d) None of these
50. **ई-कॉमर्स में "ई" क्या है ?**
(a) इलिमेंट्री (b) इलेक्ट्रॉनिक
(c) इनर्जेटिक (d) इनमें से कोई नहीं
- What is "E" in e-commerce?**
(a) Elementary (b) Electronic
(c) Energetic (d) None of these
51. **निम्न में से कौन-सी विशेषता ई-व्यवसाय की नहीं है?**
(a) निर्माण करना आसान
(b) स्थापित करने की कम लागत
(c) व्यक्तिगत सम्पर्क
(d) प्रचालन लागत कम
- Which of the following is not a characteristic of e-business?**
(a) easy to manufacture
(b) Low cost of setting up
(c) personal contact
(d) Lower operating costs
52. **निम्नलिखित में से कौन-सा लाभ ई-वाणिज्य का है ?**
(a) विश्वस्तर पर पहुँच
(b) पूर्ति श्रृंखला में कमी
(c) सरल वितरण प्रक्रिया
(d) उपरोक्त सभी
- Which of the following is a benefit of e-commerce?**
(a) Global reach
(b) Shortage in supply chain
(c) Simple distribution process
(d) All of the above
53. **किन/किस कारण से सेवाओं के बाह्यकरण की**

आवश्यकता होती है ?

- (a) अच्छी गुणवत्ता को सेवाएँ प्राप्त करना
(b) व्यवसाय को सुविधापूर्वक ढंग से चलाना
(c) सेवाओं में स्थायी विनियोग से बचना
(d) उपरोक्त सभी के लिए

For what reasons is there a need for outsourcing of services?

- (a) To get good quality services
(b) To run the business conveniently
(c) Avoiding permanent investment in services
(d) for all of the above

54. **प्रतिभूतियों का अभिगोपन किस प्रकार की बाह्य सेवाओं के अन्तर्गत आता है ?**

- (a) वित्तीय सेवाएँ
(b) पत्रवाहक (कोरियर) सेवाएँ
(c) विज्ञापन सम्बन्धी सेवाएँ
(d) ग्राहक सहायता सेवाएँ

Underwriting of securities comes under which type of external services?

- (a) Financial services
(b) Courier services
(c) Advertising related services
(d) Customer support services

55. **घर पर माल की सुपुर्दगी किस प्रकार की सेवा है?**

- (a) वित्तीय सेवा
(b) विज्ञापन सम्बन्धी सेवा
(c) ग्राहक सहायता सेवा
(d) पत्रवाहक सेवा

What type of service is home delivery of goods?

- (a) Financial service
(b) Advertising related service
(c) Customer support service
(d) Mail carrier service

56. **आर्डर लेने/देने में कमी किस प्रकार का जोखिम है ?**

- (a) भण्डारण जोखिम
(b) व्यावहारिक जोखिम
(c) (a) तथा (b) जोखिम
(d) उपर्युक्त में से कोई नहीं

What type of risk is shortage in receiving/delivering orders?

- (a) Storage risk (b) Practical risk
(c) (a) and (b) risk (d) none of the above

57. **सेवाओं के बाह्य स्रोतिकरण में नहीं आता है।**

- (a) कोरियर सेवाएँ

- (b) विज्ञापन सेवाएँ
- (c) कार्मिक लेखाकर की सेवा
- (d) विज्ञापन सेवाएँ

Does not involve outsourcing of services.

- (a) Courier services
- (b) Advertising services
- (c) Personnel Accountant Services
- (d) Advertising Services

58. बाह्य स्रोतिकरण की प्रकृति है।

- (a) व्यवसाय का सम्बर्द्धन
- (b) उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएँ
- (c) वर्तमान समय की आवश्यकता
- (d) उपर्युक्त सभी

The nature of outsourcing is.

- (a) Promotion of business
- (b) High quality services
- (c) Need of the present time
- (d) All of the above

59. BPO का लाभ है।

- (a) व्यवसाय के समय में बचत
- (b) ग्राहकों को सही परामर्श
- (c) दूसरों की निपुणता का लाभ
- (d) उपरोक्त सभी

BPO has advantages.

- (a) Saving business time
- (b) Correct advice to customers
- (c) Benefit from the expertise of others
- (d) All of the above

60. इन्टरनेट का प्रयोग किया जा सकता है।

- (a) टेलीनेट हेतु
- (b) इलैक्ट्रॉनिक मेल हेतु
- (c) वर्ल्ड वाइड वेब हेतु
- (d) उपरोक्त सभी हेतु

Internet can be used.

- (a) For telenet
- (b) For electronic mail
- (c) For World Wide Web
- (d) For all of the above

61. B2B वाणिज्य में कौन-सा लेन-देन शामिल नहीं होता।

- (a) वार्षिक सौदा या व्यवहार
- (b) निविदा आमन्त्रित करना
- (c) विक्रय और वितरण
- (d) उपयोगिता का सृजन

Which transaction is not involved in B2B commerce?

- (a) Annual deal or transaction
- (b) Inviting tender
- (c) Sale and distribution
- (d) Creation of utility

62. B-2C वाणिज्य में कौन-से लेन-देन नहीं होते ?

- (a) वार्षिक सौदा या व्यवहार
- (b) विक्रय और वितरण
- (c) विक्रय उपरान्त सेवा
- (d) ग्राहक इत्यादि द्वारा शिकायत करना

Which transactions do not take place in B-2C commerce?

- (a) Annual dealings or dealings
- (b) Sales and distribution
- (c) After sales service
- (d) Complaint by customer etc.

63. C - 2C वाणिज्य में कौन-सा लेन-देन शामिल नहीं किया जा सकता ?

- (a) प्रयोग की गई किताबों, कपड़ों इत्यादि का विक्रय
- (b) विक्रय उपरान्त सेवाएँ
- (c) प्राचीन वस्तुओं का विक्रय
- (d) धोखेबाज पूर्तिकर्ताओं के बारे में ग्राहकों को चेतावनी

Which transaction cannot be included in C-2C commerce?

- (a) Sale of used books, clothes etc.
- (b) After sales services
- (c) Sale of antiques
- (d) Warning customers about fraudulent suppliers

64. उपयोगिता का सृजन का व्यवहार निम्नलिखित में से किस दिशा में किया जाता है ?

- (a) B-2 C कॉमर्स
- (b) B-2 B कॉमर्स
- (c) C-2 C कॉमर्स
- (d) इन्ट्रा.B-कॉमर्स

In which of the following directions is the process of creation of utility carried out?

- (a) B-2 C Commerce
- (b) B-2 B Commerce
- (c) C-2 C commerce
- (d) Intra.B-commerce

65. इन्ट्रा बी वाणिज्य लेन-देन में कौन-सा लेन-देन शामिल नहीं हो सकता ?

- (a) एक ही फर्म के किन्हीं दो विभागों के बीच सम्पर्क
- (b) सम्पूर्ण संगठन में महत्वपूर्ण सूचना का संचार
- (c) प्रयोग की हुई किताबों, कपड़ों इत्यादि का विक्रय
- (d) कर्मचारियों की भर्ती, चुनाव और प्रशिक्षण

Which transaction cannot be included in intra-B commerce transaction?

- (a) Contact between any two departments of

the same firm

- (b) Communication of important information throughout the organization
- (c) Sale of used books, clothes etc.
- (d) Recruitment, selection and training of employees

66. इंटरनेट व्यवसाय की सुविधा प्रदान करता है।

- (a) 24 घण्टे
- (b) 24 घण्टे x सप्ताह के 7 दिन
- (c) 12 घण्टे
- (d) 12 घण्टे x सप्ताह के सात दिन x वर्ष के 365 दिन

Internet provides convenience for business.

- (a) 24 hours
- (b) 24 hours x 7 days a week
- (c) 12 hours
- (d) 12 hours x seven days a week x 365 days a year

67. निम्नलिखित में कौन-सी ई-व्यवसाय की सीमा नहीं है ?

- (a) अल्प मानवीय स्पर्श
- (b) आदेश प्राप्ति/प्रदान और आदेश पूरा करने की गति के मध्य असमरूपता
- (c) ई-व्यवसाय के पक्षों में तकनीकी क्षमता और सामर्थ्य की आवश्यकता
- (d) सुविधापूर्ण

Which of the following is not a limitation of e-business?

- (a) little human touch
- (b) Inconsistency between the speed of receipt/delivery of orders and completion of orders.
- (c) Need for technical capability and capacity in aspects of e-business
- (d) convenient

68. निम्नलिखित में कौन-सी विशेषता पारम्परिक व्यवसाय की नहीं है ?

- (a) निर्माण करना कठिन
- (b) स्थापित करने की उच्च लागत
- (c) व्यक्तिगत सम्पर्क का न होना
- (d) इसका विस्तार करना कठिन है

Which of the following is not a characteristic of traditional business?

- (a) Difficult to manufacture
- (b) High cost of setting up
- (c) Lack of personal contact
- (d) It is difficult to expand

69. यह ई-व्यवसाय का अनुप्रयोग नहीं है।

- (a) ऑनलाइन बोली
- (b) ऑनलाइन अधिप्राप्ति
- (c) ऑनलाइन व्यापार
- (d) संविदा शोध एवं विकास

This is not an e-business application.

- (a) Online bidding
- (b) Online procurement
- (c) Online business
- (d) Contract research and development

70. ई-व्यवसाय के अन्तर्गत निम्न को सम्मिलित किया जाता है।

- (a) ई-कॉमर्स
- (b) उत्पादन विकास
- (c) उत्पादन
- (d) उपरोक्त सभी

The following are included under e-business.

- (a) E-commerce
- (b) Production development
- (c) Production
- (d) All of the above

बहुवैकल्पिक प्रश्नों का उत्तर (M C Q ANSWERS)

1 a	2 c	3 c	4 c	5 c	6 c
7 b	8 d	9 c	10 b	11 c	12 a
13 a	14 c	15 b	16 d	17 d	18 a
19 b	20 c	21 b	22 b	23 a	24 b
25 c	26 a	27 d	28 d	29 d	30 b
31 d	32 d	33 c	34 c	35 a	36 d
37 d	38 b	39 a	40 c	41 c	42 b
43 c	44 d	45 d	46 a	47 d	48 d
49 a	50 b	51 c	52 d	53 d	54 a
55 c	56 b	57 c	58 d	59 d	60 d
61 c	62 a	63 b	64 b	65 c	66 d
67 d	68 c	69 d	70 d		

अतिलघु उत्तरीय प्रश्न (Very Short Answer Questions)

1. ई-ट्रेडिंग क्या है?

उत्तर: ई-ट्रेडिंग एक ऑनलाइन वित्तीय प्रक्रिया है जिसमें व्यापारी विभिन्न वित्तीय उपकरणों और ऋणपत्रों को इंटरनेट के माध्यम से खरीदने और बेचने का कार्य करते हैं। इसमें स्टॉक्स, बॉन्ड्स, कमोडिटीज़, म्यूचुअल फंड्स, फ्यूचर्स, और विभिन्न वित्तीय उपकरण शामिल हो सकते हैं।

What is e-trading?

Ans: E-trading is an online financial process in which traders buy and sell various financial

instruments and debt instruments through the Internet. This may include stocks, bonds, commodities, mutual funds, futures, and various financial instruments.

2. ऑन लाइन व्यवहारों में भुगतान के लिये प्रमुखतः क्या प्रयोग किया जाता है ?

उत्तर: ऑनलाइन व्यवहारों में प्रमुखतः डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड का प्रयोग भुगतान के लिए किया जाता है। ये दोनों ही वित्तीय उपकरण होते हैं जो व्यक्तिगत खाताओं से पैसे को आपके ऑनलाइन व्यवहारों के दौरान जमा और निकालने में मदद करते हैं।

What is mainly used for payment in online transactions?

Ans: In online transactions, debit cards and credit cards are mainly used for payment. Both of these are financial tools that help in depositing and withdrawing money from personal accounts during your online transactions.

3. आप किस प्रकार कह सकते हैं कि ई-बिजनेस में गोपनीयता के भय की जोखिम रहती है ?

उत्तर: सूचनाओं का एक बार इंटरनेट पर उपलब्ध हो जाने पर उनकी नकल या उनका प्रयोग करने से रोकना कठिन हो जाता है।

How can you say that there is a risk of privacy in e-business?

Ans: Once the information becomes available on the internet, it becomes difficult to stop it from being copied or used.

4. C2C कॉमर्स का विस्तार करें।

उत्तर: C2C कॉमर्स- उपभोगता से उपभोगता वाणिज्य।

Expand C2C Commerce.

Ans: C2C Commerce- Consumer to Consumer Commerce.

5. सेवा क्षेत्र में आधुनिक प्रवृत्ति क्या है ?

उत्तर: सेवा क्षेत्र में आधुनिक प्रवृत्ति सेवा का बाह्यकरण है। जिसे बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग (B.P.O.) के नाम से जाना जाता है। अधिक दक्षता और काम की गुणवत्ता बनाने के साथ-साथ लागत को कम करना लक्ष्य होता है।

What is the modern trend in service sector?

Ans: The modern trend in the service sector is outsourcing of service which is known as Business Process Outsourcing (B.P.O.). The aim is to reduce costs along with creating greater efficiency and quality of work.

6. एनक्रिप्शन (Encryption) से आपका क्या तात्पर्य है?

उत्तर: एनक्रिप्शन का उपयोग ऑनलाइन सुरक्षा, डेटा गोपनीयता, बैंकिंग, ईमेल, संदेश, और अन्य संदेशों की सुरक्षा में किया जाता है, ताकि किसी अनधिकृत व्यक्ति को पहुंच न हो सके।

What do you mean by Encryption?

Ans: Encryption is used in online security, data privacy, banking, email, messaging, and other messages so that no unauthorized person can access them.

7. ई- बिजनेस का कोई एक लाभ बताइए ।

उत्तर: विभिन्न डॉक्यूमेंट्स और रिकॉर्ड्स को इलेक्ट्रॉनिक रूप में संचित और प्रस्तुत करने से कागज की आवश्यकता कम होती है, जिससे कागज की बर्बादी कम होती है।

Mention any one advantage of e-business.

Ans: Storing and presenting various documents and records in electronic form reduces the need for paper, thereby reducing paper waste.

8. भारत में ई-कॉमर्स अथवा ई-बिजनेस का भविष्य कैसा है।

उत्तर: भारत एक विकासशील देश है जो निरन्तर आधुनिकतम प्रौद्योगिकी के विकास पर बल दे रहा है। अतएव भारत में ई-कॉमर्स का भविष्य निश्चित रूप में उज्ज्वल है।

What is the future of e-commerce or e-business in India?

Ans: India is a developing country which is continuously emphasizing on the development of latest technology. Therefore, the future of e-commerce in India is definitely bright.

9. सेवाओं के बाह्यकरण की अवधारणा से क्या तात्पर्य है।

उत्तर: सेवाओं के बाह्यकरण की अवधारणा का तात्पर्य यह होता है कि व्यावसायिक संगठन विभिन्न सेवाओं और कार्यों को अपने संगठन के बाहर से प्राप्त करता है, जिससे वह अपने व्यवसाय की कुशलता और प्रदर्शन में सुधार कर सकता है।

What is meant by the concept of outsourcing of services.

Ans: The concept of outsourcing of services implies that a business organization obtains various services and functions from outside its organization, thereby improving the efficiency and performance of its business.

10. ई-बिजनेस / ई-कॉमर्स के विकास में क्या बाधाएँ उत्पन्न होती हैं।

उत्तर: प्रमुख बाधाएँ इस प्रकार हैं- (i) भुगतान सम्बन्धी बाधाएँ, (ii) टेलीफोन सुविधाओं का अभाव, (iii) डिजिटल सिग्नेचर व डिजिटल प्रमाण-पत्रों की मान्यता का अभाव, (iv) उचित कानूनी ढाँचे का अभाव तथा (v) इंटरनेट की सेवाओं का अभाव ।

What obstacles arise in the development of

e-business/e-commerce?

Ans: The major obstacles are as follows - (i) Payment related obstacles, (ii) Lack of telephone facilities, (iii) Lack of recognition of digital signatures and digital certificates, (iv) Lack of proper legal framework and (v) Lack of internet services.

लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Answer Questions)

1. ई - कॉमर्स क्या है ?

उत्तर: ई-कॉमर्स एक इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली है जिसमें इंटरनेट का उपयोग वस्तुओं और सेवाओं की खरीददारी और बेचने के लिए किया जाता है। यह दुनियाभर में व्यापार को डिजिटल माध्यमों से संपर्क करने का एक माध्यम है, जिससे ग्राहक और व्यवसाय के बीच संचालन सुविधाजनक बनता है। ई-कॉमर्स के अंतर्गत लेन-देन या तो बिज़नेस-टू-बिज़नेस (B2B), बिज़नेस-टू-कंज्यूमर (B2C), कंज्यूमर-टू-कंज्यूमर (C2C) या कंज्यूमर-टू-बिज़नेस (C2B) के रूप में होते हैं।

What is e-commerce?

Ans: E-commerce is an electronic system in which Internet is used to buy and sell goods and services. It is a medium to connect businesses across the world through digital means, thereby facilitating transactions between customers and businesses. Under e-commerce, transactions take place either in the form of business-to-business (B2B), business-to-consumer (B2C), consumer-to-consumer (C2C) or consumer-to-business (C2B).

2. ई - बिजनेस की परिभाषा दीजिए ।

उत्तर: जब व्यापार इंटरनेट पर किया जाता है अथवा जब इंटरनेट का प्रयोग उत्पादकता में वृद्धि करने अथवा व्यावसायिक लाभदायकता में वृद्धि करने हेतु किया जाता है, तब हम इसे ई-बिजनेस कहते हैं।

जिसके माध्यम से हम अपने उत्पाद और सेवाओं को कभी भी और कहीं भी इंटरनेट के उपयोग से खरीद और बेच सकते हैं। अगर दुकानों से सामान या कोई भी सेवा खरीदते हैं तो इसमें हमें दुकान तक जाने की आवश्यकता पड़ती है लेकिन ई - बिजनेस में हम इंटरनेट के माध्यम से घर बैठे सामान को खरीद सकते हैं।

Define e-business.

Ans: When business is done on the Internet or when Internet is used to increase productivity or increase business profitability, then we call it e-business. Through e-business we can buy and sell our products and services anytime and anywhere using the internet. If we buy goods or any service from offline shops, then we need to go to the shop, but in e-business,

we can buy the goods sitting at home through the internet.

3. बी. पी. ओ. (Business Process Outsourcing) अथवा कॉल सेंटर को परिभाषित कीजिए।

उत्तर: बी.पी.ओ. अथवा कॉल सेंटर से जुड़े क्षेत्र युवा पीढ़ी को रोजगार के अनेक अवसर उपलब्ध करा रहे हैं। वास्तव में अमेरिका तथा यूरोपियन देशों में कस्टमर केयर काफी महत्वपूर्ण होता है। उपभोक्ता की शंकाओं के समाधान के लिए बड़ी संख्या में लोगों की जरूरत पड़ती है। इंटरनेट के त्वरित विकास और तीसरी दुनिया के देशों में सस्ते श्रम के कारण कस्टमर केयर का काफी सारा काम इन देशों को भेज दिया जाता है। उपभोक्ता का प्रश्न इंटरनेट के माध्यम से यहाँ के काल सेंटरों को भेजा जाता है जिसका जवाब इसी माध्यम से यहाँ बैठा व्यक्ति दे देता है। वास्तव में यही क्रिया बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग कही जाती है।

Define B.P.O (Business Process Outsourcing) or Call Centre.

Ans: B.P.O. Or call center related areas are providing many employment opportunities to the young generation. In fact, customer care is very important in America and European countries. A large number of people are required to resolve consumer queries. Due to the rapid development of the Internet and cheap labor in third world countries, much of the customer's work is sent to these countries. The consumer's question is sent to the call centers here through the internet, which is answered by the person sitting here. In fact, this process is called business process outsourcing.

4. ऑनलाइन ट्रेडिंग में शामिल चरणों के बारे में बताएं।

उत्तर: ऑनलाइन ट्रेडिंग में निम्नलिखित चरण शामिल हैं:-

(a) पहला चरण है ऑनलाइन ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म पर पंजीकरण करना। इसमें आपको अपनी व्यक्तिगत जानकारी प्रदान करनी होती है और एक खाता बनाना होता है। आपको अपने खाते की सुरक्षा के लिए पासवर्ड सेट करना भी आवश्यक होता है।

(b) जब आप पंजीकृत होते हैं, तो आप वेबसाइट या ऐप्लिकेशन पर जाकर उन आइटमों को चुन सकते हैं जिन्हें आप खरीदना चाहते हैं।

(c) भुगतान ऑनलाइन खरीद तंत्र जैसे कैश ऑन डिलीवरी, फंड ट्रांसफर, क्रेडिट या डेबिट कार्ड, चेक और नेट बैंकिंग के माध्यम से किया जाता है।

Explain the steps involved in online trading.

Ans: Online trading involves the following steps:-

(a) The first step is to register on the online trading platform. In this you have to provide your personal details and create an account. You are also required to set a password to protect your account.

(b) When you register, you can visit the Website or Application and select the items you wish to purchase.

(c) Payment is made through online purchase mechanisms such as cash on delivery, fund transfer, credit or debit cards, checks and net banking.

5. ई-व्यवसाय में डेटा भंडारण और ट्रांसमिशन जोखिमों का संक्षेप में वर्णन करें।

उत्तर: ई-व्यवसाय में डेटा भंडारण और ट्रांसमिशन के द्वारा लेन-देन करते समय कई जोखिमों का सामना करना पड़ता है। इसके परिणामस्वरूप महत्वपूर्ण जानकारी चोरी हो सकती है या हैकिंग या वायरस की मदद से जानबूझकर संशोधित की जा सकती है। ऐसे हमलों के कारण डेटा दूषित हो सकता है। जब डेटा ऑनलाइन प्रसारित किया जाता है तो निम्न प्रकार के जोखिम हो सकते हैं।

(i) यदि कोई विक्रेता इस बात से इनकार करता है कि खरीदार द्वारा ऑर्डर दिया गया था या इसके विपरीत।

(ii) सामान गलत पते पर डिलीवर हो सकता है, या हो सकता है कि सामान डिलीवर ही न हो।

(iii) कुछ मामलों में, विक्रेता प्राप्तकर्ता से डेबिट किए जाने पर भुगतान प्राप्त करने से इनकार कर देता है।

Briefly describe data storage and transmission risks in e-business.

Ans: There are many risks to be faced while transacting through data storage and transmission in e-business. This may result in important information being stolen or deliberately modified with the help of hacking or viruses. Such attacks can result in data corruption. The following types of risks may occur when data is transmitted online.

(i) If a seller denies that the order was placed by the buyer or vice versa.

(ii) The goods may be delivered to the wrong address, or may not be delivered at all.

(iii) In some cases, the seller refuses to receive payment when debited from the payee.

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न
(Long Answer Type Questions)

1. ई-बिजनेस और आउटसोर्सिंग को व्यवसाय के उभरते हुए तरीके क्यों कहा जाता है? इन प्रवृत्तियों के बढ़ते महत्व के लिए जिम्मेदार कारकों पर चर्चा करें।

उत्तर: ई-बिजनेस एक ऐसा व्यवसायिक मॉडल है जिसमें व्यवसाय की प्रक्रियाएँ और लेन-देन इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों और इंटरनेट के माध्यम से किये जाते हैं। इसमें विभिन्न व्यवसायिक क्रियाओं को संचालित करने के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म, वेबसाइट, इलेक्ट्रॉनिक मेल, ऑनलाइन भुगतान प्रणालियाँ, इंटरनेट मार्केटिंग, और

अन्य तकनीकी साधनों का उपयोग किया जाता है। ई-बिजनेस और आउटसोर्सिंग को व्यवसाय के उभरते हुए तरीके के रूप में जाना जाता है क्योंकि उन्होंने व्यवसाय संचालित करने के तरीके में एक क्रांति ला दी है। ई-बिजनेस इंटरनेट का उपयोग करके व्यवसाय संचालित करने से संबंधित है। यह वेब पर ग्राहकों और आपूर्तिकर्ताओं से लेन-देन करता है। इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित व्यवसाय के अन्य सभी तरीके पाए जा सकते हैं, जैसे इन्वेंट्री प्रबंधन, वेयरहाउसिंग, सॉफ्टवेयर विकास आदि। आउटसोर्सिंग किसी संगठन के गैर-प्रमुख कार्यों को किसी अन्य संगठन को सौंपने की प्रक्रिया है जिसके पास ऐसे क्षेत्रों में विशेषज्ञता है। यह ऐसी जनशक्ति को बनाए रखने के लिए कंपनी के बजट को कम करता है। कर्मचारियों की बढ़ी हुई क्षमता के अनुभव और दक्षता से एक संगठन को लाभ होता है।

यहां कुछ कारक दिए गए हैं जो ऐसे रुझानों के बढ़ते महत्व के लिए जिम्मेदार हैं:

(i) कार्य करने के नए विचार: डिजिटल प्लेटफॉर्म और तकनीकी उन्नति के साथ, व्यवसायों को अपनी प्रक्रियाओं को सुधारने और नए तरीके से कार्य करने का मौका मिलता है, जिससे उन्हें अधिक उत्पादक और सार्थक बनाने का अवसर मिलता है।

(ii) उपभोक्ता की मांग: उपभोक्ताओं की जागरूकता बढ़ गई है और वे उच्च गुणवत्ता और बेहतर सेवा की मांग कर रहे हैं, जिससे व्यवसायों को उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नए तरीके से सोचना पड़ रहा है।

(iii) नई तकनीकों का उपयोग: व्यवसायों को नई तकनीकों का उपयोग करके अपने उत्पादों और सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए विकसित होना होता है, जो उन्हें अपने प्रतिस्पर्धी से एक कदम आगे रहने में मदद करता है।

(iv) भुगतान सुरक्षा: सबसे बड़ी बाधा भुगतान संबंधी है हालांकि तरह-तरह की भुगतान विधियाँ इलेक्ट्रॉनिक माध्यम पर उपलब्ध हैं लेकिन धोखाधड़ी व हैकिंग से पूर्ण रूप से मुक्ति नहीं मिली है।

(v) आधारभूत संरचना: आधारभूत संरचना की उपलब्धता एक बड़ा कारक है, क्योंकि ई-बिजनेस और आउटसोर्सिंग इंटरनेट और डिजिटल संचालन की आधारिक आधारभूत संरचना पर निर्भर होते हैं।

(vi) डिजिटल सर्टिफिकेटों की मान्यता: डिजिटल सिग्नेचर व डिजिटल सर्टिफिकेटों की मान्यता सभी देशों में अभी नहीं है, अतः सूचनाओं की सत्यता की जांच करना कठिन हो जाता है।

Why are e-business and outsourcing called emerging ways of business? Discuss the factors responsible for the increasing importance of these trends.

Ans: E-business is a business model in which business processes and transactions are done through electronic means and the Internet. It uses digital platforms, websites, electronic mail, online payment systems, Internet marketing, and other technological tools to conduct various business activities. E-business

and outsourcing are known as emerging ways of doing business as they have brought a revolution in the way business is conducted. E-business deals with conducting business using the Internet. It deals with customers and suppliers on the web. All other methods of electronically operated business can be found, such as inventory management, warehousing, software development, etc. Outsourcing is the process of handing over non-core functions of an organization to another organization that has expertise in such areas. This reduces the company's budget to maintain such manpower in house. An organization benefits from the increased potential, experience and efficiency of employees.

Here are some of the factors that are responsible for the increasing importance of such trends:

(i) New ideas of working: With digital platforms and technological advancement, businesses get the opportunity to improve their processes and work in new ways, making them more productive and meaningful.

(ii) Consumer Demand: Consumer awareness has increased and they are demanding higher quality and better service, forcing businesses to think innovatively to meet their needs.

(iii) Use of new technologies: Businesses have to evolve to improve their products and services by using new technologies, which helps them to keep an edge over their competition.

(iv) Payment security: The biggest hurdle is payment related, although various payment methods are available on electronic medium but there is no complete freedom from fraud and hacking.

(v) Infrastructure: Availability of infrastructure is a big factor, as e-business and outsourcing depend on the basic infrastructure of internet and digital operations.

(vi) Recognition of digital certificates: Digital signatures and digital certificates are not yet recognized in all countries, hence it becomes difficult to check the authenticity of the information.

2. ई-व्यवसाय के सफल क्रियान्वयन के लिए आवश्यक संसाधन कौन-कौन हैं। वर्णन करें।

उत्तर: ई-व्यवसाय के सफल क्रियान्वयन के लिए निम्नलिखित संसाधनों की आवश्यकता होती है -

(i) प्रशिक्षित कर्मचारियों की उपलब्धता - ई-कॉमर्स के सफल क्रियान्वयन के लिए पर्याप्त संख्या में प्रशिक्षित

कर्मचारियों का होना आवश्यक है। प्रशिक्षित कर्मचारी जहाँ एक ओर ई-व्यवसाय के कुशल संचालन में सक्रिय सहयोग प्रदान कर सकते हैं, वहीं दूसरी ओर ये ग्राहकों में विश्वास उत्पन्न करके एवं उन्हें उचित सलाह देकर सौदों व लेन-देन का निपटारा कर सकते हैं। प्रशिक्षित कर्मचारी ऑनलाइन व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं में काम कर सकते हैं, जैसे कि वेबसाइट प्रबंधन, विपणन, और ग्राहक सेवा।

(ii) प्रभावी दूरसंचार प्रणाली - ई-कॉमर्स के सफल क्रियान्वयन के लिए प्रभावी दूरसंचार का होना परम आवश्यक है। यह तभी सम्भव है, जबकि ई-मेल प्रणाली तथा इंटरनेट सम्पर्क प्रणाली प्रभावी हो। उचित दूरसंचार प्रणाली के बिना, ई-व्यवसाय का संचालन मुश्किल हो सकता है। इसमें ई-मेल, टेलीकॉम्युनिकेशन सॉफ्टवेयर, और इंटरनेट कनेक्शन शामिल होते हैं।

(iii) सॉफ्टवेयर-कम्प्यूटर- उपकरण पर स्थापित सॉफ्टवेयर भी इतना अधिक सक्षम होना चाहिए जो आवश्यक सम्पर्क व संवाद स्थापित कर सके। यदि कम्प्यूटर पर डाले गये प्रोग्राम उच्च कोटि के नहीं हैं तो इससे ई-कॉमर्स की गुणवत्ता प्रभावित होगी।

(iv) कम्प्यूटर हार्डवेयर- कम्प्यूटर हार्डवेयर का अच्छा होना आवश्यक है ताकि वेबसाइट और ऑनलाइन प्रक्रियाएँ सुचारु रूप से काम कर सकें। समूची ई-कॉमर्स प्रणाली कम्प्यूटर हार्डवेयर प्रणाली पर आधारित है। यह प्रणाली जितनी अधिक क्षमता वाली होगी, ई-व्यवसाय प्रणाली उतनी ही अधिक सक्षम होगी। यदि ऐसा नहीं है तो इंटरनेट सुविधा प्राप्त नहीं की जा सकेगी

(v) इंटरनेट सेवा - ई-व्यवसाय का अस्तित्व इंटरनेट सेवा पर निर्भर होता है, इसलिए एक उचित और स्थायी इंटरनेट कनेक्शन की आवश्यकता होती है।

(vi) वेबसाइट पेज बनाना - ई-व्यवसाय के सफल क्रियान्वयन के लिए एक व्यवसायी को अच्छी वेबसाइट पेज की आवश्यकता होती है। वेबसाइट पेज को आकर्षक, उपयोगकर्ता के लिए सुविधाजनक, और विश्वसनीय बनाना आवश्यक होता है ताकि ग्राहक विश्वास करें और वेबसाइट पर बिना किसी संदेह के खरीदारी कर सकें।

ये सभी संसाधन ई-व्यवसाय के सफल क्रियान्वयन के लिए महत्वपूर्ण होते हैं, और उन्हें सावधानीपूर्वक व्यवसायिक योजना में शामिल करना चाहिए।

What are the resources required for successful implementation of e-business? Describe.

Ans: For successful implementation of e-business the following resources are required-

(i) Availability of trained employees - For successful implementation of e-commerce, it is necessary to have adequate number of trained employees. On one hand, trained employees can provide active support in efficient running of e-business, on the other hand they can settle deals and transactions by building trust among customers and giving them proper advice. Trained employees can work in various aspects of an online business,

such as website management, marketing, and customer service.

(ii) Effective telecommunication system - For the successful implementation of e-commerce, effective telecommunication is essential. This is possible only when the e-mail system and internet connection system are effective. Without a proper telecommunication system, conducting an e-business can potentially be difficult. This includes e-mail, telecommunication software, and Internet connections.

(iii) Software - The software installed on the computer equipment should also be capable enough to establish necessary connections and communication. If the programs installed on the computer are not of high quality then the quality of e-commerce will be affected.

(iv) Computer Hardware - It is necessary to have good computer hardware so that the website and online processes can work smoothly. The entire e-commerce system is based on computer hardware system. The more capable this system is, the more efficient the e-business system will be. If it is not so then internet facility will not be available.

(v) Internet Service - The existence of e-business depends on Internet service, hence a proper and stable Internet connection is required.

(vi) Creating website pages - For successful implementation of e-business an entrepreneur needs a good website page. It is important to make the website page attractive, user-friendly, and reliable so that customers trust and make purchases on the website without any doubt.

All of these resources are critical to the successful implementation of an e-business, and they should be carefully incorporated into the business plan.

3. ई-बिजनेस कैसे काम करती है? इसके कार्य प्रणाली को विस्तार से समझाइए।

उत्तर: ई-बिजनेस की कार्यप्रणाली इस प्रकार संचालित होती है-

(i) सम्बद्ध वेबसाइट की खोज - इसमें एक इच्छुक क्रेता किसी उपयुक्त विक्रेता की उसी प्रकार खोज करता है जिस प्रकार कि वह किसी दुकान पर कुछ खरीदने जाय। ई-बिजनेस में इसके लिए वह निम्न कदम उठाता है (1) सर्वप्रथम इन्टरनेट चालू करके स्क्रीन पर दिखाई देने वाली लिस्ट में से वह उस वस्तु को चुनता है जिसको वह खरीदना चाहता है, (2) उपयुक्त विक्रेता की खोज करने अथवा उसको वेबसाइट पता करने के लिए सर्च इंजन में तलाश करता है। उपरोक्त विक्रेता की वेबसाइट का पता वह किसी दूसरी वेबसाइट में दिये विज्ञापन से या अपने किसी मित्र से भी कर सकता है।

(ii) सुपुर्दगी - आम दुकानों पर ग्राहक वस्तु को स्वयं अपने घर ले आता है। इन्टरनेट के माध्यम से सुपुर्दगी दो प्रकार से दी जा सकती है : (1) वह माल जिसको सुपुर्दगी तुरन्त कम्प्यूटर सेट पर प्राप्त की जा सकती है जैसे- कम्प्यूटर सॉफ्टवेयर, विमानों के टिकट, होटल आरक्षण, टैप, सीडी, सूचनाएँ इत्यादि। इनकी सुपुर्दगी डाउनलोडिंग द्वारा ऑनलाइन पर कर दी जाती है। इसे ऑनलाइन वितरण कहते हैं। (2) वह माल जिसकी ऑनलाइन पर सुपुर्दगी नहीं दी जा सकती, जैसे यदि हम एक टीवी खरीदना चाहते हैं तो उसको सुपुर्दगी इन्टरनेट पर देना सम्भव नहीं है। इसकी सुपुर्दगी कूरियर से अथवा डीलर के द्वारा अपना आदमी द्वारा कराई जा सकती है। इसे आदेश की भौतिक सुपुर्दगी कहते हैं।

(iii) भुगतान करना - इन्टरनेट के माध्यम से भुगतान भी किया जा सकता है। माल का क्रेता, आदेश के साथ ही बैंक के द्वारा जारी किये गये क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान भी कर सकता है। इस पद्धति को इलेक्ट्रॉनिक फण्ड हस्तान्तरण कहते हैं। ई-व्यवसाय में भुगतान करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक फण्ड हस्तान्तरण (Electronic Fund Transfer - EFT) एक महत्वपूर्ण और सुरक्षित तरीका है। यह एक डिजिटल तरीका है जिसका उपयोग पैसों के आदान-प्रदान के लिए किया जाता है, जिसमें डिजिटल पैसे बैंक से एक खाते से दूसरे खाते में भेजे जाते हैं।

(iv) वेबसाइट में इच्छित उत्पाद अथवा सेवा को तलाशना - जिस तरह एक ग्राहक अपनी वस्तु खरीदने के लिए एक दुकान से दूसरी दुकान पर या एक विभाग से दूसरे विभाग में घूमता है उसी प्रकार वह सर्च इंजन की सहायता से अपनी इच्छित वस्तु अथवा सेवा को छाँटकर उसका सम्पूर्ण विवरण स्क्रीन पर शब्दों में, चित्रों एवं रेखाचित्रों में देख लेता

(v) पूर्तिकर्ता के साथ समझौता - कभी-कभी क्रेता यह महसूस करता है कि माल अथवा सेवा की शर्तों के विषय में पूर्तिकर्ता से मोलतोल करने की जरूरत है तो ऐसी स्थिति में क्रेता पूर्तिकर्ता से टेलीफोन पर मोल-तोल करके वस्तु अथवा सेवा का ऑर्डर दे सकता है। विशेष परिस्थितियों में माल का मोल तोल अथवा समझौता करने की सुविधा वेबसाइट पर भी होती है।

(vi) बिक्री उपरान्त सेवा - कुछ पूर्तिकर्ता ऑनलाइन पर ही बिक्री उपरान्त सेवा प्रदान करते हैं। जिन वस्तुओं की ऑनलाइन पर बिक्री उपरान्त सेवा नहीं दी जा सकती उन्हें वर्कशॉप में लाकर यह सेवा प्राप्त की जा सकती है। जैसे कि ई-मेल द्वारा, टेलीफोन सपोर्ट के माध्यम से, चैट सेवा के जरिए, या फिजिकल वर्कशॉप के माध्यम से। यह ग्राहकों के साथ संवाद करने का तरीका होता है। यह ग्राहकों के साथ एक सकारात्मक संवाद बनाने, समस्याओं को हल करने, और उनकी संतोषमूलक अनुभव प्रदान करने का माध्यम होती है।

How does e-business work? Explain its working system in detail.

Ans: The functioning of e-business operates like this-

(i) Search for an affiliated website - In this, an interested buyer searches for a suitable

seller in the same way as he goes to a shop to buy something. For this in e-business, he takes the following steps (1) First of all, he turns on the internet and selects the item he wants to buy from the list visible on the screen, (2) He searches for a suitable seller or goes to the website. Looks to search engines to find out. He can find out the website of a suitable seller from an advertisement given on another website or even from a friend.

(ii) Delivery - In general stores the customer brings the goods to his home himself. Delivery can be given through the Internet in two ways: (1) Goods in which delivery can be received immediately on a computer set, such as computer software, plane tickets, hotel reservations, tapes, CDs, information, etc. These are delivered online by downloading. This is called online distribution. (2) Those goods which cannot be delivered online, like if we want to buy a TV, then it is not possible to deliver it over the internet. Its delivery can be done through courier or through the dealer's own manpower. This is called physical delivery of the order.

(iii) Making payment - Payment can also be made through the internet. The buyer of the goods can also make payment through a credit card issued by the bank along with the order. This method is called Electronic Fund Transfer. Electronic Fund Transfer (EFT) is an important and secure method for making payments in e-business. It is a digital method used for exchanging money, in which digital money is sent from one account to another in the bank.

(iv) Searching for the desired product or service in the website - Just as a customer moves from one shop to another or from one department to another to buy his product, in the same way he searches for his desired product or service with the help of a search engine. You can see its entire description in words, pictures and drawings on the screen.

(v) Agreement with the supplier - Sometimes the buyer feels that there is a need to negotiate with the supplier regarding the terms of the goods or service, in such a situation the buyer negotiates with the supplier over telephone and places the order for the goods or service. In special circumstances, the facility to negotiate or compromise the goods is also available on the website.

(vi) After sales service - Some suppliers provide after sales service online only. Items

which cannot be provided after sales service online can be availed of this service by bringing them to the workshop. Such as by email, through telephone support, through a chat service, or through a physical workshop. This is a way of communicating with customers. It is a means of creating positive interactions with customers, solving problems, and providing a satisfactory experience.