



E-Trust اعتماد الکترونیکی

افزایش اعتماد = افزایش فروش

این یک سیستم است که توسط انجمن کامپیوتر شمال خوزستان به منظور افزایش اعتماد فروشندگان اینترنتی به سایتهای ارائه دهنده خدمات طراحی شده است. با توجه به اینکه کشور ما در حال توسعه تجارت الکترونیک می باشد و در حال حاضر یکی از بزرگترین مشکلات بحث تجارت الکترونیک اعتماد مشتریان می باشد لذا انجمن کامپیوتر این سیستم را به منظور افزایش اعتماد طراحی نموده است.

امروزه در مورد اطلاعات حریم خصوصی افراد و همچنین اطمینان از لوح نرفتن اطلاعات در هنگام خرید مشتریان راهکارهایی را ارائه داده اند که در زیر به بیان برخی از آنان بطور خلاصه می پردازیم.

گواهی نامه SSL (Secure Sockets Layer Certificate) یکی از راههای موثر جلب اطمینان بازدیدکننده است. SSL پروتکلی است که بر مبنای آن دادههای ورودی به شکل رمز درآمده و روی اینترنت فرستاده می شوند. وجود گواهی نامه SSL روی یک وبسایت نشان دهنده آن است که ارسال اطلاعات به آن وبسایت کاملاً امن و حفاظت شده است. بسیاری از مردم حتی فکر خرید از وبسایتی را که فاقد این پروتکل باشد نمی کنند.

Testimonials یکی از راههای شگفت انگیز در جلب اعتماد مشتری است. Testimonials نشان دهنده آن است که آیا مشتریانی که قبلاً از وبسایتی خرید کرده اند از کالا و یا سرویسی که خریده اند راضی هستند یا خیر. بسیاری از افرادی که روی اینترنت سیر می کنند، اغلب به دلیل ترس از سوءاستفاده از اطلاعات شخصی شان به دست افراد نادرست به دنبال سیاست مربوط به حریم خصوصی وبسایتها هستند. دارندگان وبسایتها در سیاست مربوط به حریم خصوصی خود باید به نحوه جمع آوری اطلاعات و استفاده از آنها بپردازند. بازدیدکنندگان باید بدانند که آیا اطلاعات آنها به نفر سومی (third party) فروخته و یا به اشتراک گذاشته می شود و اگر وبسایتی این کار را انجام می دهد چه بخشی از این اطلاعات را در این زمینه به کار می برد.

اینکه یک وبسایت از چه مقیاس امنیتی جهت محافظت از اطلاعات جمع آوری شده استفاده می کند و بازدیدکنندگان چطور می توانند اطلاعاتشان را تغییر دهند و یا حذف کنند برای جلب اطمینان بازدیدکنندگان و خریداران حایز اهمیت است. در این راستا دارندگان برخی از وبسایتها سیاست مربوط به حریم خصوصی خود را توسط برخی موسسات معتبر و مورد اطمینان تایید و از آنها گواهی اعتبار دریافت می کنند. اکثر این موسسات بازدیدکنندگان را مطمئن می سازند که سیاست مربوط به حریم خصوصی آن وبسایت کاملاً بی طرفانه و عادلانه تهیه شده است. از جمله این موسسات می توان به TRUSTe و یا Ponemon اشاره کرد که به عنوان نمونه سیاست مربوط به حریم خصوصی شرکت eBay را تحت پوشش خود قرار داده اند.

یکی دیگر از راههای جلب اطمینان مشتری در یک وبسایت این است که آن وبسایت تعهد می کند که در صورت عدم رضایت مشتری پول وی را بازگرداند و این نشان دهنده اطمینان فروشنده به کالای خود است و اینکه چیزی برای پنهان کردن وجود ندارد. این امر باعث می شود که مشتری هیچ گونه مخاطره ای در خرید کالا به خود راه ندهد زیرا هیچ گونه ضرری متوجه وی نخواهد بود.



انجمن کامپیوتر شمال خوزستان

<http://www.AnjomanCo.Com>

تمامی این راه حلها نیز می توانند برای این امر در کشور ما راهگشا باشند اما با توه به شرایط فرهنگی خاص موجود در کشور ما که مشتریان می بایست خود کالا را دیده و ممکن است در صورت عدم رضایت دوباره برگشت داده شود و اینکه این ویژگی هرگز در خرید های اینترنتی میسر نمی شود لذا انجمن کامپیوتر بر آن شد تا با راه اندازی سیستم اعتماد الکترونیکی کمکی را در زمینه تجارت الکترونیک و کار آفرینی بر پایه آنرا گسترش دهد. چرا که لازمه یک کار خوب اعتماد خوب است. در این سیستم ما می توانید سابقه تمامی فروشندگان را با جزییات خرید مشاهده نمایید که این خود به مشتری میزان اعتبار و اهمیت یک فروشگاه را می رساند.

اهداف ما از راه اندازی سیستم اعتماد الکترونیکی به قرار زیر است:

- 1- حمایت از تجارت الکترونیک و کارآفرینی IT
- 2- حمایت از حقوق مشتریان و ایجاد اعتماد
- 3- حمایت از حقوق فروشندگان و افزایش فروش

به منظور عضویت در شبکه Etrust شما می توانید فرم زیر را پر نموده و به آدرس زیر ارسال نموده تا در ادامه یک کد به منظور دریافت اطلاعات هر خرید ما به مدیر فروشگاه ارائه می دهیم که در پایان هر خرید شماره خرید و مبلغ خرید به همراه تعداد کالای خریداری و ساعت و تاریخ خرید را نگهداری می کند. و در نهایت بررسی اینکه آیا فرد جنس مورد نظر را دریافت نموده است و رضایت از خرید دارد یا خیر؟ که تمامی این اطلاعات بصورت کامل تحت اختیار کاربران آن سایت قرار می گیرد.

حمید مهدی

انجمن کامپیوتر شمال خوزستان

Ham_meh2002@yahoo.Com



تفاهم نامه

E-Trust

اعتماد الکترونیکی

این تفاهم نامه مابین آقای به نمایندگی از انجمن کامپیوتر شمال خوزستان و همچنین آقای / خانم به نمایندگی از طرف منعقد می گردد.

به موجب این تفاهمنامه انجمن کامپیوتر شمال خوزستان موظف به پیاده سازی سیستم اعتماد الکترونیکی به منظور ارائه عملکرد سایت مذکور در اختیار کاربران آن سایت می باشد و شرایط برای هر دو طرف به قرار زیر می باشد:

- 1- صداقت در زمینه نگهداری و ارائه اطلاعات صحیح به کاربران از سوی طرفین
- 2- ارائه کدهای لازم از سوی انجمن کامپیوتر جهت درج در سایت مبدا
- 3- درج کدهای انجمن در سایت از سوی سایت مبدا
- 4- کدهای ارائه شده تحت هیچ شرایطی بر روی عملکرد سایت نباید تاثیری داشته باشد.
- 5- اساس این تفاهم بر پایه صداقت می باشد.
- 6- این تفاهم نامه هیچگونه مبنای حقوقی ندارد و داخلی می باشد.

مدیر سایت

امضاء

انجمن کامپیوتر شمال خوزستان

امضاء