

## Бүлэг 8: Цахим худалдааны системүүд

### Судлах зүйлс

- И-худалдааны үндсэн төрлүүд ба хөгжлийн чиг хандлагууд
- И-худалдааны системийн үндсэн процессууд ба тэдгээрийг и-худалдааны хэрэглээнүүдэд нэвтрүүлэх нь
- И-худалдаанд амжилт олоход шаардлагатай үндсэн хүчин зүйлсүүд Вэб дэлгүүрт тавигдах шаардлагууд.
- Хэд хэдэн төрлийн и-худалдааны зах зээл ба тэдгээргийн бизнесийн үнэ цэнэ
- И-худалдааны clicks and bricks хувилбаруудын үр өгөөж ба зохицол



## 1-р хэсэг: Цахим худалдааны суурь ойлголтууд

### Цахим худалдааны тухай

И-худалдаа нь өрсөлдөөний хэлбэр, үйл ажиллагааны хурд, хэрэглэгчээс байгууллагуу эсвэл байгууллагаас нийлүүлэгчрүү чиглэсэн харилцаа холбоо, бүтээгдэхүүн болон төлбөр тооцооны арга хэлбэрийг өөрчилсөөр байна.

Цахим худалдаа (E-commerce) нь 1990-ээд оны дунд үеэс эхэлсэн бөгөөд өдгөө улам боловсронгуй болон хөгжсөөр байна. И-худалдаа гэдгийг явцуу утгаар нь авч үзэх юм бол интернэтийн сүлжээгээр дамжуулан бараа худалдах, худалдан авах үйл явц юм.

#### Дэлхийн худалдааны байгууллага (WTO)-аас цахим худалдааг анх 1998 онд тодорхойлсон:

Цахим худалдаа буюу цахим арилжаа нь “цахим хэрэгслээр бараа, үйлчилгээг үйлдвэрлэх, түгээх, зах зээлд гаргах, борлуулах, хүргэх ажлыг” хэлнэ гэж тодорхойлдог (1998). Цахим худалдааны гүйлгээ нь аж ахуйн нэгж, өрх, хувь хүмүүс, төрийн болон олон нийтийн, хувийн байгууллагуудын хооронд байж болно.

#### Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн байгууллага (OECD)-ын 2011 онд тодорхойлохдоо:

Цахим худалдааны гүйлгээ нь захиалга хүлээн авах, байршуулах зорилгоор тусгайлан боловсруулсан компьютерын сүлжээгээр бараа, үйлчилгээг худалдах, худалдан авах үйлдэл юм. Бараа, үйлчилгээг эдгээр аргаар захиалах боловч бараа, үйлчилгээний төлбөр болон эцсийн хүргэлтийг онлайнар хийх албагүй. Цахим худалдааны гүйлгээ нь аж ахуйн нэгж, өрх, хувь хүмүүс, төрийн болон нийтийн, хувийн байгууллагуудын хооронд байж болно

Өнөөдөр ихэнх байгууллагуудын хувьд Цахим худалдаа нь зөвхөн бүтээгдэхүүнийг онлайнар худалдах ба худалдан авахаас илүү үйл ажиллагаа, процессийг агуулж байна. Бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хөгжүүлж боловсруулах, сурталчлах, борлуулах, хүргэж өгөх, үйлчлэх ба төлбөр тооцоо хийх зэрэг бүхий л онлайн процесс интернетийн сүлжээгээр холбогдсон глобал зах зээл дээр хийгдэж байна.

### Цахим худалдааны хамрах хүрээ



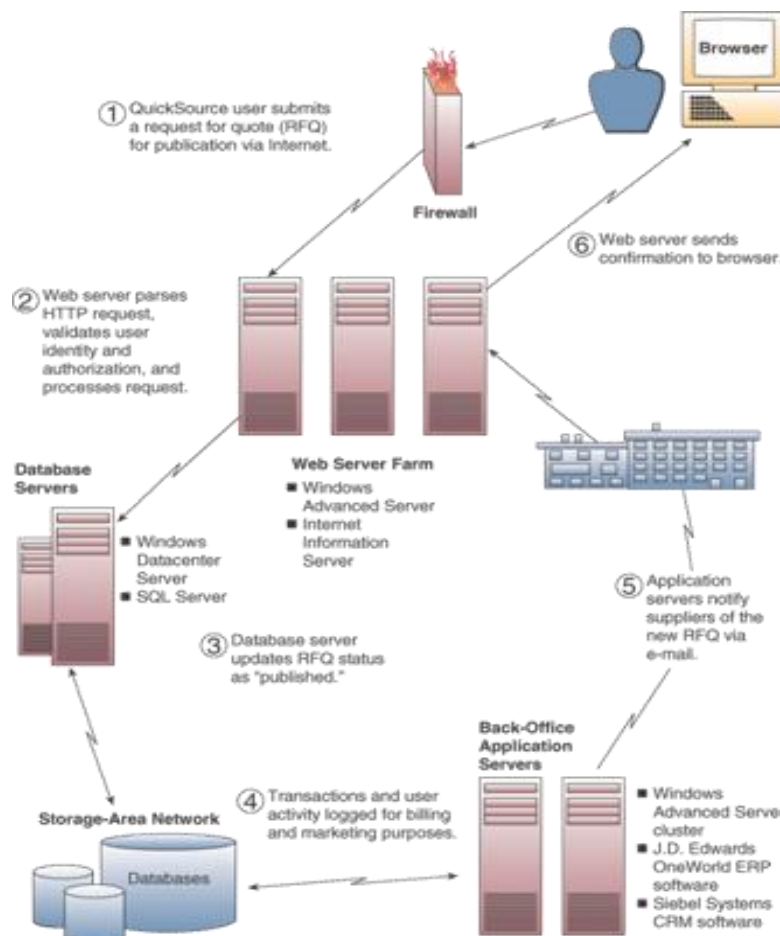
Зураг 1. И-худалдаа ны процесс

Зураг 1-т үзүүлснээр байгууллагын худалдах, худалдан авах болон маркетингийн үйл ажиллаганууд нь хэрхэн хоорондоо хамааралтай байдгыг харуулсан байна. Интернэтийн технологид суурилсан И-худалдаа ны хувьд байгууллага худалдагч эсвэл худалдан авагч аль нь ч байх боломжтой бөгөөд И-

худалдаа ны хэрэглээ болон үйлчилгээ нь маркетинг, шинэ бүтээгдэхүүн үйлчилгээ, ажил гүйлгээ боловсруулалт, хэрэглэгч болон бүтээгдэхүүнд зориулсан нэмэлт үйлчилгээг боловсронгуй болгон сайжруулахад чиглэгдэж байна. Жишээлбэл: И-худалдаа нь интерактив маркетинг, захиалга, төлбөр тооцоо хэрэглэгчдийн тусламж үйлчилгээг өөрийн каталог болон вэб сайтаараа дамжуулан хэрэгжүүлэх боломжтой. Гэхдээ И-худалдаа нь мөн э-бизнесийн үйл ажиллагаануудыг агуулж байдаг.

**И-худалдааны технологиуд**

И-худалдаа нд ямар технологиуд шаардлагатай вэ? Ихэнх мэдээллийн технологиуд болон интернэтийн технологи хамгийн чухал үүргийг гүйцэтгэнэ. Доорх зургаар И-худалдаа ны технологиудыг дүрслэн харуулсан байна.



Зураг 2. Э-худалдааны бүтэц

1. QuickSource-ийн хэрэглэгч интернэтээр дамжуулан захиалгын хүсэлт илгээдэг
2. Вэб сервер http хүсэлтийг шинжлэн хэрэглэгчийг баталгаажуулан ирсэн хүсэлтийг тодорхойлон, албан ёсны зөвшөөрлийг олгодог.
3. Өгөгдлийн сангийн сервер хэрэглэгчийн хүсэлтийн статусыг “хэвлэгдсэн” болгон өөрчилнө.
4. Төлбөрийн болон маркетингийн зорилгоор ажил гүйлгээ болон хэрэглэгчдийн үйлдлийг бүртгэж авна
5. Серверээс нийлүүлэгчрүү мэйлээр дамжуулан шинэ хүсэлт ирсэн тухай мэдээллэнэ.
6. Вэб серверээс интернэт хөтөч буюу броузерлуу баталгуужуулсан мэдээллийг илгээнэ.



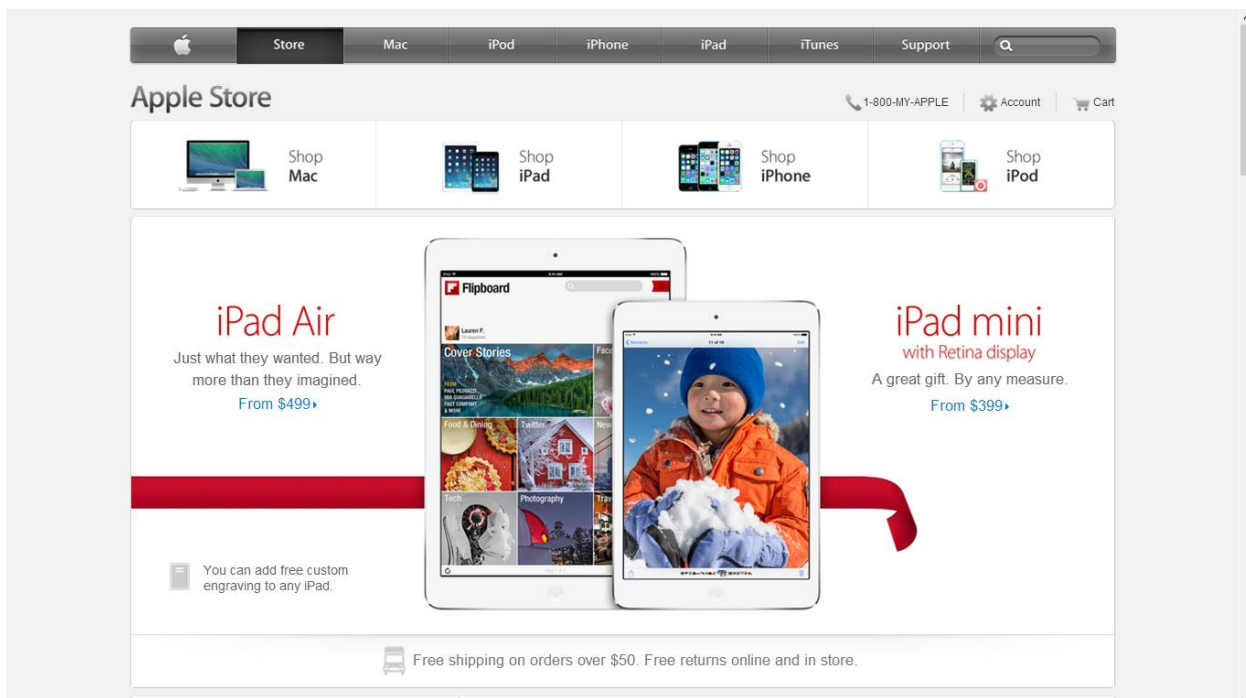
## И-худалдаа ны төрлүүд

И-худалдаа ны олон төрлүүд байдаг хэдийн үндсэн 3 төрөл нь байгууллагуудын дунд өргөн тархсан байдаг. Эдгээр нь B2C, C2C, B2B гэсэн төрлүүд бөгөөд мөн засгийн газрын оролцоо бүхий нэмэлт төрлүүдийн талаар мөн дурдах болно.

### Бизнэсээс хэрэглэгч рүү (B2C) төрөл:

Тодорхой нэг бизнесийн байгууллага дундын ямар нэгэн зуучлагчгүйгээр хэрэглэгчдэд өөрийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг интернэт болон бусад технологиор дамжуулан шууд борлуулах үйл ажиллагаа юм. Энэ И-худалдаа ны төрөлд бизнесийн байгууллага өөрийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг борлуулахын тулд сэтгэл татам электрон зах зээлийг хөгжүүлэх ёстой. Жишээ нь олон байгууллагууд И-худалдаа ны вэбсайтуудыг санал болгодог бөгөөд энэ нь виртуал лангуу, мултимедиа каталогиуд, шууд захиалгын боловсруулалт, аюулгүй электрон төлбөр тооцооны системүүд болон онлайн тусламжийн үйлчилгээгээр хангадаг. И-худалдаа нь зах зээл дээр уламжлалт бизнесийн байгууллагуудтай өрсөлдөн хэрэглэгчдэд бүтээгдэхүүн үйлчилгээг шууд санал болгон борлуулдаг.

*Бидний мэдэх Amazon компани анх 1995 онд байгуулагдахад зах зээл дээр ижил төрлийн үйл ажиллагаа явуулдаг Walden Books, Barnes & Nobles гэх мэт өрсөлдөгч байгууллагууд байсан. Тиймээс Amazon нь АНУ-н зах зээлд вэб сайтаар дамжуулан төрөл бүрийн бараа бүтээгдэхүүн зарж эхлээд олон улсын зах зээлд нэвтрэх хүртлээ 8 жилийн турш ашиггүй ажилласан байна.*



Зураг 3. Apple Inc э-худалдааны вэбсайт

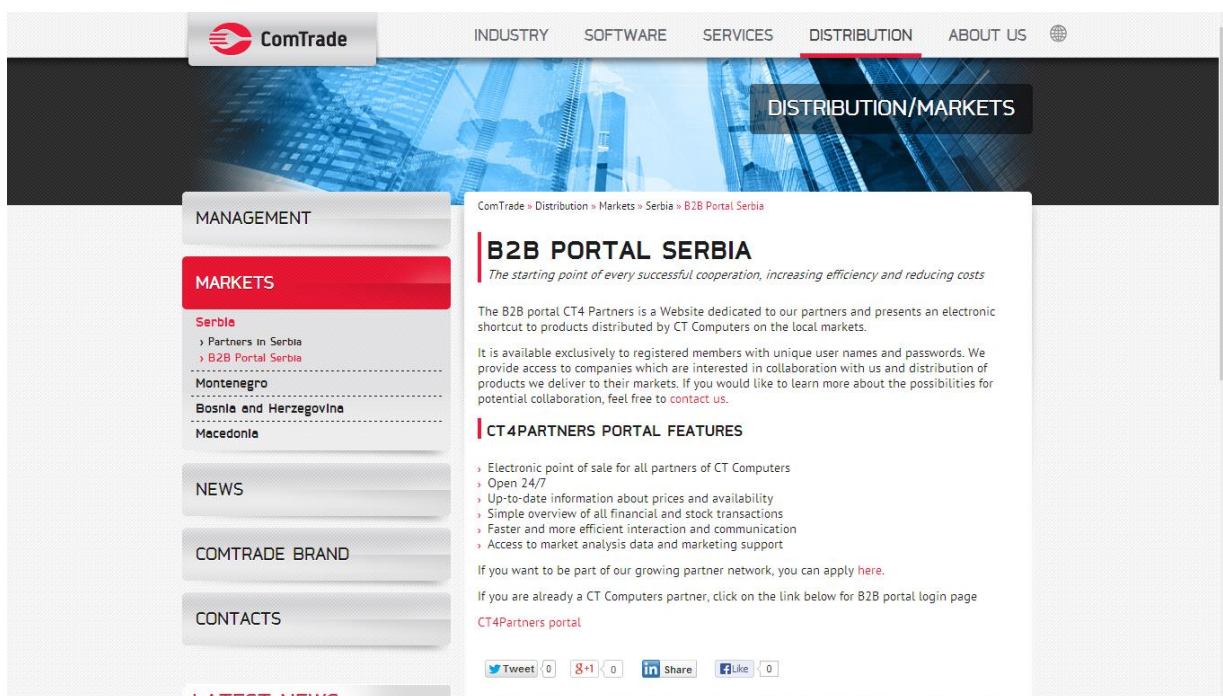
Хэдийгээр И-худалдаа ны борлуулалт нь нийт борлуулалтын 3.4%-ийг төлөөлдөг хэдий ч борлуулалт 3 дахин өссөн байна. Энэхүү огцом өсөлтийн бол шалтгаануудын нэг нь хэрэглэгчид ном, сонин, нислэгийн тасалбар, зочид буудлын өрөө захиалга гэх мэт маш олон бараа үйлчилгээнүүдийг вэбээр дамжуулан худалдан авах нь хамаагүй хямд байгааг олж харсан байна. Зөвхөн захиалга хийхээс илүүтэйгээр хэрэглэгчдэд олгож байгаа хамгийн том давуу тал бол бүтээгдэхүүн үйлчилгээний үнэ, онцлог болон үнэ цэнийг харьцуулах боломжийг олгож байгаа явдал юм.



Мөн байгууллагаас хэрэглэгчрүү чиглэсэн үйл ажиллагааны хувьд дундын 3 дагч этгээд байх шаардлагагүй учраас гарах зардал бага байх бөгөөд энэ нь хэрэглэгчийн гар дээр бага үнийг санал болгох таатай нөхцлийг бүрдүүлж байдаг. Бидний мэдэх компьютер үйлдвэрлэгч томоохон компани болох DELL хэрэглэгчидээ маш шинэлэг үйлчилгээг санал болгосон бөгөөд хэрэглэгч вэбээр дамжуулан өөрийн хүссэн эд ангиудыг сонгосны дараа DELL тухайн компьютерийг угсарч бэлэн болгоод 5 өдрийн дотор хүргэж өгөх болсон байна. Энэ мэтийн олон төрлийн шинэлэг үйлчилгээнүүдийг өөрсдийн онлайн худалдааны системд нэвтрүүлэн хэрэглэгчдийг татах төрөл бүрийн хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх болсон байна.

### Бизнесээс бизнесрүү (B2B) төрөл:

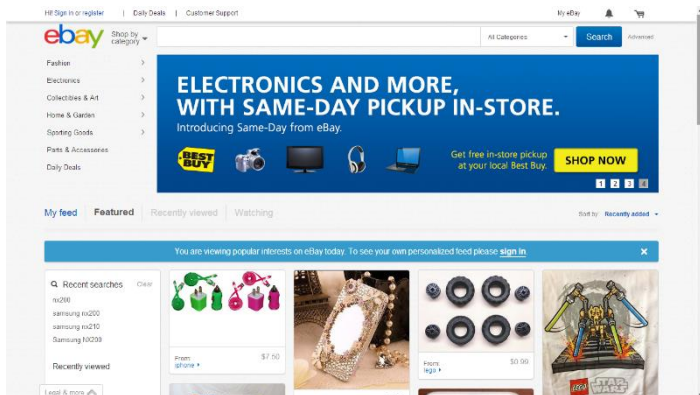
B2B төрлийн И-худалдаа нь бизнесийн байгууллагуудын хоорондын арилжаа солилцоо байдгаараа онцлог юм. Нөгөө талаар бизнесийн түншүүдийн харилцааг илүү үр дүнтэй болгоход маш том үр нөлөөтэй байдаг. Энэ төрлийн Цахим худалдаа нь байгууллагууд хоорондын э-бизнесийн зах зээл



Зураг 4. ComTrade B2B portal serbia

болон шууд маркетингийн холбоосуудыг холбож байдаг. Маш олон байгууллагууд өөрсдийн нийлүүлэгч болон бизнесийн хэрэглэгчдэд аюулгүй найдвартай интернэт, экстранет И-худалдааны каталогиуд бүхий вэб сайтуудыг санал болгодог. Мөн хамгийн чухал нь B2B Цахим худалдааны порталууд нь бизнесүүдэд үнэ хаялцуулах болон солилцоо хийх зах зээлийг бүрдүүлж байдаг.

### Хэрэглэгчээс хэрэглэгчрүү C2C төрөл:



Зураг 5. Ebay. C2C худалдааны вэбсайт

Хэрэглэгч өөрийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг бусад хэрэглэгчидтэй холбогдон шууд борлуулах эсвэл худалдан авах боломж бүхий И-худалдаа ны төрөл юм. Энэ нь маш ухаалаг бизнесийн шийдэл болсон бөгөөд хэрэглэгчид ч маш таатай хүлээн авч энэ төрлийн бизнес хурдацтай газар авсан юм. Хэрэглэгчдийн хувьд ийм том зах зээлийн сувгаар дамжуулан өөрийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг бусад хүргэх, сурталчлах зэрэг нь томоохон боломжийг олгож байна хэмээн үзсэн байна. Ebay бол энэ төрлийн зах зээлийн хамгийн

том төлөөлөгч бөгөөд 1995 онд анх байгуулагдан өдгөө хүмүүсийн хамгийн сайн мэдэх вэб сайт болтлоо хөгжиж чаджээ. C2C И-худалдаа ны төрлийг “хар зах” гэх мэтээр нэрлэх нь байдаг бөгөөд маш олон ийм төрлийн бизнес эрхэлдэг байгууллагууд байдаг. Гэвч тэдгээр нь тус тусын онцлогтой зарим нь өөрсдийн хэрэглэж байсан бүтээгдэхүүнийг хямд үнээр борлуулах, бартерийн худалдаа хийх гэх мэтээр хамгийн түгээмэл хэрэглээ нь бага орлоготой хүмүүс болон оюутан залуусын дунд байдаг байна. Тиймээс [www.EachNet.com](http://www.EachNet.com) гэх мэт зарим сайтууд хэрэглэгчдэд өөрсдийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хэрхэн сурталчилж хүмүүст хүргэх талаар зөвлөгөөг ч өгдөг болсон байна.

### Э-засгийн газар (G2C), (G2B):

Засгийн газар үйл ажиллагааныхаа үр ашиг, бүтээмж болон иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор тоон технологийг ашиглах үйл явц юмыг э-засгийн газар гэнэ. Т-И(G2C) үйлчилгээ нь нийгэмд буюу иргэдэд мэдээлэл түгээх үйлчилгээг агуулдаг бол Т-Б(G2B) нь бизнес эрхлэгчид ба төр хоорондын янз бүрийн үйлчилгээг хэлнэ. Засгийн газрын мэдээллийн систем, интернет хэрэглээнд суурилсан иргэдийн мэдээллийн хандалт болон нэг цонхны онлайн портолын үйлчилгээг цахим Т-И-ийн үйлчилгээ нь тодорхойлогддог. Уг портал дараах иргэдийн үйлчилгээг хангана:

СОНГОГЧДЫН НЭРНИЙ ЖАГСАЛТЫН ЦАХИМ САНГААС СОНГОГЧДЫН ХУВИЙН МЭДЭЭЛЛИЙГ НЯГЛАН ШАЛГАХ ПРОГРАМ [2012.06.06]

2012.06.14 12-р ТӨЙРГИЙН 42-р ХЭСГИЙН ХОРОО [ПРОГРАМ ТҮГЖИГ ДЭЭГҮЙ] 09:21:17

| №    | Регистр №  | Эцэг (эх)-ийн нэр | Нэр         | Нас | Хүйс    | Иргэний үнэмлэх № | Баг/Хороо       | Хороолол      | Хотхон      | Гуда    | Нэмэгдсэн | Засагдсан | Хасагдсан | Зөврийн хайрцаг | Бүртгэгдсэн |
|------|------------|-------------------|-------------|-----|---------|-------------------|-----------------|---------------|-------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-------------|
| 1    | хл88032312 | Батсүх            | Батарзэнэ   | 24  | Эрэгтэй | у60586476         | 1-р баг, Дал... | 15-р хороолол |             |         |           |           |           |                 |             |
| 2    | хл59020191 | Төвжид            | Ганбат      | 53  | Эрэгтэй | у60571127         | 1-р баг, Дал... | 15-р хороолол |             |         |           |           |           |                 |             |
| 3    | хл60020565 | Доржсэнд          | Энхтуяа     | 52  | Энэгтэй | у61119578         | 1-р баг, Дал... | 15-р хороолол |             |         |           |           |           |                 |             |
| 4    | хл82111171 | Ганбаатар         | Нэнхлүл     | 30  | Эрэгтэй | у61128697         | 1-р баг, Дал... | 15-р хороолол |             |         |           |           |           |                 |             |
| 5    | хл80053016 | Болд              | Нэнхадаргал | 32  | Эрэгтэй | у60741064         | 1-р баг, Дал... | 15-р хороолол |             |         |           |           |           |                 |             |
| 6    | пс81059511 | Нэнхсүрэн         | Нэнхдалай   | 31  | Эрэгтэй | у60726964         | 1-р баг, Дал... |               |             | нонос 1 |           |           |           |                 |             |
| 7    | чл54050412 | Нэнхсайхан        | Лувсанжав   | 58  | Эрэгтэй | у60045168         | 1-р баг, Дал... | 13 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 8    | рл90052314 | Эрдэнэцэгт        | Энхцэцэгт   | 22  | Эрэгтэй | хл8224615         | 1-р баг, Дал... |               |             |         |           |           |           |                 |             |
| 9    | бл83060815 | Эрдэнэ            | Болат       | 29  | Эрэгтэй | у611191406        | 1-р баг, Дал... | 15 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 10   | шл87062319 | Баярсайхан        | Баянсүрэн   | 25  | Эрэгтэй | у60578627         | 1-р баг, Дал... | 15 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 11   | өл88042416 | Энхбаатар         | Энхсансар   | 22  | Эрэгтэй | у61165223         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 12   | нл84980229 | Бямбаасүрэн       | Нарантуяа   | 22  | Энэгтэй | у61149814         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 13   | пл89032033 | Батбаяр           | Сүндуй      | 23  | Эрэгтэй | у60720785         | 1-р баг, Дал... |               |             | 1 хошуу |           |           |           |                 |             |
| 14   | ул89112777 | Ганболд           | Санжаа      | 23  | Эрэгтэй | у60713613         | 1-р баг, Дал... | 13 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 15   | шл79042801 | Оюунбаяр          | Оюунгарал   | 22  | Энэгтэй | у60694070         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 16   | шл72102417 | Содном            | Баатар      | 22  | Эрэгтэй | у60086791         | 16-р хороо      |               | 72-р хотхон |         |           |           |           |                 |             |
| 17   | өл76110709 | Энхэрхадгал       | Энхсайхан   | 22  | Энэгтэй | у60103088         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 18   | шл47041507 | Авирчид           | Доржсүрэн   | 22  | Энэгтэй | у60041830         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 19   | хл73022411 | Данчинсүрэн       | Жавхлан     | 22  | Эрэгтэй | у60616391         | 16-р хороо      |               | 72-р хотхон |         |           |           |           |                 |             |
| 20   | чл46070159 | Эрдэнэбол         | Бор         | 22  | Эрэгтэй | у60013125         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 21   | ул71117404 | Баянхонгор        | Лолмын      | 33  | Энэгтэй | у60640710         | 16-р хороо      | 16 хороолол   |             |         |           |           |           |                 |             |
| 3188 |            |                   |             |     |         |                   |                 |               |             |         | 2         | 2         | 2         | 9               | 0           |

Зураг 6. Сонгуулийн систем

- Төрөл бүрийн зөвшөөрөл, сертификат олгох үйл ажиллагаа
- Эрх зүйн орчин ба захиргааны мэдэгдэл, хууль тогтоох мэдээлэл
- Нийгмийн халамж олголт ба татварын буцаалтыг багтаасан төлбөрийн үйлчилгээ
- Цахим сонгууль өгөх, нийтийн хэлэлцүүлэг хийх

Оршин суугчдын бүртгэл, үл хөдлөх хөрөнгө, тээврийн хэрэгсэл, татвар болон даатгалын нэгдмэл байх шаардлагатай өгөгдлийн сангаар нийтийн мэдээллийн түгээх систем болон иргэний портал тодорхойлогдоно. Бизнесийн үйл ажиллагаанд нэг-зогсоол нэг-цонхны үйлчилгээний хэлбэрээр цахим Т-Б үйлчилгээ хийгддэг. Нийтийн үйлчилгээний төлбөр, зарим татвар төлөлтийн үйлчилгээнүүд ба худалдан авалт, арилжаанд оролцох буюу бараа нийлүүлэлт зэрэг цахим арилжааны үйлчилгээнүүдийн үйлдвэрлэлийн мэдээлэл, төрийн байгууллагын удирдлагын түвшний ажил хэргийн холбоог агуулсан үйлчилгээнүүд нь далд байдаг. (Ли, 2009)

### **“Засгийн газрын удирдлагын мэдээллийн системийн хэрэглээ” Камбожид дахь GAIS төсөл**

*GAIS нь Камбожийн засгийн газрын үйлчилгээний шинэчлэлийг хурдасгахад мэдээлэл холбооны технологийг хэрэгжүүлэх урдаа барьж буй төсөл юм. 2000 оны 8 дугаар сард мэдээлэл холбооны технологийн хөгжлийн үндэсний газар GAIS-ийг хэрэгжүүлэхийг нэн даруй зөвшөөрсөн. GAIS-ийн хэрэглээ нь 4 үндсэн хэсэгтэй :*

1. *Цахим системийн сайжруулалт - Үйлчилгээнд и-мэйл, баримт бичгийг хялбар байдлаар солилцох, баримт бичгийг цэгцлэх, шуудангийн мэдээллийг хялбаршуулах;*
2. *Үл хөдлөх хөрөнгийн бүртгэл - Өмч, эзэмшигчийн шилжүүлэг, татвар болон бусад мэдээллийг агуулах, баримтжуулах*
3. *Хүн амын бүртгэл - Оршин суугчид, гэр бүлийн гишүүдийн шилжилтхөдөлгөөн, боловсрол, хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал, ноогдуулсан болон төлсөн татварын талаарх үндсэн мэдээллүүдийг агуулах, баримтжуулах;*
4. *Тээврийн хэрэгслийн бүртгэл – Оршин суугчдын үндсэн өгөгдөл болох гэр бүл, боловсрол, ажлын байр, татвар;*
5. *Тээврийн хэрэгсэл, түүнийг эзэмшигч, бүртгэлийн явц, эзэмшигчийн шилжүүлэг, үзлэгийн мэдээлэл, ноогдуулсан болон төлсөн албан татварын мэдээлэл ба бусад мэдээлэл агуулах баримтжуулах*

*Төсөл нь 27 яамд, төрийн нарийн бичгийн газар, Phnom Penh хотын захиргаа зэрэгт дээрх үндсэн 4 чиглэлийг сүлжээ байдлаар хамарсан. Төслийн үйл ажиллагааны явцад засгийн газрын салбаруудын мэдээллийг цахим мэдээлэлтэй холбосноор бүртгэл болон бичиг баримттай холбоотой үйл ажиллагааны үр ашгийг дээшлүүлэх зорилготой. Төсөл нь бүхэлдээ Камбожийн мөрөөдлийн засгийн газрыг байгуулах зорилготой. GAIS төсөл нь мөн тээврийн хэрэгсэл болон бусад өмчтэй холбоотой хулгайн гэмт хэргийн эсрэг үйлчилсэн. Үүний үр дүнд тээврийн хэрэгслийн хулгай нилээд буурсан. Учир нь хулгайлагдсан тээврийн хэрэгсэл дахин бүртгэгдэх боломжгүй бөгөөд энэхүү систем нь мөн бүртгэлийн өөрийн өртгийг бууруулаад зогсохгүй үүнд шаардагдах цаг хугацааг ч хэмнэж байсан. GAISийг хэрэгжүүлэхээс өмнө бүртгэлийн төлбөр 20000-50000 вон байсан ба энэ нь үйлчилгээний нэмэлт зардал юм. GAIS-ийг хэрэглэснээр энэхүү нэмэлт төлбөрийг төлөх шаардлагагүй болох юм. GAIS төсөл 2004 оны 10 сард туршилтын байдлаар эхэлсэн. Дараагийн төсөл болох орон нутгийн удирдлагын мэдээллийн системийн талаарх төсөл бусад хот мужуудын*



турилагыг ашиглан хэрэгжүүлэх үе шатандаа явж байгаа юм. Эх сурвалж: Leewood Phu, Cambodia: The road to e-governance (Bangkok: UNDP-APDIP, 2005), (Ли, 2009)

## И-худалдааны онцлог

### Нүдэнд үл үзэгдэх үйл явц.

- Текст болон тоон мэдээллийг дамжуулахад ашиглаж буй тооцоолол нь нүдэнд үл үзэгдэх байдлаас үүдэлтэй.
- Хэрэглэгч нь компьютертоо итгэж, зөв үйлдэл хийнэ, үйлдэл хийх бүртгээ ижил аргаар хийнэ гэж итгэдэг

### Технологийн хурдацтай хөгжил.

- Технологийн үйл ажиллагаа, эрсдэлийн талаар өнөөдөр ойлгож байгаа зүйл маргааш өөр болсон байх магадлалтай юм.

### Хууль, эрх зүйн эргэлзээ.

- Хэрэглэгчид онлайнаар худалдаж авсан зүйл болон өөрт нь ирсэн зүйл нийцэж байгаа эсэх, хэрэв ирсэн бүтээгдэхүүн нь муу байвал онлайн худалдаачид ямар нэгэн арга хэмжээ авч чадах эсэх талаар эргэлздэг.

### Хувийн мэдээллийг буруугаар ашиглах.

- Хувийн мэдээллийг цуглуулах, ашиглах, задруулахыг зөвшөөрөгдөх хэмжээнд байлгах талаарх хуулийн хэмж хэмжээнд хүн бүр итгэдэггүй.

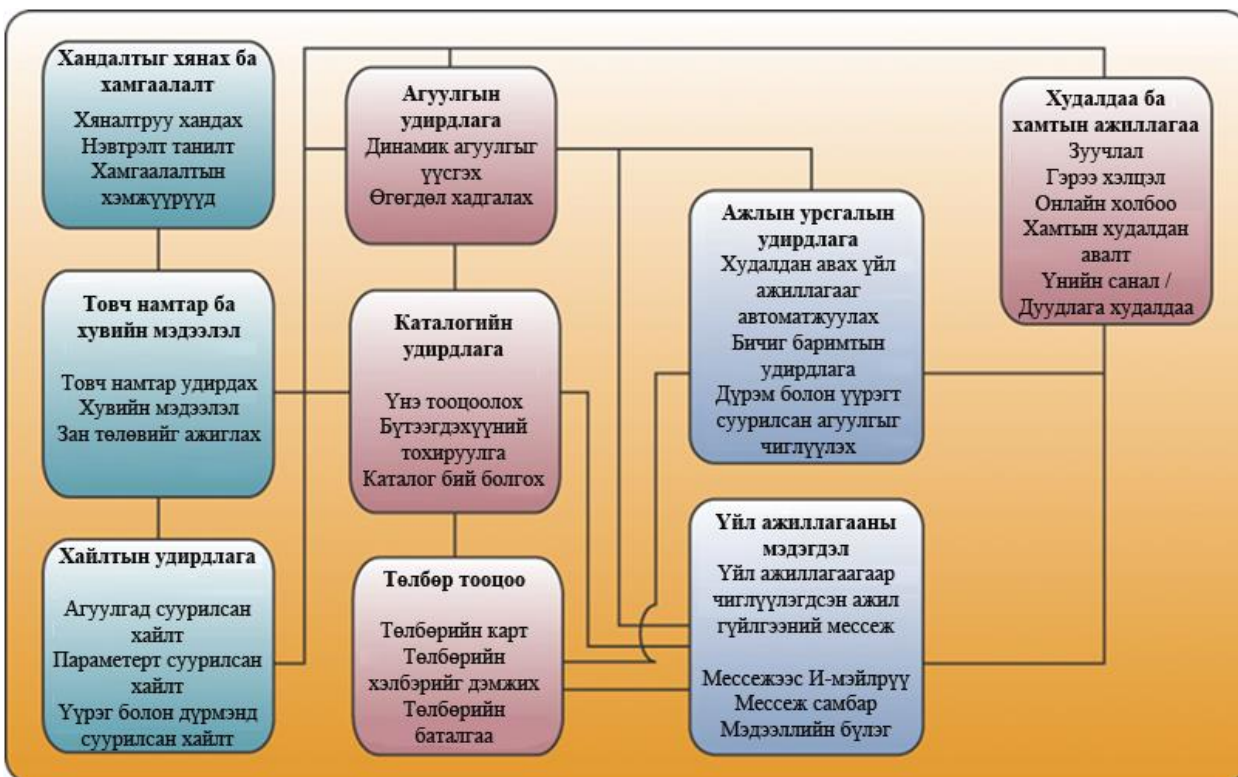
### Өөр өөр газар өөрийн арга барил ба журамтай.

- Цахим мэдээлэл нь хилээр амархан дамждаг боловч түүний эрх зүйн байдлыг тодорхойлсон журам нь газар бүрд өөр бөгөөд гадаадын журмыг хүлээн зөвшөөрч мөрдөхийг зохион байгуулахад хүндрэлтэй. Түүнчлэн, маргааныг шийдвэрлэх арга замууд нь өөр өөр байдаг.



## И-худалдааны үе шат болон процессууд

И-худалдаа нь маш олон процессуудыг хамруулсан үйл явц бөгөөд тэдгээр процесс болгон тодорхой үнэ цэнэ ач холбогдлыг шингээсэн байдаг. Амжилттай И-худалдаа ны системүүдийн хувьд хэрэглэгчид борлуулалтын явцдаа туршлага олж авах боломжоор хангах чадвартай байх ёстой. И-худалдаа ны хамгийн чухал зүйл бол хэрэглэгчдийг тухайн системд хурдан зохицон ажиллахаар зохион байгуулах хэрэгтэй бөгөөд мөн хэрэглэгчийн эрэлт хүсэлтийг дагуу хүссэн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хайх, харьцуулах гэх мэт уламжлалт бизнесийн үйл ажиллагааг хийх боломж хэрэгслээр хангаж өгөх явдал юм.



Зураг 7. И-худалдаа ны процессууд

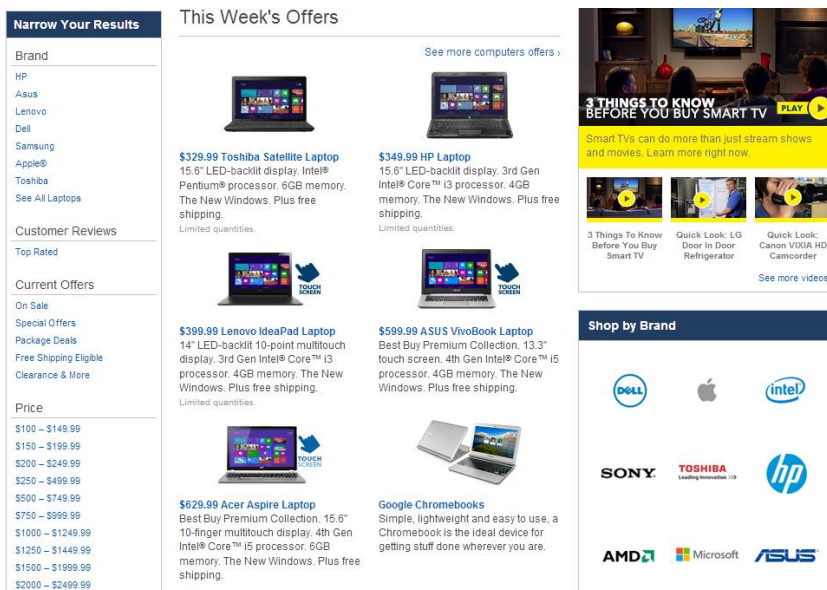
1. **Хандалтыг хянах болон хамгаалалт:** И-худалдааны үйл ажиллагаа нь хоёр талын харилцан итгэлцэл дээр тулгуурлан, тодорхой хяналт болон хамгаалалтын технологиудын тусламжтайгаар явагддаг бизнес юм. Хэрэглэгчдийг мөн эсэхийг нь баталгаажуулах, хандах эрх олгох, хамгаалалтын хэрэгслүүдийг дагаж мөрдүүлэх замаар И-худалдаа ны ажил гүйлгээнд оролцож буй түншүүдийн хооронд хоёр талын итгэлцэл ба хамгаалагдсан, аюулгүй хандалтыг тогтоох ёстой. Тухайн сайтын хэр зэрэг найдвартай баталгаатай гэдгээс хамааран хэрэглэгчид өөрсдийн дансны мэдээллийг \мөнгийг\ байршуулдаг. Хамгийн энгийн арга бол хэрэглэгч И-худалдаа ны сайтуудруу өөрсдийн нэр нууц үгийн тусламжтайгаар нэвтрэх эрхтэй байдаг. Гэвч энэ нь төдийлөн баталгаатай биш учраас мэдээллийн урсгалын аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор шифрлэгдсэн түлхүүр<sup>1</sup>, тоон үнэмлэх болон гарын үсэг гэх мэт технологиуд хөгжүүлэгдсэн байдаг. Энэ нь тухайн хэрэглэгч өөрийн зөвшөөрөгдсөн эрхээр дамжуулан худалдан авалт хийх, бусад хэрэглэгчдийн мэдээлэлрүү хандах боломжгүй байхаар зохион байгуулахад ашиглагдаж байгаа технологиуд юм. Мөн өөр олон төрлийн хамгаалалтын процессууд байдаг бөгөөд хакерын халдлага, нууц үг, кредит картны дугаарыг хулгайлах,

<sup>1</sup> encryption



системийг уналтанд оруулах гэх мэт олон эрсдлүүдээс хамгаалах зорилготой юм. Энэ талаар 11р бүлэгт илүү дэлгэрэнгүй үзэх болно.

2. **Электрон төрхийг бий болгох ба хувь хүнд зориулах:** Хэрэглэгчийн болон түүний вэб сайтын зан төлөв, сонголтуудын талаарх өгөгдлүүдийг цуглуулж хэрэглэгчийн шинж чанарууд ба дуртай зүйлүүдийн талаарх электрон төрх буюу үзүүлэлтүүдийг бий болгоно. Хэрэглэгчийн үзүүлэлтүүд нь хэрэглэгчийг танихад хэрэглэгдэхээс гадна, сайтын агуулгыг тухайн хүнд зориулсан бүтээгдэхүүний саналууд ба сурталчилгаатайгаа санал болгоход хэрэглэгдэнэ. Тиймээс И-худалдаа ны сайт нь нэгээс нэг рүү чиглэсэн сурталчилгааны стратегийг хэрэгжүүлэхэд хамгийн тохиромжтой нөхцлийг бүрдүүлж өгдөг. Өөрөөр хэлбэл танд зориулсан маркетингийн үйл ажиллагаа явуулахын тулд таны талаарх мэдээллийг байнга цуглуулж байдаг.
3. **Хайлтын удирдлага:** И-худалдаа ны сайтад байршуулсан олон мянган бараа бүтээгдэхүүнээс хэрэглэгч яг өөрийн хэрэгцээ шаардалагад тохирсон бараагаа олоход нэлээд хүндрэлтэй байдаг. Тэгвэл хайлтын процессууд нь хэрэглэгчдийн худалдан авах эсвэл үнэлж дүгнэхийг хүсэж байгаа тодорхой бүтээгдхүүн эсвэл үйлчилгээг хайж олоход нь тусална. Компаниуд өөрийн хайлтын системдээ заримдаа Google, Requisite-н технологиудыг худалдан авч ашигласан байдаг. Хайлтын хэрэгсэл хэдий чинээ боловсронгуй байна төдий хэрээр хэрэглэгч өөрийн хүссэн бараа

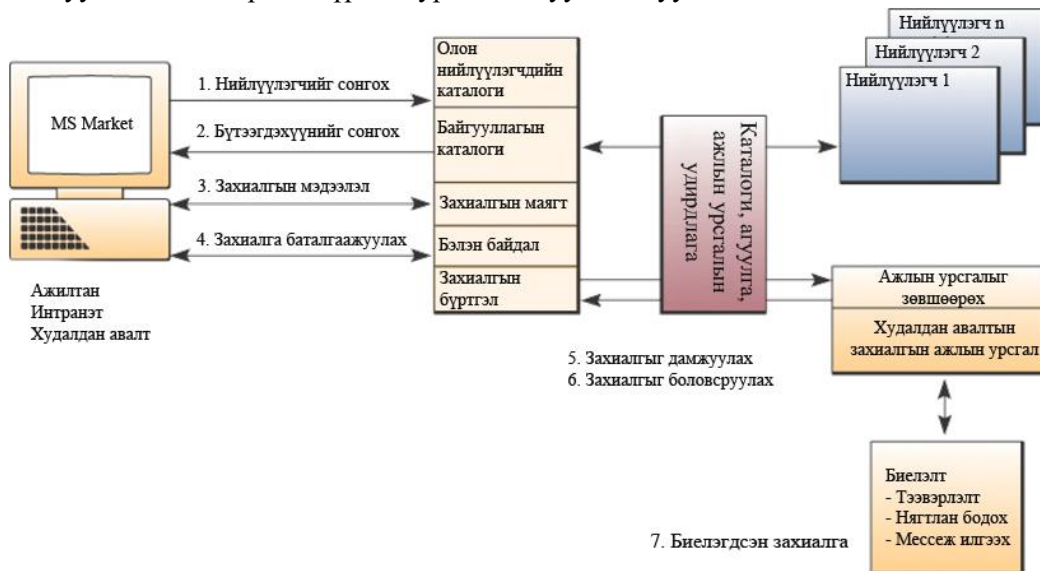


Зураг 8. Хайлтын хэрэгсэл /www.bestbuy.com/

4. **Агуулга ба каталогийн удирдлага:** Агуулга удирдах програм хангамж нь И-худалдаа ны вэб хуудсын текст болон мультимедиа мэдээллийг хөгжүүлэх, бий болгох, танилцуулах, шинэчлэх, хадгалахад тусалдаг. Каталогид удирдах програм хангамж нь каталогийг бий болгох, удирдахад тусалдаг. Каталогийн болон агуулгын удирдлагын програм хангамжууд нь хувийн мэдээллийг бий болгохын тулд товч намтар үүсгэх хэрэгсэлтэй хамтран ажилладаг. Бүтээгдэхүүний тохиргоо болон өөрчлөлт хийхэд тусалдаг. Хамгийн гол нь маш олон тооны бүтээгдэхүүнийг нэгдсэн стандартын дагуу зөв зохион байгуулалтайгаар хадгалж хэрэглэгчдэд амар хялбар байдлыг бий болгох нь маш чухал юм. Мөн хэрэглэгчдийн бүтээгдэхүүний сонголтонд туслах хэрэгслүүд, төрөл бүрийн электрон каталог болон бараа бүтээгдэхүүний ямар мэдээллийг хэрхэн хүргэх зэрэг нь сайтын үйл ажиллагаа амжилттай явагдах эсэхэд нөлөөлж байдаг.
5. **Ажлын урсгалын удирдлага:** Мэдлэгт суурилсан бизнесийн процессууд доторх байнга давтагддаг ажил даалгавруудыг хийж гүйцэтгэхийн тулд электрон хэлбэрээр хамтран ажиллахад нь ажилтан, албан хаагчдад тусалдаг програм. Зөв ажил гүйлгээ, шийдвэрүүд, үйл

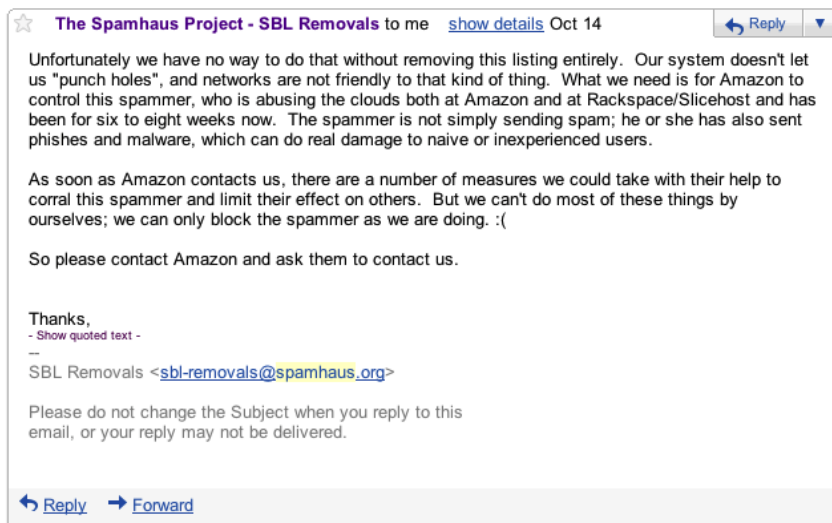


ажиллагаануудыг гүйцэтгэж байгааг, мөн зөв мэдээ мэдээлэл, баримт бичгүүдийг зөв ажилтан, үйлчлүүлэгч, эсвэл нийлүүлэгчид хүргэж өгч буйг батална. Бодит байгууллагын үйл ажиллагаанд байдаг мэдээллийн урсгал буюу ажилтнууд хооронд дамжуулагдаж байдаг өгөгдөл, мэдээллийг цахим орчинд зөв горимын дагуу мэдээллийг дамжуулахад ашиглагдана. Хамгийн гол нь хэнээс хэнд ямар мэдээллийг дамжуулах ёстойг анхаарах ёстой бөгөөд энэ нь байгууллагын тодорхой дүрэм журмын дагуу зохицуулагдаж байдаг.



Зураг 9. Майкрософт компанийн ажлын урсгалын удирдлага

6. **Үйл явдлын мэдэгдэл:** И-худалдаа нь үйл ажиллагаа нь оролцогч талуудын харилцан итгэлцэл дээр тулгуурлан явагддаг учраас аливаа үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг оролцогч талуудад зайлшгүй мэдэгдэж байх нь чухал юм. Ихэнх и-худалдааны хэрэглээнүүд нь үйл явдалд хөтлөгдсөн байдаг. Үйлчлүүлэгч вэб сайтад анх хандах, төлбөр тооцоо хийх, хүргэж өгөх зэрэг үйл явдлуудад хариу өгнө. Үйл явдлын мэдэгдлийн програм нь и-худалдааны процессуудыг хянаж, бүх уялдаа холбоотой (Тулгарсан асуудлын нөхцөл байдал зэрэг) үйл явдлуудыг бүртгэж оролцогч бүх талуудад мэдэгдэнэ.



Зураг 10. Амазон сайтын хэрэглэгчрүү илгээсэн үйл явдлын мэдэгдэл бүхий мэйл



7. **Хамтарч ажиллах ба худалдаа хийх:** Үйлчлүүлэгчид, нийлүүлэгчид ба бусад оролцогч талуудад шаардлагатай маш чухал хамтын ажиллагааны зохицуулалтууд ба худалдааны үйлчилгээнүүдийг дэмжиж тусалдаг процессууд хэрэглэгчтэй түншлэх үйл ажиллагааг сайжруулж, хэрэглэгчдийг үнэнч байлгахын тулд имэйл, чаат, ярилцлагын группүүдын ашиглан сонирхолын онлайн бүлгүүдийг өргөжүүлнэ. Хэрэглэгч төвтэй бизнесийн үйл ажиллагаанд чиглэсэн өнөөгийн зах зээлийн үед хэрэглэгчдэд өөрсдөө бүтээгдэхүүн үйлчилгээгээ хөгжүүлэх боломжийг олгож байгаа нь маш чухал юм. Мөн түүнээс гадна B2B төрлийн И-худалдаа нд жижиг дунд бизнес эрхлэгч байгууллагуудын хамтын ажиллагааны орчинг бүрдүүлж өгч байдаг.

1. **Электрон төлбөр тооцоо:** Электрон фондын шилжүүлэг<sup>2</sup> нь банк ба бизнесийн байгууллагууд ба тэдний үйлчлүүлэгчдийн хооронд мөнгө ба зээлийн шилжүүлэг хийх ба боловсруулах үйл ажиллагаа юм. Хэрэглэгчдийн дансны мэдээллийг дамжуулж байгаа учраас мэдээллийн үнэн зөв, найдвартай байдлыг олон төрлийн технологиудаар шийдэж өгсөн байдаг. Үүний нэг нь сүлжээний үнэрлэгч<sup>3</sup> буюу зээлийн картын дугаарын форматыг таньж илрүүлдэг програм хангамж юм.

(Баттөр, 2010). Онлайн худалдаанд хамгийн тохиромжтой төлбөрийн хэрэгсэл бол Кредит карт бөгөөд үүнийг ч бараг бүх сайтууд өргөн дэлгэр хэрэглэдэг. Гэхдээ бусад боломжуудыг ч нээлттэй байлгадаг. Тэр тусмаа монголд кредит карт төдийлөн хөгжөөгүй байгаа тул бусад аргуудыг хэрэглэж байна.

- A. Cash on delivery – Хүргэж өгөөд бэлнээр мөнгөө авах хэлбэр бол монголд нэн түгээмэл байгаа хэлбэр юм. Home Shopping гээд зурагтаар хүчийг аваад байгаа худалдааны хэлбэр нь энэ аргыг хэрэглэдэг. Бас пицца захиалга ч гэсэн.
- B. Wire transfer буюу Шилжүүлэг – Та өөрийн банкин дахь данснаасаа тухайн дэлгүүрийн данс руу мөнгөө шилжүүлэх бөгөөд таны мөнгө орж ирэнгүүрт барааг тань хүргэж өгнө. Гэхдээ та банкин дээр очиж гүйлгээ хийх шаардлагатай нь онлайн худалдааг утгагүй болгож байна. Харин гүйлгээгээ онлайнгаар хийж чадвар үр дүнтэй.
- C. Money order буюу Нэхэмжлэх – Та нэхэмжлэхээ аваачиж өгөөд л бараагаа хүлээлгэн өгнө. Нэхэмжлэхийн дагуу тухайн байгууллага дэлгүүрийн мөнгийг тушаах ёстой. Харилцан итгэлцэл бүхий томоохон байгууллагууд энэ аргыг түгээмэл хэрэглэдэг байна. Тэртэй тэргүй мөнгөө өгчих болохоор заавал одоо авъя гэхгүй л юм даа.
- D. Paypal – Энэ бол онлайн худалдаанд маш өргөн дэлгэр хэрэглэгддэг нэн шинэ арга. Та paypal.com сайтад гишүүн болох ёстой бөгөөд өөрийн дансандаа мөнгөтэй байх ёстой.
- E. Google checkout – Google компаниас гаргасан онлайн худалдааны төлбөр тооцооны систем. Та Google Account-даа өөрийн картын мөнгийг байршуулаад хэрэглэж болно болно.
- F. SMS төлбөр – Та төлбөрөө SMS буюу мессэж илгээгээд л төлөх юм. Таны төлбөрийг утасны ярианы төлбөр дээрээс нэмж суутгана. Жишээ нь ТВ чат бол үүний сонгодог жишээ юм. Танаас бага (магадгүй их!!) төлбөр аваад зар болон дуу захиалах үйлчилгээ явуулж байдаг.

<sup>2</sup> Electronic Funds Transfer - EFT

<sup>3</sup> Network sniffer



## 2-р хэсэг: И-худалдаа ны хэрэглээ болон тулгарч буй сорилтууд

Бизнесээс хэрэглэгч рүү чиглэсэн Цахим худалдаа ердийн дэлгүүрийн лангуунаас интерактив маркетингийн боломж, хэрэгслүүд рүү, төрөл бүрийн худалдаа арилжаа хийхэд тусалдаг бүрэн хэмжээгээр нэгдсэн вэб дэлгүүр рүү шилжиж байна. Түүнчлэн бизнесээс бизнес рүү чиглэсэн Цахим худалдаа нь дэлгүүрийн лангуугаас худалдааны түншүүдийг экстранеттай холбож өгсөн хэв маяг, хүсэл сонирхолд тааруулах боломж, хэрэгслүүд рүү шилжиж байна. Цахим худалдаа буюу цахим худалдааны дэлхийн нийтийн хандлага, шинж чанарууд жил ирэх тусам хувиран өөрчлөгдсөөр байна.

- Нийгмийн технологи, мөн видео, зургаас эхлээд блог, шүүмж зэрэг хэрэглэгчдийн бий болгосон контентуудад суурилсан бизнесийн шинэ загварууд бий болсоор байна.
- Цахим худалдааны эхний үе нь хөгжим, зуучлал, агаарын тээвэр зэрэг бизнесийн ертөнцийг өөрчилсөн бол өнөөдөр маркетинг, зар сурталчилгаа, теле харилцаа холбоо, entertainment, хэвлэл мэдээлэл, үл хөдлөх хөрөнгө, зочид буудал, төлбөр тооцоо, программ хангамж, банк, санхүү даатгал зэрэг бусад үйлдвэрлэлийн салбаруудыг ч өөрчилж байна.
- Телевиз, сонин, сэтгүүл зэрэг уламжлалт мэдээллийн хэрэгслүүд нь үзэгч, сонсогч уншигчаа алдсаар байгаа тул онлайн хэлбэр, интерактив загваруудад шилжиж байна.
- Зохиогчийн эрхийн менежмент, хяналтын асуудал зөрчилдөөн үүсгэсээр байна.
- Контентийн зохицуулалт, хяналтын маргаан нэмэгдэн үргэлжилсээр байна.
- Интернет луйвар, хортой хэрэглээ, хулгай, эдийн засгийн эсрэг гэмт хэрэг нэмэгдсээр байна.
- Хувь хүний мэдээллээс эхлээд байгууллага, Засгийн газар, түүний агентлагуудын мэдээлэл, нууцлалд халдах асуудал үүсч байна. (А.Энхбат, 2012)

### И-ХУДАЛДААНЫ СУЛ ТАЛ (Харилцаа холбооны зохицуулах хороо, 2022)

#### Хэрэглэгчид уламжлалт дэлгүүрийг илүүд үзэх

- Туршлагатай худалдан авагчид сонирхсон бүтээгдэхүүнийхээ талаар автомат чатботтэй биш мэргэжлийн худалдааны зөвлөхтэй зөвлөлдөхийг илүүтэй хүсч магадгүй байдаг. Мөн ихэнх хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүн худалдан авахаасаа өмнө хүрч мэдрэхийг хүсдэг талууд байдаг.

#### Зээлийн картны луйвар

- Зээлийн картны луйвар нь онлайн бизнес эрхлэгчдэд тулгардаг асуудлуудыг нэг бөгөөд энэ нь орлого, торгууль, нэр хүндээ алдахад хүргэж болзошгүй юм.

#### Мэдээллийн сангийн эрсдэл

- Байгууллагууд мэдээллийн сангаа хакердуулан хэрэглэгчийн мэдээллийг алдах тохиолдлууд гардаг. Энэ нь зөвхөн хууль эрх зүй, санхүүгийн хохиролд хүргээд зогсохгүй үйлчлүүлэгчдийн тухайн компанид итгэх итгэлийг бууруулах эрсдэлтэй.

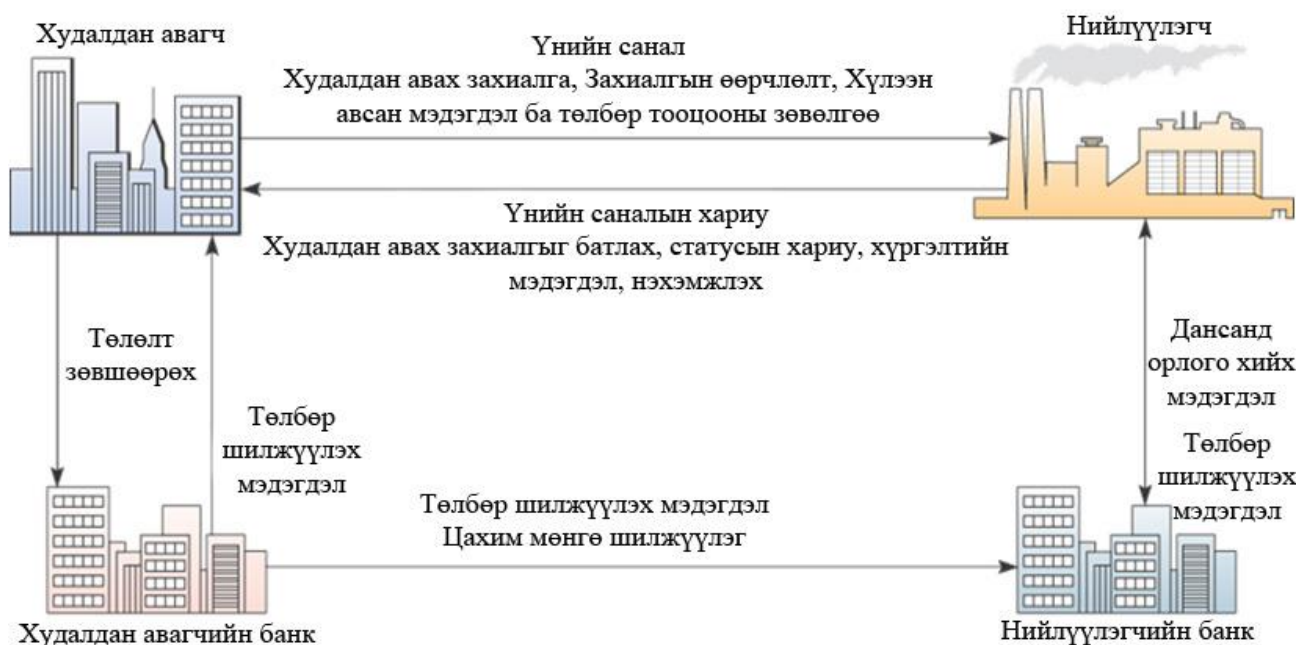
#### Татвар, дүрэм журам

- Онлайн бизнес эрхлэгчид өөр өөр нутаг дэвсгэр дээр бараа бүтээгдэхүүнээ борлуулдаг бол тэд өөрийн улс орны болон үйлчлүүлэгчдийнхээ оршин суугаа газар нутаг дахь дүрэм журмыг мөрдөх ёстой. Энэ нь санхүү тооцоо, татвар дээр олон төвөгтэй асуудал үүсгэж болзошгүй юм.



### Электрон өгөгдөл солилцоо

Электрон өгөгдөл солилцоо<sup>4</sup> (EDI) гэдэг нь компьютероос компьютерийн хооронд бизнес өгөгдөхүүнийг солилцох стандарт формат бөгөөд тэр нь харилцаа холбооны техникийг, сүлжээний үйл ажиллагаа ба мэдээллийн технологид нэгтгэсэн юм. EDI нь адилхан стандарт форматуудын иж бүрдлийн дагуу өгөгдөхүүн ба мэдээллийг стандарчилдаг. Ингээд зогсохгүй, харилцаа холбооны сүлжээний дамжуулалтаар, арилжааны стандарт өгөгдөл ба мэдээллийг компьютер хэрэглэдэг системүүдийн хооронд солилцох ба цахим хэлбэрээр автоматаар боловсруулж болох юм. EDI системийг ашигласнаар худалдаан дахь процессын бичиг хэргийн ажлыг багасгаж, улмаар эцэст нь бүр байхгүй болгож чадах учраас түүнийг заримдаа “цаасгүй худалдаа” гэж нэрлэдэг.



Зураг 11. Электрон өгөгдөл солилцоо

### И-худалдааны давуу тал

#### Дэлхийн даяар бүтээгдэхүүнээ борлуулах боломж

- Цахим худалдаа нь улс орон даяар төдийгүй дэлхийн өнцөг булан бүрт үйлчлүүлэгчдэдээ бараа бүтээгдэхүүнээ борлуулах боломж олгодог. Бүтээгдэхүүнээ олон улсад зарах нь ашиглагдаагүй асар том зах зээлийг нээж өгдөг. Та хүссэн газар, хүссэн үедээ хямдрал зарлаж болно.

#### Урсгал зардлууд хэмнэх

- Онлайн дэлгүүр нь 24/7 нээлттэй байх бөгөөд хувийн харуул хамгаалалтын ажилтны зардал гаргахгүй мөн түрээс, тог цахилгаан, ус, нийтийн үйлчилгээний төлбөр гэх мэтчилэн уламжлалт дэлгүүр ажлуулахад гардаг байсан зардлууд хэмнэгдэх болно.

#### Нэмэлт зардал гаргахгүйгээр дижитал бүтээгдэхүүн борлуулах боломж

- Онлайн дэлгүүрээр хэрэглэгчдэд дижитал ном, хөгжим, видео гэх зэргийг хязгааргүй зарах боломжтой

#### Хэрэглэгчийнхээ тоог нэмэгдүүлэх боломж

- Уламжлалт дэлгүүртэй харьцуулахад маш олон хэрэглэгчдэд бүтээгдэхүүн үйлчилгээгээ танилцуулах хүргэх боломжтой. Тэр хэмжээгээр хэрэглэгчийн мэдээллийн өргөн цар хүрээтэй баазтай болох ба энэ нь хэрэглэгчээ татах оновчтой стратеги боловсруулахад чухал юм. Мөн

<sup>4</sup> Electronic data interchange



вебсайтын сайн хайлтын системийн оновчлолыг хөгжүүлэхэд анхаарах нь сайт руу чиглэсэн хэрэглэгчийн урсгалыг улам нэмэгдүүлдэг.

#### Логистикийг хялбар хянах

- Бүх зүйлээ дижитал болгосноор өгөгдлийг автоматаар цуглуулах, тоонуудыг цэгцлэхэд хялбар болно. Түүнчлэн ямар бүтээгдэхүүн сайн борлуулагдаж байгаа эсрэгээрээ борлуулагдахгүй байгааг мэдэх боломжтой.

#### Хэрэглэгчтэйгээ хялбар харилцаа холбоо тогтоох

- Онлайн дэлгүүр эрхлэгчид хэрэглэгчдийнхээ холбоо барих мэдээллийг и мэйлээр хүлээн авдагтуул эргээд хэрэглэгчдэдээ шинэ бүтээгдэхүүн, хөнгөлөлт урамшууллын мэдээлэл болон зар сурталчилгаа хялбар явуулах боломжтой. Мөн дээд зэргийн тохируулгатай вебсайтууд хэрэглэгчийн зан төлөвийн шинжилгээ хүртэл хийх боломжтой байдаг. (Г.Номин-Эрдэнэ, 2021)

### И-Худалдааны бэрхшээлүүд

#### Хэрэглэгчид уламжлалт дэлгүүрийг илүүд үзэх

- Туршлагатай худалдан авагчид сонирхсон бүтээгдэхүүнийхээ талаар автомат чатботтэй биш мэргэжлийн худалдааны зөвлөхтэй зөвлөлдөхийг илүүтэй хүсч магадгүй байдаг. Мөн ихэнх хэрэглэгчид бараа бүтээгдэхүүн худалдан авахаасаа өмнө хүрч мэдрэхийг хүсдэг талууд байдаг.

#### Зээлийн картны луйвар

- Зээлийн картны луйвар нь онлайн бизнес эрхлэгчдэд тулгардаг асуудлуудыг нэг бөгөөд энэ нь орлого, торгууль, нэр хүндээ алдахад хүргэж болзошгүй юм.

#### Мэдээллийн сангийн эрсдэл

- Байгууллагууд мэдээллийн сангаа хакердуулан хэрэглэгчийн мэдээллийг алдах тохиолдлууд гардаг. Энэ нь зөвхөн хууль эрх зүй, санхүүгийн хохиролд хүргээд зогсохгүй үйлчлүүлэгчдийн тухайн компанид итгэх итгэлийг бууруулах эрсдэлтэй.

#### Татвар, дүрэм журам

- Онлайн бизнес эрхлэгчид өөр өөр нутаг дэвсгэр дээр бараа бүтээгдэхүүнээ борлуулдаг бол тэд өөрийн улс орны болон үйлчлүүлэгчдийнхээ оршин суугаа газар нутаг дахь дүрэм журмыг мөрдөх ёстой. Энэ нь санхүү тооцоо, татвар дээр олон төвөгтэй асуудал үүсгэж болзошгүй юм.

### М-худалдаа

М-commerce (мобайл худалдаа) нь ухаалаг гар утас, таблет зэрэг утасгүй гар төхөөрөмжөөр дамжуулан бараа, үйлчилгээг худалдан авах, худалдах явдал юм. М-commerce нь хэрэглэгчдэд ширээний компьютер ашиглахгүйгээр онлайн худалдааны платформ руу нэвтрэх боломжийг олгодог и-худалдааны нэг хэлбэр юм. (Yasar, 2022)

#### М-Худалдааны тоон мэдээлэл (Snyder, 2024)

- 91% нь ухаалаг утсаа ашиглан онлайн худалдан авалт хийдэг
- 2027 он гэхэд гар утасны худалдааны борлуулалт нийт жижиглэнгийн худалдааны 62 хувийг эзлэх төлөвтэй байна
- 2023 онд гар утасны худалдаа 491 тэрбум долларын борлуулалт хийсэн байна
- 2027 он гэхэд гар утасны худалдааны борлуулалт 856 тэрбум долларын худалдааны борлуулалтыг эзлэх төлөвтэй байна.
- Таблетийн худалдааны борлуулалт 2026 он гэхэд 54.01 тэрбум долларт хүрэх төлөвтэй байна



## М-Худалдааны төрлүүд

| Мобайл худалдаа  | Мобайл банк  | Мобайл төлбөр   |
|--|--|---|
| Мобайл худалдаа нь ухаалаг гар утас, таблет зэрэг утасгүй гар төхөөрөмжөөр дамжуулан бараа, үйлчилгээг худалдан авах, худалдах явдал юм. М-commerce нь хэрэглэгчдэд ширээний компьютер ашиглахгүйгээр онлайн худалдааны платформ руу нэвтрэх боломжийг олгодог и-худалдааны нэг хэлбэр юм. | Мобайл банк нь гар технологид зориулагдсан онлайн банк юм. Энэ нь харилцагчдад данс, брокерийн үйлчилгээнд нэвтрэх, санхүүгийн гүйлгээ хийх, төлбөр төлөх, хувьцааны арилжаа хийх боломжийг олгодог. Үүнийг ихэвчлэн банкны байгууллагаас олгосон аюулгүй, тусгай програмаар дамжуулан хийдэг. Мобайл банкны үйлчилгээ нь сэрэмжлүүлэг илгээх, дансны үйл ажиллагааг хянахын тулд SMS эсвэл чатбот болон бусад харилцан ярианы програмын платформыг ашиглаж болно. | Хэрэглэгчдэд гар утасны төхөөрөмж ашиглан биечлэн бүтээгдэхүүн худалдан авах боломжийг олгодог. Apple Pay гэх мэт дижитал түрийвч нь үйлчлүүлэгчдэд картаа дарах эсвэл бэлэн мөнгөөр төлбөр хийхгүйгээр бүтээгдэхүүн худалдан авах боломжийг олгодог. QR код ашиглан гар утсаараа төлбөрөө төлдөг. Гар утасны төлбөрийн тусламжтайгаар хэрэглэгчид мөнгө хүлээн авагчийн гар утасны дугаар эсвэл банкны данс руу шууд илгээдэг. |

## Мобайл хэтэвч гэж юу вэ?

Мобайл хэтэвч гэдэг бол хэрэглэгчийн цаасан болон хуванцар хэлбэрээр өвөртөө тээж явдаг төлбөрийн болон лоялти картууд, купонууд, эрхийн тасалбарууд, автомашины даатгалын бол бусад бүхий л төрлийн картыг цахим руу хөрвүүлэн гар утсанд шингээсэн технологийн хэрэгслийг хэлнэ. Зарим мобайл хэтэвч нь билл төлөх, элдэв үйлчилгээний карт цэнэглэх, мөнгө шилжүүлэх, дэлгүүрүүдийн барааны нэвтэрхий лавлагаа үзэх, газар зүйн байршил лавлах, сошиал ертөнц рүү нэвтрэх зэрэг үйлчилгээнүүдийг давхар багтаасан байх нь бий. (MobilePaymentsToday.com)

## М-худалдааны давуу, сул тал

| ДАВУУ ТАЛУУД   | СУЛ ТАЛУУД  |
|--|---|
| <p>1. Маш их хэрэглэгчийн бааз<br/><i>И-худалдаанаас илүү хандахад хялбар учраас хэрэглэгчид тасралтгүй нэмэгдэж байна.</i><br/><i>Мобайл шинжилгээнүүд нь хэрэглэгчдийн зан төлөв, зүй тогтол, түүхийг хялбар цуглуулах боломжтой</i></p> <p>1. Хэрэглэхэд хялбар<br/><i>Үнийн харьцуулалт, үнэлгээ өгөх, худалдан авалт хийх хялбар функцүүд</i></p> <p>1. Олон нэр, төрлийн бүтээгдэхүүний сонголт<br/><i>Маш их хэмжээний бүтээгдэхүүний мэдээлэлтэй танилцах боломжтой</i></p> <p>1. Автоматжуулалт<br/><i>Бизнесүүдийн хэрэглэгчдэд хүрч үйлчлэх, харилцах шаардлагагүйгээр хийж болох маш олон төрлийн автоматжуулсан үйлчилгээнүүд</i></p> <p>1. Нэгдмэл борлуулалтын суваг<br/><i>Олон төрлийн борлуулалтын сувгуудыг нэгтгэх, хэрэглэгч шилжих боломжтой</i></p> | <p>1. Дутуу ажиллагаа<br/><i>Жижиг дэлгэц дээр ажилладаг учраас зарим үйлдлүүдийг хийхэд төвөгтэй.</i><br/><i>Хэрэглэгчийн интерфэйсийн ажиллагаа нэн чухал</i></p> <p>1. Төлбөрийн асуудал<br/><i>Зарим төлбөрийн хэрэгслүүд зарим нэг улс, бүсэд ашиглах боломжгүй байдаг</i></p> <p>1. Татварын нийцэл<br/><i>Хаанаас захиалга хийж, илгээж байгаагаас шалтгаалан улс орон бүрийн татварын тогтолцоо ялгаатай байдаг</i></p> <p>1. Аюулгүй байдлын асуудал<br/><i>Дижитал орчны эрсдэл өндөр. Залилан луйвар зэрэг хэрэглэгчийн дижитал мэдлэг боловсролоос шалтгаалан хохирогч болох эрсдэл өндөр байдаг.</i></p> |



## Эх сурвалж

Snyder, K. (2024, 03 28). *Forbes Advisor*. Retrieved from Forbes :

<https://www.forbes.com/advisor/business/ecommerce-statistics/>

Yasar, K. (2022, 08). *Mobile operating systems and devices*. Retrieved from Techtargеt:

<https://www.techtarget.com/searchmobilecomputing/definition/m-commerce>

А.Энхбат. (2012). Электрон худалдаа (E-commerce)-ны онол арга зүй болон Монгол Улс дахь өнөөгийн байдал, эрх зүйн орчин. 5-6.

Баттөр, Э. (2010). ЭЛЕКТРОН ХУДАЛДААНЫ СИСТЕМ. *Компьютерийн ухааны бакалаврын*, 11-13.

Г.Номин-Эрдэнэ. (2021). *Хэрэглэгчийн онлайн дэлгүүрийг сонгох сонголтонд нөлөөлөх* .

Ли, Н. Ю. (2009). Цахим засаглалын хэрэгцээ. 16.

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо. (2022). *ЦАХИМ ХУДАЛДАА ЗАХ ЗЭЭЛИЙН СУДАЛГАА, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ОРОЛЦОО*.

