

۲۳۸۱۷۵۱

بسم الله الرَّحْمَن الرَّحِيم

خدمات پشتیبانی در تجارت الکترونیکی

www.ketab.ir

نویسنده: بهزاد سلمانی

استاد گروه اقتصاد دانشگاه تبریز

سر شناسه
عنوان و پدیدآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک
یادداشت
موضوع
تجارت الکترونیکی - Ecommerce
تجارت الکترونیکی -- تدابیر ایمنی
Ecommerce -- Security measures
بازرگانی الکترونیکی - خدمات مشتری
Electronic commerce - Customer services
رده بندی کنگره
رده بندی دیویی

سلمانی، بهزاد - ۱۳۴۵
خدمات پشتیبانی در تجارت الکترونیکی / نویسنده: بهزاد سلمانی
تهران، نور علم.
۲۶۹ ص.
۹۷۸-۶۰۰-۱۶۹-۵۴۳-۸
کتابنامه: ص. ۲۶۹
تجارت الکترونیکی - Ecommerce
تجارت الکترونیکی -- تدابیر ایمنی
Ecommerce -- Security measures
بازرگانی الکترونیکی - خدمات مشتری
Electronic commerce - Customer services
HF ۵۵۴۸/۱۲
۶۵۸/۸

نشر نورعلم: تهران - انقلاب - خ ۱۲ فروردین - پلاک ۲۹۰ - تلفن: ۶۶۴۰۵۸۸۰ و ۶۶۹۵۷۰۲۱
فروشگاه: خ ۱۲ فروردین - پلاک ۲۹۰ - کتاب چرتکه و نورعلم -- ۰۹۱۲۲۰۷۹۸۴۹ - ۶۶۱۷۴۹۱۰
بخش: قلم سینا - ۱۲ فروردین - ساختمان ۲۸۶ - تلفن ۶۶۹۵۷۰۲۱ و ۶۶۹۵۷۱۲۰

عنوان کتاب: خدمات پشتیبانی در تجارت الکترونیکی

نویسنده: دکتر بهزاد سلمانی

ناشر: نور علم

شمارگان: ۵۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۶۹-۵۴۳-۸۳

نوبت چاپ: اول ۱۴۰۲

چاپ و صحافی: سورنا

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ تومان

در صورت عدم دسترسی به کتابهای این انتشارات، از طریق تماس با
۰۹۱۲۳۳۳۴۲۲۹ کتابها با پست به تمام نقاط ایران ارسال می شود.

فهرست مطالب

فصل یکم: دیباچه ۶

اهداف آموزشی فصل یکم ۶

۱-۱. مقدمه ۷

۱-۲. خدمات پشتیبانی تجارت الکترونیکی ۷

۱-۳. هدف و رویکرد کتاب ۱۱

۱-۴. کاربران کتاب ۱۲

۱-۵. ساختار کتاب ۱۳

فصل دوم: بازاریابی دیجیتال ۱۴

اهداف آموزشی فصل دوم ۱۴

۲-۱. مقدمه ۱۵

۲-۲. مبانی بازاریابی دیجیتال ۱۵

۲-۳. رفتار آنلاین مصرف کننده ۲۴

۲-۴. وفاداری مشتری در تجارت الکترونیکی ۲۸

۲-۵. شخصی سازی در تجارت الکترونیکی ۳۰

۲-۶. تحقیقات بازاریابی در تجارت الکترونیکی ۳۴

۲-۷. مبانی تبلیغات الکترونیکی ۳۸

۲-۸. دسته بندی روش های تبلیغات الکترونیکی ۴۲

۲-۹. روش های تبلیغات الکترونیکی ۴۳

۵۰	۲-۱۰. بازاریابی موبایل
۵۳	۲-۱۱. بازاریابی اجتماعی
۵۶	۲-۱۲. استراتژی های بازاریابی دیجیتال
۶۰	پرسش های فصل دوم

فصل سوم: پرداخت الکترونیکی..... ۶۳

۶۳	اهداف آموزشی فصل سوم
۶۴	۳-۱. مقدمه
۶۴	۳-۲. مبانی پرداخت الکترونیکی
۷۲	۳-۳. پرداخت مبتنی بر کارت
۸۰	۳-۴. پرداخت خرد
۸۴	۳-۵. پرداخت الکترونیکی بینکار و بینگاه
۸۹	۳-۶. پرداخت موبایل
۹۳	۳-۷. روش های متمایز پرداخت
۱۰۱	۳-۸. پول های دیجیتال و مجازی
۱۰۷	۳-۹. پول های رمزنگاری شده
۱۰۹	۳-۱۰. صورت حساب الکترونیکی
۱۱۲	پرسش های فصل سوم

فصل چهارم: اجرای سفارش در تجارت الکترونیکی..... ۱۱۶

۱۱۶	اهداف آموزشی فصل چهارم
۱۱۷	۴-۱. مقدمه

۱۱۷	۴-۲. مرور اجرای سفارش
۱۲۰	۴-۳. فعالیت های اجرای سفارش
۱۲۱	۴-۴. گام های اجرای سفارش
۱۲۵	۴-۵. مدل های عملیات
۱۲۷	۴-۶. سفارشی سازی
۱۳۰	۴-۷. دل یک نمونه موفق در سفارشی سازی
۱۳۲	۴-۸. مدیریت انبار در اجرای سفارش
۱۳۶	۴-۹. تحویل محصول به مشتریان
۱۳۹	۴-۱۰. مشکلات اجرای سفارش در زنجیره تامین
۱۴۳	۴-۱۱. راهکارهای مشکلات اجرای سفارش در زنجیره تامین
۱۴۵	۴-۱۲. لجستیک معکوس
۱۴۷	۴-۱۳. آمازون یک نمونه موفق در اجرای سفارش
۱۴۹	پرسش های فصل چهارم
۱۵۱	فصل پنجم: مبانی امنیت تجارت الکترونیکی
۱۵۱	اهداف آموزشی فصل پنجم
۱۵۲	۵-۱. مقدمه
۱۵۲	۵-۲. چند درس
۱۵۳	۵-۳. امنیت فناوری اطلاعات
۱۶۶	۵-۴. گستره امنیت در فناوری اطلاعات
۱۷۷	۵-۵. مرور امنیت در تجارت الکترونیکی

- ۵-۶. پیشران های تهدیدهای امنیتی در تجارت الکترونیکی ۱۸۳
- ۵-۷. روندهای امنیت در تجارت الکترونیکی ۱۸۶
- پرسش های فصل پنجم ۱۸۸

فصل ششم: تهدیدهای امنیتی در تجارت الکترونیکی ۱۹۰

- اهداف آموزشی فصل ششم ۱۹۰

- ۶-۱. مقدمه ۱۹۱

- ۶-۲. مروری بر تهدیدهای امنیتی در تجارت الکترونیکی ۱۹۱

- ۶-۳. بدافزار ۱۹۳

- ۶-۴. برنامه های بالقوه ناخواسته ۲۰۲

- ۶-۵. فیشینگ ۲۰۳

- ۶-۶. هک ۲۰۶

- ۶-۷. نقض داده ها ۲۰۷

- ۶-۸. کلاهبرداری کارت اعتباری ۲۰۹

- ۶-۹. کلاهبرداری هویت ۲۱۲

- ۶-۱۰. وب سایت های جعلی ۲۱۲

- ۶-۱۱. تجسس ۲۱۴

- ۶-۱۲. حملات عدم عرضه خدمات ۲۱۵

- ۶-۱۳. حملات افراد داخلی ۲۱۷

- ۶-۱۴. طراحی نرم افزاری ضعیف ۲۱۷

- ۶-۱۵. موضوعات امنیتی شبکه های اجتماعی ۲۱۸

۲۱۹.....	۶-۱۶. موضوعات امنیتی پردازش موبایل
۲۲۱.....	۶-۱۷. موضوعات امنیتی پردازش ابری
۲۲۲.....	۶-۱۸. موضوعات امنیتی اینترنت اشیا
۲۲۴.....	پرسش های فصل ششم
۲۲۷.....	فصل هفتم: مدیریت امنیت در تجارت الکترونیکی
۲۲۷.....	اهداف آموزشی فصل هفتم
۲۲۸.....	۷-۱. مقدمه
۲۲۸.....	۷-۲. رویارویی با تهدیدهای امنیتی در تجارت الکترونیکی
۲۲۹.....	۷-۳. راهکارهای فناورانه
۲۵۵.....	۷-۴. سیاست های مدیریتی
۲۶۳.....	۷-۵. قوانین و سیاست عمومی
۲۶۴.....	۷-۶. حمایت از مصرف کننده و فروشنده در تجارت الکترونیکی
۲۶۷.....	پرسش های فصل هفتم
۲۶۹.....	منابع