

پرچہ: ای کامرس
E-Commerce

اکائی: ۵

آن لائن کاروباری لین دین
Online Business Transactions

بی کام
سال اول

تیار کردہ و ایڈیٹر
ڈاکٹر محمد سعادت شریف
شعبہ کامرس
مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی
حیدرآباد

تمہید

کاروبار یا تجارت ایک اہم معاشی سرگرمی ہے۔ منافع کمانا تجارت کا اہم مقصد ہے۔ چھوٹے تاجریں کا محل وقوع گاہوں کے قرب و جوار میں پایا جاتا ہے۔ اس لئے یہ تاجریں اپنی اور گاہوں کی سہولت کو دیکھتے ہوئے رقتی معاملات طے کر لیتے ہیں۔ گاہوں کو بعض اوقات ادھار بھی فروخت کرتے ہیں۔ رہائشی علاقوں میں مقیم چند کرانہ دوکان، آئس کریم دوکان، ٹیلر دوکان، ادویات کی دوکان، تزکاری کی دوکان چند چھوٹے تاجریں ہیں جو صارفین کے قریب قریب پائے جاتے ہیں جہاں سے روزانہ کے ضروریات زندگی کے ساز و سامان خریدے جاتے ہیں۔

وسیع بازاری علاقوں میں چند بڑے پیمانے کے تاجریں پائے جاتے ہیں جہاں سے ضروریات زندگی کے سامان خریدے جاسکتے ہیں۔ یہ تاجر گاہوں کو سہولتیں فراہم کرتے ہوئے کاروبار کو وسعت دینا چاہتا ہے۔ روایتی انداز میں قائم دوکانیں اپنے محدود علاقوں میں ہی تجارتی سرگرمیاں انجام دے سکتے ہیں۔ کاروبار کو وسعت دینے کے لئے دوکان کی طبعی طور پر وسعت دینا ضروری ہوتا ہے ساتھ ہی کاروبار کو بڑھانے کے لئے ملازمین کا تقرر بھی کرنا لازمی ہوتا ہے۔ اس کے باوجود یہ کاروبار اپنے ہی مقام یا کاروبار کو مختلف علاقوں تک پھیلانے کے لئے جدید ٹکنالوجی کا استعمال ناگزیر ہے۔

مفہوم

کاروبار کو وسعت دینے میں ٹکنالوجی، جدید عصری آلات اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ آج کے دور میں روایتی طرز میں دوکانیں سبھی سبائی نہیں رہی۔ کاروبار کو فروغ دینے اور لین دین کو آسان بنانے کے لئے انٹرنٹ کا استعمال کیا جا رہا ہے۔ انٹرنٹ کے ذریعہ کاروبار کے ساز و سامان، شکل، نوعیت، قسم، قیمت وغیرہ کو آن لائن معلومات فراہم کیئے جا رہے ہیں جس سے گاہک مطمئن ہونے کے بعد خریداری کا آرڈر دے سکتا ہے۔ اس طرح انٹرنٹ کی مدد سے آن لائن کیئے جانے والے کاروبار کو آن لائن کاروبار (Online Business) کہتے ہیں۔ قیمت کی ادائیگی کے لئے آن لائن سہولت کو ہی استعمال کیا جاتا ہے۔ مال کی روانگی کے متعلق آن لائن تفصیلات درج ہوتے ہیں۔ صارف تک پہنچنے کا وقت مدت بھی درج ہوتا ہے۔ کاروبار کے تمام معلومات آن لائن فراہم ہوتے ہیں۔ کاروبار میں انٹرنٹ کا استعمال عام فہم ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ دیگر شعبہ جات میں بھی انٹرنٹ کا استعمال کیا جا رہا ہے۔ شعبہ تعلیم، شعبہ طب، شعبہ حمل و نقل، شعبہ سیر و سیاحت، بیمہ کمپنیاں، ہاسٹل، دارالمطالعہ (لابریری)، ہوٹل، بیکری، منظم شعبہ جاتی دوکانیں، محکمہ پولیس، شعبہ ٹکنالوجی، ذرائع ابلاغ وغیرہ وغیرہ۔ کئی شعبہ جات میں جہاں پر انٹرنٹ کا خاص طور پر استعمال کیا جاتا ہے، گاہوں کو اپنے مقام پر ہی درکار معلومات حاصل ہوتے ہیں۔ صارفین اپنی سہولت کے اعتبار سے آن لائن معلومات حاصل کرتے ہوئے مطمئن ہونے کے بعد آن لائن خریداری کا آرڈر دیتے ہیں۔ اس طرح آن لائن کاروباری کے معاملات کو انجام دینے کو آن لائن کاروبار کہتے ہیں۔ اس طریقہ میں انٹرنٹ ایک لازمی جز ہے۔ انٹرنٹ کے سہارے کاروباری معاملات طے پاتے ہیں۔ انٹرنٹ، تاجر اور صارف کے درمیان برج کا کام کرتا ہے۔ انٹرنٹ کے ذریعہ ہی تاجر اور خریدار کے درمیان لین دین یا کاروباری افعال طے پاتے ہیں۔ انٹرنٹ کی عدم موجودگی میں یہ آن لائن کاروبار ناممکن ہے۔

Online Business Transaction کے فوائد

آن لائن کاروباری لین دین کے چند اہم فوائد کو ذیل میں بتلایا گیا:

(1) وقت کی بچت

آن لائن لین دین کا سب سے اہم فائدہ وقت کی بچت ہے کیونکہ کاروباری معاملات کو طے کرنے میں صارفین و تاجریں کے لئے کافی وقت چاہیے۔ اس طریقہ میں صارفین و تاجریں کے کافی وقت کی بچت ہوتی ہے۔ صارفین ایسے ہی مقام سے آن لائن سامان کو منتخب کرتے ہیں اور اس کی قیمت کو ادا کر سکتے ہیں۔ دوسری جانب گاہک پسند کرنے تک تاجریں کو انتظار کرنا نہیں ہوتا۔ بغیر کسی کوشش کے صرف آرڈر حاصل ہوتا ہے، اس لئے تاجریں کو وقت کی بچت کے ساتھ ساتھ کئی فوائد حاصل ہوتے ہیں۔

(2) لاگتوں میں کمی

آن لائن کاروبار کے لئے طبعی طور پر دوکانوں کو سجانے کی ضرورت نہیں اور نہ ہی کسی بازاری علاقوں میں دوکان کو قائم کی ضرورت ہوتی ہے بلکہ کسی بھی علاقے میں سامان کو ذخیرہ کے طور پر رکھ سکتے ہیں۔ اس طرح تاجریں کو دوکان کے کرایہ، اجرتوں، بجلی، صاف صفائی وغیرہ کے اخراجات لاحق نہیں ہوتے، جس کے سبب لاگتوں میں کمی واقع ہوتی ہے۔

(3) حمل و نقل کے مصارف میں کفایت

آن لائن آرڈر کے ساتھ ہی صارفین تک مال پہنچانے کی کوشش کی جاتی ہے۔ ایک ہی ٹرالی میں اس راستے کے تمام گاہکوں کے سامان کو ایک ساتھ روانہ کیا جاتا ہے جس سے حمل و نقل کے مصارف میں کمی واقع ہوتی ہے۔

(4) فروغ کاروبار

آن لائن کاروبار میں لاگتوں میں کمی واقع ہونے کے سبب قیمت فروخت بھی بازاری قیمت سے کم ہوتی ہے، جس کے سبب طلب میں اضافہ کا امکان پایا جاتا ہے۔ قیمتوں میں کمی کے سبب گاہکوں کی کثیر تعداد خریدنے پر راضی ہوتے ہیں کسی بھی علاقے سے تاجریں آن لائن خریداری کا آرڈر دے سکتے ہیں۔ صارفین کے پتے پر مال روانہ کیا جاتا ہے جس کے سبب کاروبار کافی علاقوں تک پہنچ جاتا ہے۔

(5) درمیان افراد سے محفوظ

صنعتکار سے صارفین تک مال پہنچنے کے دوران جتنے درمیانی تاجریں پائے جاتے ہیں، وہ سب قیمت میں اپنا اپنا منافع کا حصہ طے کر لیتے ہیں روایتی کاروبار میں صنعت کار مختلف تھوک تاجریں کو مال فروخت کرتے ہیں۔ تھوک تاجریں چلر تاجریں کو مال فروخت کرتے ہیں۔ اس طرح صارفین تک پہنچنے کے دوران جتنے درمیانی تاجریں ہوں گے، وہ سب قیمت میں اپنا منافع چاہتے ہیں۔ درمیانی تاجریں کے زیادہ ہونے پر صارفین کو رعایتی قیمتوں میں مال فراہم نہیں ہوتا۔ آن لائن تجارت میں درمیانی تاجریں کے نہ ہونے سے صارفین کو رعایتی قیمتوں میں مال فراہم ہوتا ہے۔ آن لائن کاروبار میں درمیانی تاجریں نہ ہونے سے کفایتی قیمت پائی جاتی ہے جس کے سبب کم قیمت میں صارفین کو مال حاصل ہوتا ہے۔

(6) ٹریفک کے مسائل کا حل

آن لائن تجارت میں ٹریفک کے مسائل کو حل کر سکتے ہیں کیونکہ آن لائن تجارت میں صارف اپنے ہی مقام سے خریداری کرتا ہے۔ صارف کو بازار میں جانے کی ضرورت نہیں ہوتی۔ صارفین کا گھر میں موجود رہنے سے ٹریفک کے مسائل پیدا نہیں ہوتے۔

آن لائن خریداری کے فوائد

آن لائن خریداری کے فوائد کو ذیل میں بتلایا گیا ہے:

- (1) صارفین کا تعلیم یافتہ ہونے کے ساتھ ساتھ کمپیوٹر انٹرنٹ سے شخصی واقفیت ہونا ضروری ہے۔ ترقی پذیر زرعی ممالک میں زیادہ تر طبقہ غیر تعلیم یافتہ ہوتا ہے اس لئے وسیع پیمانے پر آن لائن کاروبار کو فروغ حاصل نہیں ہوتا۔
- (2) آن لائن کاروبار میں انٹرنٹ ایک لازمی جز ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ کمپیوٹر اور دیگر آلات لازمی اجزاء ہیں۔ ہر شخص ان تمام سہولتوں سے آراستہ نہیں ہوتا۔
- (3) آن لائن خریداری کے متعلق مکمل معلومات رکھنا ضروری ہے۔ نا تجربہ اور نامکمل معلومات کے سبب بہتر طور پر خریداری نہیں کر سکتے۔
- (4) صارف کا بینک میں کھاتہ ہونا ضروری ہے۔ ترقی پذیر زرعی ممالک میں ہر شخص کے نام کھاتہ ہونا ضروری نہیں۔ اس لئے وسیع پیمانے پر آن لائن کاروبار کو فروغ حاصل ہونا ایک مشکل امر ہے۔
- (5) آن لائن خریداری میں شے کی جانچ پڑتال سے صارف مطمئن ہونا ضروری نہیں۔
- (6) گاہک روایتی طریقوں پر دوکان میں سامان کی طبعی طور پر جانچ پڑتال کرتے ہوئے خریداری میں مطمئن ہوتے ہیں۔
- (7) آن لائن تجارت میں صارف مخصوص اور محدود مقدار میں خریدنے کو ترجیح دیتا ہے۔
- (8) گھریلو تقریبات، تہوار و عیدین کے موقع پر زیادہ خریداری ہوتی ہے۔ ایسی صورت میں صارفین روایتی انداز میں خریدنا چاہتے ہیں۔
- (9) گھریلو ضروریات کی خریداری میں خواتین کی حصہ داری کافی ہوتی ہے۔ آن لائن تجارت میں خواتین کا تعلیم یافتہ اور انٹرنٹ پر عبور حاصل ہونا ضروری ہوتا ہے۔ زرعی و پسماندہ ممالک کے لئے آن لائن خریداری میں خواتین کی شرکت کافی محدود ہوتی ہے۔

ای کامرس کا اطلاق (E-Commerce Application)

ٹکنالوجی کی ترقی و سائنسی ایجادات نے نہ صرف پیداواری اداروں میں سہولتیں فراہم کی ہیں بلکہ ساتھ ہی ساتھ چھوٹے و بڑے پیمانے کے تجارتی اداروں، تعلیمی اداروں، کتب خانوں، بینک کاری، بیمہ کمپنیوں، طب وغیرہ میں کافی سہولتیں پیدا ہوئی ہیں۔ ای کامرس کا موزوں استعمال کے سبب رقی معاملات کے لین دین میں سہولت کے ساتھ ساتھ کاروباری معاملات میں بھی بہتری پیدا ہونے لگی۔ لین دین کے معاملات کا آن لائن سے جوڑنے پر اس سے متعلق ہر معاملے کا باضابطہ انٹرنٹ کے ذریعہ اندراج ہوتا جا رہا ہے۔ اس میں کسی قسم کی دشواری، غبن وغیرہ کے امکانات کم ہو جاتے ہیں۔ معیشت کا ہر چھوٹے و بڑے تاجرین، صنعتکار وغیرہ ای کامرس کے مختلف پہلوؤں کو کہیں نہ کہیں استعمال کر رہے ہیں۔

معیشت کے چند شعبوں میں ای کامرس کے استعمال کو ذیل میں بتلایا گیا ہے:

بینک میں ای کامرس کا استعمال

بینک ایک مالیاتی ادارہ ہے جو گاہکوں سے امانتیں حاصل کرتے ہوئے قرض داروں کو قرض فراہم کرتا ہے۔ روایتی طور پر بینک میں رقومات کو جمع کرنے اور نکالنے کے لئے گاہک کا بینک میں آن لائن میکانزم تھا۔ لیکن آج کے عصری دور میں ان تمام مشکلات کو دور کیا گیا۔ رقمی معاملات کو انٹرنٹ کے ذریعہ جمع کر سکتے ہیں اور نکال سکتے ہیں۔ لین دین کے معاملات کو گاہک کے فون پر تحریری اطلاع بھی دی جاتی ہے، نہ صرف یہ بلکہ بینک کے قرض کی اجرائی کے نئے پالیسیاں، شرح سود، قرض کی مقدار، کھاتہ میں رقم کی میزان وغیرہ وغیرہ اطلاعات بھی فون پر تحریری طور پر آتے ہیں جس کے سبب گاہک بینک کے کاروبار پر مطمئن نظر آتا ہے۔

بعض اوقات گاہک بینک سے قرض حاصل کرتے ہیں جس کو قسطوں میں ادا کی جاتی ہے۔ ایسی صورت میں گاہک کو قسط کی تاریخ سے قبل رقم کی ادائیگی کی اطلاع قبل از وقت آجاتی ہے اور پھر رقم ادا کرنے کے بعد اس کی اطلاع فون پر تحریری شکل میں حاصل ہوتی ہے۔ ٹکنالوجی کی ترقی نے مراحل کی تکمیل کے ساتھ ہی گاہک کو ضروری پیامات روانہ کرتے ہیں۔ بینک میں قرض حاصل کرنے والوں کی بھی ایک خاص تعداد پائی جاتی ہے۔ قرض کی اجرائی کے مختلف اقسام ہیں، گولڈ لون، گروی قرض، ایجوکیشنل قرض، مکانات کی خریدی کا قرض (Housing Loan)، شخصی قرض (Personnel Loan) Bank Over Draft وغیرہ وغیرہ۔

بینک قرض جاری کرنے سے قبل اس کے متعلق تمام اطلاعات کی جانچ پڑی کی جاتی ہے۔ تمام معاملات کو کمپیوٹر میں محفوظ کر دیا جاتا ہے جس کو سافٹ ویئر کی مدد سے گاہک کے فون نمبر تک رسائی حاصل کر لی جاتی ہے۔ وقت بہ وقت کھاتہ میں رقم جمع کرنے کے متعلق اہم اطلاعات بھی فون پر تحریری طور پر حاصل ہوتے ہیں۔

ہر بینک اپنے روزمرہ کے لین دین کا اندراج آن لائن انجام دے رہے ہیں، جس کے سبب یومیہ بینک کے تفصیلات کو پرنٹ کی شکل میں نکالنے کی میزان جوڑنے اور کھاتے محفوظ کرنے میں مدد ملتی ہے۔ مرکزی بینک کی جانب سے ہر بینک کو کوڈ نمبر دیا جاتا ہے۔ کوڈ نمبر کے ساتھ گاہک کا کھاتہ جڑا ہوتا ہے۔ ہر بینک مرکزی بینک سے آن لائن جڑا ہوا ہے۔

بینک میں ہر ملازم کو دفتری افعال انجام دینے کے لئے انٹرنٹ و کمپیوٹر فراہم کیئے گئے۔ تمام کاروبار صرف آن لائن میں انجام دیئے جاتے ہیں۔ بینکوں میں گاہکوں کی سہولت کی خاطر میزان کو معلوم کرنے کے لئے مشین رکھی گئی ہیں۔ ساتھ ہی پاس بک میں پرنٹ کی بھی سہولت فراہم کی گئی۔ کمپیوٹر کے معلومات رکھنے والے گاہک راست طور پر مشین سے معلومات حاصل کر لیتے ہیں۔ کمپیوٹر کے متعلق معلومات کا فقدان کی صورت میں دفتر عملہ سے ربط پیدا کیا جاتا ہے۔

بینک میں ای کامرس کے استعمال کے فوائد

1. بینک کے کاروباری معاملات میں سہولت پیدا ہوتی ہے۔
2. گاہک بروقت کھاتہ کے متعلق تفصیلی معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔
3. گاہک اپنے مقام سے ہی رقمی معاملات انجام دے سکتے ہیں۔
4. گاہک اور دفتری کام میں کفایت پیدا ہوتی ہے۔ اس لئے لاگتوں میں بھی کمی واقع ہوتی ہے۔

5. دفتری اوقات کو دوسرے افعال میں استعمال کر سکتے ہیں۔

بیمہ کمپنی (Insurance)

بیمہ کاروبار ایک اہم مالیاتی ادارہ ہے جہاں پر مختلف افراد اپنے زندگی کا بیمہ کرواتے ہیں۔ محصول سے بچت یا کفایت حاصل کرنے کے لئے سرکاری ملازمین زندگی کا بیمہ کرواتے ہیں۔ اسی طرح غیر سرکاری ملازمین بھی رقومات کو جمع کرنے اور آمدنیوں پر محصول کی رعایت حاصل کرنے کے لئے زندگی کا بیمہ کرواتے ہیں۔ زندگی کا بیمہ کے ساتھ ساتھ موٹر گاڑی، تعمیراتی کمپنیاں، تعمیرات پر بیمہ، سفری بیمہ، صحت بیمہ وغیرہ مختلف اقسام کے بیمہ پائے جاتے ہیں۔

بیمہ کمپنی اپنی بیمہ پالیسیوں کو عام کرنے کے لئے آن لائن تشہیر کرواتے ہیں۔ عوام سے ربط قائم کرنے کے لئے فون پر تحریری معلومات فراہم کیئے جاتے ہیں۔ آن لائن تشہیر کے سبب کمپیوٹر استعمال کرنے والا تعلیم یافتہ طبقہ، ملازمین بیمہ کے مختلف پالیسیوں سے واقف ہوتے ہیں جس سے بیمہ کروانے کی جانب راغب ہوتے ہیں۔

بیمہ ہولڈر (بیمہ خریدنے والے گاہک) کو بیمہ کے تفصیلات، رقم کی مقدار، بیمہ کی قسط، اداشدنی قسط کی تاریخ، بیمہ کا خاتمہ وغیرہ تمام تفصیلات بیمہ ہولڈر شخص کو آن لائن اطلاعات آتے ہیں۔ اس کے علاوہ بیمہ کی قسط کی پریمیم کی رقم ادا کرتے ہی بیمہ کمپنی کی جانب سے پریمیم کی ادائیگی کے متعلق تحریری اطلاع فون پر حاصل ہوتی ہے۔ بیمہ ہولڈر شخص اپنی پریمیم کی رقم کو ملک کے کسی بھی حصے سے آن لائن رقم ادا کر سکتا ہے۔ بیمہ کمپنی سے بیمہ ہولڈر قرض بھی حاصل کر سکتا ہے۔ قرض کے تمام تفصیلات بھی آن لائن گاہک کو آجاتے ہیں۔

Payment of Utility Bills

انٹرنٹ اور کمپیوٹر نے دفتر کے ہر معاملے میں داخل ہو چکا ہے۔ انٹرنٹ کے عام ہونے سے پہلے دفاتر میں روایتی طور پر دفتری کام انجام دیئے جاتے تھے۔ لیکن کمپیوٹر اور انٹرنٹ کے وجود نے روایتی طریقہ کار میں تبدیلی لائے۔ سرکاری دفاتر کے ہر چھوٹے و بڑے شعبہ جات میں کمپیوٹر کا استعمال عام ہو چکا ہے۔

دفتر کے داخلہ (Inward) سکشن میں حاصل ہونے والے تمام فائلوں کو کمپیوٹر میں اندراج کرتے ہوئے متعلقہ شعبہ جات کو بھیجے جانے کے تمام اطلاعات کمپیوٹر میں درج کیئے جا رہے ہیں، جس کے سبب کسی شعبہ میں فائل کی موجودگی کا پتہ آسانی سے ہو سکتا ہے۔

سرکاری مختلف شعبہ جات میں محکمہ جنگلات، محکمہ بلدیہ، محکمہ برقی، محکمہ حمل و نقل، محکمہ تعلیمات، محکمہ عدلیہ، محکمہ سیر و سیاحت، محکمہ ٹیلیفون وغیرہ وغیرہ تمام محکمہ جات میں دفتر کے ابتدائی و آخری مراحل میں کمپیوٹر کا استعمال کیا جا رہا ہے۔

محکمہ برقی، محکمہ بلدیہ، محکمہ ٹیلیفون چند ایسے محکمے ہیں جو گاہک کو اپنے خدمات فراہم کرتے ہیں۔ خدمات کی فراہمی کے معاملے میں اس کے چارجس وصول کرتے ہیں۔ ان تمام محکمہ جات میں چارجس کی وصولی کو کمپیوٹر ایگز کیا گیا۔ انٹرنٹ کی مدد سے محکمہ کے تمام شعبوں کو جوڑ دیا گیا۔

محکمہ بلدیہ

محکمہ بلدیہ حکومت خود مختاری کا ایک اہم محکمہ ہے۔ مستقر، ضلعی و تعلقہ جات پر بلدیہ قائم رہتی ہے۔ صاف صفائی، پینے کے پانی کی فراہمی، گندے پانی کی نکاسی، بلدی حدود میں سڑکوں کی تعمیر، کھیل کود، سیر و تفریح کے مقامات کی تعمیر وغیرہ اس کے چند اہم ذمہ داریاں ہیں۔ شناختی ووٹر کارڈ، گھر کے مکانات کے نمبر کا الاٹمنٹ، ٹیکس کی کیفیت، نل کے بل کی باقی رقم وغیرہ اہم باتیں انٹرنٹ کے ذریعہ فراہم ہوتے ہیں۔ بلدیہ حدود میں شامل مکینوں سے مکانات کا محصول اور مختلف چارجس بلدیہ کے آمدنی کے اہم ذرائع ہیں۔ بدلیہ کے حدود کی محلہ واری تقسیم، مردم شماری، مکانات کو نمبرات کا الاٹمنٹ، تجارتی اداروں کو تجارت کا اجازت نامہ کی منظوری، بلدی حدود میں شامل مکانات کی تعمیرات، زمینات کاریکارڈ وغیرہ محکمہ بلدیہ انجام دیتا ہے۔ یہ تمام کاموں کو کمپیوٹر میں درج کیئے جاتے ہیں۔ جن مکانات کا ٹیکس وصول ہو چکا ہے اور کن مکانات سے گھر کا ٹیکس وصول شدنی ہے، باقی رقم کی مقدار، مدت وغیرہ آن لائن اطلاعات فراہم کیئے جاتے ہیں۔ اس طرح پانی کے بل کی وصولی، وصول شدنی بل وغیرہ بھی بروقت کمپیوٹر پر جانکاری حاصل ہوتی ہے۔

انٹرنٹ و کمپیوٹر کے استعمال سے محکمہ بلدیہ کے کئی کاموں میں سہولت پیدا ہو چکی ہے۔ مردم شماری پر الیکشن کے کارڈ، محلہ واری تقسیم وغیرہ بھی آن لائن معلومات فراہم کیئے جاتے ہیں۔ خدمات کی فراہمی پر چارجس کی وصولی کے تمام معلومات کمپیوٹر پر درج کرنے سے بلدیہ کے افعال میں شفافیت پیدا ہوتی ہے۔

محکمہ بلدیہ ایک اہم خود مختار سرکاری ادارہ ہے جہاں پر بلدی حدود میں عوامی ضروریات کی تکمیل اور شکایات کے ازالہ کو اولین اہمیت دی جاتی ہے۔ عوامی شکایات کو آن لائن داخل کر سکتے ہیں اور شکایات کی یکسوئی کے مراحل سے بھی واقف ہو سکتے ہیں۔ شکایات کی عدم یکسوئی پر دوبارہ شکایت درج کر سکتے ہیں۔ شکایات کو ازالہ کرتے ہوئے عہدیدار آن لائن موقف کو پیش کرتے ہیں۔ عوام اپنے گھر میں سے ہی انٹرنٹ کی مدد سے شکایات کے موقف یا جانکاری سے واقف ہو سکتے ہیں۔

محکمہ برقی

محکمہ برقی ایک سرکاری محکمہ ہے جس کا اہم کام تمام مکانات میں برقی یا بجلی فراہم کرنا ہے۔ بجلی کی فراہمی پر سرکاری طور پر مقرر کیئے گئے برقی شرحوں کے اعتبار سے برقی کے چارجس وصول کیئے جاتے ہیں۔

گھریلو اور تجارت ضروریات کے لئے برقی شرح مختلف نوعیت کے ہوتے ہیں۔ محکمہ برقی اپنے علاقے میں قائم تمام مکانات کے نمبرات کے ساتھ ساتھ برقی میٹرس کے نمبرات کو انٹرنٹ سے جوڑ دیا جاتا ہے جس کے سبب برقی کے استعمال پر چارجس کے تفصیلات درج ہوتے ہیں۔ ہر مکاندہ اپنے برقی چارجس کے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ محکمہ برقی کی جانب سے مکانات کے برقی کے میٹرس سے ریڈنگ لینے کے لئے ایک ذمہ دار شخص کو مقرر کیا جاتا ہے جو ہر ماہ کے ابتدائی دنوں میں ریڈنگ کو اپ لوڈ کرتا ہے جس کے سبب استعمال شدہ برقی کے چارجس بھی بل پر نمودار ہوتے ہیں۔ محکمہ برقی کے ویب سائٹ پر ضروری معلومات کو درج کرتے ہوئے اپنے بل کے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ بل کی ادائیگی کے ساتھ ہی فون پر تحریری اطلاع بھی آتی ہے۔ مالکین کو بل کی ادائیگی کا اطمینان ہو جاتا ہے۔ تجارتی اداروں یا کاروباری اداروں دوکانوں کے بجلی کی شرح گھریلو شرح سے الگ ہوتی ہے۔ اس لئے تجارتی اداروں میں برقی بل تجارتی شرح سے بل نمودار ہوتی ہے۔ اس بل پر ہر مہینے کے ابتداء میں، آخر میں میٹر ریڈنگ تحریر ہوتی ہے۔ ساتھ ہی استعمال شدہ اوسط پونٹ بھی تحریر ہوتا ہے۔ بل کی ادائیگی

کی آخری تاریخ بھی درج ہوتی ہے۔ آخری تاریخ کے بعد بل پر عائد جرمانہ کا بھی ذکر ہوتا ہے۔ یہ تمام انٹرنٹ کی مدد سے آن لائن اطلاعات حاصل ہوتے ہیں۔ بل کی تفصیلات سے صارف واقف ہونے پر ہی وہ ادائیگی کے لئے آمادہ ہوتا ہے۔

الکٹرانک کاروبار

Electronic Tailing – E Tailing

تمہید

تجارت یا کاروبار ایک معاشی سرگرمی ہے، جس کا اہم مقصد منافع کمانا ہوتا ہے۔ پیداواری ادارے خام مال کے استعمال کے ذریعہ قابل استعمال تیار مال (Finished Goods) تیار کرتے ہیں، جس کو تھوک تاجرین (Whole Seller) کو فروخت کرتے ہیں۔ چلر فروش (Retailer) تھوک تاجرین سے بھاری مقدار میں مال خرید کر صارفین کو چھوٹی چھوٹی مقدار میں یا ضرورت کے اعتبار سے فروخت کرتے ہیں۔ کرانہ دوکان، آئس کریم کی دوکان، میڈیکل شاپ، بیکری، چائے پتی کی دوکان وغیرہ صارفین کے گھروں کے قریب رہتے ہیں جو گاہکوں کو ضرورت کے اعتبار سے چھوٹی چھوٹی مقدار میں فروخت کرتے ہیں۔ آپ اپنے رہائشی علاقوں میں قائم دوکان کا مشاہدہ کیجئے۔ نتیجہ اخذ ہو گا کہ یہ تاجرین صارفین سے قریبی تعلق رکھتے ہیں اور صارفین کے خواہشات و ضرورت کے اعتبار سے مال فراہم کرتے ہیں۔

صنعتی و عصری آلات کی ایجادات نے عالمی سطح پر کافی تبدیلیاں پیدا کی ہیں۔ انٹرنٹ کی برق رفتار ترقی کے سبب ہر شخص اپنے آپ کو عالمی سطح پر رابطہ قائم کر سکتا ہے۔ انٹرنٹ نہ صرف معلومات فراہم کرنے کا ایک اہم ذریعہ ہے بلکہ اس کے ذریعہ تعلیمی، سائنسی، جغرافیہ، تاریخ، ادب، عربی، فارسی، انگریزی، اردو، کھیل کود، نغمہ وغیرہ وغیرہ مختلف میدانوں میں گہرائی کے ساتھ معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ انٹرنٹ علمی میدانوں کے ساتھ ساتھ تجارتی میدان میں بھی اہم کردار ادا کرتا رہا ہے۔

مفہوم

انٹرنٹ عالمی سطح پر رابطہ پیدا کرنے کا ایک اہم ذریعہ ہے۔ ہر چھوٹے و بڑے تاجرین انٹرنٹ کی مدد سے اپنے اپنے کاروبار کو فروغ دیتے ہیں۔ کثیر مقدار میں منافع حاصل کرتے ہیں۔ E-Tailing بھی انٹرنٹ پر چھوٹے کاروبار کا نام ہے۔

تعریف

انٹرنٹ پر چھوٹی چھوٹی مقدار میں یا چلر فروش کو E-Tailing کہتے ہیں۔ اس کو Electronic Tailing یا انٹرنٹ چلر فروش، Online Business بھی کہتے ہیں۔ تاجرین اور خریداروں کے درمیان انٹرنٹ تجارت کو فروغ دینے میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔ انٹرنٹ پر چلر کاروبار یعنی چھوٹی چھوٹی مقداروں میں فروخت کرنے کے بڑے بڑے تاجرین موجود ہیں۔ وہ انٹرنٹ پر شے کا نام، قسم، قیمت، مقام وغیرہ کے متعلق مکمل معلومات فراہم کرتے ہیں۔ گاہک انٹرنٹ کی مدد سے گھر بیٹھے سامان کی جانچ کرتے ہوئے خریداری کا آرڈر دیتا ہے، تب مقررہ وقت پر وہ دیئے گئے پتہ پر مال روانہ کرتا ہے۔ مال کی قیمت مال کی حوالگی کے وقت نقد وصول کی جاسکتی ہے یا پھر آن لائن رقم ادا کی جاسکتی ہے۔ E-Tailing میں لفظ E سے مراد Electronic الکٹرانک تجارت انٹرنٹ کے ذریعہ کی جاتی ہے اسی لئے اس کو E-Tailing کہتے ہیں۔

الکٹرانک کاروبار کرنے والے تاجرین اپنے اپنے ویب سائٹ بناتے ہیں۔ اس ویب سائٹ پر اس دکان میں فراہم شدہ سامان کی نوعیت، قسم، قیمت، رنگ، جسامت، خصوصیات وغیرہ اہم اہم معلومات مع تصویر فراہم ہوتے ہیں۔ گاہک انٹرنٹ پر ہی پیداوار کے متعلق

فراہم شدہ معلومات پر مطمئن ہونے پر مال کی خریداری کا آرڈر دیتا ہے۔ قیمت کی ادائیگی آن لائن آرڈر کے ساتھ ہی ادا کر سکتے ہیں یا پھر دیئے گئے پتہ پر مال کی حوالگی پر قیمت نقد ادا کی جا سکتی ہے۔

الکٹرانک دوکان حقیقت میں کوئی روایتی طرز کی دوکان نہیں بلکہ یہ ویب سائٹ دوکان کا کام کرتی ہے۔ آرڈر حاصل ہوتے ہی مال کو خرید کر صارف تک پہنچاتا ہے۔ یہ صنعتکار اور گاہکوں کے درمیان درمیانی شخص کی طرح کام کرتا ہے۔

صنعتکاروں یا پیداواری اداروں یا صنعتوں اور گاہکوں کے درمیان کوئی تھوک تاجرین یا درمیانی ایجنٹ نہیں پائے جاتے اس لئے انٹرنٹ پر کم قیمت میں مال فراہم ہوتا ہے۔ E-Tailing دراصل Business To Customer (B2C) کے ماڈل کا نمونہ ہے۔

E-Tailing کے فوائد

- الکٹرانک تجارت کے چند اہم فوائد کو ذیل میں بتلایا گیا ہے۔
1. اس طرح کے کاروبار میں روایتی طرز کی کوئی دوکان نہیں ہوتی۔ اس لئے اس کاروبار کے لئے طبعی طور پر دوکان قائم کرنے کی ضرورت نہیں۔
 2. صنعتکاروں اور گاہکوں کے لئے وقت کی بچت ہوتی ہے۔
 3. پیدا کنندوں کو تیزی کے ساتھ رقوم حاصل ہوتے ہیں، اس لئے ان کے کارسرمایہ میں بہتری پیدا ہوتی ہے۔
 4. مال کی نگرانی، حمل و نقل کے مصارف میں کفایت یا کمی ہوتی ہے، جس سے کم قیمت میں مال فراہم کرنے سے طلب میں اضافہ ممکن ہے۔
 5. تجارت کے لئے علاقوں کو فروغ دیتا ہے۔
 6. گاہک اپنے فرصتی اوقات میں آن لائن مال کی خریداری کر سکتا ہے۔

الکٹرانک تجارت سے صارفین کو حاصل فوائد

- الکٹرانک تجارت کے ذریعہ صارفین کو حسب ذیل اہم فوائد حاصل ہوتے ہیں۔
1. پیدا کنندوں اور گاہکوں کے درمیان زیادہ تھوک تاجرین یا ایجنٹ نہیں پائے جاتے، اس لئے صارفین کو کم قیمت میں مال فراہم ہوتا ہے۔
 2. صارفین کے لئے وقت کی بچت ہوتی ہے۔
 3. صارفین صرف انٹرنٹ کے ذریعہ ہی مال کو پسند کر کے آرڈر کرتے ہیں، جس کے سبب صارفین حمل و نقل کے مصارف سے محفوظ رہتے ہیں۔
 4. صارفین اپنے اوقات کو دیگر کاموں میں مشغول کر سکتے ہیں۔
 5. صارفین کو مال کی حوالگی کے اوقات سے باخبر رہتے ہیں، اس لئے مال کے وصول کا یقین ہوتا ہے۔
 6. صارفین گھر بیٹھے مختلف سامان کا تقابل کرتے ہوئے درست مال خریدنے میں مدد ملتی ہے۔
 7. دھوکہ یا ملاوٹی و ناقص مال سے محفوظ رہتے ہیں۔

8. الیکٹرانک تجارت چوبیس گھنٹے جاری رہتی ہے۔

E-Tailing کے نقصانات

الیکٹرانک تجارت کے چند اہم نقصانات کو ذیل میں بتلایا گیا ہے۔

1. الیکٹرانک تجارت میں حصہ لینے کے لئے صارف کا نہ صرف تعلیم یافتہ ہونا ضروری ہے بلکہ کمپیوٹر اور آن لائن تجارت کے متعلق معلومات کا ہونا ضروری ہے۔
2. روایتی دوکان پر خریداری سے صارف کو زیادہ اطمینان حاصل ہوتا ہے، اس لئے الیکٹرانک تجارت سے صارف کم مطمئن ہوتا ہے۔
3. آن لائن بتلائے گئے معیار کے متعلق گاہک مطمئن ہونا لازمی نہیں۔
4. ہر گاہک مال کی خریدی سے قبل طبعی طور پر مال کی جانکاری حاصل کرنا چاہتا ہے جبکہ الیکٹرانک تجارت میں ایسا ممکن نہیں۔
5. رقوم کی آن لائن ادائیگی کے متعلق گاہک کو اپنے خفیہ باتوں کے افشاء ہونے کا ڈر رہتا ہے، اس لئے آن لائن ادائیگی کے دوران کافی احتیاط لازمی ہے۔
6. گھریلو، غیر تعلیم یافتہ خواتین آن لائن تجارت سے قاصر رہتے ہیں جبکہ روایتی طور پر گھریلو خواتین خریداری میں مرکزی کردار ادا کرتے ہیں۔
7. انٹرنٹ ایک لازمی عنصر ہے۔ اس کے بغیر آن لائن کاروبار ممکن نہیں۔

الیکٹرانک تجارت کے مسائل (Problems of E-Tailing)

الیکٹرانک تجارت کے حسب ذیل چند اہم مسائل ہیں۔

1. الیکٹرانک تجارت کا اہم ذریعہ انٹرنٹ ہے۔ انٹرنٹ کے بغیر یہ تجارت ممکن نہیں۔
2. الیکٹرانک تجارت کے ذریعہ خریدے گئے مال کے معیار سے صارف مطمئن ہونا لازمی نہیں۔ یہ کاروبار صارفین میں اطمینان پیدا نہیں کرتا۔
3. اس کاروبار میں صرف انٹرنٹ پر عبور رکھنے والا تعلیم یافتہ طبقہ ہی مستفید ہو سکتا ہے۔ لیکن غیر تعلیم یافتہ افراد مرد و خواتین اس کاروبار سے مستفید نہیں ہو سکتے۔
4. سماج کے زیادہ تر افراد الیکٹرانک تجارت سے واقف نہیں، اس لئے کاروبار میں اضافہ کے امکانات کم پائے جاتے ہیں۔
5. اس کاروبار سے صرف نوجوان طبقہ ہی مستفید ہو سکتا ہے، جبکہ سماج میں بچے، خاندان کے بڑے بزرگ حضرات بھی پائے جاتے ہیں۔ ان سب کو یہ مطمئن نہیں کر سکتا۔
6. گھروں میں یا صارفین کے طویل مدت کے لئے استعمال ہونے والے سامان جیسے ملبوسات، ظروف، الیکٹرانک سامان، فرنیچر، ٹی وی، فریج وغیرہ کی خریداری میں خواتین کی حصہ داری زیادہ پائی جاتی ہے۔ یہ سامان کی طبعی جانچ کے بعد خریدنے کو ترجیحی دیتے ہیں۔ الیکٹرانک تجارت میں ایسی کوئی سہولت نہیں ہوتی ہے، اس لئے کاروبار صرف چند مخصوص اشیاء کے حد تک محدود رہ جاتا ہے۔

7. الیکٹرانک تجارت کے ذریعہ سماج کے صرف محدود نوجوان طبقہ ہی مستفید ہوتا ہے۔
8. یہ کاروبار شہری علاقوں میں کافی مقبول ہے۔ دیہی و زرعی علاقوں کے افراد اس تجارت کو پسند نہیں کرتے۔
9. ہندوستان جیسے زرعی و پسماندہ ممالک میں اس کاروبار کو وسعت حاصل نہیں ہوتی۔

الیکٹرانک تجارت کے خصوصیات (Features of E-Tailing)

E-Tailing کو الیکٹرانک تجارت، انٹرنٹ تجارت بھی کہتے ہیں۔ اس کے چند اہم خصوصیات ذیل میں بتلائے گئے ہیں۔

1. یہ کاروبار انٹرنٹ کے ذریعہ عمل میں آتا ہے۔
2. یہ کاروبار چلر فروش کا کاروبار ہے۔
3. الیکٹرانک تجارت کی کوئی روایتی دوکان نہیں پائی جاتی۔
4. الیکٹرانک تجارت کے ذریعہ صارفین کو وقت بچت کے ساتھ ساتھ مالی فوائد بھی حاصل ہوتے ہیں۔
5. الیکٹرانک تجارت میں درمیانی تجارتی ایجنٹ نہیں پائے جاتے۔ اس کے صارفین کو کم قیمت میں مال فراہم ہوتا ہے۔
6. الیکٹرانک تجارت سے انٹرنٹ سے مکمل معلومات رکھنے والا طبقہ ہی مستفید ہو سکتا ہے۔
7. الیکٹرانک تجارت سے نوجوان طبقہ زیادہ متاثر ہے۔
8. الیکٹرانک تجارت پر کوئی اخراجات لاحق نہیں ہوتے۔
9. الیکٹرانک تجارت کی کوئی گودام، طبعی دوکان وغیرہ نہیں پائے جاتے، جس کے سبب انتظامی و نگرانی کے اخراجات میں کمی واقع ہوتی ہے۔
10. الیکٹرانک تجارت آرڈر حاصل ہوتے ہی مقررہ وقت پر صارف کے مقام تک حفاظت سے مال پہنچایا جاتا ہے۔
11. الیکٹرانک تجارت کا کوئی وقت مقرر نہیں ہوتا بلکہ 24 گھنٹے کسی بھی وقت مال کی خرید و فروخت عمل میں آتی ہے۔

امیزان (Amazon)

تکنالوجی و عصری آلات کی ترقی نے عالمی سطح پر رابطہ پیدا کرنے میں اہم کردار ادا کرے ہیں۔ انٹرنٹ نے عالمی سطح پر ربط پیدا کرنے کا اہم ذریعہ ہے۔ اس کے بغیر رابطہ منقطع ہو جاتا ہے۔ امیزان کمپنی امریکہ کی ہمہ قومی تکنالوجی کی کمپنی ہے۔ یہ عالمی سطح پر ای کامرس کے لئے وسیع مارکٹ فراہم کرتا ہے۔ امیزان کمپنی قائم کرنے سے قبل Jeff Bezos نے D.E. Shawad Co. کے نائب صدر کے خدمات انجام دیئے۔ اس خدمات کو چھوڑ کر انہوں نے واشنگٹن میں کاروبار کی منصوبہ کی جو آج امیزان کمپنی کے نام سے مشہور ہے۔

Amazon.com کو 5 جولائی 1994 Jeff Bezos نے قائم کیا۔ اس نے ابتداء میں آن لائن بک اسٹور قائم کیا جو بعد میں ویڈیو گیمس، الیکٹرانک سامان، فرنیچر وغیرہ وغیرہ گھریلو صنعتی سامان کی فراہمی کا آن لائن ادارہ بن چکا ہے۔ چند ممالک میں امیزان کے Retail Website موجود ہیں۔ عالمی سطح پر اس کے رابطہ نے آن لائن خرید و فروخت میں کافی سہولت پیدا کی ہے۔ عالمی سطح پر سب سے بڑی انٹرنٹ کمپنی ہے۔ سال 2002 میں امیزان نے Amazon Web Services کو شروع کیا جو ویب سائٹس پر مواد کو فراہم کرتا ہے۔

5 جولائی 1994 کو Bezos نے امریکہ واشنگٹن میں Cadabra.inc نام سے کمپنی قائم کیا۔ بعد میں اس کو امیزان کے نام میں تبدیل کیا۔ Bezos اپنی کمپنی کا منفرد نام رکھنے کے لئے لغت میں ڈھونڈنا شروع کیا۔ اس نے اپنی کمپنی کے لئے ایسا نام ڈھونڈنا چاہتا تھا جس کا پہلا حرف انگریزی حروف تہجی 'A' ہو۔ اسی دوران دریائے امیزان پر اس نے توجہ دی۔ دریائے امیزان عالمی سطح پر سب سے بڑی دریا ہے جس کا نام انگریزی حرف 'A' سے شروع ہوتا ہے۔ اسی اعتبار سے اس نے Amazon لفظ کو قطعیت دی۔ اور اپنی کمپنی کا نام amazon.com رکھا۔ اس کا صدر دفتر امریکہ کے واشنگٹن Seattle میں ہے۔ عالمی سطح پر آن لائن خریداری کا سب سے بڑا مرکز بنانا امیزان کا اہم ویژن ہے۔ www.amazon.com اس کا ویب سائٹ ہے۔

اسنپ ڈیل (Snapdeal)

اسنپ ڈیل ہندوستانی ای کامرس کمپنی ہے جو نئی دہلی ہندوستان میں قائم ہے۔ اس کمپنی کو Kunal Bahl اور Rohit Bansil نے 4 فروری 2010 میں قائم کیا۔ ابتداء میں یہ یومیہ کاروبار کا مرکز تھا۔ ستمبر 2011 میں آن لائن مارکٹ کی حیثیت سے ترقی کی۔ یہ ہندوستان کی سب سے بڑی آن لائن مارکٹ ہے۔ مارچ 2015 میں فلمی اداکار عامر خاں کو بھی شریک کیا۔ اسنپ ڈیل کمپنی میں عالمی سطح کے مشہور سرمایہ داروں نے سرمایہ مشغول کیا۔ 'Soft Bank' 'Kabari Capital' 'Nexus Venture Partner' وغیرہ چند مشہور سرمایہ مشغول کرنے والے اہم ادارے ہیں۔ www.snapdeal.com اس کا ویب سائٹ ہے۔

علی بابا (Alibaba)

یہ ایک چینی آن لائن کمپنی ہے جس کو 4 اپریل 1999 کو Jackadma اور اس کے 17 ساتھیوں نے Alibaba.com کو قائم کیا۔ علی بابا چالیس چور کی کہانی مشہور ہے جو دیہاتیوں کی مدد کے لئے کام کرتے تھے۔ اس دیہاتیوں کی مدد کے لئے انہوں نے اپنی کمپنی کا نام علی بابا رکھا۔ اس کے تین سائٹس ہے:

Alibaba .3

Tanall .2

Taobao .1

تمام سائٹس میں سے علی بابا سب سے زیادہ کاروبار انجام دیتا ہے۔ Alibaba.com میں Goldman Sachs اور Soft Bank کی جانب سے کافی فنڈ حاصل کیئے۔ علی بابا گھریلو ای کامرس کو مکمل طور پر سہولت بخش بنانا چاہتے تھے۔ یہ چینی انٹرپرائزس کے لئے اہم تھی۔ چھوٹے اور اوسط درجے کے انٹرپرائزس کی ہمت افزائی کرنا چاہتے تھے تاکہ عالمی سطح پر چینی مال کی برآمد ہو سکے۔ سال 2005 میں yahoo نے علی بابا کمپنی نے کافی سرمایہ کاری کی۔ علی بابا کمپنی نے چین میں کاروبار کو وسعت دینا چاہتا ہے۔ www.alibaba.com اس کا ویب سائٹ ہے۔