USAID ОД АМЕРИКАНСКИОТ НАРОД

E-COMMERCE Macedonian Association

Речник на термини во е-трговијата

eCommerce4all

Термини од „Закон за електронска трговија"

1. **„Услуги на информатичко општество"** се услуги што се обезбедуваат за надомест на далечина, преку електронски средства и на лично барање на примателот на услугата. „На далечина" означува дека услугата се обезбедува без истовремено присуство на две страни. "Преку електронски средства" значи дека услугата се испраќа од почетната/изворната точка и се добива на крајната дестинација преку електронска опрема за процесирање (вклучително и дигитална компресија) и чување на податоци и се испраќа, пренесува и добива во целост преку кабел, радиобранови, оптички средства или други електромагнетни средства. „На лично барање на примателот на услугата" значи дека услугите се обезбедуваат преку пренос на податоци на лично барање. Услугите на информатичкото општество содржат особено продажба на призводи и услуги, услуги за пристап до информаци или огласи преку Интернет и пристап до услугите на јавна комуникациска мрежа, пренос на податоци или чување на податоците на примателот во јавната комуникациска мрежа;

2. **"Давател на услуги"** е домашно и странско физичко или правно лице кое дава услуги на информатичко општество;

3. **„Примател на услугите"** е секое физичко или правно лице кое од професионални или од други причини користи услуги на информатичкото општество, со цел да побара информација или истата да ја направи достапна;

4. **„Потрошувач"** е секое физичко лице кое користи услуги на информатичко општество за цели надвор од неговата трговска дејност или професија;

5. **„Регулирани професии"** се оние професии, односно професионални дејности за кои условите за вршење се утврдени со закон;

6. **„Електронски потпис"** е низа на податоци во електронски облик кои се содржани или се логично поврзани со други податоци во електронски облик и е наменет за утврдување на автентичност на податоците и за утврдување на идентитетот на потписникот;

7. **„Комерцијална комуникација"** е форма на комуникација креирана со цел директно или индиректно да промовира прозводи, услуги или углед на трговското друштво или на лице кое врши трговска или занаетчиска дејност.

8. **„Договори во електронски облик"** се договори кои правните или физичките лица, во целост или делумно, ги склучуваат, праќаат, примаат, раскинуваат, откажуваат, пристапуваат кон нив и ги прикажуваат по електронски пат, користејќи електронски, оптички или слични средства, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на пренесување преку интернет;

9. **„Основан давател на услуги"** е давател на услуги кој врши економска активност преку основање трговско друштво на неопределено време, при што присуството и употребата на технички средства и на технологии потребни за давање на услугата, самите по себе, не претставуваат основање на давателот на услугата и

10. **„Координирана област"** се барања утврдени во правниот систем на земјите членки на Европската унија кои се однесуваат на давателите на услуги на информатичкото општество или на услугите на информатичкото општество, без разлика дали имаат општа природа или се специјално креирани за нив.

А

А / Б тестирање (или Сплит тестирање)
Едноставен процес кој ви овозможува да споредите две верзии на веб-страница за да можете да ја одредите најефикасната стратегија. Вие ги прикажувате верзијата А и верзијата Б на групи на клиенти кои би биле во исто време да научат кој пристап има поголема стапка на конверзија.

Авторизација / Овластување
Авторизацијата се појавува кога трговецот ги внесува податоците на сопственикот на платежната картичката и бара одобрување за да продолжи со продажбата. Банката на трговецот потоа го насочува барањето до банката за издавање картички, каде трансакцијата е овластена или одбиена, а одговорот се пренасочува кон трговецот или нивниот систем на обработка.

Адреса за фактурирање
Адресата користена при вметнување на деталите за платежна картичка на клиентот.

Анонимно плаќање
Процес на плаќање во кој корисникот може комплетно да ја заврши трансакцијата без да креира профил на веб страницата кај е-трговецот.

Аутсорсинг
Употребата на трети лица за поддршка на деловните потреби.

Б

Безбедносен код
Овој код е исто така познат како код за валидација на картичка или вредност (Card Validation Code- CVC). Оваа вредност се појавува како трицифрена вредност отпечатена во областа на панелот за потписи на задниот дел од картичката за MasterCard или Visa. Кодот е уникатно поврзан со секоја индивидуална картича и ја поврзува трансакциската сметка со картичката.

Бизнис до бизнис (B2B)
Онлајн трансакции во кои еден е-бизнис продава производи или услуги на други компании.

Бизнис до потрошувач (B2C)
Интернет трансакции помеѓу трговец и потрошувач.

В

Веб-аналитика
Збир на стратешки методологии за собирање, мерење, анализирање и известување на податоци на веб-страницата за да се разбере однесувањето на посетителите и клиентите за да можете да го оптимизирате искуството на страницата и да ја подобрите конверзијата.

Веб мерчандајзинг
Процесот на стратешко уредување и прикажување на производи за онлајн продажба за да примами клиент да изврши купување. Некои примери на веб мерчандајзинг во е-трговијата вклучуваат листи со „најпродавани", специфични промоции на производи и препораки на врвни продавачи или препорака на сродни производи. Онлајн визуелне мерчандајзинг е процес на користење на визуелни елементи за подобрување на целокупното шопинг искуство.

Виртуелен терминал
Решение засновано на Интернет кое им овозможува на трговците да процесираат трансакции со кредитни и дебитни картички. Виртуелниот терминал е ист како физичките ПОС терминали за кредитни картички, освен што е хостиран на Интернет. Најчесто од купувачот се бара да ги внесе следните информации: Износ на нарачката, број на картичка, дата на истекување, CVV код.

Вкрстена продажба
Кога продавачот нуди дополнителни производи што дополнуваат, подобруваат или се поврзува со производот што се продава (на пример, маска за мобилен телефон со мобилен телефон и сл.).

Г

Големопродажба
Дистрибутерот или производителот што продава директно на трговците на мало.

Д

Давател на услуги за плаќање
Електронска услуга што ги поврзува трговците со поширокиот финансиски систем и им дозволува на онлајн продавниците да прифаќаат и обработуваат повеќе начини на плаќање, како што се платежни картички, банкарски трансфери итн.

Делумна пратка
Кога испраќате само дел од нарачката до клиент и ја исполнувате нарачката во повеќе испораки.

Дигитален потпис
Процес со кој се гарантира дека содржината на пораката не е променета во транзит. Кога вие, серверот, дигитално потпишувате документ, додавате еднонасочен хаш

Дигитална фактура
Дигитална фактура е фактура која може да се прегледува и обработи дигитално. Е-фактурата е секогаш дигитален формат на датотека, исто како и датотеката PDF или Word.

Домен
Главната страница или главната URL за веб-страница. Ова е често „почетната страница" или коренот на веб-адресата.

Дропшип
Метод на продавање на производи онлајн кога е-трговецот физички не чува залихи од производите што ги продава и не ги испорачува директно од својата локација, туку наместо тоа, нарачаните производи се испорачуваат од добавувачот или производителот директно до купувачот, без е-трговецот физички да ги види.

Е

Е-трговец
Секој субјект кој прифаќа платежни картички како плаќање за стоки и / или услуги."

Електронското фактурирање
(е-фактурирање) е форма на електронска наплата. Е-фактурирањето вклучува голем број на различни технологии и се користи како чадор термин за да се опише кој било метод со кој фактурата електронски се прикажува на клиент за плаќање.

Email Маркетинг
Промоција на вашите производи и услуги до насочена публика преку е-пошта.

Единица за чување на инвентар (SKU)
Уникатен алфанумерички код за идентификација за секој производ или услуга во пописот на вашата деловна активност.

И

Инвентар
Комплетен список и вредност на тековната залиха на производи за продажба преку Интернет.

Исполнување на нарачката
Процесот на исполнување на нарачката се однесува на сите чекори што компаниите мора да ги преземат од моментот кога ќе добијат нарачка сѐ додека производите не стигнат во рацете на клиентите.

Испорака
Физичкото испраќање на купените производи од магацин на продавачот на адресата за испорака на потрошувачот, кое честопати чини извесна дополнителна сума.

К

Категорија
Во контекст на е-трговијата, производите честопати се групираат во хиерархија на категории и подкатегории кои помагаат за подобра организираност на една веб страница и за побрзо и полесно пронаоѓање на бараниот производ или услуга од страна на купувачот.

Кон плаќање (checkout)
Процесот преку кој посетителите на веб-страници ги обезбедуваат потребните информации за да се заврши трансакција со електронска трговија. Чекорите може да се разликуваат, но обично вклучуваат информации за плаќање и наплата, информации за испорака, верификација на нарачки и потврда за нарачката.

Конверзија
Дигиталната акција што бизнисите сакаат посетителите да ја извршат. Во контекст на е-трговија, ова често означува онлајн продажба.

Купонски код или код за попуст
Специјален код што лицето може да го внесе за време на процесот на плаќање што важи за да се добие конкретен процент на попуст. Онлајн трговците можат да понудат кодови за попуст за да ги убедат потрошувачите да извршат купување на нивната веб-страница.

Купувачка (потрошувачка) кошничка
Функционалност која им овозможува на посетителите на веб продавницата да додаваат и уредуваат повеќе производи во една нарачка за време на една шопинг сесијата.

Колачиња
Датотеки кои веб-страница ги испраќа до прелистувачот на посетителот за да складираат податоци поврзани со интеракциите на посетителот со веб-страницата. Овие текстуални датотеки се испраќаат назад до серверот секој пат кога посетителот ќе пристапи до веб-страницата. Колачињата главно се користат за таргетирање на реклами и содржини и за зачувување информации за потрошувачката кошничка.

Просечна вредност на нарачката (AOV)

Просечна сума потрошена за секоја нарачка на клиентите. Често се користи како метрика за перформанси. Еве ја пресметката: Приход од продажба / Број на преземени нарачки = Просечна вредност на нарачката

Потврда за нарачката

Последен чекор од процесот на плаќање, кога клиентот е информиран дека неговата онлајн нарачка е успешно завршена, обично се појавува на екранот како порака за време на процесот на наплата и во по е-пошта до клиентот.

Портал за плаќање (Payment gateway)

Давател на услуга што овластува плаќања направени преку Интернет користејќи методи, како што се кредитни картички и банкарски картички. Порталите за плаќање им овозможуваат на трговците да ги преземаат онлајн плаќањата за своите производи и услуги.

Политика на приватност

Изјава што објаснува кои информации за клиентот ќе ги собере онлајн трговецот и како е-трговецот може да ги користи тие информации.

Плаќање по клик (PPC) маркетинг

Модел на рекламирање во кој бизнисот плаќа само кога некој кликне на веб реклама/банер кои се насочени кон веб-страницата за продажба.

Повторено плаќање

Трансакција со која клиентот овластува онлајн продавница автоматски да наплаќа од неговата картичка за редовната достава на производи или услуги (најчесто се користи при месечни претплати).

Процесор на плаќање на трети лица

Екстерна услуга што им помага на трговците да прифаќаат и обработуваат онлајн плаќања дури и без трговска сметка, како што е PayPal.

Продажбата по нагорна вертикала (upselling)

Техника која се користи за клиентите да купат повеќе производи или да купат поскапа, надградена или премиум верзија на еден производ за да ја зголемат вредноста на купувањето.

Платежен процесор

Процесор за плаќање е компанија (трета страна) назначена од трговецот да управува со трансакции од разни канали, како што се платежни картички. Процесорот за плаќање ги проверува добиените детали со тоа што ќе ги пренасочи до банката која ја издава соодветната картичка или здружение за картички за верификација, а исто така спроведува и серија мерки против измама при трансакцијата.

eCommerce4all

Посети
Број на посетителите на веб-страница и бројот на страници што ги посетуваат и комуницираат.

Просечно време на страницата
Типично време на трошење на вашиот посетител на вашата веб-страница во одредена временска рамка. Се пресметува кога ќе се подели вкупно времетраење на сите сесии (во секунди) со бројот на сесии.

Платежни картички
Секоја платежна картичка / уред што се користи од страна на сопственик на картичка / уред и прифатена од трговец за плаќање на набавка или друга финансиска обврска. Обично го носи логото на еден од најголемите картични брендови (MasterCard, American Express, Visa, Inc.).

Партнерски (affiliate) маркетинг
Маркетинг стратегија во која е-трговецот се договара со соодветни партнери да ги промовираат и поддржуваат вашите производи и да ги испраќаат клиентите на вашата веб-страница. Обично, партнерот добива надомест за секој посетител на веб-страница или продажба генерирана од промоцијата.

Пакет производи (bundle)
Групирање на сродни производи или услуги како пакет, честопати по намалена цена, за да се поттикне продажбата.

Повик за акција (CTA)
Рекламирање и маркетинг тактика што вклучува давање инструкции за целната публика да ги убеди да преземат акција, како на пример „посетете сега", „научете повеќе сега", „претплатете се сега" и „пристап сега".

Политика за враќање
Изјава што објаснува кога, како и под кои услови клиентот може да ги врати производите купени од трговецот.

Р

Регистрација на корисник
Во контекст на е-трговија, регистрацијата се однесува на можноста за креирање на профил кај онлајн трговецот што содржи лични информации како што се име и презиме, адреса за испорака и детали за плаќање. Регистрираниот клиент може да се логира на веб-страницата за е-трговија со своето или нејзиното корисничко име и лозинка за да го забрза процесот на плаќање без повторно да ги внесува сите свои податоци.

Рефундација
Враќање на завршена трансакција со кредитни картички - обично затоа што клиентот оспорува наплата и банката на трговецот ја враќа вредноста на трансакцијата.

eCommerce4all

С

Стапка на отскокнување
Процентот на посети на веб-страница каде што посетителите заминуваат откако ќе видат една страница.

Стапка на конверзија
Односот на конверзиите до посети, честопати се користи за мерење на дигиталните перформанси.

Систем за продажба (POS)
Софтвер што дозволува интернет продавница да прифаќа трансакции, да управува со инвентар, да додава производи, да изврши исплата на процеси и да испраќа сметки дигитално.

Стапка на напуштање на кошничка
Метрика за онлајн шопинг што ја покажува стапката на потенцијални клиенти кои ја напуштаат веб страницата пред да ги завршат своите нарачки во споредба со сите креирани купувачки кошнички.

Стапка на отворање
Бројот на претплатници на е mail кампањи кои ја отвораат е-поштата што сте им ја испратиле.

SSL сертификат
Потребен е SSL сертификат со цел да се користи SSL (Secure Sockets Layer) технологија која ги шифрира и заштитува чувствителните информации што се собираат од веб-страница за е-трговија, како што се лични информации или броевите на кредитни картички. Откако SSL-сертификатот е конфигуриран на една веб-страница, веб-прелистувачите ќе им овозможат на потрошувачите да знаат дека трговецот користи доверлива и безбедна врска. SSL сертификатот се појавува како икона во форма на катанец на веб-адресата на е-трговецот.

Т

Трансакција
Евиденција за преземените активности за секоја нарачка.

Трговска сметка
Банкарска сметка воспоставена за да овозможи на е-бизнисот да прифати трансакции со платежни картички.

У

Усогласеност со индустријата за платежни картички (PCI)
Збир на барања кои се користат за да ги заштитите информациите за кредитни картички на вашите клиенти кога се чуваат, обработуваат или пренесуваат.