



Elektronsko poslovanje

Dr Suzana Marković, dipl. ing. el.
suzana.markovic@bpa.edu.rs

Sadržaj

- ◆ Elektronska trgovina
- ◆ Elektronsko bankarstvo
- ◆ Sredstva plaćanja
- ◆ Elektronska aukcija
- ◆ Internet marketing

Oblici elektronskog poslovanja

- ◆ Elektronsko poslovanje je opšti koncept koji obuhvata sve oblike poslovnih transakcija ili razmene informacija koje se izvode korišćenjem informacione i komunikacione tehnologije i to :
 - ◆ između preduzeća,
 - ◆ između preduzeća i njihovih kupaca, ili
 - ◆ između preduzeća i javne administracije.

Oblici elektronskog poslovanja

- ◆ Sa **aspekta komunikacija** elektronsko poslovanje je elektronska isporuka informacija, proizvoda i usluga i elektronsko plaćanje korišćenjem računarskih i drugih komunikacijskih mreža.
- ◆ Sa **poslovnog aspekta** to je primena tehnologije u svrhu automatizacije poslovnih transakcija i poslovanja.
- ◆ Sa **stanovišta usluga** to je alat koji omogućuje smanjenje troškova poslovanja uz istovremeno povećanje kvaliteta i brzine pružanja usluga.

Oblici elektronske trgovine

- ◆ B2B (Business to Business) podrazumeva da kompanije obavljaju poslovne aktivnosti među sobom.
 - ◆ Primer - proizvođač proizvode prodaje distributeru ili kada prodavac na veliko prodaje robu prodavcu na malo.
- ◆ B2C (Business to Consumer) podrazumeva da kompanije prodaju robu krajnjim potrošačima putem softvera za prodaju automatski, tako da nije potrebno ostvarivanje interakcije između ljudi. Ovo je ono na šta ljudi najčešće pomisle kada se pomene elektronska trgovina.
 - ◆ Primer toga je Amazon.
- ◆ C2B (Consumer to Business) je oblik elektronske trgovine koji podrazumeva da kupac odredi projekat sa tačno određenim budžetom i kompanije se online (aukcijski) nadmeću oko projekta. Kupac pregleda ponude i bira kompaniju.

Oblici elektronske trgovine

- ◆ C2C (Consumer to Consumer) je oblik trgovine gde kupac prodaje kupcu. Obično se obavlja preko malih oglasa, foruma ili sajtova za prodaju, gde pojedinci kupuju ili prodaju svoje proizvode. U svetu je najpoznatiji eBay.
- ◆ B2G (Business to Government) je oblik e-trgovine između kompanija i vlade.
- ◆ Postoje još i B2E (Business-to-Employee) ecommerce. G2G (Government-to-Government), G2E (Government-to-Employee), G2B (Government-to-Business), B2G (Business-to-Government), G2C (Government-to-Citizen), C2G (Citizen-to-Government).

Elektronska trgovina

- ◆ Elektronska trgovina (ili e-trgovina) primarno se sastoji od distribuiranja, kupovine, prodaje, marketinga, i servisiranja proizvoda i usluga putem elektronskih sistema kao što je Internet i druge kompjuterske mreže.
- ◆ Uključuje i elektronski transfer novca, upravljanje lancem snabdevanja, e-marketing, elektronsku razmenu podataka, i automatske sisteme za sakupljanje podataka.
- ◆ Koristi elektronske komunikacione tehnologije kao Internet, ekstranet, elektronsku poštu, e-knjige, baze podataka i mobilne telefone.

Razlika između tradicionalnih i digitalnih kanala distribucije

- ◆ Oba vida distribucije imaju isti cilj: dostaviti pravi proizvod, pravom kupcu u pravo vreme, i oba posluju iz istih skladišta obično lociranih pored glavnih transportnih puteva. To su im i jedine sličnosti.
- ◆ Razlike:
 - ◆ Veći obim porudžbina, manja pojedinačna porudžbina - umesto da šalje sto proizvoda jednoj prodavnici, može poslati proizvode stotinama potrošača u malim isporukama
 - ◆ Više proizvoda - Virtualne prodavnice mogu ponuditi veći asortiman proizvoda
 - ◆ Distributivni centri moraju biti zaduženi za prodaju – primedbe potrošača na isporuku proizvoda.

Elektronsko bankarstvo

- ◆ Elektronsko bankarstvo definiše skup raznovrsnih načina izvođenja finansijskih transakcija upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije.
- ◆ Brz, efikasan i pouzdan sistem koji omogućava da se putem Interneta pristupi banci nezavisno od vremena rada banke 24/7.
- ◆ Na ovaj način mogu se obavljati finansijske transakcije, imati uvid u stanje i dnevne promene na računu, preuzimati izvod od prethodnog dana, imati uvid u arhivske izvode, vršiti import i export izvoda u XML, XLS i TXT formatu.

Elektronsko bankarstvo

- ◆ Da bi klijent obavljao platni promet elektronskim putem treba da poseduje računar odgovarajućih tehničkih karakteristika i konekciju ka Internetu.
- ◆ Oblici pojavljivanja elektronskog bankarstva
 - ◆ Informativno predstavljanje je jednosmerna komunikacija gde se banke preko Interneta samo predstavljaju svojim – postojećim ili novim, potencijalnim korisnicima.
 - ◆ Dvosmerna komunikacija korisnika i banke – putem e-maila ili interaktivnim pristupom nekom servisu.
 - ◆ Bankarske transakcije na Internetu su najviši nivo komunikacije banke i komitenta.

Sredstva plaćanja

- ◆ **Elektronski ili digitalni novac** – elektronski monetarni sistem (Electronic Monetary System – EMS).
- ◆ Koristiti se za elektronsku trgovinu samo ako postoji infrastruktura visokog tehničkog nivoa.
- ◆ Omogućava kupovinu roba ili usluga pomoću računara u okviru komercijalnih računarskih mreža (npr. Interneta) ili poslovnih bankarskih mreža (npr. SWIFT-a).
- ◆ Računar korisnika mora biti opremljen sa odgovarajućim softverom koji banka instalira radi sigurnosti transakcija.

Elektronski novac

- ◆ Elektronski novac - novac koji postoji samo u elektronskoj formi.
- ◆ Prva forma elektronskog novca bila je debitna kartica.
- ◆ Debitne kartice omogućavaju potrošačima kupovinu dobara i usluga, pri čemu se elektronskim putem direktno vrši transfer sredstava s bankovnog računa potrošača na račun prodavca.
- ◆ U svakodnevnim transakcijama zamjenjuje gotovinu i čekove.
- ◆ Ovaj sistem omogućava nekoj osobi da plati usluge ili robu prenoseći brojeve sa jednog računa na drugi.

Elektronski novac

- ◆ Brojevi elektronskog novca su unikatni, kao i serijski brojevi na pravim papirnim novčanicama.
- ◆ Kao i kod pravog novca, njegova upotreba je anonimna - kada kupac pošalje neki iznos digitalnog novca trgovcu, ne postoji način da se dobiju informacije o kupcu.
- ◆ Primalac elektronskog novca može ponovo da ga koristi.

Oblici korišćenja elektronskog novca

- ◆ Elektronski transfer sredstava na tački prodaje (EFT/POS) pomoću instaliranih terminala u trgovačkoj i uslužnoj mreži.
- ◆ Preko bankomata (Automated Teller Machines – ATMs), koji omogućavaju podizanje gotovine, polaganje depozita, prenos na druge račune i plaćanje sa različitih računa.
- ◆ Homebanking sistema (softver za lične finansije) koji omogućavaju raspolaganje finansijskim sredstvima iz kuće, bez odlaska u banku.

Sredstva plaćanja

- ◆ **Elektronski čekovi** - Elektronski dokument, digitalno potpisan, analogno potpisanom papirnom dokumentu, kojim se nalaže banci potpisnika da isplati iznos novca sa potpisnikovog računa u određenom roku. Neke prednosti elektronskih čekova su:
 - ◆ ne zahtevaju da korisnik obelodanjuje informacije o svom računu drugim pojedincima, prilikom učestvovanja na online aukcijama
 - ◆ ne zahtevaju da kupci neprestano šalju vrlo povereljive finansijske informacije putem veba
 - ◆ jeftiniji su za prodavce od kreditnih kartica
 - ◆ transakcije digitalnim čekovima su mnogo brže od transakcija baziranih na tradicionalnom, papirnom čeku.

Sredstva plaćanja

- ◆ **Kreditne kartice** ubrzavaju kompletan proces kupovine kontrole naših sredstava na računu i omogućuju smanjenje papirologije koja je ranije bila slučaj pri kupovini.
- ◆ U zavisnosti kakav je tip kartice određuju se i neke pogodnosti ili pravila korišćenja pa se kartice dele:
- ◆ Platna kartica, Debitna kartica (Debit Card), Kreditna kartica (Credit Card), Kobrending kartica (Cobranding Card), Kartica lojalnosti (Loyalty Card), Online kartica (Net Card).

Kriptovalute

- ◆ <https://www.istokpavlovic.com/blog/konacno-jednostavno-objasnjenje-sta-je-blockchain-bitcoin-majnovanje-i-kriptovalute/>

Elektronska aukcija

- ◆ Elektronska aukcija je sredstvo kojim se dolazi do najbolje ponude za određene robe ili usluge dok svaki od učesnika unosi svoju ponudu elektronski i reaguje na trenutno najbolju ponuđenu cenu tokom trajanja aukcije;
- ◆ On-line aukcije na Internetu se javljaju od 1995.godine i njihove osnovne karakteristike su:
 - ◆ korišćenjem Interneta neograničen je broj učesnika
 - ◆ kupci imaju mogućnost da se nadmeću i kupuju sedeći kod kuće, a prodavci zahvaljujući konkurenciji maksimizuju cenu.

Elementi aukcijskog poslovanja

- ◆ Aukcionar - organizator aukcije, lice zaduženo da se aukcija sprovede u regularnim okvirima, po unapred definisanim pravilima;
- ◆ Kupac;
- ◆ Prodavac;
- ◆ Objekat odnosno predmet trgovine (stvari, usluge, materijali...);
- ◆ Pravila trgovine;
- ◆ Proces izvršenja transakcije.
- ◆ Primer: eBay, Limundo.

Pravila elektronskih aukcija

- ◆ Početak aukcije (obično kada prodavac postavi na sajt podatke o proizvodu koji se prodaje);
- ◆ Utvrđivanje inicijalnih uslova ponude (početna cena i slično) - definiše prodavac;
- ◆ Vreme trajanja aukcije – definiše aukcionar – sajt ili prodavac, npr. 7 dana;
- ◆ Objavljivanje rezultata – na sajtu, po isteku vremena trajanja;
- ◆ Plaćanje i preuzimanje robe – ili preko aukcionara-organizatora ili direktno.

Karakteristike elektronskih aukcija

- ◆ Ne zahtevaju fizičko prisustvo učesnika u prostoriji gde se aukcija obavlja;
- ◆ Aukcije traju duže, tj. kupci imaju više vremena za razmišljanje i odluku;
- ◆ Pristup aukciji je jednostavan uz pomoć standardnih softverskih alata (web pretraživač);
- ◆ Infrastruktura je postojeća, nema dodatnih troškova komunikacije;
- ◆ Moguć je detaljan, multimedijalni prikaz robe.

Tipovi aukcija

- ◆ **Engleski tip** – polazi se od najniže prihvatljive cene, kupci licitiraju i predmet nadmetanja ide licu koje je dalo najveću ponudu - obične;
- ◆ **Holandski tip** – suprotan engleskom – polazi se od nerealno visoke cene koja se postepeno spušta, kupac je onaj koji prvi da ponudu – reverzne;
- ◆ **Zapečaćene aukcije** – učesnici dostavljaju kovertirane ponude tako da ostali ne znaju kakva je ponuda, licitaciju dobija najviša ponuda.

Tipovi aukcija

- ◆ **Dvostruka aukcija** – kupci i trgovci korak po korak dolaze do dogovora, kupac kreće od najniže cene, a prodavac od najviše, obe strane postepeno koriguju ponude – berza;
- ◆ **Aukcija tipa Vickery** – procedura slična kao kod zapečaćenih aukcija, licitaciju dobija učesnik sa najvećom ponudom, ali plaća se cena prve manje ponude.

Internet marketing

- ◆ Internet marketing predstavlja skup strategija i tehnika koje koriste internet kao kanal poslovne komunikacije za podršku ostvarivanja generalnih marketinških ciljeva organizacije ili preduzeća.
- ◆ Zbir aktivnosti koje su upotrebljene u cilju usmeravanja tokova proizvoda i usluga od proizvođača prema potrošaču (korisniku, kupcu, klijentu) korišćenjem interneta kao kanala poslovne komunikacije.
- ◆ Pored termina internet marketing koriste se i termini e-marketing, onlajn marketing, sajber marketing, virtuelni marketing, interaktivni marketing.

Metode internet marketinga

- ◆ **SEO** (engl. Search Engine Optimization) ili optimizacija veb-sajtova za pretraživače predstavlja deo internet marketinga koji se bavi pozicioniranjem veb-sajtova na pretraživačima za određene ključne reči, a koje pak najviše odgovaraju sadržaju na datom sajtu.
- ◆ **Imejl marketing** - predstavlja direktnu komunikaciju sa korisnikom proizvoda ili usluge u čemu se i ogleda njegova prednost. Na osnovu prikupljenih podataka sa imejla, registracionih formi i internih izvora podataka, mogu se informisati svi oni koji žele da budu upućeni u nečije poslovanje, proizvode, usluge.

Metode internet marketinga

- ◆ **Baner** predstavlja reklamu za proizvod ili uslugu koja se nalazi na stranici određenog veb-sajta. Reklamiranje preduzeća se preko banera može vršiti:
 - ◆ Razmenom banera sa takozvanim prijateljskim veb-lokacijama.
 - ◆ Postavljanjem banera i reklama na veb-portale koji ovu uslugu nude besplatno.
 - ◆ Postavljanje banera na popularnim sajtovima uz novčanu nadoknadu.
- ◆ **Plaćeno internet oglašavanje** je takođe jedna od važnih metoda internet marketinga. Jedan primer je Google AdWords. Korisnici prikazuju svoj oglas, u ovom slučaju na Google-u, i sami biraju ključne reči, gde se nakon rezultata pretrage sa strane ili na vrhu pojavljuje njihov oglas.

Metode internet marketinga

- ◆ **Besplatni internet oglasi** predstavljaju internet servise na kojima posetioци imaju mogućnost da reklamiraju svoje usluge ili proizvode bez ikakve novčane ili materijalne nadoknade.
- ◆ **Marketing filijala** predstavlja značajnu granu marketinga gde jedno preduzeće plaća proviziju drugom za svakog korisnika koji je određenim marketinškim strategijama doveden na njegov sajt.
- ◆ **Blog** - Termin „blog“ je nastao od 2 reči: „veb“ i „log“ (engl. web log, blog) - internet dnevnik i predstavlja posebnu formu pisanja kratkih tekstova, vezanih za jednu oblast koji su hronološki poređani.
- ◆ Iznajmljivanje prostora za reklame, programi marketing filijala, postavljanje plaćenih oglasa, prodaja proizvoda, promocija usluga predstavljaju samo neke od načina da se zaradi od bloga.