

Elektronsko poslovanje i elektronska trgovina

Pravne osnove informacionih sistema

Elektronsko poslovanje i elektronska trgovina

- ▶ Elektronska trgovina (Electronic Commerce- E-commerce) obuhvata kupovinu, prodaju i razmenu proizvoda, usluga i informacija preko računara i računarskih mreža, prvenstveno preko interneta.
- ▶ Elektronsko poslovanje (Electronic Business- E-Business) pored elektronske trgovine uključuje pružanje usluga kupcima, saradnju sa poslovnim partnerima i elektronske transakcije unutar preduzeća. E-poslovanje predstavlja moćno poslovno okruženje koje se dobija povezivanjem kritičkih poslovnih sistema sa kupcima, radnicima, dobavljačima, prodavcima i poslovnim partnerima, korišćenjem interneta, veba, eksterneta, tehnologije elektronske trgovine i aplikacija koje podržavaju grupni rad.

Vrste e-trgovine sa stanovišta stepena digitalizacije proizvoda

- ▶ Zavisno od stepena digitalizacije proizvoda, procesa prodaje i načina isporuke e-trgovina može da ima nekoliko oblika.
- ▶ Kod tradicionalne trgovine proizvod, način prodaje i način isporuke su fizičkog karaktera. Organizacije koje tako posluju nazivaju se Brick-and-Mortar (cigla i malter) organizacije.
- ▶ Organizacije kod kojih su proizvod i proces prodaje i način isporuke u digitalnom obliku predstavljaju virtuelne organizacije (Virtual Organization).
- ▶ Ostale kombinacije kod kojih je barem jedan od ovih elemenata u digitalnom obliku predstavljaju delimičnu e-trgovinu, a organizacije koje tako posluju simbolično se nazivaju Click and Mortar (klik i malter).

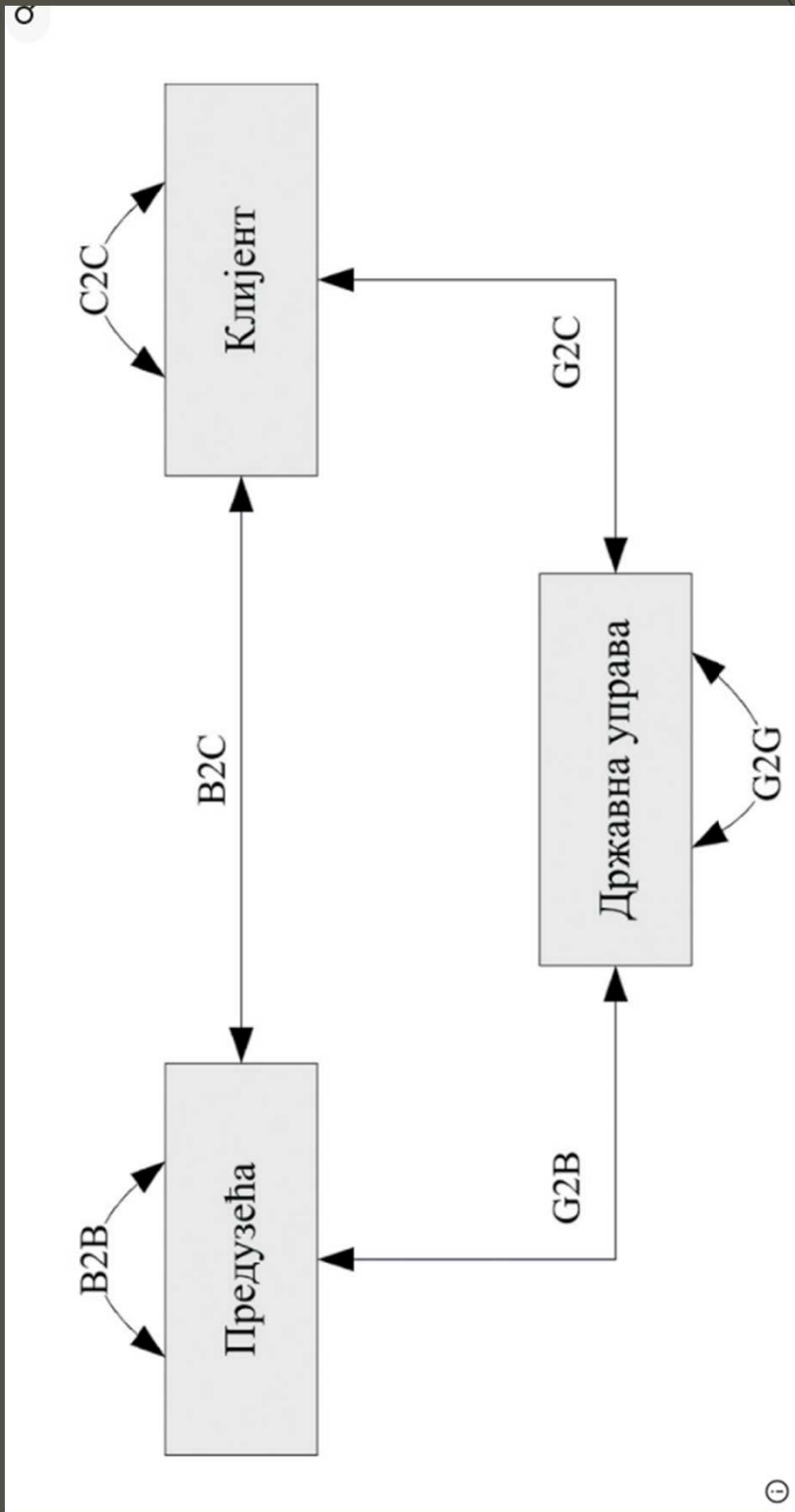
Prednosti elektronske trgovine

► Prednosti elektronske trgovine su:

1. Geografski domet;
2. Brzina;
3. Produktivnost;
4. Deljenje informacija;
5. Kreiranje novih karakteristika proizvoda i usluga;
6. Niži troškovi;
7. Veća konkurentnost;
8. Lako pretraživanje kataloga proizvoda;
9. Bolja interakcija sa korisnikom;
10. Kupovina na različite načine.

Relacije između učesnika u e-trgovini

- ▶ Učesnici u e-trgovini mogu biti poslovni subjekti (Business), krajnji potrošači (Customer ili Consumer), zaposleni (Employee), država (Government) i građani (Citizen).
- ▶ E-trgovina između kompanija se skraćeno označava B2B (Business-to-Business). U ovoj vrsti e-trgovine i kupci i prodavci su poslovni subjekti.
- ▶ Onlajn maloprodaja proizvoda i usluga pojedincima označava se B2C (Business -to-Customer/Consumer). Mnoge kompanije koje pripadaju B2c segmentu postoje samo na internetu i nazivaju se dot-com kompanijama.
- ▶ E-trgovina između pojedinca skraćeno se označava C2C (Customer/Consumer-to-Customer/Consumer). Ovaj vid e-trgovine najčešće se odvija putem aukcija i klasifikovanih oglasa. Većina aukcija se obavlja preko posrednika.
- ▶ Pružanje usluga i informacija zaposlenima kroz sisteme e-trgovine od strane kompanije naziva se B2E. Na primer, na ovaj način zaposleni mogu da naručuju sve što im je potrebno na poslu od zaliha i materijala.
- ▶ Elektronsko poslovanje u javnoj upravi (E-government) se odnosi na onlajn pružanje usluga, servisa i informacija državnih organa i javnih službi poslovnim sistemima G2B (Government-to-Business), građanima G2C (Government-to-Citizens), zaposlenima G2E (Government-to-Employers), i drugim vladinim organima G2G (Government-to-Government).
- ▶ Na primer, G2B doprinosi povećanju efikasnosti ekonomije i skraćuje vreme izvršenja složenih transakcija, dok, na primer, G2C omogućava građanima da preko interneta plaćaju administrativne takse, poreze i račune...G2E omogućava zaposlenim u organima javne uprave bolju međusobnu komunikaciju, a G2G se generalno odnosi na efikasno korišćenje internet tehnologije na svim nivoima upravljanja.



Osnovni poslovni modeli e-trgovine

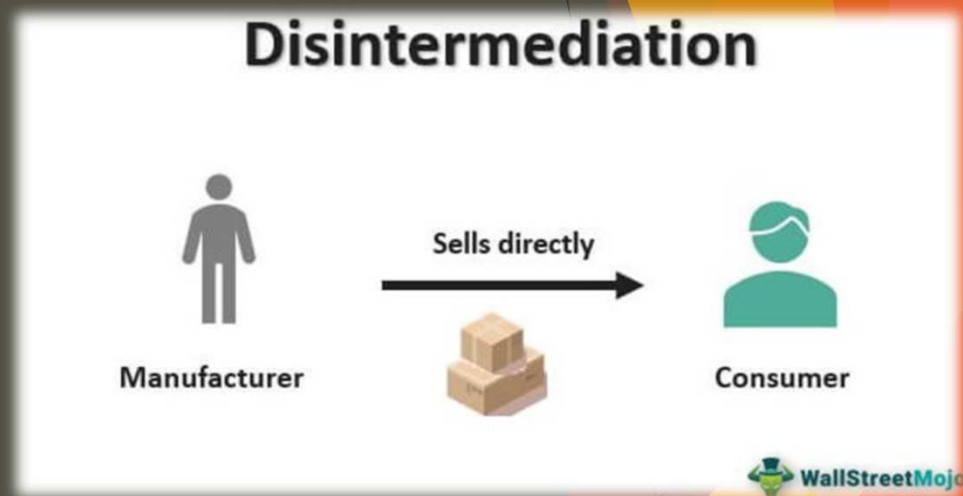
- ▶ Poslovni model (Business model) predstavlja metod kojim neka kompanija ostvaruje prihod.
- ▶ Osnovni poslovni modeli su: **onlajn prodavnice, elektronska tržišta, model reci svoju cenu, model najbolje cene, onlajn direktni marketing, virusni marketing, investiranje, prilagođavanje proizvoda kupcu, elektronski tender, onlajn trampa, veliki popusti.**

Proizvodi i usluge

- ▶ Proizvodi koji se prodaju putem e-trgovine mogu biti u digitalnoj formi (tzv. Mekani proizvodi), u fizičkom obliku (čvrsti proizvodi) ili u vidu usluge.
- ▶ Digitalni proizvodi su sve vrste informacija koje mogu biti u obliku teksta, slike, audio ili video zapisa, u obliku računarskih programa, igrice itd.
- ▶ Kod prodaje proizvoda u fizičkom obliku, e-prodavci proizvode mogu da dostave kupcu preko svoje dostavne službe, preko pošte ili neke druge specijalizovane službe za dostavu pošiljki kao što su: DHL ili FedEx.
- ▶ Usluge su nematerijalne prirode i po tome se mogu uporediti sa digitalnim proizvodima. Ipak, usluge se ne mogu digitalizovati, one se mogu podeliti na izvršne i intelektualne.
- ▶ Izvršne usluge imaju vidljiv rezultat za primaoca usluge. Pružaju se u oblasti informacionih tehnologija i infrastrukture, bankarstva, turizma, ugostiteljstva... Na primer-internet servis provajderi.
- ▶ Kod intelektualnih usluga radi se o jednostranom prenosu znanja na primaoca usluge. Mogu da se podele na konsultantske i obrazovne.
- ▶ Konsultantske usluge mogu da se pružaju iz oblasti zdravlja, medicine, ishrane, finansija, upotrebe računara itd.
- ▶ Učenje može da se javi u dva oblika, kao e-učenje i učenje na daljinu. E-učenje je svako učenje koje je podržano vebom i drugim elektronskim sredstvima. Učenje na daljinu je svako učenje gde se profesor i student ne susreću lično. Virtuelni univerziteti su primeri davaoci intelektualnih usluga.

Uklanjanje posrednika u lancu prodaje

- ▶ Digitalni proizvodi i usluge mogu direktno da se prodaju kupcima. Na taj način eliminišu se posrednici, kao što su distributeri i maloprodavci, iz lanca prodaje.
- ▶ Posrednici u lancu prodaje imaju dve funkcije, da obezbede informacije i da izvršavaju usluge koje stvaraju dodatnu vrednosti. Uklanjanje posrednika naziva se disintermedijacija (disintermediation).
- ▶ Uklanjanje posrednika naročito je izraženo kod usluga kao što su kupovina avionskih karata, rezervacija hotela, uplata osiguranja, kupovina akcija i drugih hartija od vrednosti itd.
- ▶ Eliminacijom posrednika ostvaruju se značajne uštede.



Onlajn usluge

- ▶ Najzastupljenije onlajn usluge su: bankarstvo, elektronsko berzansko trgovanje, tržište rada i putovanja.
- ▶ Elektronsko bankarstvo (E-banking) definiše se kao automatska, direktna isporuka novih i tradicionalnih bankarskih proizvoda i usluga klijentu preko elektronskih interaktivnih komunikacionih kanala. E-bankarstvo omogućava klijentima banke da obavljaju svoje bankarske poslove bez fizičkog odlaska u banku. Klijenti mogu da koriste usluge e-bankarstva preko inteligentnih elektronskih uređaja, kao što su personalni računar, pametni telefon, ATM, kiosk ili tonski telefon. PC bankarstvo, internet bankarstvo, virtuelno bankarstvo, onlajn bankarstvo, kućno bankarstvo, daljinsko online bankarstvo i telefonsko bankarstvo su različiti nazivi za jedan ili drugi oblik elektronskog bankarstva.
- ▶ PC bankarstvo je oblik e-bankarstva koji omogućava klijentima da izvršavaju bankarske transakcije sa svog računara preko modema. Većina banaka koja nudi PC bankarstvo omogućava klijentima uvid u stanje računa, izveštaje o transakcijama, plaćanje računa i prenos sredstava sa jednog računa na drugi.
- ▶ Internet bankarstvo, koje se još naziva i onlajn bankarstvo, razvilo se iz PC bankarstva. Korisnici internet bankarstva pristupaju svojim računima preko sigurnog veb sajta. Internet bankarstvo koristi internet umesto modema kao komunikacioni kanal preko kojeg se obavljaju bankarski poslovi, kao što su prenos sredstava, plaćanje računa, uvid u stanje na tekućem i štednom računu, otplata hipotekarnog kredita i kupovina finansijskih instrumenata. Kod internet bankarstva softver za obavljanje bankarskih poslova se nalazi u samoj banci na njenim veb serverima. Za internet bankarstvo koriste se i drugi nazivi kao što su: virtuelno bankarstvo, sajber bankarstvo, interaktivno, veb i net bankarstvo.

Onlajn usluge

- ▶ Banke koje rade isključivo preko interneta i drugih elektronskih kanala, koji nemaju svoje fizičke (brick and mortar) filijale nazivaju se virtuelne ili direktne banke. Security First National Bank je bila prva virtuelna banka.
- ▶ Za pružanje svojih usluga virtuelne banke koriste Internet, ATM mašine, elektronsku poštu, fiksnu i mobilnu telefoniju.
- ▶ Prema podacima koji su prikupljeni od strane američkog Udruženja banaka, prosečna cena novčanih transakcija koje se obavljaju preko interneta iznosi 0,01 američkih dolara (1 cent).

Elektronsko berzansko trgovanje

- ▶ Kod tradicionalnog trgovanja hartijama od vrednosti u ime vlasnika (investitora) trguje broker. Hartije od vrednosti kojima se najčešće trguje su akcije, obveznice i fjučersi. Broker je ovlašćeno lice za trgovanje hartijama od vrednosti na berzi.
- ▶ Kada trguju preko interneta, investitori umesto živog brokera koriste usluge onlajn brokera. Onlajn brokerje firma koja pruža usluge preko interneta.
- ▶ Kod onlajn trgovanja investitori sami donose odluke o tome koje akcije će da kupe, a koje da prodaju. Online brokeri se često nazivaju i diskont brokeri zbog znatno nižih cena usluga u odnosu na žive brokere. Pored trgovine hartijama od vrednosti trguje se berzanskim indeksima, valutama, zlatom, srebrom, metalima, energetima itd.

Elektronska tržišta rada

- ▶ Postoji veliki broj veb sajtova koji reklamiraju slobodna radna mesta ili primaju radne biografije i prijave na konkurs za posao. Osobe koje traže posao pregledaju veb sajtove kompanija koje posreduju u traženju posla, prijavljuju se na konkurse za posao i postavljaju radne biografije na različite veb sajtove. Kompanije koje traže radnike, slobodna radna mesta oglašavaju na svojim veb sajtovima ili na veb sajtovima kompanija koje posreduju u pronalaženju posla.
- ▶ Neki veb sajtovi besplatno primaju oglase za posao, dok drugi naplaćuju članarinu ili određenu nadoknadu po postavljenom oglasu. Postoje veb sajtovi koji oglašavaju veliki broj različitih poslova, i oni koji su skoncentrisani na specifična zanimanja, kako što su programeri, elektroinženjeri, socijalni radnici, učitelji itd.
- ▶ Pretraživanje može da se vrši po mestu, kategoriji, visini plate, iskustvu itd.

Onlajn putnički servisi

- ▶ Onlajn putnički servisi omogućavaju korisnicima da kupe avionske karte, karte za krstarenja, za voz, autobus, da iznajme automobil, da rezervišu hotelsku sobu ili prenoćište. Najveći broj veb sajtova pruža usluge obaveštavanja korisnika o slobodnim ili jeftinim kartama. Određene kompanije omogućavaju korisniku da sam odredi cenu koju je voljan da plati za usluge. Korisnik prvo odredi cenu koju je voljan da plati, a zatim mu se izlistaju svi dobavljači koji se uklapaju u tu cenu.
- ▶ Avionske kompanije, hoteli, kompanije koje iznajmljuju automobile ili organizuju krstarenja, imaju veb sajtove na kojima prodaju svoje usluge.
- ▶ Svi veb sajtovi sadrže pretraživače koji korisnicima omogućavaju efikasno pretraživanje po različitim kategorijama, kao što su vreme, kvalitet usluge, geografska lokacija, cena itd.
- ▶ Neki veb sajtovi su samo meta pretraživači. Oni pretražuju više nezavisnih veb sajtova za pretraživanje i prikazuju objedinjene rezultate.
- ▶ Mnogi sajtovi su u formi tradicionalnih vodiča koji nude savete i predlažu destinacije, smeštaj itd.

Elektronska prodaja i Elektronski izlozi

- ▶ Digitalna tržišta omogućavaju proizvođačima da svoje proizvode direktno prodaju kupcima i tako zaobiđu distributere i maloprodavce. Eliminisanjem posrednika značajno se smanjaju ukupni troškovi distributivnog kanala.
- ▶ Elektronski izlog (Electronic Storefront) je onlajn veb sajt koji prodavcima omogućava da prodaju svoje proizvode na vebu 24 sata dnevno širom sveta, a kupcima da mogu da vide, naruče i plate te proizvode. Elektronski izlog predstavlja prodavnicu. Sadrži onlajn katalog proizvoda, šoping korpu i sistem za elektronsko plaćanje. Svaki elektronski izlog ima svoju vlastitu internet adresu na koju se šalje narudžbenica. Neki elektronski izlozi predstavljaju produženje fizičke prodavnice, dok drugi postoje samo na vebu. Mogu biti specijalizovani za prodaju samo nekoliko proizvoda ili su opšteg karaktera i prodaju mnogo različitih proizvoda.

Elektronski tržišni centri

- ▶ Elektronski tržišni centar (Electronic Malls), skraćeno e- tržišni centar na jednom mestu objedinjuje više pojedinačnih prodavnica i tako omogućuje kupcima pristup velikom broju različitih proizvoda i usluga. E-tržišni centri u nekim slučajevima samo prosleđuju kupca na sajt prodavca, a u drugim kupac može da kupuje robu od različitih maloprodavaca i da je zbirno plaća na jednom mestu. U tom slučaju kupac koristi samo jedna elektronska potrošačka kolica (iElectronic shopping cart). Za korišćenje zajedničkih kolica, kao i za prisustvo na sajtu e-tržnog centra maloprodavci plaćaju određenu nadoknadu koja se obično izražava kao procenat ostvarene prodaje. Elektronski tržišni centri privlače male prodavnice zbog velike posvećenosti sajta,
- ▶ S druge strane, prodavnice ne moraju da se bave razvijanjem softvera koji im je potreban za elektronsko poslovanje.

Elektronske aukcije

- ▶ Postoje obične i inverzne aukcije.
- ▶ Obične aukcije (Forward Auction) funkcionišu tako što prodavac istakne cenu za proizvod, minimalnu cenu i krajnji rok za završetak aukcije. Kupci pretražuju sajt, pregledaju trenutne licitatorske aktivnosti i licitiraju. Kupac koji ponudi najvišu cenu i dobija proizvod. Kod ovih aukcija i kupci i prodavci mogu da se nađu u ulozi kupca i prodavca.
- ▶ Kod inverznih aukcija (Reverse Auction) kupac iznosi spisak zahteva za proizvodima i uslugama, zajedno sa maksimalnim cenama koji je spreman da plati. Zatim se prodavci takmiče dajući svoje ponude. Pobeđuje onaj prodavac koji ima najnižu cenu. Inverzne aukcije su najčešći model za velike nabavke.
- ▶ Aukcije se mogu obavljati na sajtu prodavca, na sajtu kupca i na sajtu trećeg lica, kao što je kompanija eBay.

Veb portali

- ▶ Veb portal je veb sajt koji posetiocima nudi pristupne tačke od drugih veb sajtova koji će zadovoljiti njihove potrebe, bilo da se radi o kupovini ili potrazi za odgovarajućim informativnim ili drugim sadržajima.
- ▶ Portali mogu biti opšteg karaktera (Yahoo) i specijalizovani (Garden.com).
- ▶ Portali se dele i na horizontalne, vertikalne i afinitetne.
- ▶ Horizontalni portali agregiraju informacije o širokom opsegu tema.
- ▶ Vertikalni nude veliki broj informacija iz jedne oblasti.
- ▶ Afinitetni portali su slični vertikalnim, s tim što su usmereni prema specifičnom segmentu tržišta ili prema događaju.

Elektronska tržišta

- ▶ Elektronska tržišta, e-tržišta, su veb mesta gde se obavlja javna razmena (Public Exchange) između mnogo prodavaca i mnogo kupaca. Razmenom upravlja menadžer koji dostavlja sve potrebne informacije svim učesnicima u razmeni.
- ▶ Razlikujemo horizontalnu, vertikalnu i funkcionalnu javnu razmenu.
- ▶ Horizontalnom razmenom (Horizontal Exchange) povezuju se prodavci i kupci u različitim privrednim granama, a u vertikalnoj u jednoj grani privrede. Vertikalnu razmenu (Vertical Exchange) često organizuju velike kompanije radi svojih potreba. Kod funkcionalne razmene (Functional Exchange) trgovina se obavlja po potrebi.

Elektronska nabavka (E-procurement), E-nabavka

- ▶ Elektronska nabavka (E-procurement), E-nabavka, predstavlja kupovinu i prodaju potrebnog materijala, komponenata, rada i usluga preko interneta i drugih informacionih i mrežnih sistema, kao što je EDI. Kao prodavci se javljaju preduzeća, a kupci su druga preduzeća, država i pojedinci (B2B, B2G, B2C).
- ▶ Tipični veb sajtovi za e-nabavku omogućavaju korisnicima pretraživanje baza sa kupcima i prodavcima roba i usluga. Zavisno od pristupa, kupci ili prodavci mogu da odrede cenu ili da daju ponudu. eBay je primer sajta preko kojeg može da se izvrši e-nabavka.
- ▶ E-nabavka omogućava automatizaciju određenih vrsta nabavke. Preduzeća koja koriste e-nabavku mogu efikasnije da kontrolišu zalihe, smanje broj snabdevača i skrate ciklus proizvodnje.
- ▶ Glavni tipovi e-nabavke su: veb bazirani EPR sistem, e-tenderi, inverzne e-aukcije, e-tržišta, e-katalozi.

Elektronska plaćanja

- ▶ Elektronsko plaćanje je sistem koji omogućava direktno plaćanje između kupca i prodavca korišćenjem elektronskih surogata novca.
 - Bezgotovinska plaćanja:
 - Kreditna kartica je najzastupljeniji instrument plaćanja na internetu. Prvenstveno se koristi u B2C modelu elektronskog poslovanja i u transakcijama malih i srednjih preduzeća.
 - Platne kartice se koriste za onlajn plaćanja isto kao i kreditne kartice. Uglavnom se koriste za plaćanje između kompanija. Za kupovine koje obavi kupac je dužan da izmiri račun kod svoje banke u roku od 7 dana.
 - Elektronski ček (electronic check), e-ček, je elektronski ekvivalent papirnog čeka. Uglavnom se koristi za plaćenje između preduzeća.
 - Debitna kartica je slična kreditnoj, s tom razlikom što kupac u trenutku kupovine mora da ima novac na računu. Kod svakog plaćanja online debitnom karticom vrši se njena autorizacija i provera stanja na računu sa kojeg se odmah skidaju sredstva. Transakcije online debitnom karticom dodatno se osiguravaju preko PIN broja. PIN je skraćenica od personal identification number (lični identifikacioni broj).
- Mikroplaćanja (Micropayments) su online plaćanja vrlo malih iznosa veličine od nekoliko centi do nekoliko dolara.
- Kod odloženih plaćanja kupac navodi datum kada želi da izvrši plaćanje kupljenje robe. Kupac u svakom momentu može da promeni datum kada će se izvršiti plaćanje.

Elektronska gotovina

- ▶ Elektronska gotovina (Electronic cash- E-cash), e-gotovina je analogna klasičnoj gotovini.
- ▶ Drugi nazivi za elektronsku gotovinu su elektronski novac, elektronska valuta, digitalni novac, digitalna gotovina.
- ▶ Elektronska gotovina se pojavljuje u 4 osnovna oblika: pripejd kartice, smart kartice, digitalni novčanici i P2P plaćanja.
- ▶ Pripejd kartice (Store-Value Money Cards) sadrže određena uskladištena novčana sredstva. Uglavnom se koriste za plaćanje prevoza ili telefonskih razgovora.
- ▶ Smart kartica (Smart Card), ili pametna kartica, je slična klasičnim kreditnim i debitnim karticama, s tim što umesto magnetne trake ima ugrađen čip. Čip sadrži mikroprocesor i memoriju na koju može da se smesti preko daleko veća količina podataka nego na kartice sa magnetnom trakom. Podaci na kartici predstavljaju ili vrednost(elektronski novac) ili informacije.
- ▶ Digitalni novčanik (Digital wallet) kao Apple Pay, Android Pay and Samsung Pay, je softver koji u elektronskim transakcijama ima sličnu funkciju kao fizički novčanik u tradicionalnom sistemu plaćanja.
- ▶ P2P (Person-to-Person) plaćanja, ili plaćanja pojedinac-pojedincu, su elektronska plaćanja između dva fizička lica bez korišćenja kreditnih kartica.

Isporuka proizvoda i vraćanje online kupljenih proizvoda

- Onlajn kupljeni proizvodi kupcu se obično isporučuju na jedan od sledećih načina:
 1. Preuzimanjem (download) - kada su u pitanju digitalni proizvodi
 2. Slanjem (shipping) - proizvod se kupcu šalje na kućnu adresu
 3. Preuzimanjem u prodavnici-kupac kupljeni proizvod preuzima u najbližoj lokalnoj prodavnici
- ▶ Politika vraćanja onlajn kupljenih proizvoda može da se razlikuje od jedne do druge onlajn prodavnice, ali osnovna pravila su ista. Uobičajen period za koji proizvod može da se vrati je oko 30 dana od dana kupovine. Većina onlajn prodavnica prihvata vraćanje samo onih proizvoda koji nisu korišćeni. U mnogo slučajeva onlajn prodavci plaćaju troškove vraćanja proizvoda ako je u pitanju njihova greška, odnosno ako je kupcu poslat neispravan ili oštećeni proizvod. Neke onlajn prodavnice prihvataju vraćanje proizvoda kojim kupci nisu zadovoljni, ali umesto povraćaja novca kupcu otvaraju kredit u onlajn prodavnici koji on može da iskoristi u nekoj od narednih kupovina. Neke onlajn prodavnice svaku prodaju smatraju konačnom.

Onlajn podrška kupcu

▶ Osnovni načini podrške onlajn kupcu su:

1. Veb instrukcije;
2. Stranice sa odgovorima na najčešće postavljena pitanja;
3. Forumi;
4. Elektronska pošta;
5. Podrška telefonom;
6. Kol centri;
7. Praćenje proizvoda;
8. Čet i četbot.

▶ Čet je interaktivna komunikacija putem tekstualnih poruka. Omogućava kupcu da otkuca svoje pitanje i da odmah na njega dobije odgovor. Danas (2020. godine) ovaj vid komunikacije sve više obavlja program veštačke inteligencije, koji se naziva četbot. Beogradska akademija poslovnih i umetničkih strukovnih studija omogućava komunikaciju putem svog četbota ADA od septembra 2020. godine.



Mobilna trgovina

- ▶ Mobilna trgovina (mobile commerce, m-commerce), skraćeno m-trgovina, odnosi se na prodaju i kupovinu robe i usluga preko mobilnih uređaja kao što su mobilni telefon i tablet.
- ▶ M-trgovina je deo e-trgovine.
- Osnovne razlike između e-trgovine i m-trgovine
 - Iako postoji mnogo sličnosti između m-trgovine i e-trgovine, ipak postoje i određene specifičnosti koje su karakteristične za jedan ili drugi oblik trgovine.
 - U e-trgovini se koriste desktop i laptop računari, veza sa internetom je obavezna, dostupnost je ograničena, mobilnost kupca je mala, utvrđivanje lokacije na kojoj se kupac nalazi nije u potpunosti pouzdano, pogotovo ako kupac koristi VPN, platforma za prodaju je veb prodavnica, odnosno veb sajt prodavnica, plaćanje se većinom radi kreditnom karticom, mogućnost praćenja lokacije kupca ne postoji, sigurnost najviše zavisi od sigurnosti veb sajta.
 - S druge strane u m-trgovini koriste se mobilni ručni uređaji, kao što su mobilni telefon i tablet, kupci su uvek dostupni, mogu da kupuju sa bilo kojeg mesta gde se nalaze, mobilne aplikacije omogućavaju lakše pronalaženje proizvoda i kupovinu, pored toga kupci mogu da kupuju i preko veb sajta, na raspolaganju im stoji više načina plaćanja koji ujedno nude veću sigurnost, mobilni novčanici omogućavaju plaćanje i u fizičkim prodajnim objektima, moguće je utvrditi lokaciju korisnika i poslati mu obaveštenja o lokalnim uslugama, a i sami korisnici mogu da dobiju informaciju o najbližoj lokaciji onog što traže.

Prednosti m-trgovine

- ▶ Prednosti su:
 1. Mobilnost;
 2. Broj korisnika mobilnih uređaja;
 3. Dostupnost;
 4. Bolje korisničko iskustvo;
 5. Mogućnost praćenja lokacije;
 6. Sigurnost.

Vrste m-trgovine

- ▶ Mobilna trgovina može da se podeli po funkcijama na mobilnu kupovinu, mobilno bankarstvo i mobilno plaćanje.
- ▶ Mobilna kupovina se odnosi na kupovanje proizvoda i usluga preko mobilnih uređaja. U odnosu na druge prodajne platforme, mobilne aplikacije omogućavaju: bolju personalizaciju; slanje trenutnih obaveštenja koje korisnici mogu da primaju u dva moda, kada je aplikacija otvorena i kada nije, poruke održavaju povezanost kupca sa prodavnicom; održavanje svesti o brendu, korisnik često vidi ikone aplikacija kada ga koristi; korišćenje karakteristika mobilnog uređaja, kao što su kamera, adresar, GPS, telefonski poziv i slično; korišćenje aplikacije kada nije na mreži.

Mobilno bankarstvo

- ▶ Mobilno bankarstvo je usluga koja kljentima banke omogućava da preko mobilnog uređaja ostvare uvid u stanje računa, izvrše prenos sredstava sa jednog računa na drugi, plate račun, pronađu najbližiju filijalu ili bankomat itd. Usluge mobilnog bankarstva pružaju se preko mobilnih aplikacija, preko SMS i USSD servisa. Preko milijarde ljudi koristi mobilni telefon za obavljanje svojih bankarskih poslova.
- ▶ Postoji mobilno bankarstvo preko mobilnih aplikacija, mobilno bankarstvo putem SMS-a i USSD mobilno bankarstvo.

Mobilna plaćanja

▶ Postoji nekoliko rešenja za mobilna plaćanja, uključujući:

1. Mobilne novčanike;
2. Plaćanje QR kodom;
3. Beskontaktna plaćanja;
4. Transfer novca;
5. Mobilni POS;
6. Plaćanje preko mobilnog operatera.

▶ Mobilni novčanik je mobilna aplikacija koja čuva podatke o debitnoj i kreditnoj kartici, ali i ostalim stvarima koje se inače drže u novčaniku, kao što su kartice lojalnosti, ulaznice, propusnice, karte za ukrcajanje itd. Podaci sa kartica se unose u mobilni novčanik samo jednom. Čuvaju se u šifrovanom obliku. Za pristup mobilnom novčaniku i plaćanje većina mobilnih novčanika zahteva proveru identiteta koja, pored standardne dvofaktorske provere identiteta uključuje biometrijske metode kao što su otisak prsta ili prepoznavanje ID lica. Određeni mobilni novčanici mogu da se koriste za plaćanje na širem geografskom području, dok su drugi lokalnog karaktera. PRIMER mobilnog novčanika: PayPal.

- ▶ Plaćanje QR kodom-plaćanje se vrši skeniranjem QR koda na terminalu prodavca ili veb sajtu ili pokazivanjem QR koda.
- ▶ Beskontaktno mobilno plaćanje omogućava korišćenje mobilnog novčanika u fizičkim prodajnim objektima.
- ▶ Transfer novca omogućava slanje novca između fizičkih lica, bez otvorenog računa u banci.
- ▶ Plaćanje putem mobilnog operatera se vrši slanjem SMS poruke na određeni broj telefona ili navođenjem broja mobilnog telefona na mestu plaćanja.

Elektronska razmena podataka

- ▶ Elektronska razmena podataka (Electronic data interchange - EDI) je elektronski prenos poslovnih podataka između organizacija. Podaci su u strukturnoj formi i u formatu koji im omogućava da budu preneseni sa računara koji se nalazi na jednoj lokaciji na računar koji se nalazi na drugoj lokaciji. EDI se koristi za elektronski prenos novca između finansijskih institucija, za razmenu standardnih poslovnih transakcionih dokumenata, kao što su narudžbe i fakture, za otpremna dokumenta, izveštaje o slanju i za druga poslovna dokumenta.
- ▶ Postoji nekoliko neophodnih elemenata za uvođenje EDI sistema. To su : standardi, softver za prevođenje i telekomunikacione mreže. Sve EDI transakcije su definisane EDI standardima. Da biste mogli da razmenite dokumente sa poslovnim partnerima, prvo morate da ih pretvorite u odgovarajući EDI Standard format, npr. ANSI ASC X12. Softver za prevođenje je zadužen za interpretaciju poslatih podataka. EDI podaci mogu da se šalju direktno od jedne do druge firme preko telefonske linije, preko VAN mreža i preko interneta.
- ▶ Prednosti EDI sistema su: štedi novac i vreme, donosi stratešku prednost, poboljšava upravljanje transportom i distribucijom, pojednostavljuje se i ubrzava carinska procedura, rešava sledeće probleme: kašnjenje, troškovi radne snage, tačnost, pristup informacijama, povećava produktivnost, unapređuje uslugu kupcima i minimizira količinu uskladištenog i potrošenog papira.
- ▶ Nedostaci: komplikovana i dugotrajna implementacija nekih EDI formata, visoki početni troškovi, postojanje većeg broja standarda, sklonost firmi ka razvoju vlastitih rešenja.

HVALA VAM NA PAŽNJI!