



# ELEKTRONSKO POSLOVANJE



**Elektronsko poslovanje** je opšti koncept koji obuhvata sve oblike poslovnih transakcija ili razmjene informacija koje se izvode korišćenjem informacione i komunikacione tehnologije i to:

- između preduzeća,
- između preduzeća i njihovih kupaca, ili
- između preduzeća i javne administracije.

# ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Sa aspekta **komunikacija** *elektronsko poslovanje* je elektronska isporuka informacija, proizvoda i u usluga i elektronsko plaćanje korišćenjem računarskih i drugih komunikacijskih mreža.

Sa **poslovnog** aspekta to je primjena 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.

# ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Elektronsko poslovanje zasniva se na primjeni Interneta, intraneta i aplikacija za grupni rad.

Model umreženog globalnog poslovanja omogućio je preduzećima koja ga koriste:

- rast prihoda i proizvodnje,
- rast zaposlenosti,
- uštede u troškovima poslovanja,
- zadovoljne kupce,
- smanjenje vremena isporuke robe i smanjenje broja reklamacija,
- poboljšanje podrške korisnicima,
- uštede u troškovima distribucije.



# ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Prednosti elektronskog poslovanja proizilaze iz kombinacije ekonomskih i tehnoloških razloga.

Među ekonomskim razlozima su:

- smanjenje troškova poslovanja,
- smanjenje grešaka kod elektronskih transakcija,
- jeftino globalno publikovanje transakcija,
- mogućnost zamjene skupih kancelarija.

Elektronsko poslovanje omogućava **unutrašnju i spoljnu** integraciju preduzeća.

# ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Najveći problem je pitanje **bezbednosti rada** tj. **zaštita podataka** od neovlašćenog pristupa i promjena, i zaštita kreditnih kartica prilikom kupovine preko mreže i sl.

To je problem koji zahtjeva veće tehničke i organizacione inovacije, kako bi se u što većoj meri spriječile zloupotrebe.

Potrebno je riješiti i pitanje **zaštite autorskih prava, zaštite privatnosti pojedinaca i zaštita od kompjuterskih virusa.**

# ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Da bi se elektronsko poslovanje moglo razvijati, potrebno je ispuniti neke **tehnološke pretpostavke**.

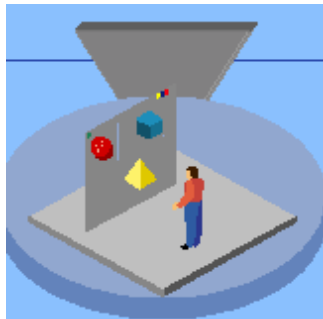
Osim tehnoloških pretpostavki potrebno je ostvariti i **zakonske pretpostavke** koje će omogućiti nesmetan razvoj elektronskog poslovanja

Razlozi za optimistička predviđanja brzog razvoja EP su:

- izvanredno brz tehnološki razvoj,
- razvoj novih servisa i poslovnih modela,
- razvoj nacionalnih i međunarodnih standarda i vodiča za elektronsko poslovanje.

# RAZVOJ ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

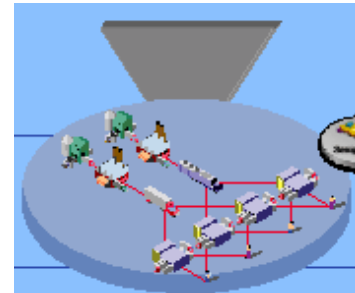
Prodaja, brzina, kvalitet



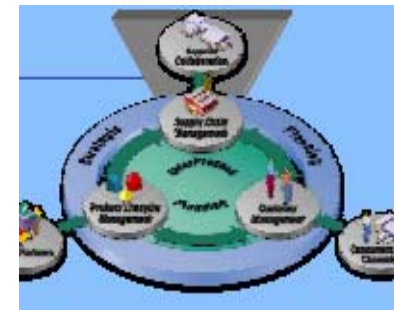
**Web sajt**  
prezentacija



**E-business  
I**  
kupovina i prodaja



**E-business  
II**  
kupovina i prodaja  
dijeljenje informacija



**Inteligentni  
E-business**  
End to end  
poslovni procesi  
Cross Industry  
Communities



# MODELI ELEKTRONSKE TRGOVINE



- Aukcijski model
- Portal model
- Dynamic Pricing model
- Online trading and lending

# ELEKTRONSKA TRGOVINA

## RELACIJE IZMEĐU UČESNIKA

**B2C**

**B2B**

**C2C**

**B2B2C**

**C2B2C**



**B2C**

## **B2C (BUSINESS-TO-CONSUMER) MODEL E-trgovine**

Korisnici Interneta sve više imaju odnos prema web-u kao novom tržišnom prostoru.

Osnovne koristi koje se dobijaju od jednog **B2C** sajta su:

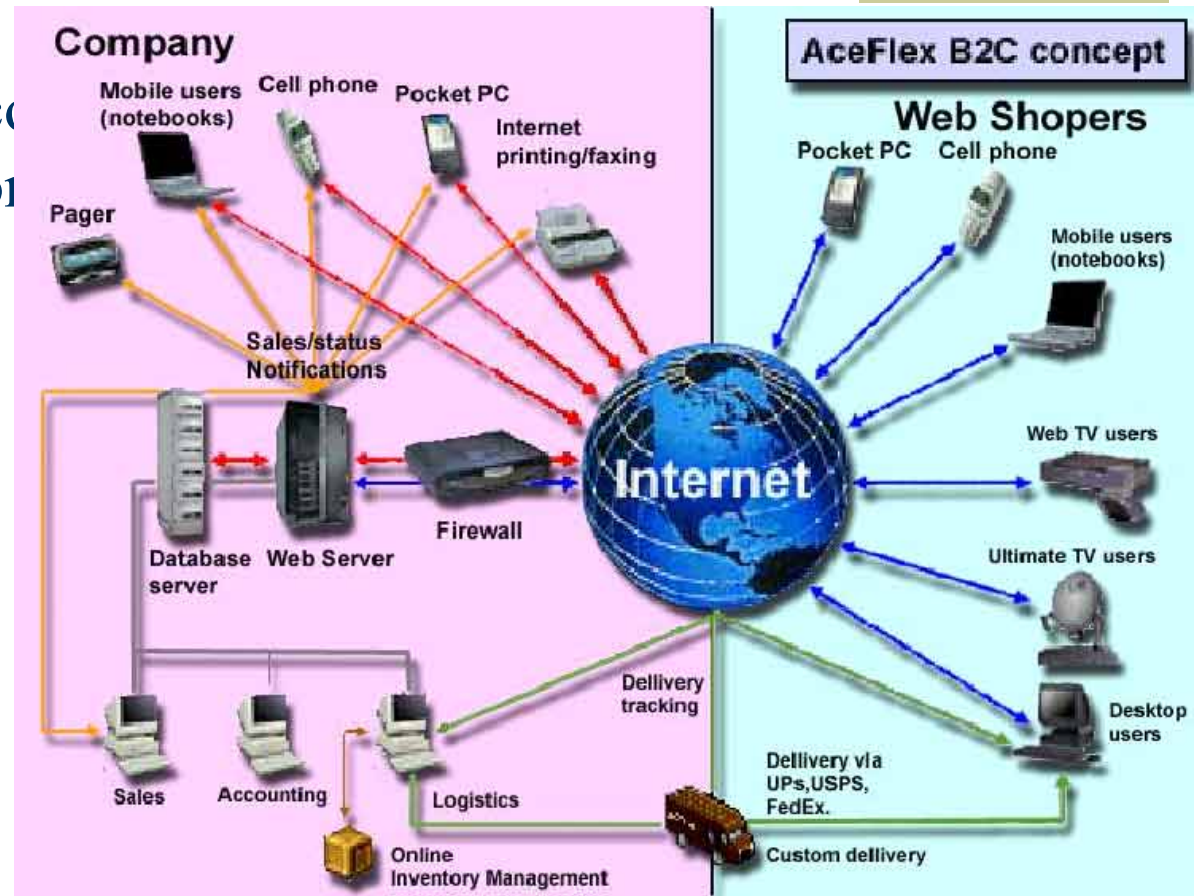
- Narudžbe stižu 24 sata dnevno čak i kada svi u kompaniji spavaju
- Proširuje se tržište
- Lakše se navode kupci da kupuju, vlada pravilo impulsivne kupovine
- Manje košta prezentiranje proizvoda i usluga putem on-line kataloga nego na neki drugi način

Jedna od mogućnosti za on-line kupovinu su i *on-line aukcije*.

B2C

# B2C (BUSINESS-TO-CONSUMER) MODEL E-trgovine

- [www.ebay.com](http://www.ebay.com)
- [www.pricelane.com](http://www.pricelane.com)
- [www.marcata.com](http://www.marcata.com)





---

**B2B**

## **B2B (BUSINESS-TO-BUSINESS) MODEL E-trgovine**

---

Osnovna definicija **B2B** modela je da on predstavlja automatizovanu razmjenu informacija između različitih organizacija (u okviru jedne kompanije, korporacije ili različitih kompanija i korporacija).

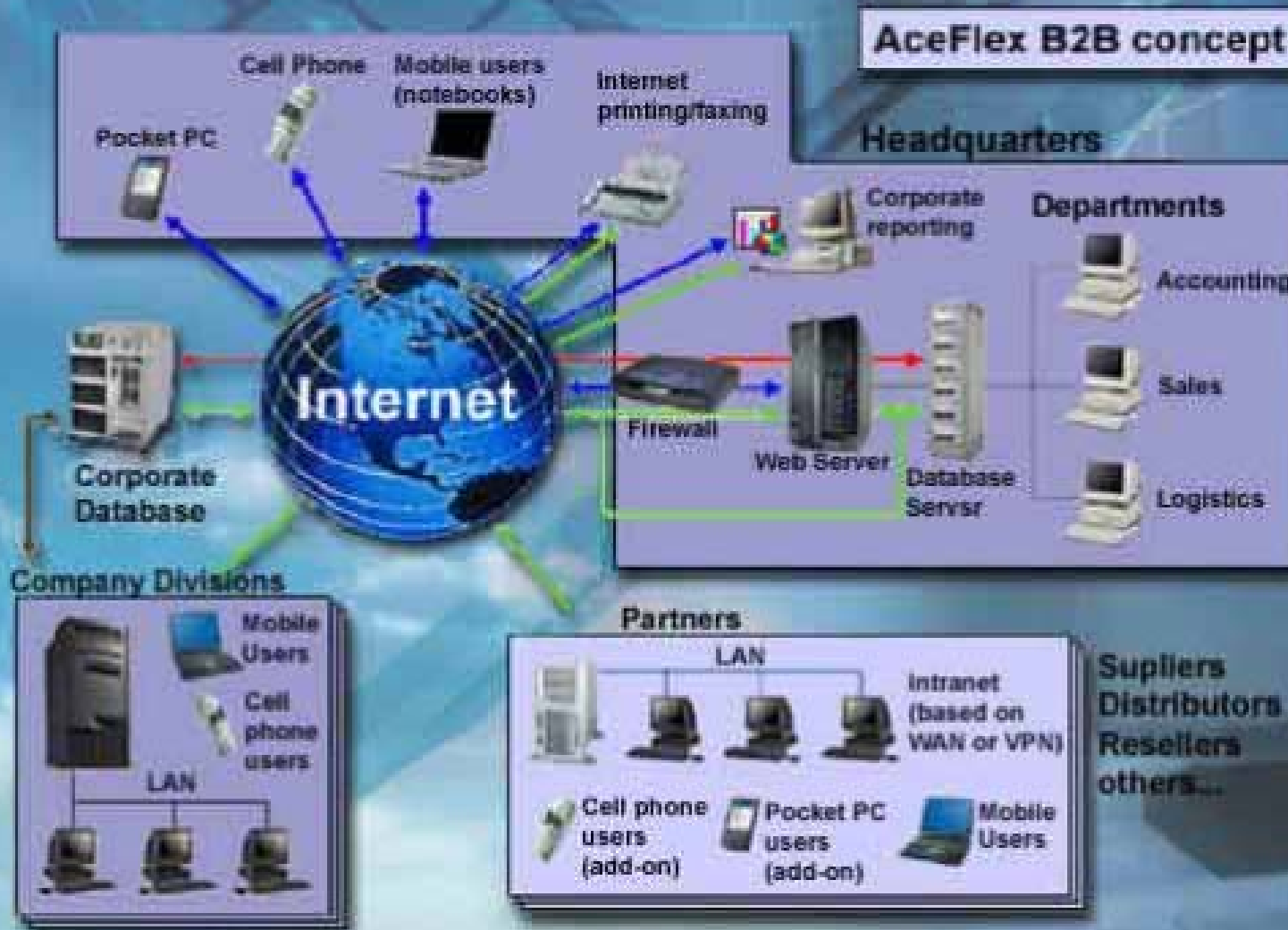
Do 2004. godine **B2B** sektor će činiti **88%** od ukupnog obima svih e-commerce transakcija.

**B2B** sistem je složeniji od **B2C**.

**B2B** sistemi zahtevaju integraciju informacionih sistema firmi koje medjusobno posluju.

B2B

# B2B (Business to Business)





---

**C2C**

## **C2C (Consumer to Consumer) MODEL E-trgovine**

---

Nov oblik trgovine.

Potrošači trguju direktno sa drugim potrošačima.

Kompanija koja podržava ove transakcije mora naći neki ne tradicionalni način za naplatu usluge.

Cijena usluge je obično mali procenat transakcije, članarina, reklamiranje ili neka kombinacija.

# MODELI ELEKTRONSKIH TRŽIŠTA

Elektronsko tržište je elektronski sistem koji podržava makar jednu od funkcija klasičnog tržišta:

- identifikaciju partnera sa kojim će se trgovati,
- pretraživanje proizvoda,
- pregovaranje o cijeni i uslovima prodaje,
- obavljanje trgovačkih transakcija,
- plaćanje,
- isporuku,
- pružanje podrške kupcu.

Za elektronsko tržište koriste se najčešće termini tržišno mjesto (**electronic marketplace**) i elektronski tržišni prostor (**electronic marketspace**).

# MODELI ELEKTRONSKIH TRŽIŠTA

## *Elektronska prodavnica (electronic shop ili e-shop)*

Prihodi elektronske prodavnice, koja radi 24 sata potiču od niže cijene poslovanja, povećanja prodaje i jeftinije reklame.

## *Elektronski nabavni centar (e-procurement)*

Postiže se veći izbor dobavljača, niže nabavne cijene i viši kvalitet i jeftiniji postupak nabavke.

## *Elektronski prodajni centar*

Centri mogu biti specijalizovani za određeni segment tržišta, pa tada nude i specifične dodatne servise kao što su odgovori na često postavljena pitanja, diskusione grupe ili korisničke grupe.

# MODELI ELEKTRONSKIH TRŽIŠTA

## *Elektronski sajam (e-bazar)*

Prihodi se ostvaruju od članarine i reklame.

## *Elektronska aukcija (e-auction)*

Organizator aukcije ostvaruje prihod prodajom tehnologije za aukciju, naplatom po jedinici transakcije i od reklame.

## *Elektronsko posredovanje (e-brokerage)*

Prihod se ostvaruje iz članarine i naplaćivanjem po obavljenom poslu.