



Co-funded by
the European Union

Elektronsko poslovanje

Elektronsko poslovanje

dr Ljiljana Pecić
dr Danijela Zubac
dr Ermina Habibija



UNIVERSITY OF LJUBLJANA
Faculty of Electrical Engineering



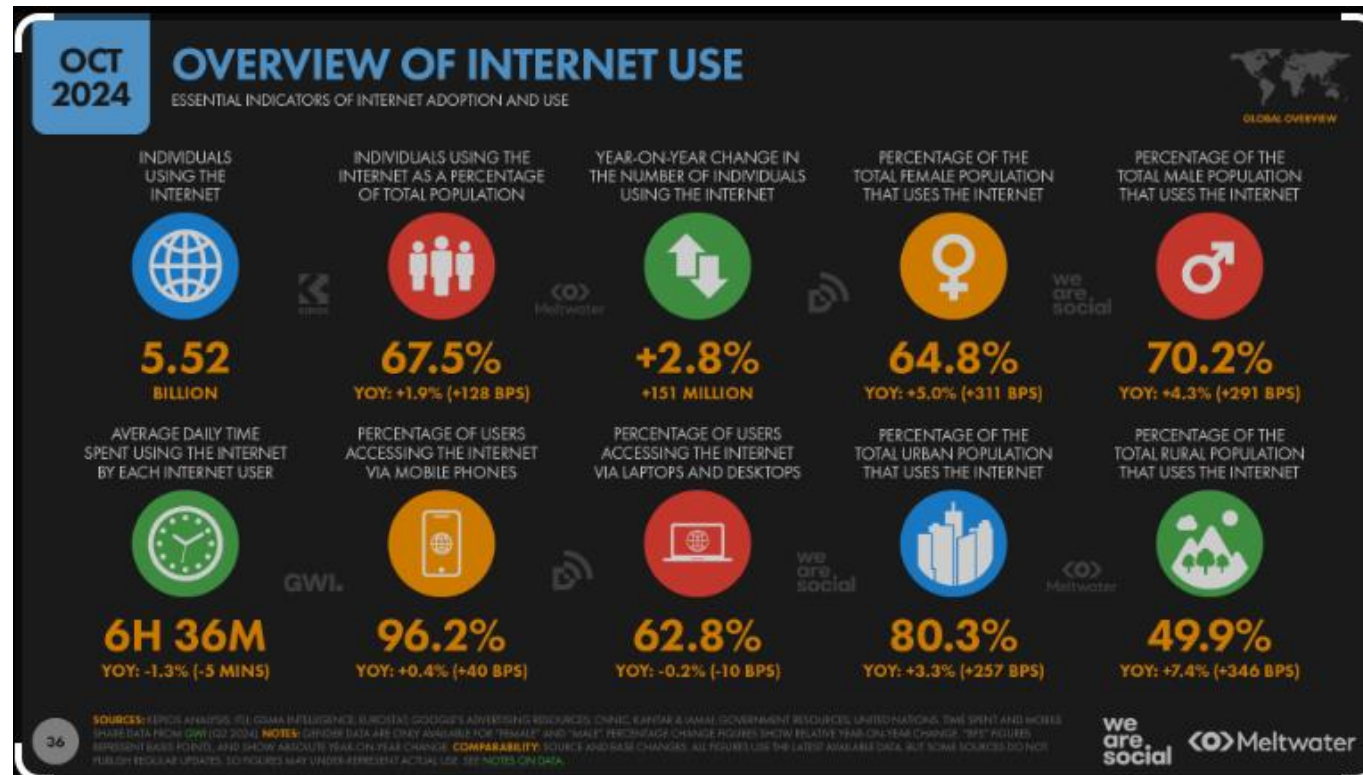
University of Pristina
Kosovska Mitrovica



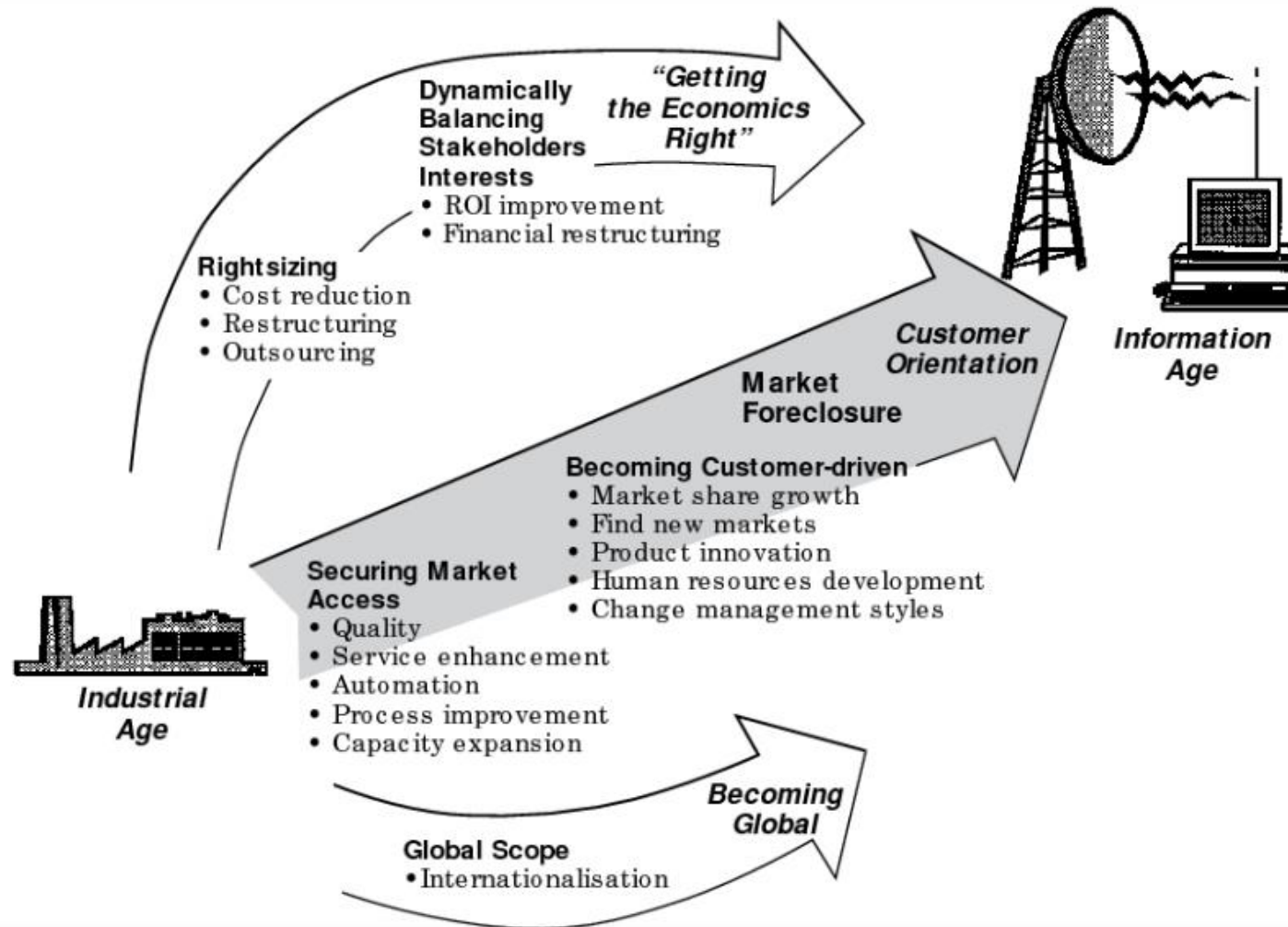
INTERNET....

Razvoj globalne ekonomije doprineo je stvaranju novog koncepta poslovanja!

- Integracija velikog broja informacionih sistema i mreža, dovela je do globalizacije poslovanja preko globalne računarske mreže.

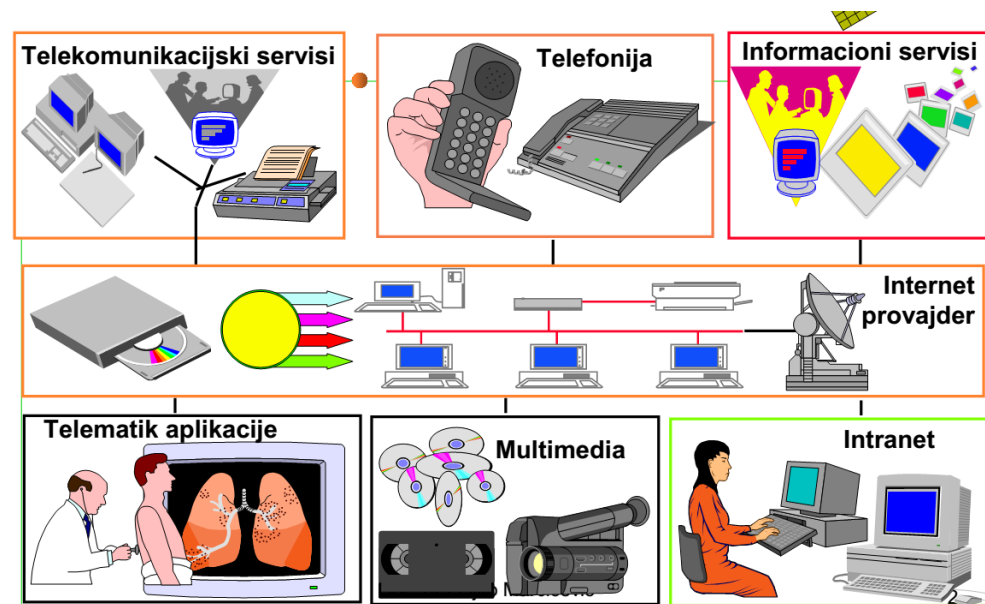


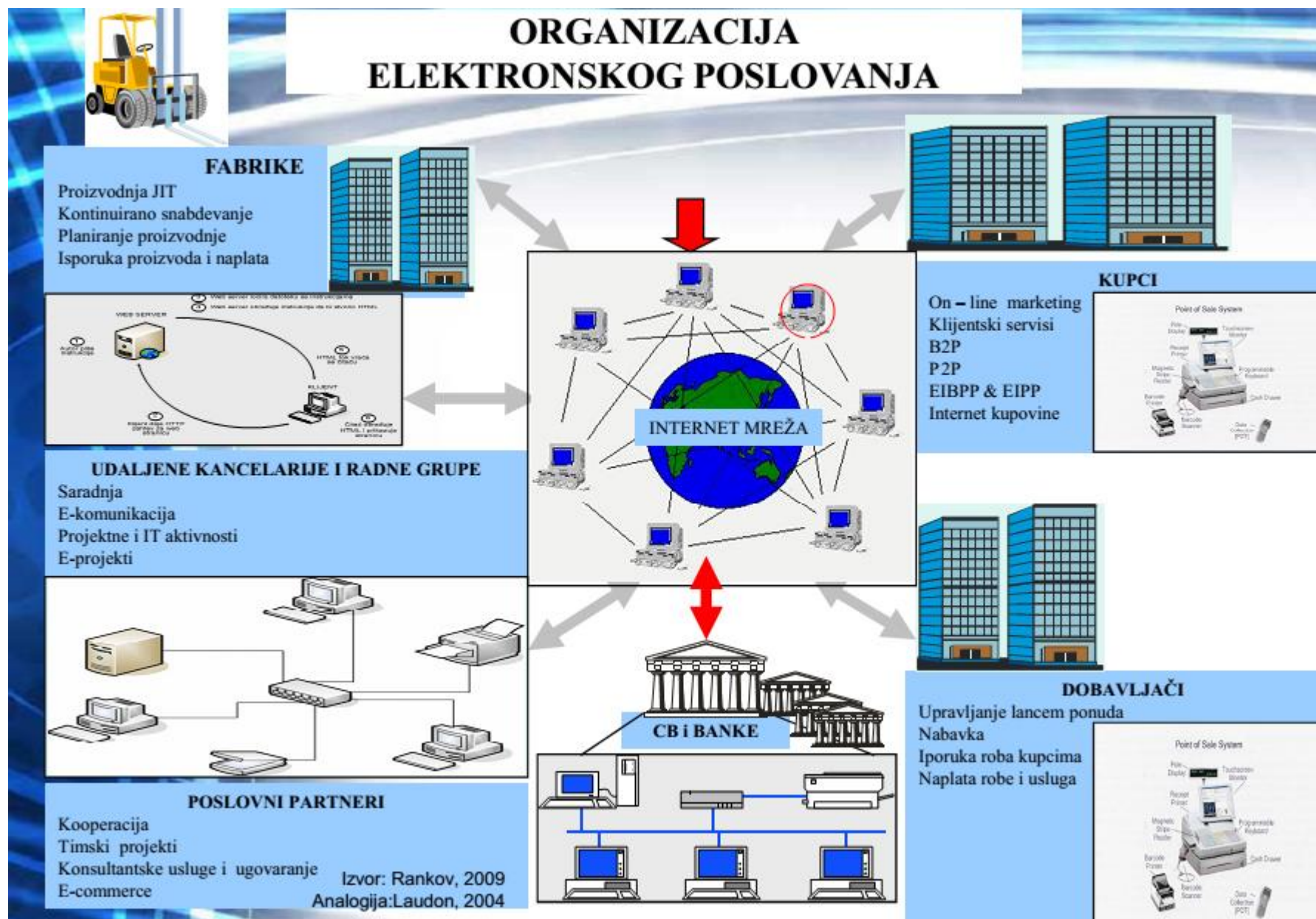
EVOLUCIJA INFORMACIONIH TEHNOLOGIJA



DANAS...

- Živimo u vremenu **DIGITALNE EKONOMIJE**
- Digitalnu ekonomiju još nazivaju i:
 - ✓ Internet ekonomija
 - ✓ Nova ekonomija
 - ✓ WEB ekonomija

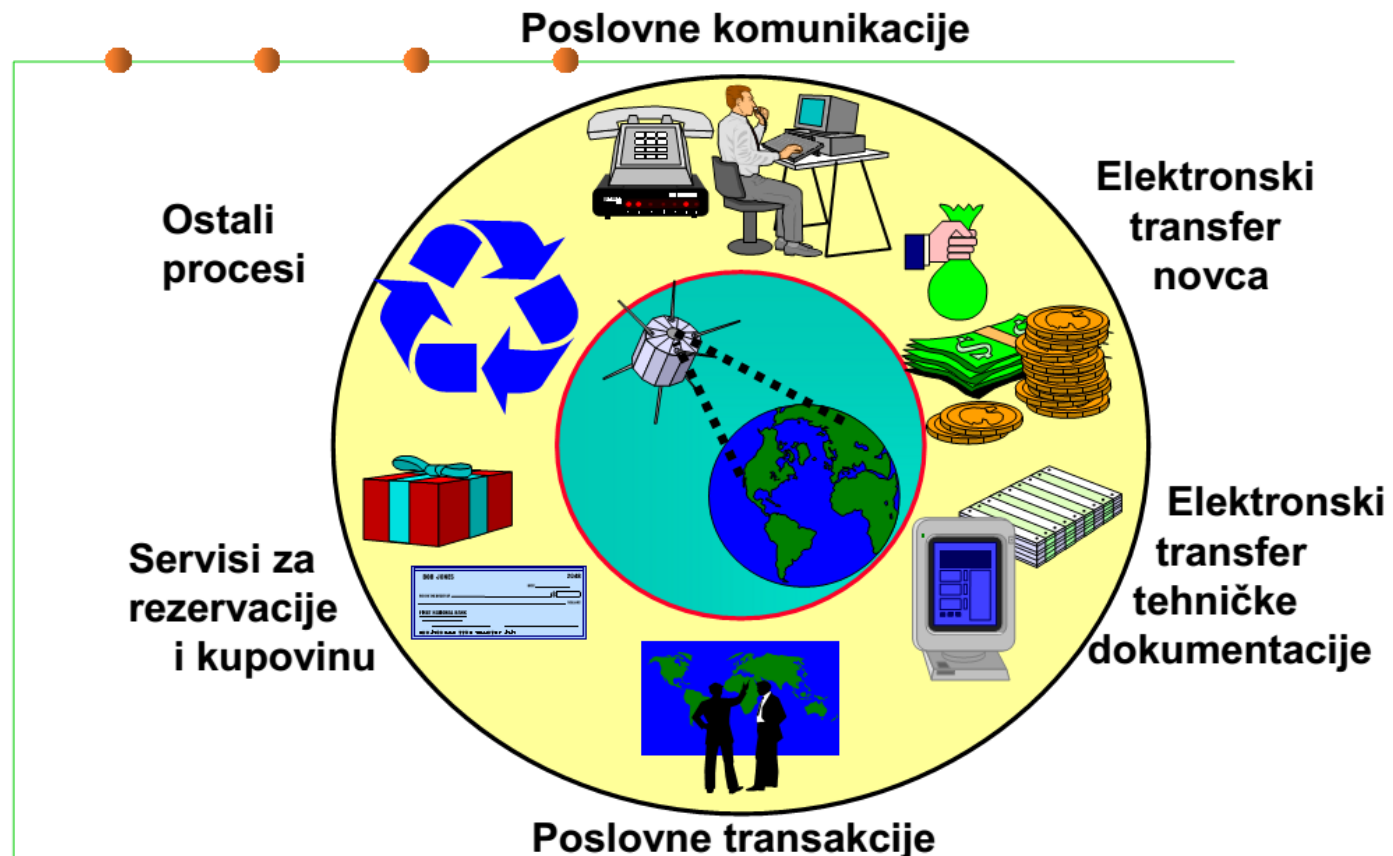




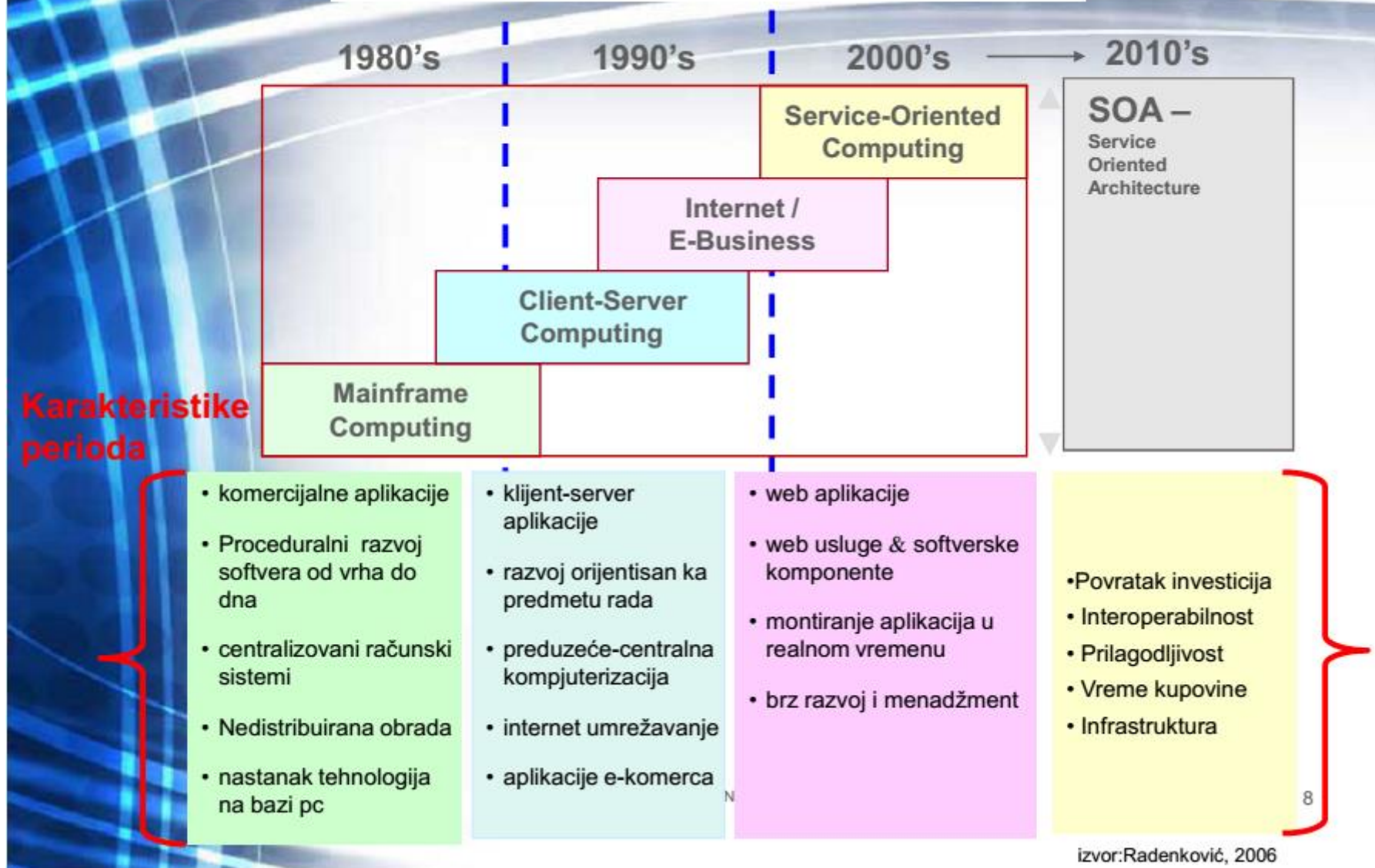
Glavne karakteristike digitalne ekomonije

Oblast	Opis
Globalizacija	Globalna komunikacija i saradnja; globalno e-tržište.
Digitalni sistemi	Analogni sistemi su zamenjeni digitalnim (TV, telefon i ostali uređaji).
Brzina	Transakcije u realnom vremenu zahvaljujući digitalizovanim dokumentima, proizvodima i uslugama.
Informisanost	Iako se brzina prikupljanja i količina informacija povećava, inteligentni alati za pretraživanje pomažu korisnicima da brže nadju želejen informacije.
Tržišta	Tradicionalna fizička tržišta su zamenjena on-line tržištima; nova tržišta su stvorena; veći pritisak konkurencije.
Digitalizacija	Muzika, knjige, slike i drugi proizvodi su digitalizovani zbog brze i jeftine distribucije.
Poslovni modeli i procesi	Novi i poboljšani poslovni modeli i procesi stvaraju brojne mogućnosti za osnivanje novih kompanija i industrija. Poslovanje bez posredovanja i putem cyber poslovanja je u porastu.
Inovativnost	Digitalne i inovacije orijetisane ka Internetu su u brzom porastu. Odobrava se više patenata nego ranije.
Zastarevanje	Visoka inovativnost generiše visoku stopu zastarevanja proizvoda i usluga.
Nove mogućnosti	Nove mogućnosti se stvaraju u skoro svim aspektima poslovanja organizacija.
Prevare	Stvorio se novi vid krimanala – cyber kriminal.
Ratovi	Tradicionalni ratovi prelaze u cyber ratove.

- ❑ Internet je omogućio i globalizaciju poslovnih procesa,
- ❑ Ušteda vremena, novca



RAZVOJ INFORMACIONIH SISTEMA



FAZE RAZVOJA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

Razvoj elektronskog poslovanja

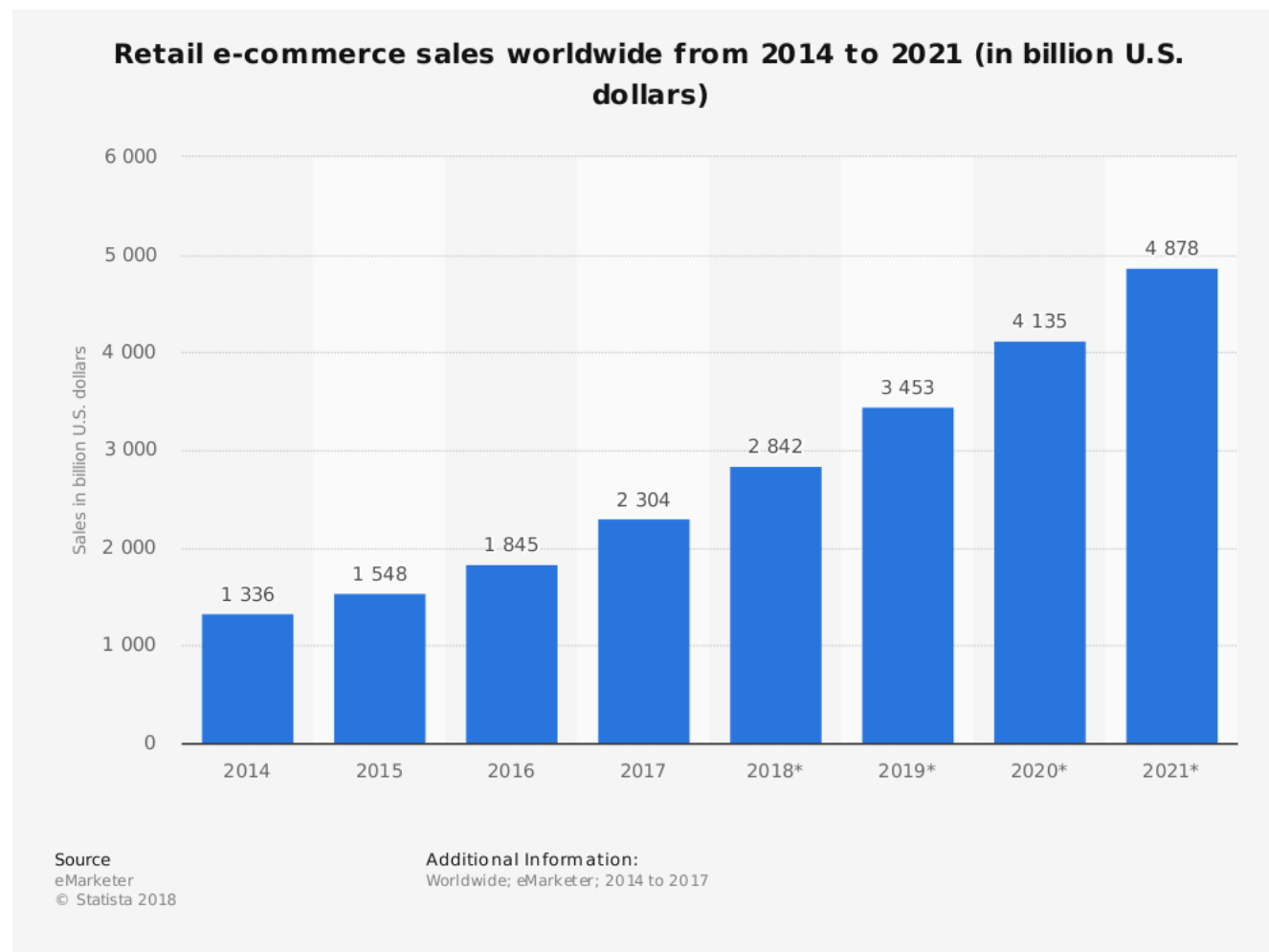


E-POSLOVANJE MENJA SVE...

- E-poslovanje utiče na kvalitet života i način poslovanja
- **Kako?**
 1. povećava se efikasnost i i ekonomičnost rada,
 2. smanjuju se svi troškovi, jer su e-transakcije neuporedivo jeftinije,
 3. obavljanje poslova više nije vezano za **lokaciju** na kojoj se nalazi sedište firme,
 4. **radno vreme** više nije fiksno i transakcije se mogu obaviti tokom celog dana i svih dana u godini,
 5. plaćanje se obavlja **e-novcem** i kupac iz bezbednosnih razloga, ne mora da drži kod sebe gotov novac.



TREND ZARADE U SVETU OD E-KOMERCA..



NOVE FORME ORGANIZACIJA

Virtuelne organizacije



Geografski razmeštene organizacije koje su povezane zajedničkim interesima, a sarađuju kroz međusobno nezavisne radne zadatke, kroz prostor i vreme, kao i kroz organizacione granice, uz pomoć informacionih i telekomunikacionih tehnologija.

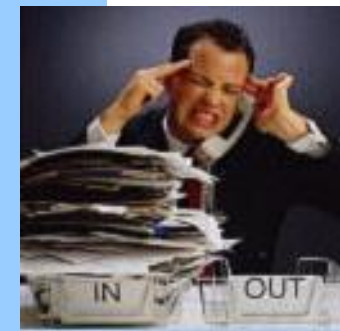
Vrste virtuelnih organizacija:

- TELEWORK
- VIRTUELNE KANCELARIJE
- VIRTUELNI TIMOVI



FORME VIRTUELNIH ORGANIZACIJA

1. **Telecommuting** – Zaposleni rade na lokaciji udaljenoj od uobičajenog radnog mesta, ali ne i isključivo od kuće. Koriste se računari i telekomunikaciona oprema kako bi se održavali kontakti između udaljenog radnog mesta i matične kancelarije
2. **Telecentri** – Ove udaljene kancelarije su locirane u zajednicama van glavnih gradova i obezbeđuju prostor i opremu zaposlenima koji im često nisu dostupni u obliku telecommuter
3. **Mobilno poslovanje** (mobile working) – Odnosi se na radno okruženje radnika koji zahtevaju odgovarajuću opremu, kao što su mobilni telefoni, bežični uređaji, laptop računari
4. **Hot desking** – Ovaj oblik podrazumeva ukidanje stalnih radnih mesta (desks) svim ili određenim zaposlenima. Kada pristižu, zaposlenima se dodeljuje radni sto, računar i na taj način omogućen im je pristup svojim dokumentima, fajlovima, aplikacijama i elektronskoj pošti
5. **Hoteling** – Oblik u kome klijent obezbeđuje "hot desk" za zaposlene virtualne organizacije
6. **Virtuelni timovi** – Zaposleni saradjuju sa udaljenih lokacija koristeći elektronsku poštu, Intranet, videokonferencije



VRSTE VIRTUELNIH ORGANIZACIJA

- 1. Virtual broker
- 2. Virtual face
- 3. Star alliances
- 4. Market alliances
- 5. Co-alliances
- 6. Value alliances
- 7. Parallel alliances

Virtual broker - Ponudjena usluga je samo tržište. Bilo koji web portal je potencijalno virtualno tržište. Većina tradicionalnih tržišta, kakvi su gradski tržni centri, tržište akcija i sl. je preuzelo virtualnu formu

Virtual face - Virtual face virtualna organizacija je alternativna prezentacija konvencionalne organizacije. Svoje poslovanje uglavnom zasniva na postojanju Interneta, a osnovna orijentacija joj je tradicionalna organizacija. Internet banking je često oblika "virtual face", usko povezan sa tradicionalnim bankarstvom. U ovakvom sistemu organizacija koja se nalazi u jezgri ima najveću odgovornost za implementaciju svih poslovnih ideja, čak i onih procesa koji se odvijaju u virtualnom prostoru.

Star alliance - Star alliance se pojavljuju grupisanjem naizgled nepovezanih organizacija oko jedne ključne organizacije (organizacije „zvezde“). Ovaj oblik virtualnog organizovanja je čest u mnogim oblastima u kojima se pojavljuju izvođači i podizvođači. Zvezda je ta koja gradi korporativni imidž, brend proizvoda i usluge koje će se nuditi kupcima.

Market alliance - se pojavljuje onda kada samo jedna organizacija upravlja odnosima sa kupcima. Ovaj oblik je prilično različit od zvezda alijanse, čak i pored velike strukturne sličnosti. Osnovna razlika je u tome što u zvezda alijansi, zvezda je odgovorna za upravljanje čitavom virtualnom organizacijom, za razliku od Market alijanse, gde je centralna organizacija zadužena za aktivnosti prodaje i marketinga.

Co-alliance - Pojavljuju se kada dve ili više organizacija učestvuju podjednako u upravljanju virtualnom organizacijom i odnosima sa kupcima. Primer ovakvih alijansi nastaje kada više proizvođača različitih, ali komplementarnih proizvoda na jednom tržištu saradjuje radi ostvarenja ekonomske i koordinacione prednosti.

Value alliance - organizacije se udružuju u Value alliance onda kada se ostvaruje korist od integracije svog lanca vrednosti/nabavke. Ovaj tip alijanse se karakteriše time što svaki član lanca dodaje vrednost sekvencijalno. Kada kupac podnese narudžbinu jednom lancu, organizacija na kraju lanca će procesirati ovaj zahtev.

Parallel alliances - Česta su pojava kada dve ili više organizacija moraju raditi zajedno zato što su njihovi gotovi proizvodi međusobno zavisni. Ovo je čest slučaj kod softverskih i hardverskih kompanija, gde je, primera radi operativni sistem pisan za specifičnu vrstu procesora.

PREDNOSTI VIRTUELNIH ORGANIZACIJA



1. Omogućava angažovanje **najboljih stručnjaka**,
2. **Fleksibilna organizacija** lakše odgovara na promenljive zateve tržišta,
3. **Konkurentnost** između različitih privrednih jedinica,
4. **Povećanje produktivnosti**,
5. Pouzdanije i **zadovoljnije osoblje**,
6. Fleksibilnost u organizaciji rada zaposlenih,
7. Povećanje produktivnosti zaposlenih,
Radni dan traje 24 časa.



TELEWORK

TELEWORK



● ● ● ●
Telework - rad zaposlenog na daljinu.

Lokacija radnog mesta može biti:

- **Kod kuće - zaposleni upravljaju dinamikom rada i radnim vremenom, i obezbeđena su im sva tehnička sredstva**
- **Satellite office - kancelarije udaljene od sedišta organizacije, zaposleni dele radni prostor, smanjuju vreme i troškove komunikacije.**
- **Mobile office - primenjuje se kod trgovačkih putnika**
- **Telecentre – kancelarija u kojoj se deli prostor sa zaposlenima iz drugih organizacija**



RAD U VIRTUELNOM PROSTORU

Virtuelna kancelarija

Novi koncept organizacije kancelarija primenjuje se u :

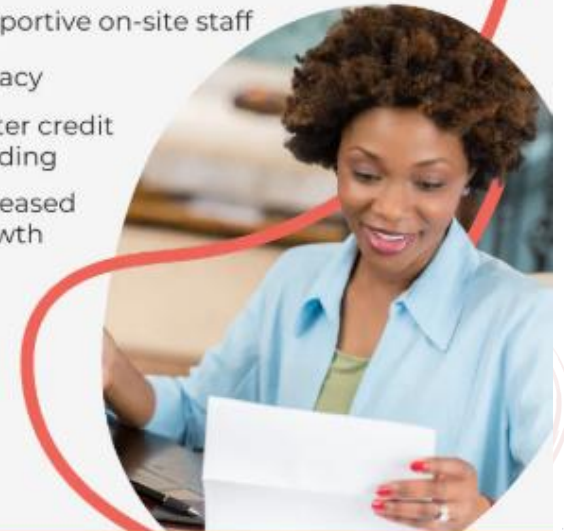
- kancelarijama za telework
- klasičnim kancelarijama u preduzećima

Vrste virtuelnih kancelarija su:

- Hot desk environment - zaposlenom se svakog dana određuje drugi sto, i omogućen mu je pristup elektroskoj pošti i računarskim podacima.
- Hotelling - zaposleni veći deo radnog vremena provode kod klijenta koristeći njegovu opremu i resurse – slično kao posetilac hotela.
- Touchdown office - zaposlenima se dodeljuje radni prostor kada dođu na posao po principu “first come – first serve”.

8 Virtual Office Benefits You Didn't Know Before

- 1 Reflect your reputation
- 2 Flexible workspaces
- 3 Meeting rooms
- 4 Access to business amenities
- 5 Supportive on-site staff
- 6 Privacy
- 7 Better credit building
- 8 Increased growth



Visit www.alliancevirtualoffice.com/virtual-office-blog/Virtual-Office-Benefits/

ZAŠTO IZABRATI VIRTUELNU KANCELARIJU

INTERESANTNO: Prva komercijalna primena virtuelne kancelarije u svetu počela je tek krajem 20. veka, tačnije 1994. godine, kada je Ralf Gregori osnovao „The Virtual office, Inc.„ u Koloradu. Kod nas, pak, ova ideja razvija se tek poslednjih godina.



VIRTUELNI TIMOVI

Virtuelni timovi

- Nastaju zbog nerutinskih poslova za koje organizacije nemaju osposobljene stručnjake.
- Formiraju se timovi stručnjaka, koji mogu biti fizički udaljeni,
- Fleksibilni na promenljive uslove u okruženju.
- Imaju komplementarne veštine i nezavisne ciljeve, čine ih zaposleni koji rade kod kuće i male grupe u kancelarijama,



RAD ZAPOSLENOG NA DALJINU...

Lokacija radnog mesta može biti:

1. **kod kuće**, kada zaposleni upravljaju dinamikom rada i radnim vremenom, i obezbeđena su im sva tehnička sredstva,
2. **kancelarije udaljene od sedišta organizacije**, gde zaposleni dele radni prostor, smanjuju vreme i troškove komunikacije,
3. **mobilne kancelarije**, koje se primenjuju kod trgovačkih putnika,
4. **kancelarije u kojoj se deli prostor** sa zaposlenima iz drugih organizacija.



PREDNOSTI RADA NA DALJINU



- **Prednosti za zaposlene** su:

1. fleksibilno radno vreme,
2. smanjeno vreme i troškovi putovanja,
3. bolja koncentrisanost na poslovni zadatak,
4. sloboda u organizovanju radnog dana.



- **Prednosti za poslodavce** su:

1. povećanje produktivnosti,
2. smanjeni troškovi poslovnog prostora,
3. smanjen broj izostanaka sa posla npr. usled bolesti,
4. lakše regrutovanje stranih državljana,
5. fleksibilnost organizacije i
6. nove poslovne prilike i mogućnosti.



ELEKTRONSKO POSLOVANJE

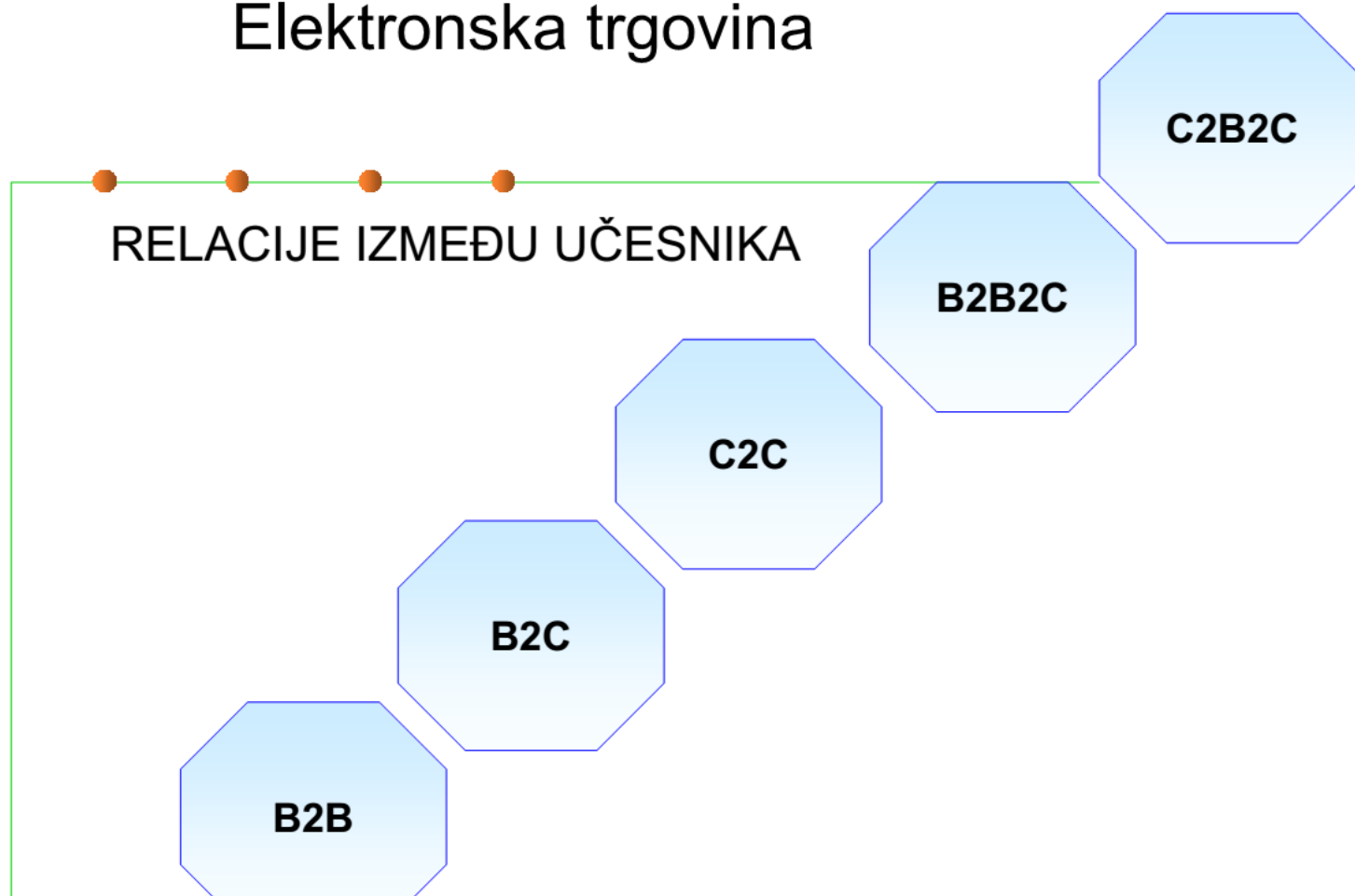
Elektronska trgovina

- prodaja robe i usluga putem Interneta, kao i prihodi od reklame
- elektronska razmena dokumenata koji prate robu, novac i usluge u prometu
- poslovanje putem elektronskih sredstava EDI, elektronska pošta, ftp...
- Zasnovano na standardima :

(ISO, IEC, ITU, CEFACT, WTO, UNCITRAL, UNCTAD)



Elektronska trgovina



MARKETING u elektronskim uslugama

- oblici
 - one-to-many – 1. faza (Web sajt)
 - one-to-one – kasnije, specifikacija usluge po meri klijenta
- Ispitivanja radi određivanja ciljne grupe



Elektronsko poslovanje u javnoj upravi

- Način organizovanja državne uprave, poslovanje partnerima, građanima, zaposlenima i drugim vladinim organizacijama
- “On line” pružanje usluga državnih organa i javnih službi
- Podrazumeva integraciju različitih procesa javne uprave i novi tehnološki pristup, kao i promenu preraspodele nadležnosti



Vrste elektronske vlade

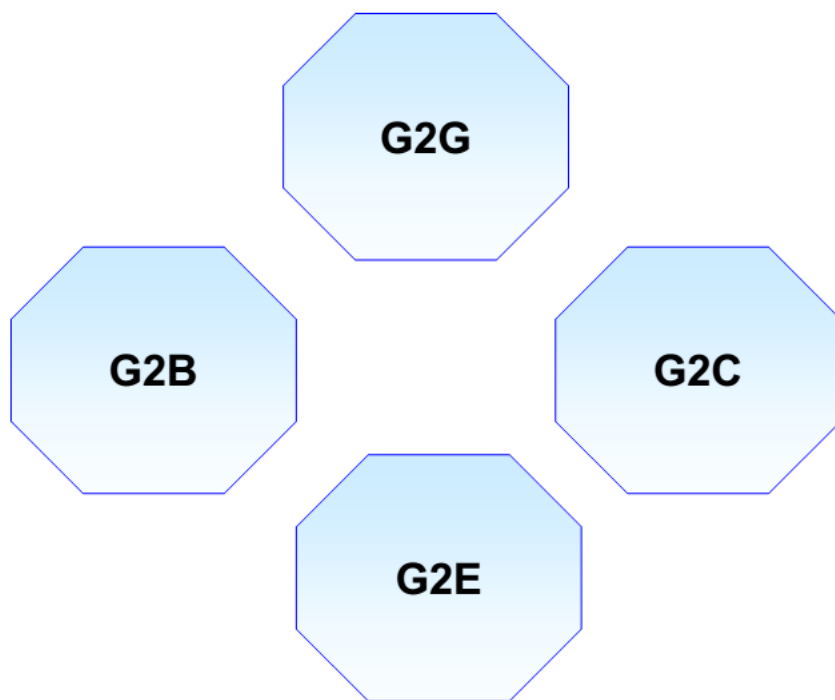
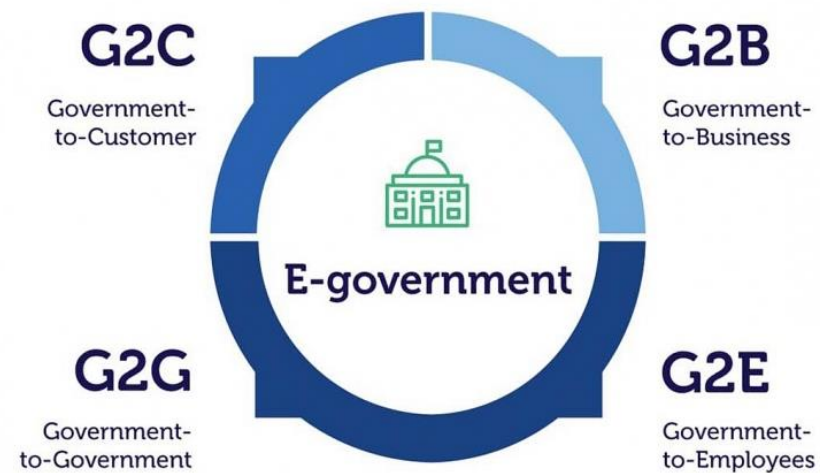
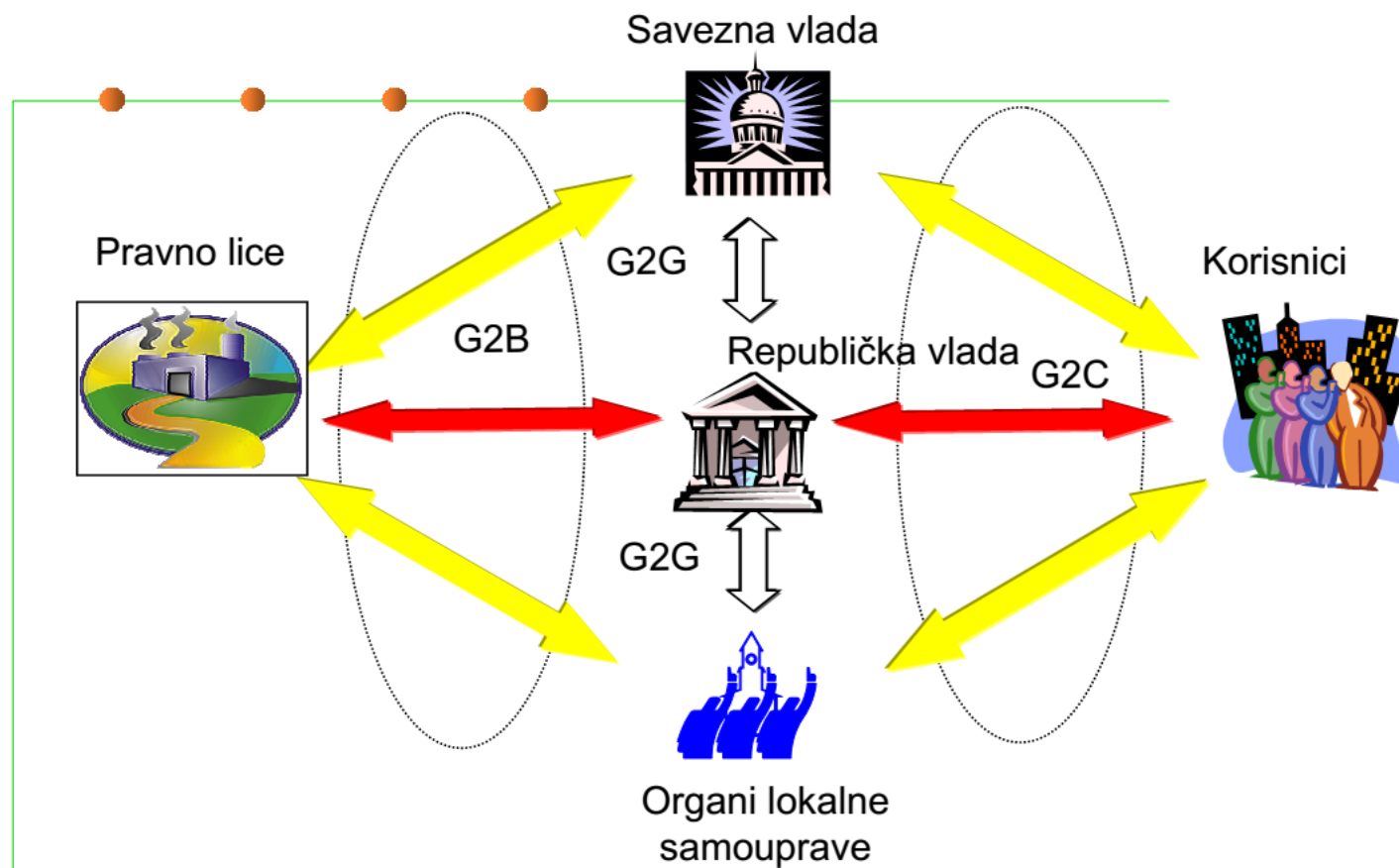
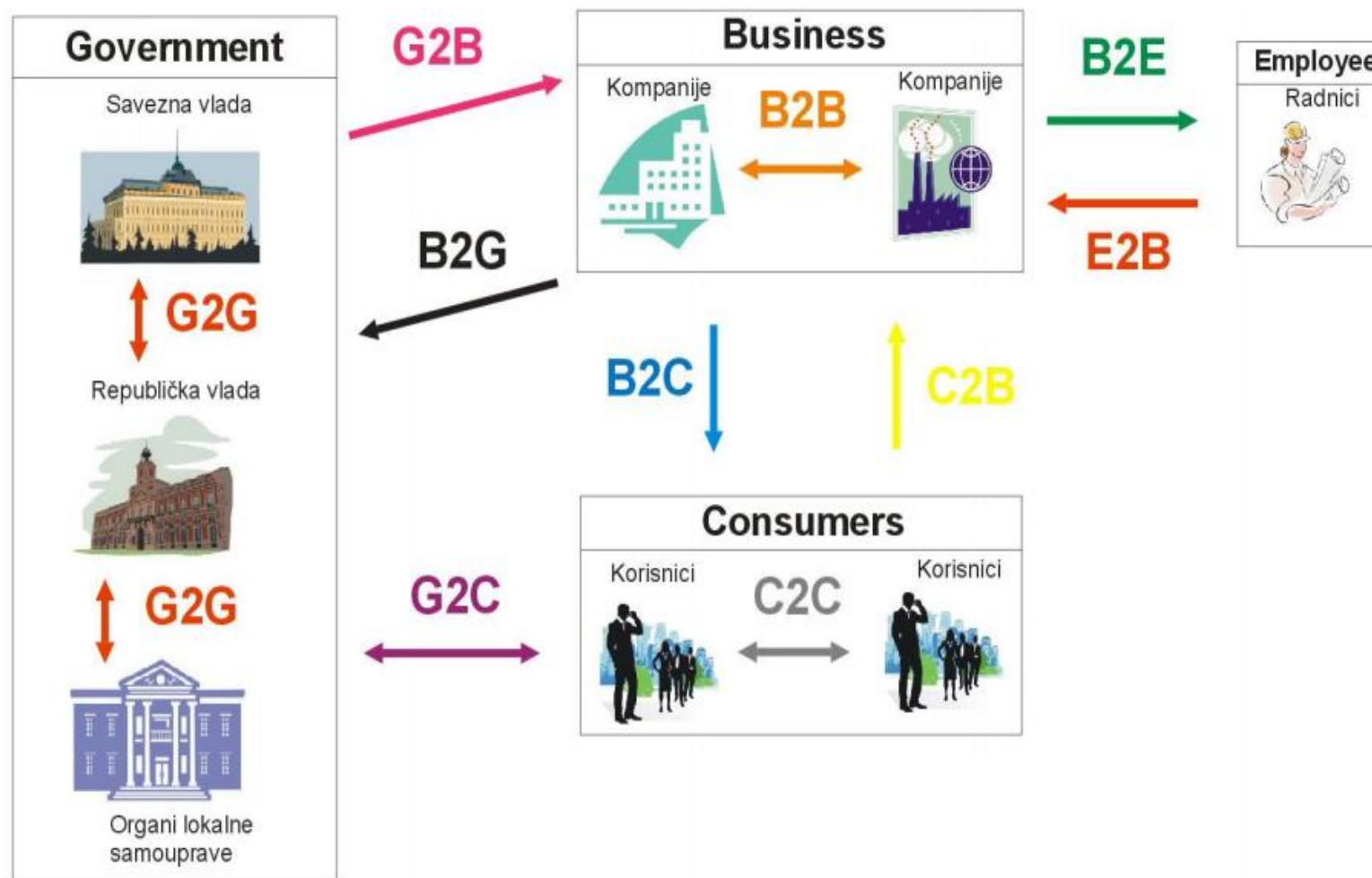


Figure 1: Types of e-government transactions



Komunikacija u elektronskoj vladi





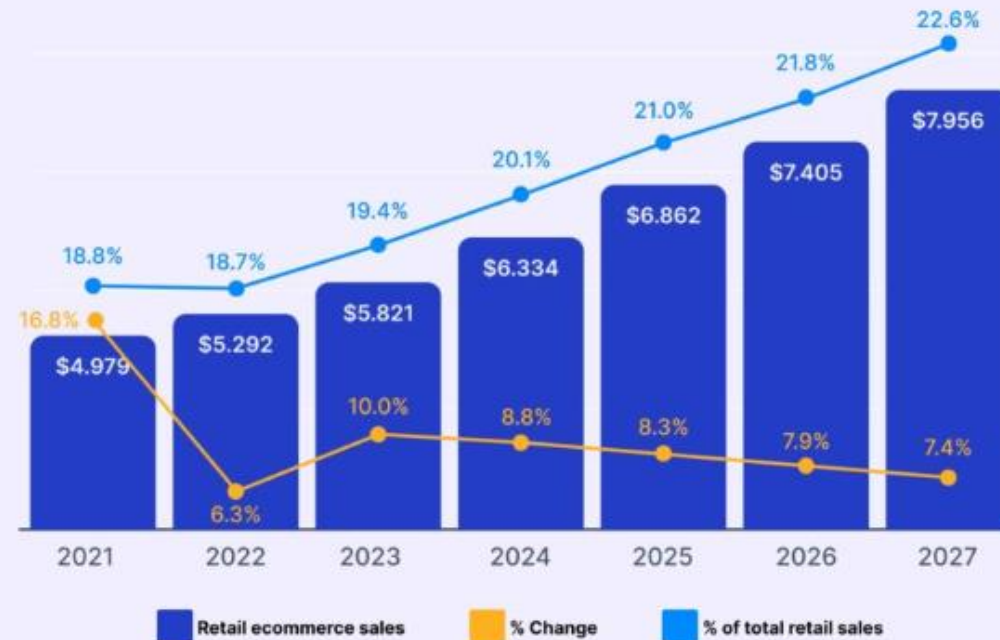
Slika1: Poslovni modeli – saradnja među učesnicima



BUDIĆNOST ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

Pejzaž e-poslovanja se razvija brže nego ikad, vođen tehnološkim inovacijama i promjenjivim očekivanjima potrošača. Gledajući prema 2025. godini, evidentno je da budućnost online maloprodaje leži u besprijekornim, personaliziranim i impresivnim iskustvima kupovine.

Retail E-commerce Sales Worldwide, 2021-2027



BUDIĆNOST ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

❑ Elektronsko poslovanje se može posmatrati sa tri aspekta:

- ❖ **komunikacija,**
- ❖ **usluga i**
- ❖ **poslovnog ambijenta.**

- ❑ Razvoj e-poslovanja, povlači sa sobom i razvoj internet ekonomije,
- ❑ Glavna odlika internet ekonomije su otvorene veze između kupaca, prodavaca, dobavljača uz smanjenje troškova i rast produktivnosti
- ❑ **Potencijalne pogodnosti** koje ovaj model umreženog globalnog poslovanja donosi su:
 - ❖ rast prihoda i proizvodnje,
 - ❖ rast zaposlenosti,
 - ❖ uštede u troškovima poslovanja,
 - ❖ smanjenje vremena isporuke i broja reklamacija,
 - ❖ smanjenje troškova distribucije,
 - ❖ zadovoljniji korisnici.



PREDNOSTI I MANE ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

❑ Prednosti e-poslovanja su:

- ❖ smanjenje troškova poslovanja,
- ❖ smanjenje grešaka kod novčanih transakcija,
- ❖ smanjenje skupog kancelarijskog prostora,
- ❖ spoljna i unutrašnja integracija preduzeća,
- ❖ ciljani marketing (mikromarketing),
- ❖ jača podrška kupcima uz jeftinije postprodajne usluge,
- ❖ dolazak do većeg broja potencijalnih kupaca kroz mreže interneta,
- ❖ direktna prodaja, bez posrednika
- ❖ smanjenje vremena potrebnog za izlazak na tržište.

❑ Glavna prepreka:

- ❖ bezbednost u sajber prostoru
- ❖ podataka od neovlašćenog pristupa,
- ❖ kreditnih kartica prilikom kupovine preko mreže,
- ❖ zaštita autorskih prava,
- ❖ zaštita privatnosti pojedinaca,
- ❖ zaštita od kompjuterskih virusa

ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF ECOMMERCE



MERLJIVE KORISTI

1. Ušteda troškova i porast prihoda predstavljaju samo neke od mnogobrojnih mernih instrumenata korisnosti.
2. Uvođenjem e-poslovanja transakcije ne postaju besplatne, ali dolazi do sniženja troškova u nekoliko oblasti:
 - **papir i poštanske provizije;**
 - **porast produktivnosti**, koja se postiže preorijentacijom zaposlenih na druge produktivnije aktivnosti;
 - **skladištenje** – e-poslovanje podržava proizvodnju u pravo vreme (JIT);
 - **manje povraćaja** – postiže se usmeravanjem ka određenim tipovima potrošača, kupovanjem proverenih proizvoda od strane potrošača;
 - **smanjeni troškovi isporuka** – u ovoj oblasti dolazi do snižavanja troškova zahvaljujući automatizaciji elektronskih transakcija, proveru statusa isporuke proizvoda, poboljšanjem trase kretanja isporuke i pronalaskom efektivnijeg alternativnog transporta.
3. **povećanje ostvarenog prihoda**
(firma ostvaruje povećanjem prodaje ili snižavanjem troškova prodaje, povećanjem proizvodnje i produktivnosti > se operativni profit)



NEMERLJIVE KORISTI

- **Nemerljive koristi** od uvođenja e-poslovanja teško je izraziti u novčanoj vrednosti, ali im je potrebno dati odgovarajući značaj koji se identifikuje kroz:
 1. **servis potrošača,**
 2. **internu obradu,**
 - brzu i preciznu obradu podataka,
 - arhiviranje velike količine podataka,
 - brzu razmenu podataka,
 - trenutni pristup informacijama,
 - automatizaciju,
 - podršku donošenju odluka,
 - akumulaciju znanja poslovnih sistema i
 - učenje na prethodnim iskustvima.
 3. **konkurentsku prednost.**



PROCESI U E-POSLOVANJU

❑ **Procesi u e-poslovanju:**

- ❖ prikupljanje podataka,
- ❖ marketing (4P marketinga),
- ❖ online prodaja,
- ❖ komunikacija

❑ Da bi se e-poslovanje moglo razvijati, potrebno je ispuniti:

- ❖ tehnološke i
- ❖ zakonske pretpostavke.

❑ Tehnološki: mogućnost digitalizacije različitih vrsta medija: zvuk, slika, muzika

- ❑ Zahtev za velikim brojem stručnjaka u ovoj oblasti na tržištu,
- ❑ Zakonski okvir uglavnom znatno kasni!



RAZVOJ ELEKTRONSKOG POSLOVANJA U SRBIJI

Privredna komora Beograda je nizom aktivnosti posvetila pažnju razvoju elektronskog poslovanja.

www.kombeg.org.rs/Komora/Opsta.aspx?veza=44

Infostud dobitnik decenijskog priznanja za razvoj elektronskog poslovanja.

www.infostud.com



Pitanja & odgovori

"Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them."

Network of centers for regional short study programs in the countries of the Western Balkans

Call: ERASMUS-EDU-2023-CBHE

Project number: 101128813