



Co-funded by
the European Union

Poglavlje 3

Elektronska trgovina

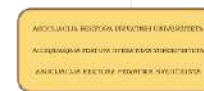
dr Danijela Zubac
dr Ermina Habibija



UNIVERSITY OF LJUBLJANA
Faculty of Electrical Engineering



University of Pristina
Kosovska Mitrovica



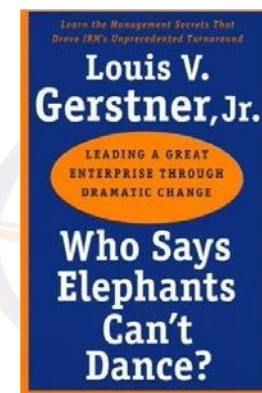
Sadržaj

- **E-POSLOVANJE/TRGOVINA**
 - E-poslovanje nasuprot e-trgovine
 - Poslovni procesi e-trgovine
- **CILJEVI UVOĐENJA E-POSLOVANJA**
 - Neophodne promene u poslovnom modelu
 - e-zablude
 - Rešenja koja treba da ponudi elektronsko poslovanje
 - Nedostaci uvođenja e-poslovanja
- **WEB SAJT KAO ON-LINE PRODAVNICA**
 - Standardna procedura on-line kupovine
 - Funkcionalnosti on-line Web stranica
 - Lista funkcionalnosti on-line Web stranice



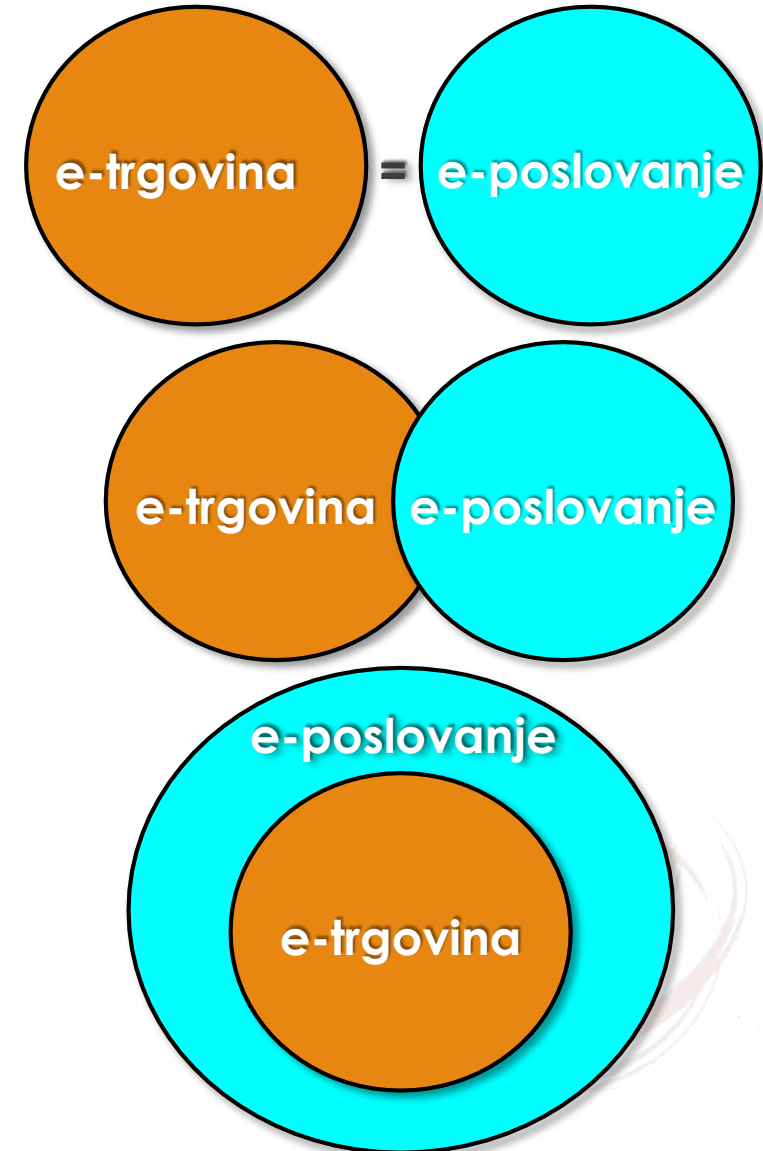
E-poslovanje nasuprot e-trgovine

- Zbog toga što **NE POSTOJI** opšteprihvaćena definicija elektronskog poslovanja, u praksi se često **NEKOREKTNO KORISTE** pojmovi e-poslovanje (*e-business*) i e-trgovina (engl. *e-commerce*).
- Čak i velike enciklopedije kao što je **BRITANIKA** ne prave razliku između pojmova e-COMMERCE i e-BUSINESS (a trebalo bi!).
- **LOUIS (LOU) GERSTNER** (CEO, predsednik i izvršni direktor IBM-a 1993-2002) je prvi napravio **RAZLIKU** između upotrebe pojmova e-poslovanje i e-trgovina.
- **GERSTNER** je napisao poznatu knjigu „*Who says elephants can't dance?*“ u kojoj pokazuje kako se i **ORGANIZACIONI DŽINOVI** (kakav je IBM) mogu uspešno prilagoditi i poslovati na **DINAMIČNOM** globalnom tržištu.
- Louis Gerstner je u pomenutoj knjizi zaključio da
je: „elektronsko poslovanje
SINONIM za **SAVREMENO** poslovanje”



Razlike u shvatanju e-poslovanja i e-trgovine

- U početku primene ovih pojmova, **NIJE** pravljena razlika u njihovom korišćenju. Tom prilikom je pojam e- trgovine **POTPUNO EKVIVALENTAN** sa pojmom e- poslovanja. Po ovom shvatanju, pojam e-poslovanja je **SINONIM** za e-trgovinu.
- Neki autori smatraju, da pojam e-trgovine poseduje samo izvesni - **MALI STEPEN POKLAPANJA** sa pojmom e-poslovanje. Dakle, pravi se razlika između pojmova, ali nigde nije jasno na koje segmente se tačno odnosi stepen poklapanja.
- **SAVREMENO SHVATANJE** ovih pojmova podrazumeva da je pojam e-trgovina samo **PODSKUP** pojma e- poslovanja. Ovo shvatanje je najbliže shvatanju Gerstnera i preporučuje se kao definicija.



Elektronsko poslovanje

- **ELEKTROELEKTRONSKO POSLOVANJE** (engl. *e-business*) je **SKUP POSLOVNIH AKTIVNOSTI** u poslovnoj organizaciji koji se odvijaju posredstvom INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH tehnologija, a posebno Interneta, a koje podrazumevaju:
 - 1. OPTIMIZACIJU POSLOVNIH PROCESA** u
 - proizvodnji, marketingu, veleprodaji,
 - distribuciji, prodaji, naplati,
 - isporuci, dopuni zaliha;
 - 2. UNAPREĐENJE ODNOSA SA CILJNIM JAVNOSTIMA** a posebno
 - klijenata, zaposlenih,
 - dobavljača, distributera, ...
 - 3. UNAPREĐENJE OSTALIH POSLOVNIH SERVISA PODRŠKE** kao što su
 - banke, advokatske agencije,
 - računovodstvene agencije, zakonodavstvo i vladine agencije.

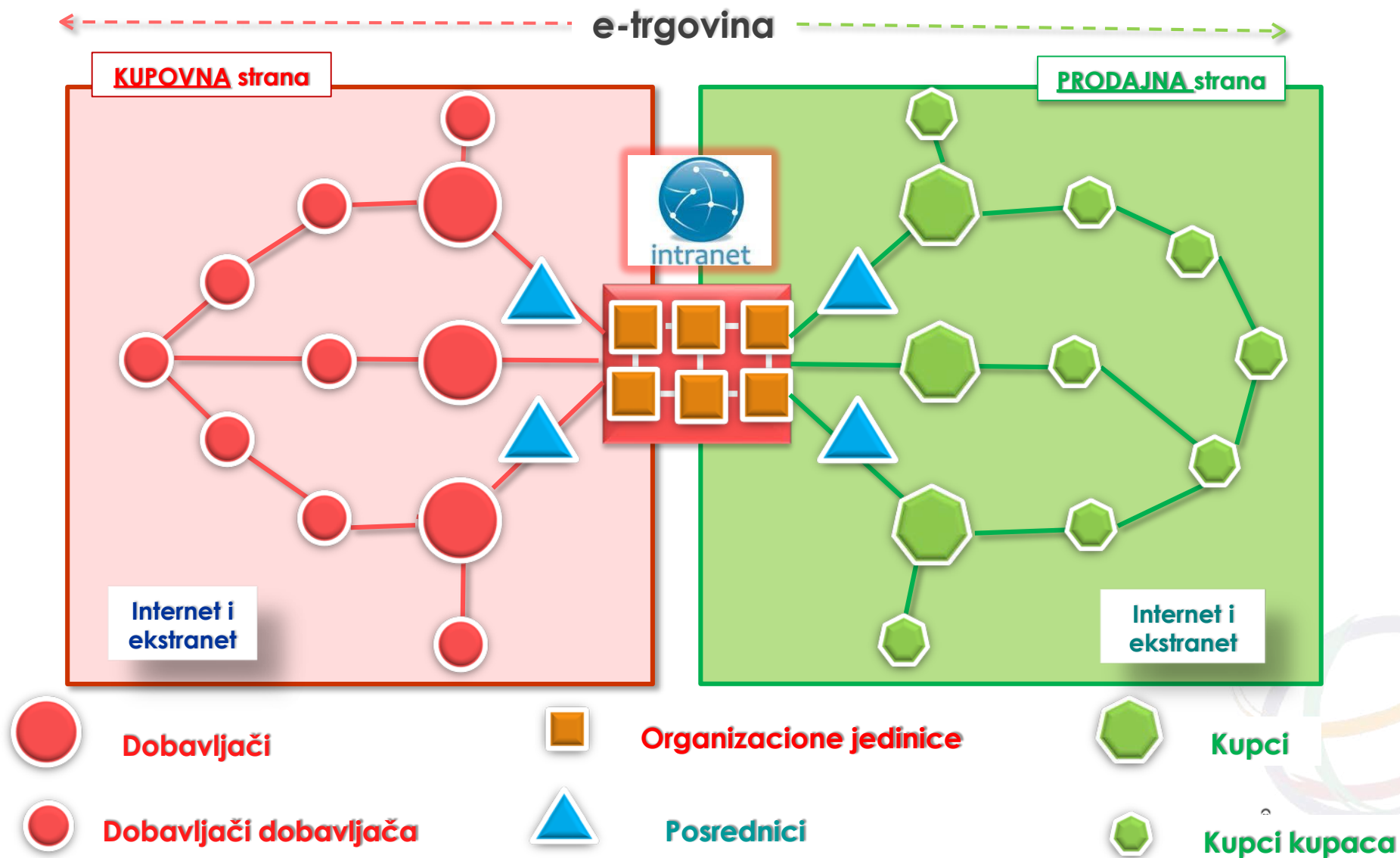


Elektronska trgovina

- Za razliku od definicije e-poslovanja, kod definicije e-trgovine **NEMA** većih nesuglasica!
- **ELEKTRONSKA TRGOVINA**, (engl. *e-commerce*), predstavlja samo **KOMPONENTU** elektronskog poslovanja, i opisuje sledeće poslovne procese:
 - Kupovinu,
 - Prodaju,
 - Razmenu dobara, usluga i informacija, posredstvom**IKT TEHNOLOGIJE** koja uključuje Internet.
- Prihvatajući Gerstnerovu ideju, IBM je 1997. godine počeo sa selektivnim korišćenjem termina **e-BUSINESS**, da bi napravio **KONCEPTUALNU RAZLIKU** u odnosu na termin **e-COMMERCE**.
- Na sledećem slajdu su prikazani **POSLOVNI PROCESI** koji obuhvataju **KUPOVNU** i **PRODAJNU** stranu e-trgovine.



Poslovni procesi e-trgovine



Različiti pogledi na e-trgovinu

- U većini organizacija se još uvek može prepoznati **POGREŠNO UVERENJE**, da je elektronsko poslovanje **SAMO INTERNET STRANICA**, a ne i Internet trgovina.
- Evo još nekoliko pogleda iz različitih uglova na e-trgovinu:

1. KOMUNIKACIONI POGLED

- Isporuka informacija, proizvoda, usluga ili plaćanje elektronskim sredstvima.

2. POGLED NA POSLOVNE PROCESE

- Primena novih tehnologija na proces automatizacije poslovnih procesa i transakcija.

3. SERVISNI POGLED

- Snižavanje cena uz istovremeno popravljavanje kvaliteta u isporuci usluga.

4. ON-LINE POGLED

- Nabavka i prodaja proizvoda i informacija putem Interneta.



Ciljevi uvođenja elektronskog poslovanja

- **GERSTNER:** Ako organizacija želi da bude **KONKURENTNA NA TRŽIŠTU**, uvođenje e-poslovanja je samo **PITANJE VREMENA**.
- **ZNAČAJ i CILJEVE** uvođenja e-poslovanja treba **UGRADITI** u sve **STRATEŠKE DOKUMENTE** organizacije.
- Osnovni **CILJ** uvođenja e-poslovanja bi trebalo da bude **POBOLJŠANJE KONKURENTNOSTI** organizacije kako na **LOKALNOM** tako i na **GLOBALNOM** tržištu.
- Ulazak organizacije (preduzeća) na **CILJNA TRŽIŠTA** je jednostavnije ako se ono **POVEŽE** sa drugim organizacijama na različitim nivoima, što dovodi do uvođenja koncepta **POSLOVNE SARADNJE** (engl. *collaborative commerce*).
- Preduzeće treba da postavi **OTVORENU ORGANIZACIJU** koja omogućava formiranje **VIRTUALNIH PREDUZEĆA** ili **PROJEKTNIH GRUPA** - organizacija.
- Ovako primenjena IT infrastruktura mora omogućiti **KOMPATIBILNU PLATFORMU** za poslovnu saradnju koja je osnova modernih preduzeća.



Neophodne promene u poslovnom modelu

- Uvođenje e-poslovanja zahteva od organizacija **TEMELJNU REORGANIZACIJU** poslovnih procesa.
- **PROMENE U POSLOVANJU** nameću da se organizacija **OKRENE PREMA TRŽIŠTU**.
- U prvom redu organizacija treba da se okrene **KORISNICIMA**, odnosno, **PARTNERIMA** sa kojima **SARAĐUJE** u poslovnom procesu.
- Sa druge strane, organizacija takođe mora komunicirati i sa **SVOJIM ZAPOSLENIMA** i formirati specifičan odnos **POVERENJA** i **RAZUMEVANJA**.
- Po ovom konceptu, **ZAPOSLENIMA** treba omogućiti **PLATFORMU** (najčešće elektronsku) za efikasno angažovanje u poslovnim procesima.
- Jedana od najvažnijih aktivnosti organizacija je da zaposlenima omogućiti:
 - sticanje **NOVIH** ali i
 - očuvanje **POSTOJEĆIH** znanja.



Odmah na početku: e-zablude

- Uvođenje elektronskog poslovanja zahteva **KORENITE ORGANIZACIJSKE PROMENE** i promene **MENTALITETA** unutar samog preduzeća (nimalo jednostavan zadatak) !
- Elektronsko poslovanje **NIJE** samo **TEHNOLOŠKO REŠENJE** već zahteva novi koncept poslovanja organizacije!
- Uloga **NOSIOCA** poslova informacionih rešenja je veoma značajna jer povezuje **POSLOVNU LOGIKU** sa **NOVIM REŠENJIMA**.
- Više se **NE POSTAVLJA PITANJE** hoće li preduzeće uvesti elektronsko poslovanje, već **KAKO** će taj posao **ŠTO BOLJE** obaviti.
- Obezbeđenje **INFRASTRUKTURE ELEKTRONSKOG POSLOVANJA** je neophodna aktivnost ako se želi prednost nad tržišnim konkurentima.
- Nekada skupa, danas je infrastruktura e-poslovanja **JEFTINA** i skoro **SVUDA DOSTUPNA**.



Šta nudi elektronsko poslovanje (1)

- Uvođenje **ELEKTRONSKOG POSLOVANJA** u organizacije treba da **OBEZBEDITI REŠENJA** za sledeća područja delatnosti:
 - **SAVETOVANJE** pri izradi **STRATEGIJE** uvođenja elektronskog poslovanja.
 - **VOĐENJE PROJEKATA** za uvođenja elektronskog poslovanja.
 - **INTEGRACIJU APLIKACIJA** na nivou organizacije i između organizacija koje participiraju u poslovnim procesima.
 - **UPRAVLJANJE LANCIMA SNABDEVANJA** - **SCM** (engl. *Supply Chain Management*).
 - **ARHITEKTURU ZA ELEKTRONSKO TRŽIŠTE** - *eMarketplace*.



Šta nudi elektronsko poslovanje (2)

- **UPRAVLJANJE ODNOSIMA SA STRANKAMA** (korisnicima) - **CRM** (engl. *Customer Relationship Management*);
- **FORMIRANJE** poslovnih intra/Internet portala;
- **UPRAVLJANJE KORPORATIVNIM PERFORMANSAMA** - **CPM** (engl. *Critical Path Method*);
- **PLANIRANJE RESURSA U KORPORACIJAMA** - **ERP** (engl. *Enterprise Resource Planning*);
- Za sva pomenuta rešenja realizovani su **SOFTVERI ZA PODRŠKU** ovom cilju;
- Na nekim od **OS REŠENJA** će se bazirati Lab. cežbe prvog cikusa.



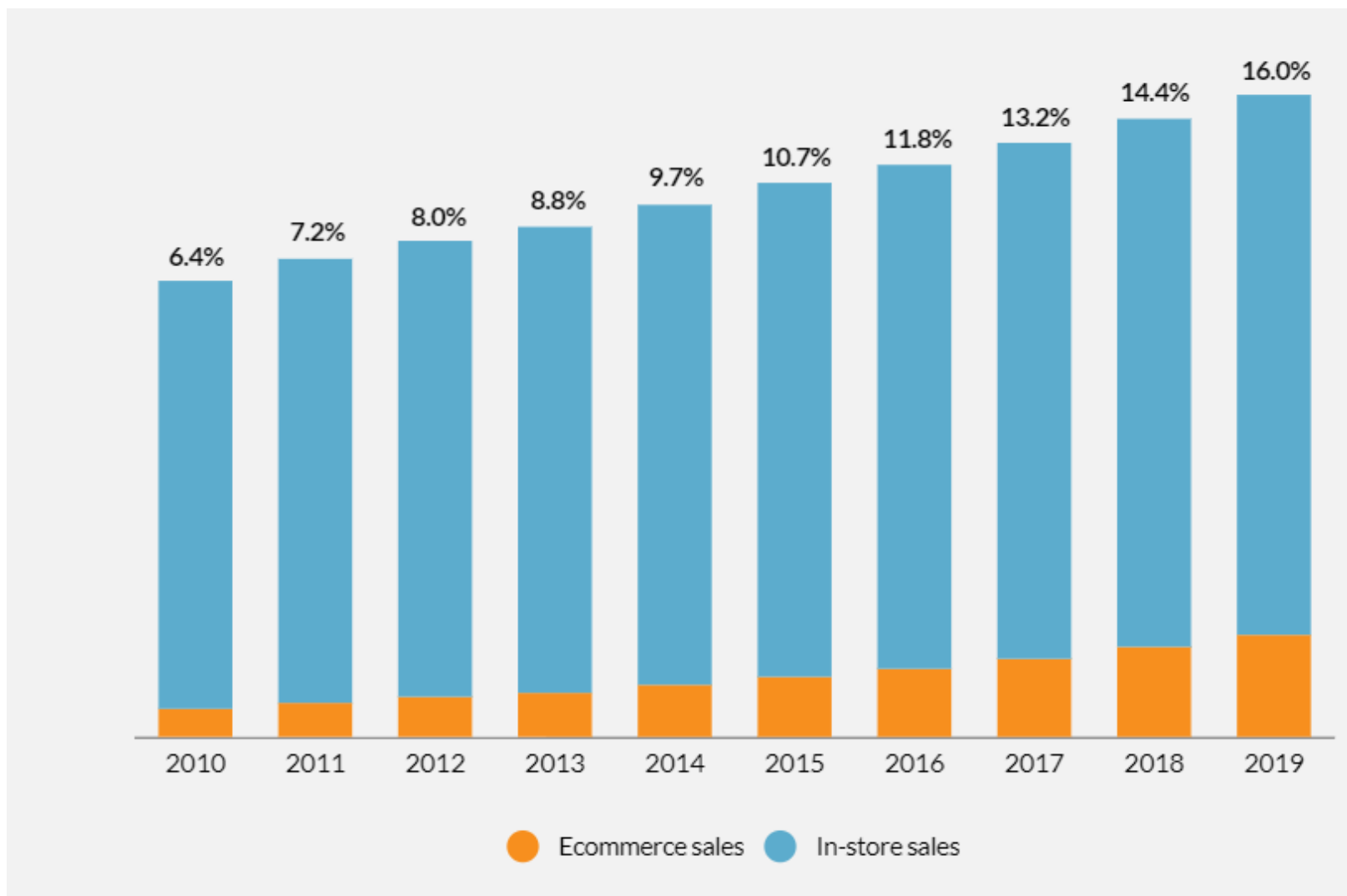
Nedostaci uvođenja e-poslovanja

□ NEDOSTACI:

- Nepostojanje **SOCIJALNOG ASPEKTA** klasičnih trgovina - kupac odmah **BEZ ČEKANJA** uzima kupljenu robu.
- Potreba za izradom **ATRAKTIVNIH WEB STRANICA** (to je deo posla za našu struku, te se može smatrati dobrom osobinom za nas!)
- Formiranje **ADEKVATNE PONUDE** dobijene marketinškim aktivnostima.



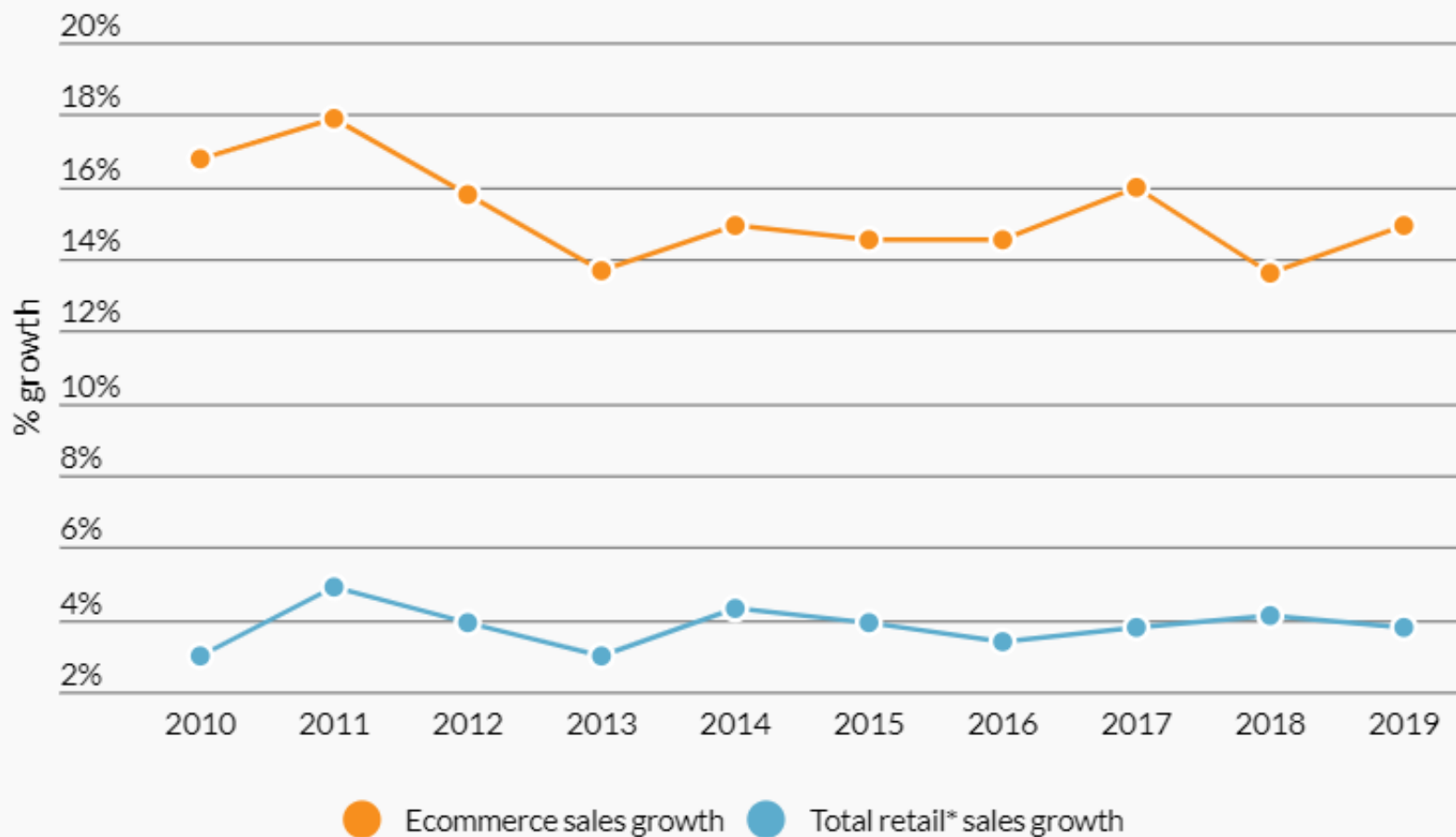
Porast trgovine/e-trgovine u USA (1)



<https://www.digitalcommerce360.com/article/us-ecommerce-sales/>



Rast trgovine/e-trgovine u USA



<https://www.digitalcommerce360.com/article/us-ecommerce-sales/>

Web sajt kao online prodavnica

- Još uvek je prisutno **POGREŠNO UVERENJE** da je elektronsko poslovanje **SAMO INTERNET STRANICA**.
- Elektronsko poslovanje podrazumeva da se **SVE POSLOVNE AKTIVNOSTI INTEGRIŠU** sa Web stranicom.
- Organizacija sa razvijenim e-poslovanjem posmatra svoj Web sajt kao **EFIKASNO PRODAJNO SREDSTVO**.
- Klijenti se upućuju na Websajt gde se korišćenjem **VIRTUELNIH ALATA** može obaviti **KONFIGURACIJA** i **SELEKCIJA** proizvoda.
- Organizacija sa razvijenim e-poslovanjem se prvo na Web sajtu objavljuju prezentacije **NOVIH PROIZVODA** i dostupne su **ON-LINE BROŠURE** i **KORISNIČKA PODRŠKA**.
- Websajt se u tom slučaju koristi za **HOSTOVANJE**:
 - Često postavljanih pitanja,
 - Zakazivanje isporuka i
 - Obaveštava kupce o dolasku novih proizvoda.



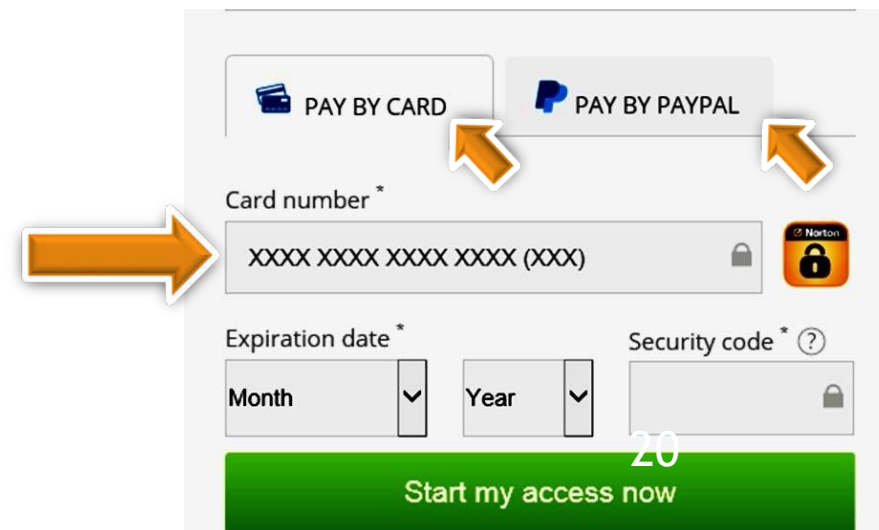
Prednosti online prodavnice

- Prednosti internet prodavnica nad tradicionalnom
 - Internet prodavnice
 - Niži troškovi pokretanja i vođenja internet prodavnica
 - Olakšan pristup tržištima
 - Jednostavna merljivost i lako profilisanje kupaca
 - Vođenje online poslova sa bilo kog mesta
 - Integrisana analitika za efikasnije upravljanje zalihama i prodajom
 - Nema ograničenja radnog vremena
 - Izmene podataka bez muke



Standardna procedura on-line kupovine

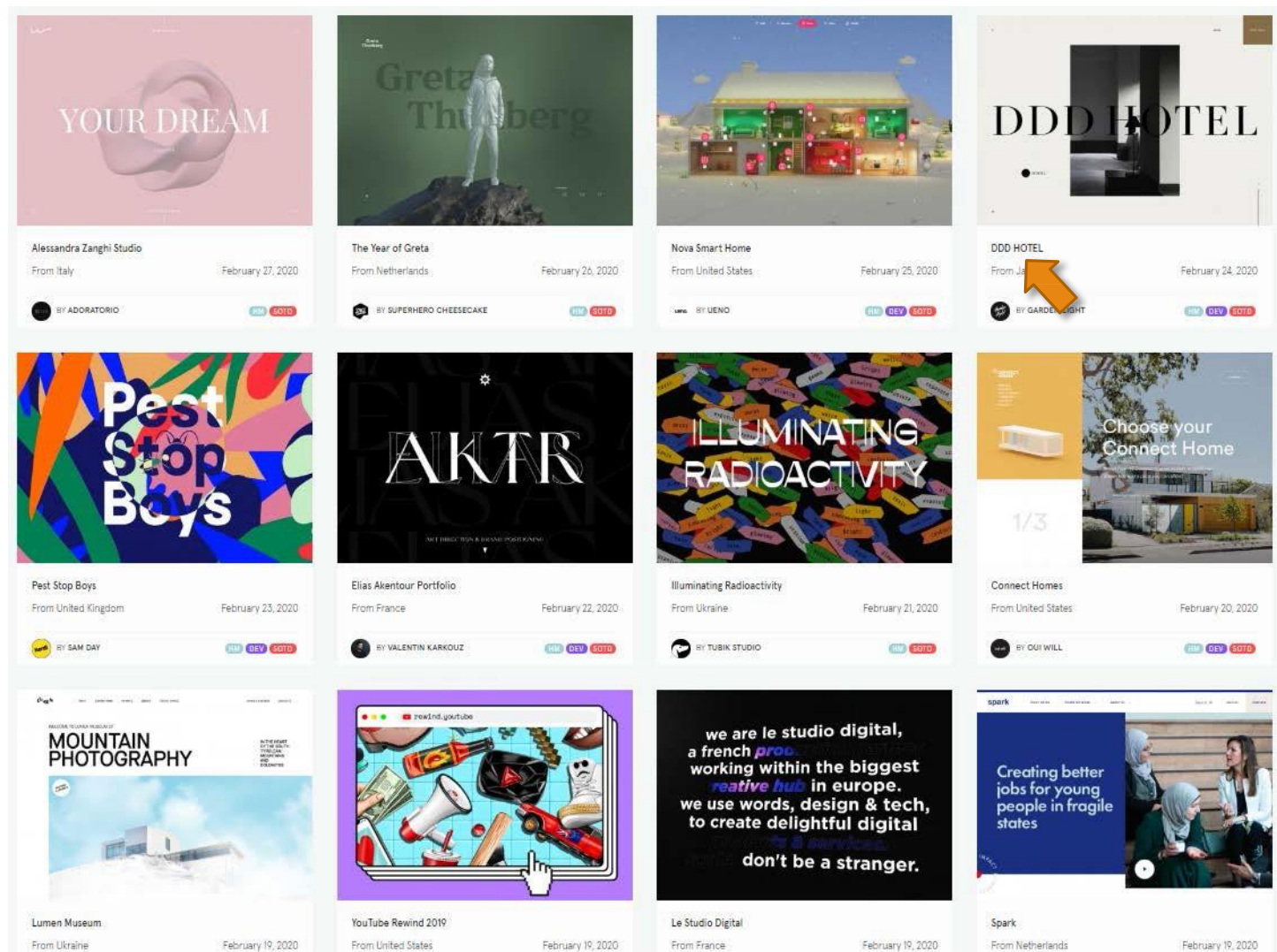
- **PRETRAŽIVANJE** Interneta o proizvodima ili uslugama predstavlja početnu proceduru on-line kupovine.
- Uobičajena procedura ON-LINE KUPOVINE se posle pronalaženja odgovarajućeg proizvoda svodi na njegovo smeštanje u e-KORPU (engl. *shopping cart*), izračunavanja **UKUPNE CENE** i **AKTIVACIJU DUGMETA ZA KUPOVINU**.
- Aktivacija dugmeta za kupovinu odvodi kupca na **BEZBEDNU WEB LOKACIJU** kako bi se završila **ON-LINE TRANSAKCIJA** i time obavila kupovina izabranih proizvoda.
- Za **ZAVRŠETAK TRANSAKCIJE**, moraju se pored
 - **DOSTAVNE ADRESE** popuniti i elementi
 - **platne kartice** (broj i zaštitni kod).
- Ovo su osnovni **PROCESI ONLINE KUPOVINE** I **PRIPADAJU** e-trgovini.



The screenshot shows a payment interface with the following elements:

- Two buttons at the top: "PAY BY CARD" (with a card icon) and "PAY BY PAYPAL" (with the PayPal logo). An orange arrow points to the "PAY BY CARD" button.
- A "Card number *" field containing the masked text "XXXX XXXX XXXX XXXX (XXX)". An orange arrow points to this field.
- An "Expiration date *" section with "Month" and "Year" dropdown menus.
- A "Security code *" field with a question mark icon and a lock icon.
- A large green button at the bottom labeled "Start my access now". A large orange arrow points to this button.
- A Norton logo is visible on the right side of the card number field.

Nagrađivani Web sajtovi za e-poslovanje



<https://www.awwwards.com/websites/e-commerce/>



← → ↻ 🏠 🔒 awwwards.com/sites/nova-smart-home 🔍 ☆ S PDF 🗨️ 👤 ⋮

☰ MENU 🔍

awwwards.

REGISTER / LOG IN

SUBMIT YOUR SITE!

Site of the Day February 25, 2020

👤 🏠 muse 👤 👤 ❤️ 68 Collect

Nova Smart Home

BY **UENO** FROM UNITED STATES WITH 7.88

8.04	7.36	8.31	7.91	7.20	7.68
DESIGN	USABILITY	CREATIVITY	CONTENT	MOBILE	DEVELOPER

Visit Site 🔗

⏪ ⏩

A 3D animated microsite created for Icelandic telco Nova as a part of their holiday campaign for smart

<https://www.awwwards.com/sites/nova-smart-home>

Kako od klasičnog do e-poslovanja?

- **FAZA 0:** Organizacija **NE RAZUME** kako se može iskoristiti Internet za poslovanje.
- **FAZA 1:** Angažuje se kompanija koja radi na stvaranju Web sajta koji je obično **STATIČAN** i sličan je **ON-LINE BROŠURI**.
- **FAZA 2:** Upravljačke strukture odlučuju **DA INTEGRISU** e-trgovinu na Web sajtu. Većina zaposlenih smatraju da je Web sajt **PRETNJA** njihovom poslovanju - a ne integralni alat za obavljanje posla.
- **FAZA 3:** Upravljačke strukture **JAKOJAJU ULOGU** i **ZNAČAJ** Web sajta.
- **FAZA 4:** Upravljanje sadržajem Web sajta se dodeljuje **VAŽNOM ČLANU** upravljačkog osoblja.
- **FAZA 5:** Web sajt postaje važan **SVIM** zaposlenima. Zaposleni se fokusiraju na korišćenje Web sajta u poslovanju i organizacija postaje elektronsko poslovanje.



Funkcionalnosti on-line prodavnice

- **AUTOMATIZOVANE** on-line aplikacije treba da poseduju sistem za:
 - Naručivanje,
 - Kupovinu i
 - Plaćanje.
- Na taj način se **POJEDNOSTAVLJUJU PROCEDURE** i obrađuju plaćanja u **TRENUTKU NARUČIVANJA** kao i automatsko **AŽURIRANJE ZALIHA**.
- Ovo ima za posledicu **SMANJENJE TROŠKOVA**.
- Internet stranica za e-trgovinu može imati mnoge **KOMPONENTE** i različitu **FUNKCIONALNOST** u zavisnosti od **POSLOVNIH ZAHTEVA I CILJEVA**.
- Najvažnije je da se **KOMPONENTE** i **FUNKCIONALNOSTI** uklapaju u **POSLOVNE PROCESSE** i željeno **KORISNIČKO ISKUSTVO**.
- **LISTA NAJČEŠĆIH KOMPONENTI** i **FUNKCIONALNOSTI** koje treba uključiti na **WEB STRANICAMA e-TRGOVINE** je data na sledećem slajdu.



Lista funkcionalnosti on-line prodavnice

- Prva Lab. vežba se odnosi na procenu funkcionalnosti izabrane on-line prodavnice. Razmotrite sledeće funkcionalnosti:
 - Sistem za naručivanje,
 - Različite metoda pretraživanja,
 - sertifikat sigurnosti,
 - Sistem e-korpe,
 - Sistem rezervacija,
 - Informacije o špediterima/poštadini/manipulativni kalkulatori,
 - Prijavljivanje korisnika,
 - Informacije o diskontnim cenama,
 - Ažuriranje baze proizvoda,
 - Integracija računovodstvenog sistema,
 - Obrada platnih kartica (preko banke ili drugih organizacija - Paypal®),
 - Nivo i stanje zaliha,
 - Detaljne informacije o proizvodu - karakteristike, prednosti i benefiti,
 - Naručivanje od dobavljača,
 - Sistemi lojalnosti,
 - Promotivni popusti,
 - SMS ili on-lajn razgovor o prodaji.





Co-funded by
the European Union

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



UNIVERSITY OF LJUBLJANA
Faculty of Electrical Engineering



University of Pristina
Kosovska Mitrovica

