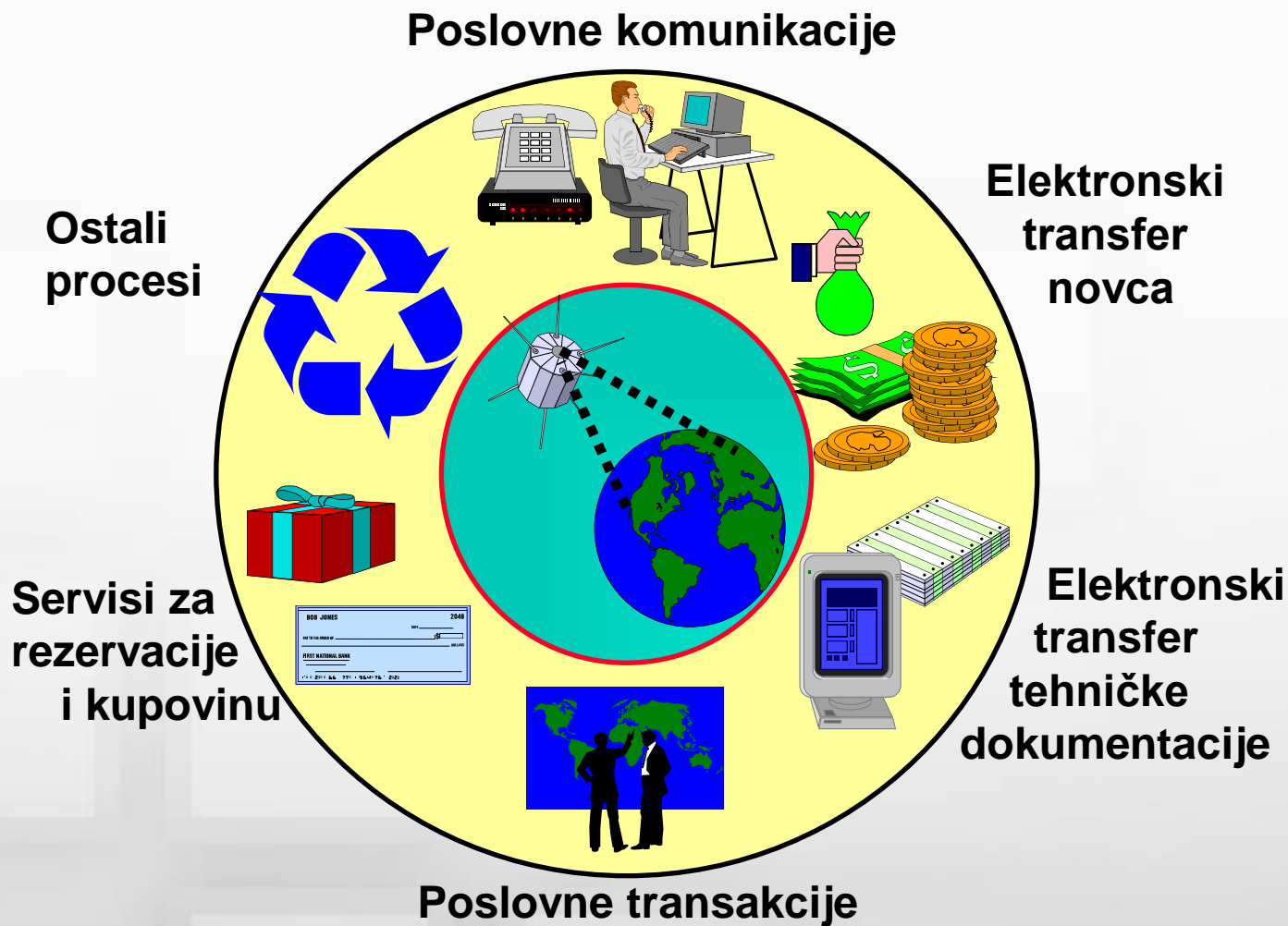




Elektronsko poslovanje



IS u uslugama –globalizacija poslovnih procesa





Vrste savremenih organizacija



- **Brick-and-mortar** (cigla-i-malter) organizacije – kompletno fizičke organizacije.
- **Virtuelne organizacije** – kompanije koje obavljaju isključivo elektronsko poslovanje (zovu ih i **pure play**).
- **Click-and-mortar** (klik-i-malter) organizacije – obavljaju neke aktivnosti klasično, a neke u formi elektronskog poslovanja (parcijalno EP).





Virtuelne organizacije

- Geografski razmeštene organizacije, povezane zajedničkim interesima, saraduju kroz međusobno nezavisne radne zadatke, kroz prostor i vreme, uz pomoć informacionih i telekomunikacionih tehnologija.
- 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



Virtuelne organizacije



- VIRTUELNA KANCELARIJA

- Vrste virtuelnih kancelarija:

- Hot desk environment - zaposlenom se svakog dana određuje drugi sto, 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”.

- 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.



Virtuelne organizacije

- PREDNOSTI VIRTUELNIH ORGANIZACIJA:
 - Omogućava angažovanje najboljih stručnjaka
 - Fleksibilna organizacija lakše odgovara na promenljive zateve tržišta
 - Konkurentnost između različitih privrednih jedinica
 - Povećanje produktivnosti
 - Pouzdanije i zadovoljnije osoblje
 - Fleksibilnost pri radu zaposlenih
 - Povećanje produktivnosti zaposlenih
 - Radni dan traje 24 časa



Elektronska trgovina

B2B (Business to Business)

Stvaranje novih veza između preduzeća.

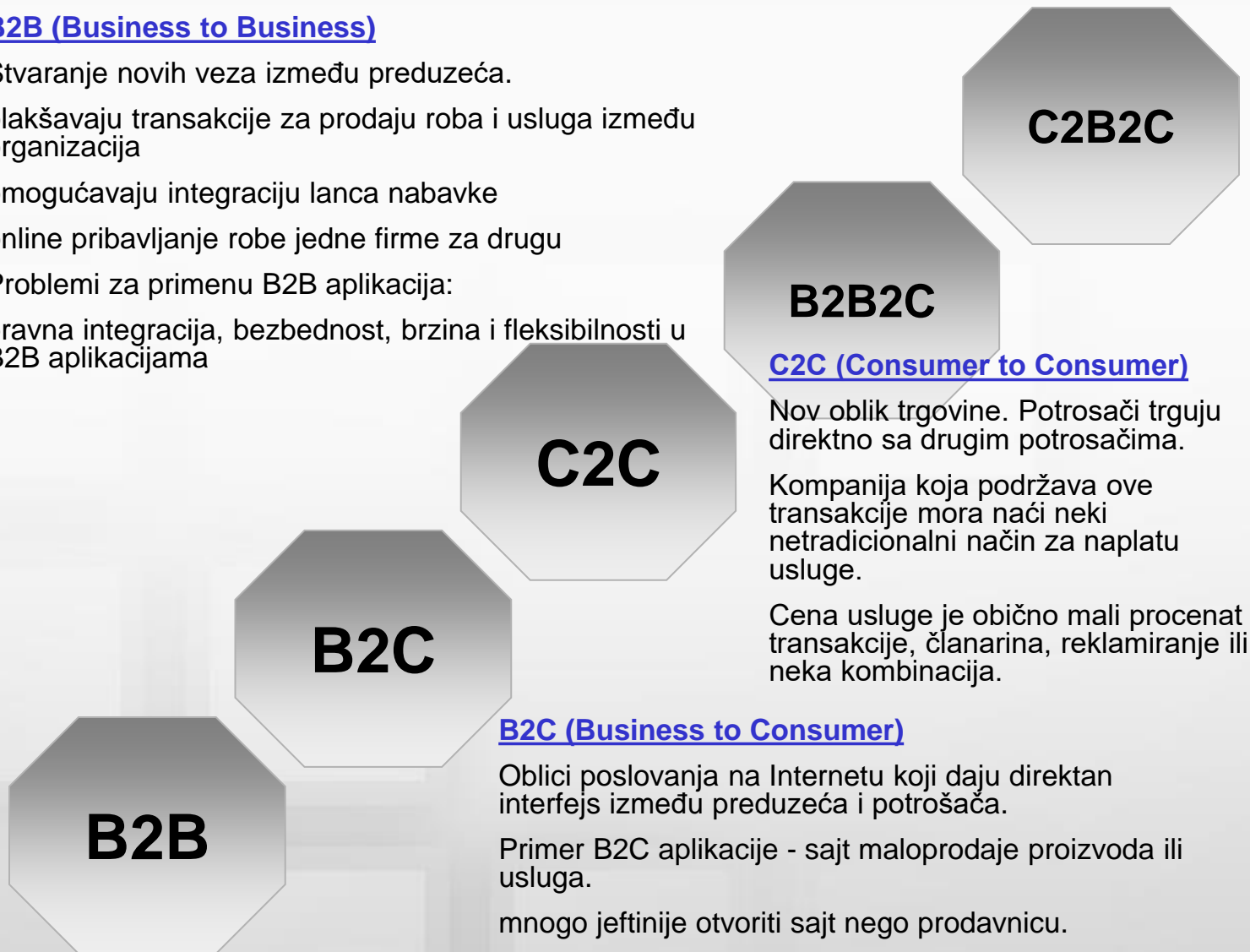
olakšavaju transakcije za prodaju roba i usluga između organizacija

omogućavaju integraciju lanca nabavke

online pribavljanje robe jedne firme za drugu

Problemi za primenu B2B aplikacija:

pravna integracija, bezbednost, brzina i fleksibilnosti u B2B aplikacijama



B2B

B2C

C2C

B2B2C

C2B2C

B2C (Business to Consumer)

Oblici poslovanja na Internetu koji daju direktan interfejs između preduzeća i potrošača.

Primer B2C aplikacije - sajt maloprodaje proizvoda ili usluga.

mного jeftinije otvoriti sajt nego prodavnicu.

nema posrednike u distribuciji, reklami i prodaji

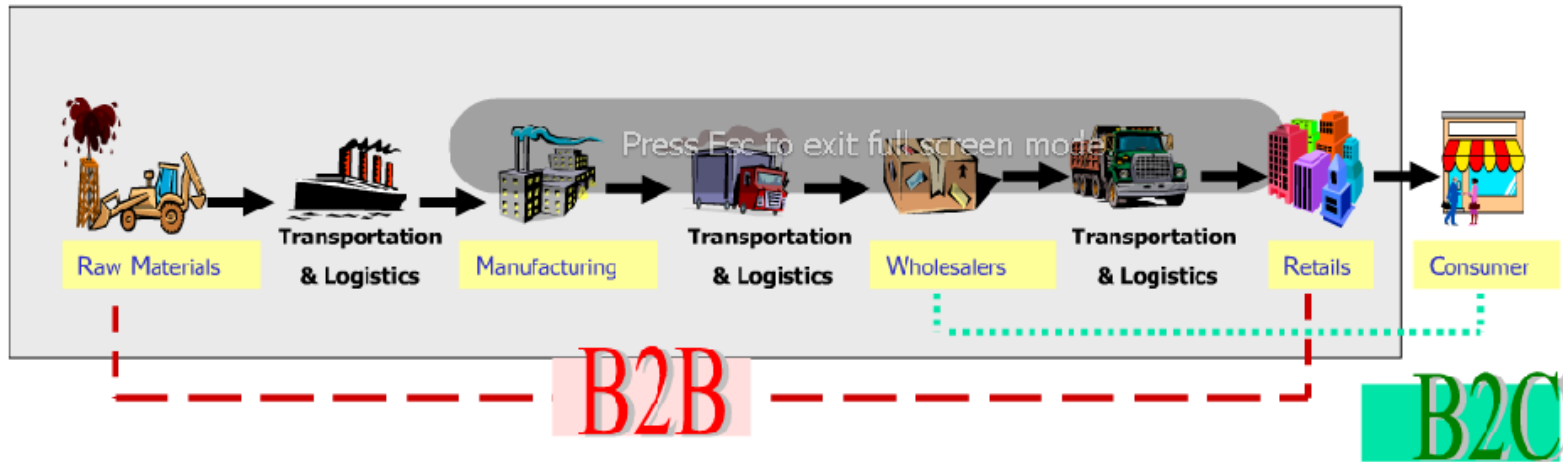
C2C (Consumer to Consumer)

Nov oblik trgovine. Potrošači trguju direktno sa drugim potrošačima.

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

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

B2B i B2C E-trgovina





Faze u životnom ciklusu e-kupca

- **Faza 1: Potreba:** Pomoći kupcu da odredi svoje potrebe putem fotografija, video prezentacija, tekstualnih opisa mišljenja kupaca i prezentacija koje se mogu prevući (downloadable).
- **Faza 2: Izbor:** Pomoć kupcu da izabere proizvod ili uslugu.
- **Faza 3: Kupovina:** Pomoć kupcu da nabavi proizvod.
- **Faza 4: Korišćenje:** Pomoć kupcu da koristi proizvod/uslugu.



Ograničenja E-trgovine

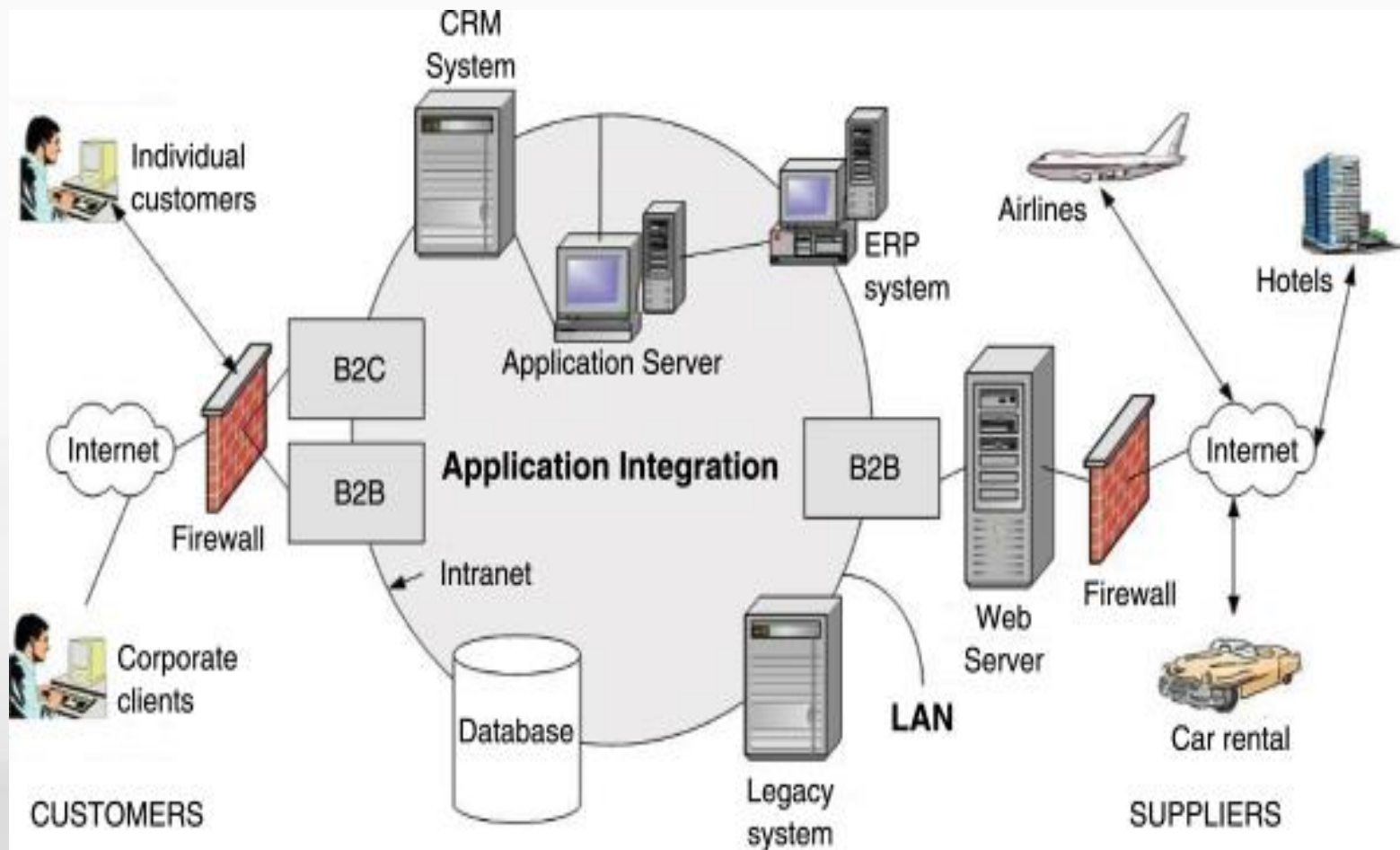
- Tehnološka ograničenja
 - Nedostatak sveopšte prihvaćenih sigurnosnih standarda
 - Nedostatak telekomunikacionih kapaciteta
 - Skup pristup
- Ne-tehnološka ograničenja
 - Osećaj nesigurnosti kod e-trgovine
 - Nerešena pravna pitanja
 - Nedostatak kritične mase prodavaca i kupaca



Karakteristični poslovni modeli za digitalno doba

- ◆ **Name- your- Own- Price:** mogućnost da kupac odredi cenu koju je spreman da plati za određeni proizvod/uslugu.
- ◆ **Ponuda korišćenjem reverzne aukcije:** Kao odgovor na cenu, kupac se odlučuje na kupovinu čitave usluge/proizvoda ili nekog njegovog dela.
- ◆ **Združeni marketing:** Marketing partneri jedni drugima postavljaju banere na sajtove
- ◆ **Grupno naručivanje:** Narudžbine više kupaca se se prikupljaju i odobrava se poseban popust.
- ◆ **E-Tržište:** tržište na kojem se prodavci i kupci dogovaraju online.

IT arhitektura za e-business



Prodaja nekretnina

Zelite da brzo pronađete odgovarajuću nekretninu?

Kuća.net Srbija

SER ENG RUS



Pretraga



Novogradnja



Finansiranje



Korisne informacije



Mapa



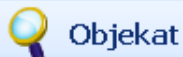
Oglašavanje



Moja Kuća.net

Pretraga

Bez posrednika



Objekat

Vrsta nekretnine

Stan

Tip transakcije

Prodaja

Država

Srbija

Okrug

Beogradski okrug

Grad/Okolina

Beograd

Delovi grada/Prigradska naselja

Vračar

Cena

50000 - 95000

Površina

30.0 - 40.0

Pronađi

Sortiraj: Datum / Cena / Površina / Sobe



[Stan, Prodaja | ID objekta: 104505](#)
Srbija, Beogradski okrug, Beograd, Vračar, FRANCA ROZMANA

Datum unosa: 14.04.2009.

Površina: **36.0 m²**
Sobe: 2
Spratovi: 6
Sprat: 1
Cena: **75.000 EUR**

BDB Agent

Tel.: +381 11 36 18 675
Tel.: +381 11 36 18 048
bdb_agent@naclanu.com



[Stan, Prodaja | ID objekta: 103459](#)
Srbija, Beogradski okrug, Beograd, Vračar, Đeram, Đuke Dinić

Datum izmene: 14.04.2009.

Površina: **40.0 m²**
Sobe: 2
Cena: **87.000 EUR**

Plus Bonus nekretnine

Tel.: +381 11 26 91 539
Tel.: +381 11 26 91 240
plusbonus@absolutok.net



[Stan, Prodaja | ID objekta: 99555](#)
Srbija, Beogradski okrug, Beograd, Vračar, Patrijarha Varnave

Datum izmene: 13.04.2009.

Površina: **31.0 m²**
Sobe: 1
Cena: **95.000 EUR**

Master key

Tel.: +381 64 12 34 397
Tel.: +381 63 64 44 18
vasici@beotel.vu



[Stan, Prodaja | ID objekta: 104023](#)
Srbija, Beogradski okrug, Beograd, Vračar, Baba Višnjina

Površina: **30.0 m²**
Sobe: 1

Plus Bonus nekretnine

Tel.: +381 11 26 91 539
Tel.: +381 11 26 91 240



UREĐAJI I SERVISI MOBILNOG POSLOVANJA

- **PDA (Personal digital assistant)** – džepni bežični računar
- **SMS (Short Message Service)** – tehnologija koja omogućava slanje kratkih tekstualnih poruka na neki mobilni telefon
- **EMS (Enhanced Messaging Service)** – SMS ekstenzija koja podržava proste animacije, male slike, melodije
- **MMS (Multimedia Messaging Service)** – omogućava isporuku multimedijalnih informacija
- **Smartphone** – Internet mobilni telefoni koji podržavaju mobilne aplikacije



Elektronsko bankarstvo

E-banking

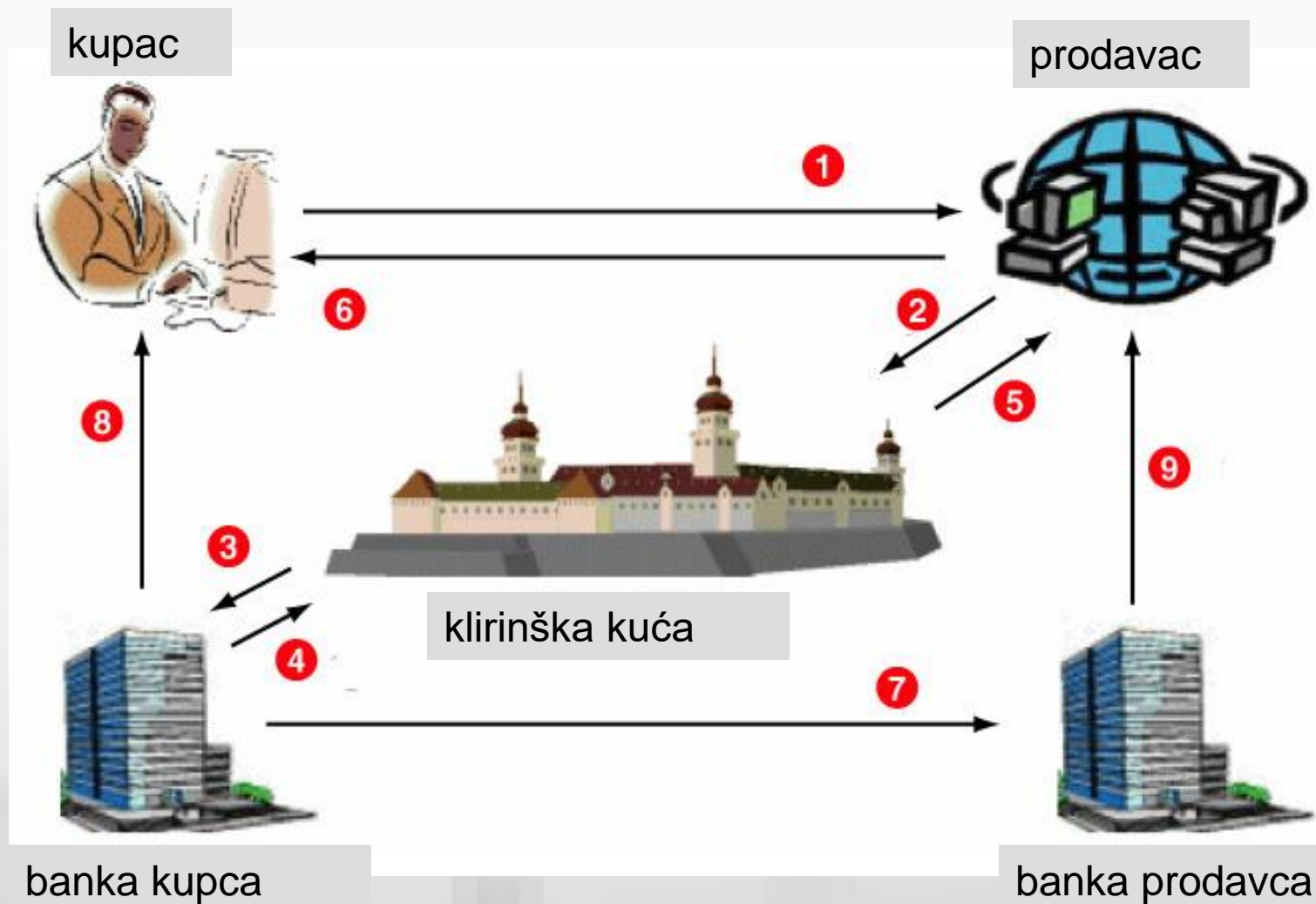


Elektronsko plaćanje

- **Elektronski čekovi (e-checks)** slični papirnim čekovima, najčešće se koriste u B2B.
- **Elektronske kreditne kartice** omogućavaju kupcu on-line plaćanje
- **Platne kartice** su kod B2B ekvivalentne korišćenju elektronskih kreditnih kartica i koriste se za vanplanske B2B kupovine.
- **Elektronski keš**
 - **Stored-value money cards** – deponovana fiksna suma novca koju kupac koristi kad mu zatreba.
 - **Smart cards** sadrže čip sa informacijama o kupcu i mogu se koristiti kao debitne, kreditne ili stored-value money kartice.
 - **Person-to-person payments** – oblik plaćanja putem e-keša između pojedinaca ili pojedinca i firme, bez korišćenja kreditne kartice.
 - **Bitcoin!**



Kako funkcioniše kreditna kartica



HOME-BANKING

Integracija hardvera, softvera i telekomunikacija.

- '70-tih se u svetu koristi telefonski pristup bankovnim računima
- '80-tih se pojavljuje i pristup pomoću kablovske televizije
- '90-tih na scenu stupaju internet tehnologije
- 2000-tih – mobilno bankarstvo (veza putem mob. telefona)

Osnovni tipovi kućnog bankarstva:

- veza korisnika sa bankarskim računom putem modema
- softver za kućne finansije
- on-line bankarstvo pomoću on-line servisa
- virtuelno bankarstvo





Berze i druge finansijske organizacije



Informacioni sistem tržišta novca čijim korišćenjem je moguće...

- trgovina novcem i hartijama od vrednosti
- dobijanje informacija potrebnih za opredeljenje prilikom zaključivanja posla
- dobijanje informacija o propisima finansijskog poslovanja
- korišćenje elektronske pošte i podsetnika
- komunikacija između učesnika preko računarske mreže
- podaci o klijentima





Elektronsko poslovanje u javnoj upravi

E-government

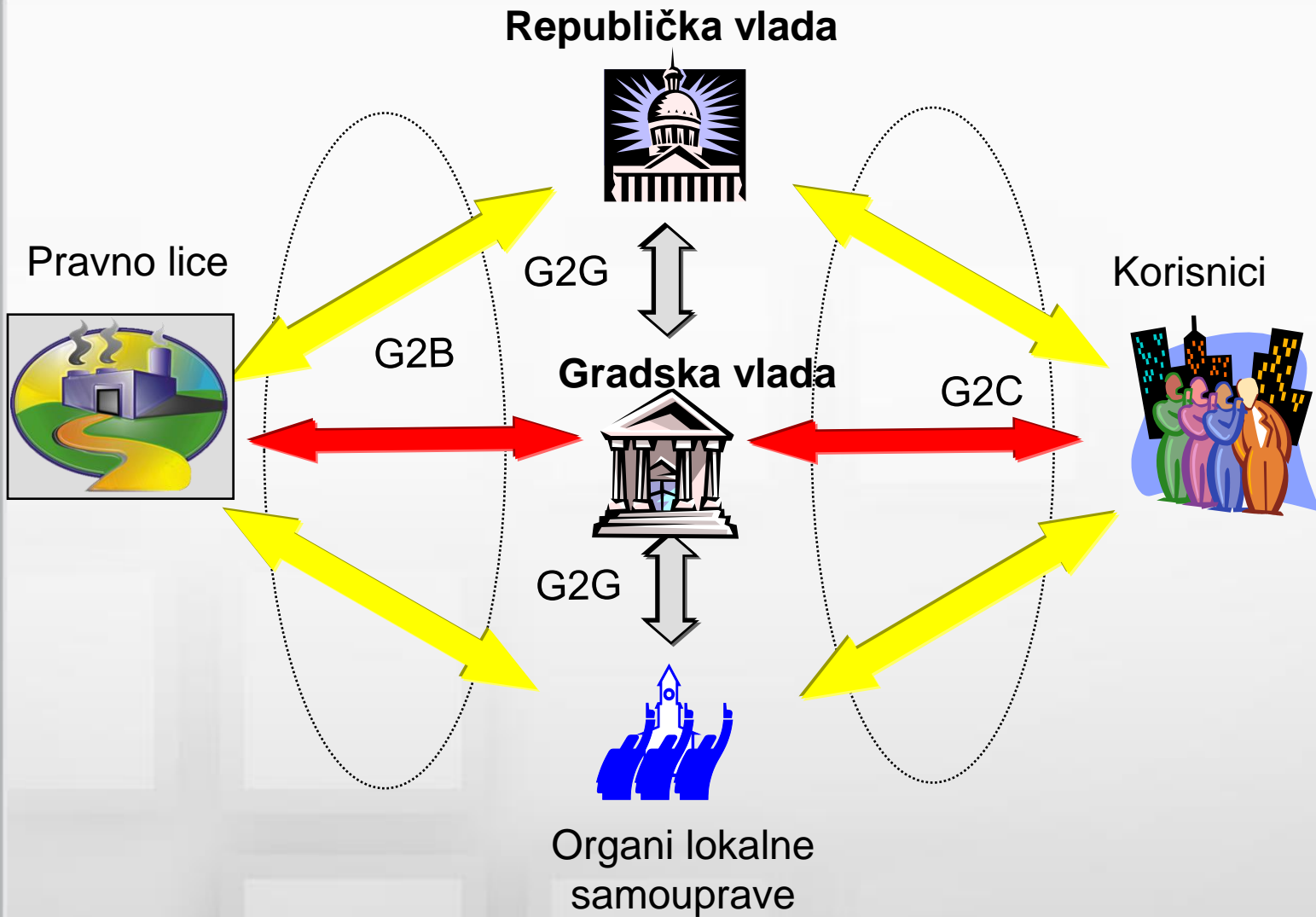


Elektronsko poslovanje u javnoj upravi

- Način organizovanja državne uprave, poslovanje sa 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 preraspodelu nadležnosti.



Elektronsko poslovanje u javnoj upravi





Oblici elektronskog poslovanja u javnoj upravi

- **G2B (Government to Business)**
 - Saradnja vlade i poslovnih subjekata kao i drugih pravnih lica.
 - Postiže se skraćanje vremena izvršenja složenih transakcija i stvara podloga za kvalitetno odlučivanje.
- **G2C (Government to Citizen)**
 - Saradnja vlade i građana
 - Servis je dostupan 24 časa dnevno
 - Single touch point – jednim ulaskom na Internet korisnik pristupa svim potrebnim informacijama
 - Korisnik plaća administrativnu taksu i plaćanje se obavlja preko Interneta
- **G2G (Government to Government)**
 - Državni organi efikasno koriste Internet servise na svim nivoima upravljanja
- **G2E (Government to Employees)**
 - Korišćenje IT tehnologije u cilju saradnje i koordinacije zaposlenih u vladinim organima



Rezime



Izveštaji o E-trgovini

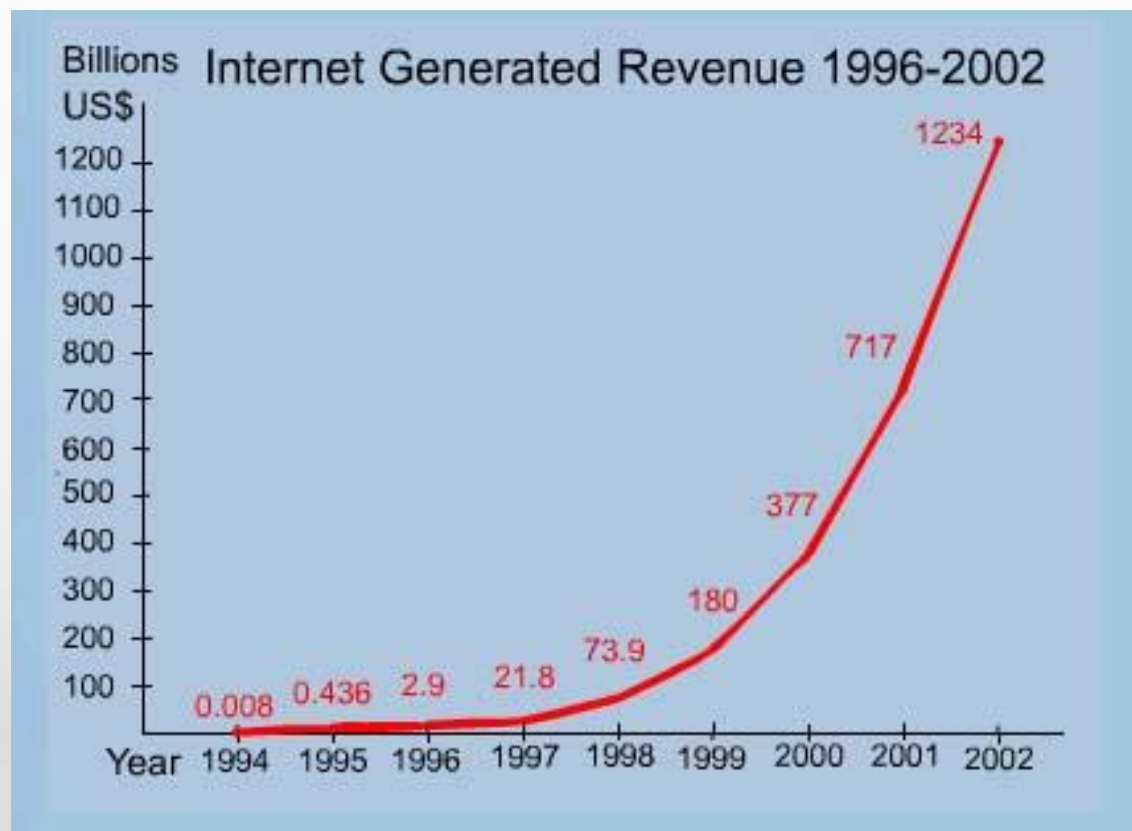
- Kupci širom sveta potrošili su tokom 2020. godine 900 milijardi dolara više na onlajn trgovinu nego 2019, pošto su ostali kod kuće zbog korona mera (Mastercard Recovery Insights).
- Od svakih pet dolara potrošenih u maloprodaji približno jedan dolar je potrošen u e-trgovini, u odnosu na oko jedan dolar od svakih sedam potrošenih tokom 2019 (Mastercard Recovery Insights).
- Četvrtina potrošača u Srbiji plaća telefonom (Visa).
- Među robom i uslugama koje su ispitanici veoma zainteresovani da plaćaju mobilnim telefonima, na vrhu liste nalaze se mesečni računi i usluge parking servisa (51 odsto), dok su karte za pozorište, bioskop i javni prevoz zauzele drugu poziciju (43 odsto) (Visa).
- Tokom 2020. godine je, kao i u poslednjih nekoliko godina, porastao broj transakcija karticama i elektronskim novcem u svrhu internet kupovine robe i usluga. Ako se u obzir uzmu samo transakcije u dinarima izvršeno je 103,76 % transakcija više nego u 2019 (NBS).
- E-plaćanje je rangirano na sledeći način, prvo mesto pripalo je odeći, a drugo sportskoj opremi (isključujući sportsku odeću). Sledi elektronika za potrošače i kućni uređaji, kompjuteri, tableti, mobilni telefoni i dodatna oprema, dostava iz restorana, lanaca brze hrane i katering servisa, nameštaj i oprema za kuću, igračke za decu, štampane knjige, magazini i novine, hrana i piće iz prodavnica ili od dostavljača gotove hrane. (PKS).



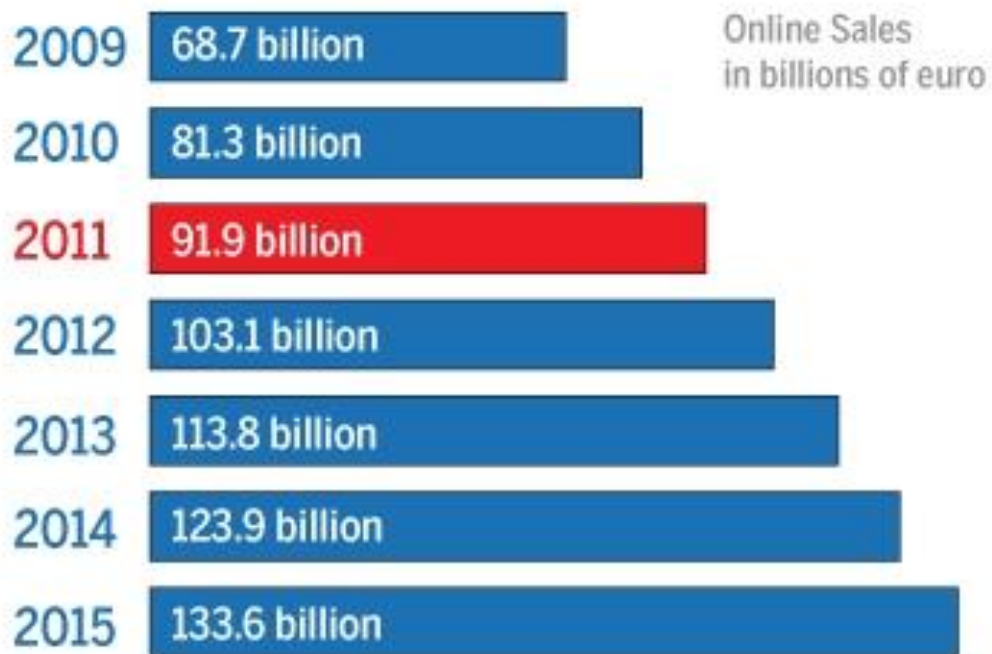
Budućnost elektronskog poslovanja



Krajem 2002. godine 82% svih Američkih firmi je obavljalo svoje poslove on line, putem Interneta.



E-commerce - rast u Evropi



(Izvor: Forrester Research)





Podaci i procene o EP

B2C E-Commerce Sales* in Europe**, 2006-2011 (billions and % increase vs. prior year***)

2006	\$132.9
2007	\$196.9 (37.2%)
2008	\$255.7 (28.0%)
2009	\$307.1 (25.6%)
2010	\$357.4 (20.0%)
2011	\$406.8 (15.6%)

US Retail E-Commerce Sales (excluding Travel), First half 2000-First half 2006 (billions and % increase vs. same period of prior year)

First half 2000	\$11.7
First half 2001	\$15.8 (35.1%)
First half 2002	\$19.9 (25.8%)
First half 2003	\$25.2 (26.7%)
First half 2004	\$32.0 (26.9%)
First half 2005	\$39.7 (24.1%)
First half 2006*	\$49.3 (24.2%)

Evropske zemlje imaju najviši rast korisnika Interneta ali najmanju (prosečnu) ulaznost. Prvi put Holandija je postala prva zemlja po Internet ulaznosti u Evropi (uklonila je sa trona Švedsku).





Dalji razvoj EP

- Bez obzira na globalnu ekonomsku krizu, ne predvidja se značajniji pad elektronskog poslovanja.

ZAŠTO ?



E-poslovanje u Srbiji

- 2002. godine Srbija je potpisala Agendu za razvoj informacionog društva.

– Usvojeni zakoni:

- zakon o telekomunikacijama
- zakon o elektronskom potpisu
- zakon o elektronskom dokumentu
- zakon o zaštiti podataka o ličnosti
- zakon o organizaciji i nadležnosti državnih organa za borbu protiv visokotehnološkog kriminala
- zakon o zaštiti prava potrošača
- zakon o digitalnoj imovini (2021)

Privredna komora Srbije je počev od 2008. godine počela preduzećima da izdaje sertifikate za elektronsko poslovanje



Државни Портал еУправа

- Тренутно на Порталу своје услуге објављује 93 органа државне управе од који је 35 републичких органа и 58 локалних самоуправа.
- Објављено је 286 услуга од којих је 250 на нивоу који је већи од нивоа информација.
- Најчешће коришћене услуге су:
 - Заказивање издавања електронских сертификата на личној карти за територију града Београда – МУП
 - Издавање оверене копије Решења о регистрацији спортске организације – Министрство омладине и спорта
 - Извод из матичне књиге рођених
 - Уверење о држављанству

http://www.euprava.gov.rs/



Портал еУправа Републике Србије - Windows Internet Explorer

http://www.euprava.gov.rs/

File Edit View Favorites Tools Help

Search portal e uprava Sign In

Portal eУправа Републике Србије

еУПРАВА
Портал еУправа Републике Србије

ПРИЈАВА РЕГИСТРАЦИЈА

Моја еУправа еУслуге Вести

Грађани Привреда

Животне области

еУправа

Добро дошли на портал еУправа Републике Србије

На овој страни можете брзо и једноставно приступити електронским услугама, најновије вести, најчешће постојеће информације према животним областима – према животној области надлежном органу који је задужен за спровођење услуга.

Препоручујемо да се региструјете на страни Регистрације (напомена: регистрација се налази у горњем десном углу), како би могли да искористите све услуге доступне само регистрованим корисницима.

Извршавање неких електронских услуга доступно је само уз помоћ електронског сертификата, у зависности од потребног степена поверљивости државне који пружа услугу. На страни Технички услови могуће је извршавање електронских услуга на Порталу које захтевају електронски сертификат.

- Породица
- Здравље
- Саобраћај
- Становање и животна средина
- Пословање
- Спорт и омладина
- Образовање
- Документа
- Рад
- Финансије
- Јавни ред и мир

Преглед услуга по почетном слову

Преглед услуга по надлежном органу