

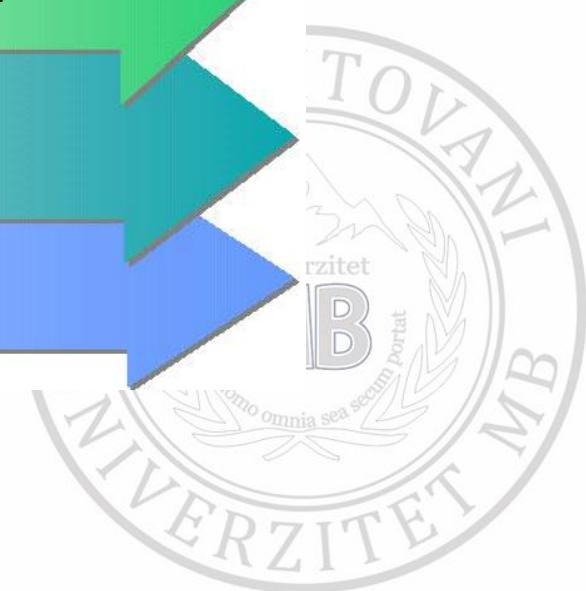
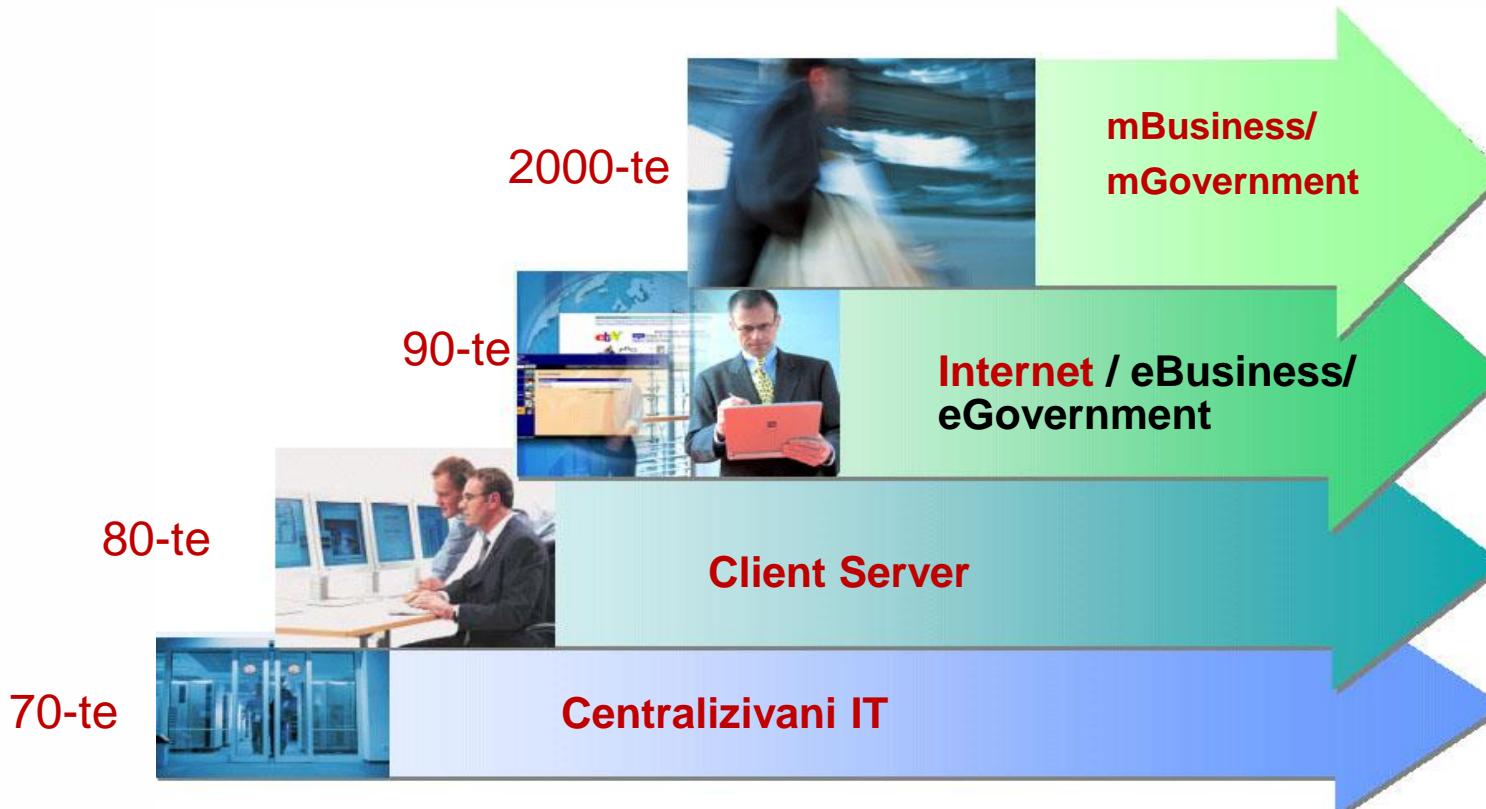


# RAZVOJ E-POSLOVANJA

Dr Miomir Todorović



# SVETSKI TRENDovi U IT

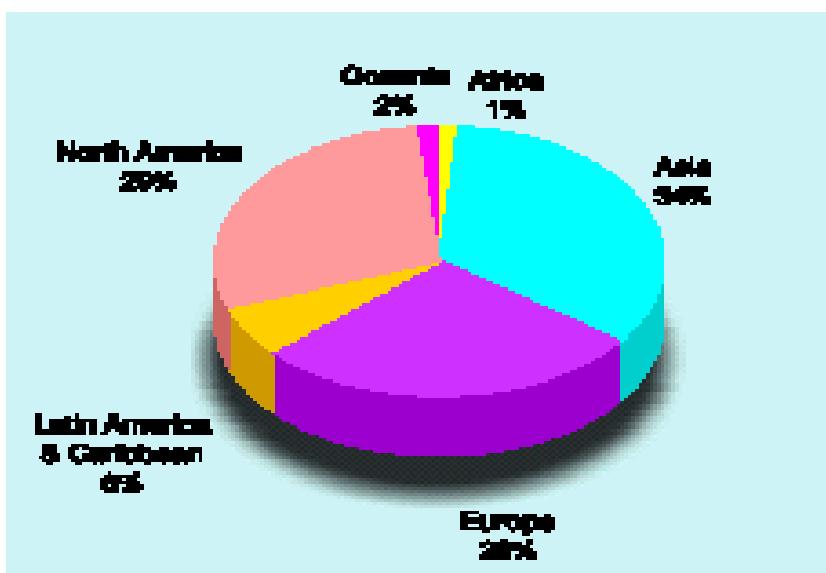


# Интернет и глобализација

## пословних процеса

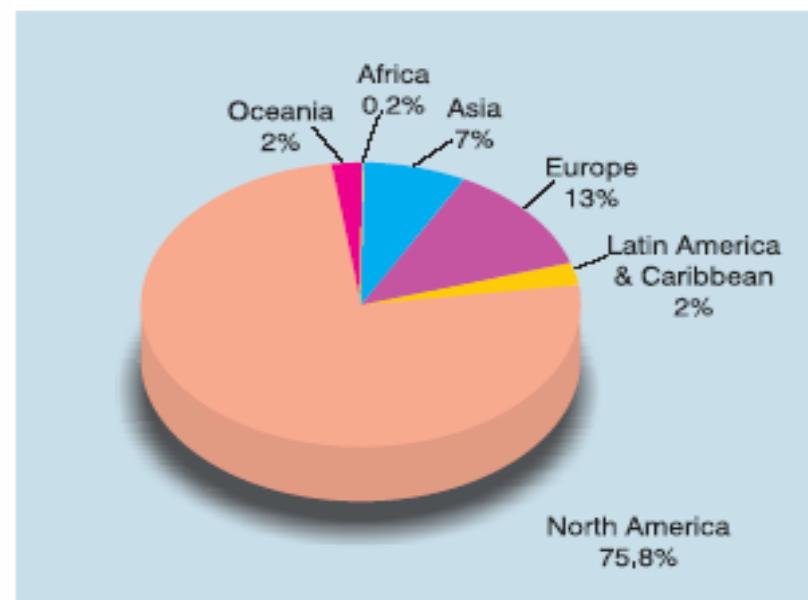
Пословне комуникације



**Internet users by region, 2002**

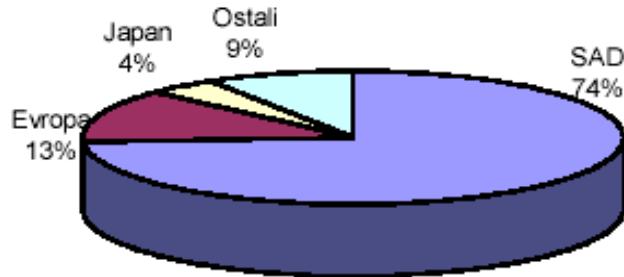
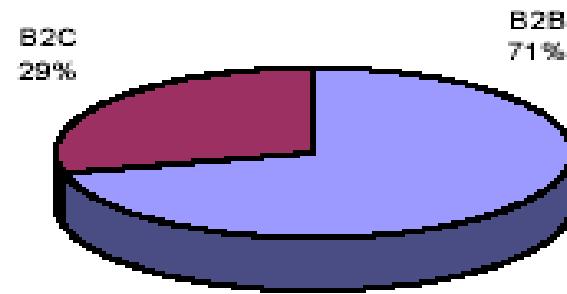
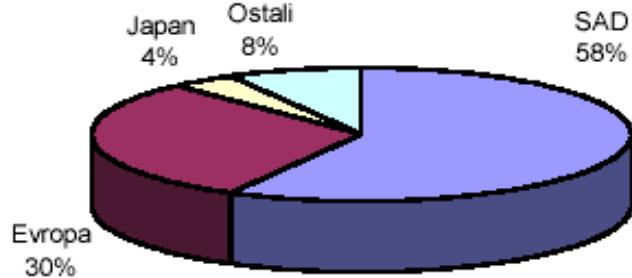
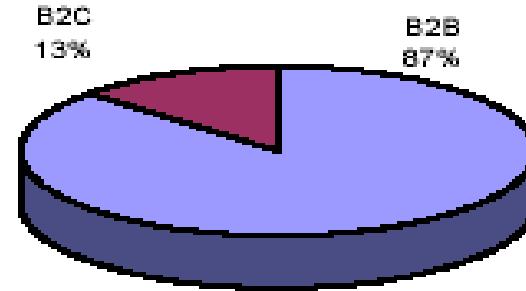
Source: UNCTAD elaboration of ITU (2003a).

Procentni odnos korisnika Interneta po regionima za 2002.

**Internet hosts by region, 2002**

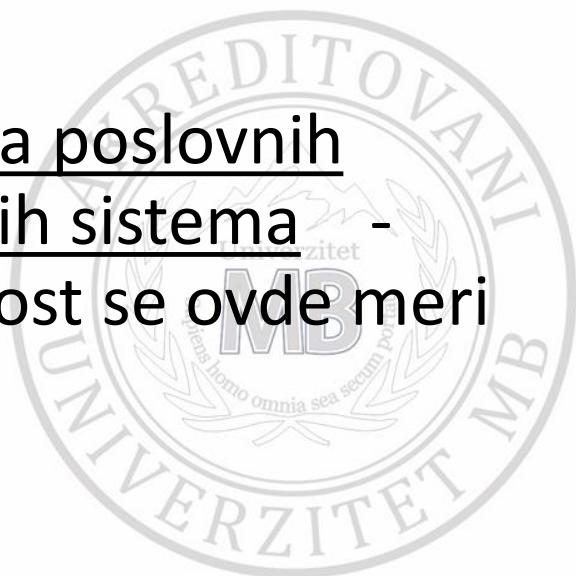
Source: UNCTAD elaboration of ITU (2003a).

Broj hostova po regionima u 2002. godini

**1998: 52 miliard S****1999: 17 miliardi evra****2002: 900 miliardi \$****2002: 309 miliardi evra****Porast e-trgovine u svetu od 1998-2002.****E-trgovina u EU 1999-2002.g**

# Razvojne faze E-poslovanja

- **1994-1997** U ovoj fazi izlazak firme na Internet je sipunjavanje zahteva da se svaka firma pojavi i ima svoju prezentaciju.
- **1997-2000** U ovoj fazi je već moguće kupovanje i prodaja roba i usluga. Osnovni moto je dobiti kupce koje ranije niste poznavali.
- **2000 - ?** Predstavlja fazu redefinisanja poslovnih modela i objedinjavanje informacionih sistema - Front office - back office . Profitabilnost se ovde meri ukupnim bruto prihodom.



## “Business Week” časopis

- “Zaboravite B2B (Business to Business) model poslovanja između dve firme,
- Zaboravite B2C (Business to customer) poslovanje između preduzeća i kupaca – korisnika
- E-poslovanje znači P2P (Path to Profitability) Put do Profitabilnosti”





# NAJČEŠĆE AKTIVNOSTI

- Korišćenje pretraživača
- Čitanje vesti, sport
- Traženje posla
- Učenje
- Download
- Putovanja
- *Chat* i slične "društvene" aktivnosti
- Investiranje/Zarađivanje novca
- Igre
- Kupovina





# Internet servisi

- Svi Internet servisi su varijacije na jednostavnu ideju, komunikacija između različitih kompjutera spojenih medijumom zvanim Internet.
- Postoji više servisa koji bi mogli biti kategorizovani prema tome da li su komunikacije tipa:
  - 1:1 (one-to-one),
  - 1:n (one-to-many),
  - n:n (many-to-many),
- da li je komunikacija simetrična ili asimetrična.



## Klase servisa

- Razvijene su četiri osnovne klase servisa koje možemo da nazovemo konverzacija, komunikacija, sadržaj i trgovina.
  - **Konverzacija** je suštinski simetrična, i tipa je 1:1. postoje samo dve strane u konverzaciji koje su potpuno ravnopravne.
  - **Komunikacija** je takođe simetrična, ali tipa n:n, i u njoj postoji nekoliko učesnika koji su ravnopravni.
  - **Sadržaj** je asimetričan i uglavnom tipa 1:n; informacija se šalje od provajdera do mnoštva primalaca, koji uglavnom ne šalju sličnu informaciju nazad.
  - **Trgovina** je asimetrična i uglavnom tipa 1:1; prodavac prodaje robu i usluge mušterijama, koji šalju nazad uplate.

# Klase servisa

<b>Konverzacija:</b>	<b>e-mail, Net telephony, videoconferencing;</b>
<b>Komunikacija:</b>	<b>mailing lists, newsgroups, forums;</b>
<b>Sadržaj:</b>	<b>World-Wide-Web, push technologies, streaming multimedia;</b>
<b>Trgovina:</b>	<b>encryption, digital cash, micropayments, digital certificates.</b>

# Promena strategije poslovanja

- Od tradicionalne “**industrijske ekonomije**”, gde je aktivnost kompanije prvenstveno usmerena prema kreiranju ponude i primeni strategije “guranja proizvoda” (**push strategy**),
- dolazi do pomeranja ka informaciono baziranoj “**novoj ekonomiji**” gde su kompanije vođene potrebama kupaca, i sprovode strategiju “privlačenja kupaca” (**pull strategy**).

Auto za magacin

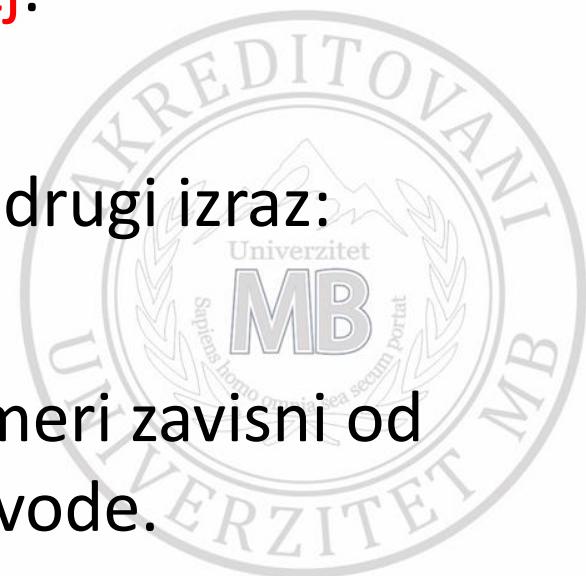
Auto po meri kupca

# Promena logike rada

- Suština osnovne razlike nove ekonomije od tradicionalne je u tome što je u tradicionalnoj ekonomiji biznis proces (B) funkcija (F) tri promenljive – **materijalnih tokova (M), finansijskih tokova (f) i informacionih tokova (I)** tj.

$$B=F(M,f,I) ;$$

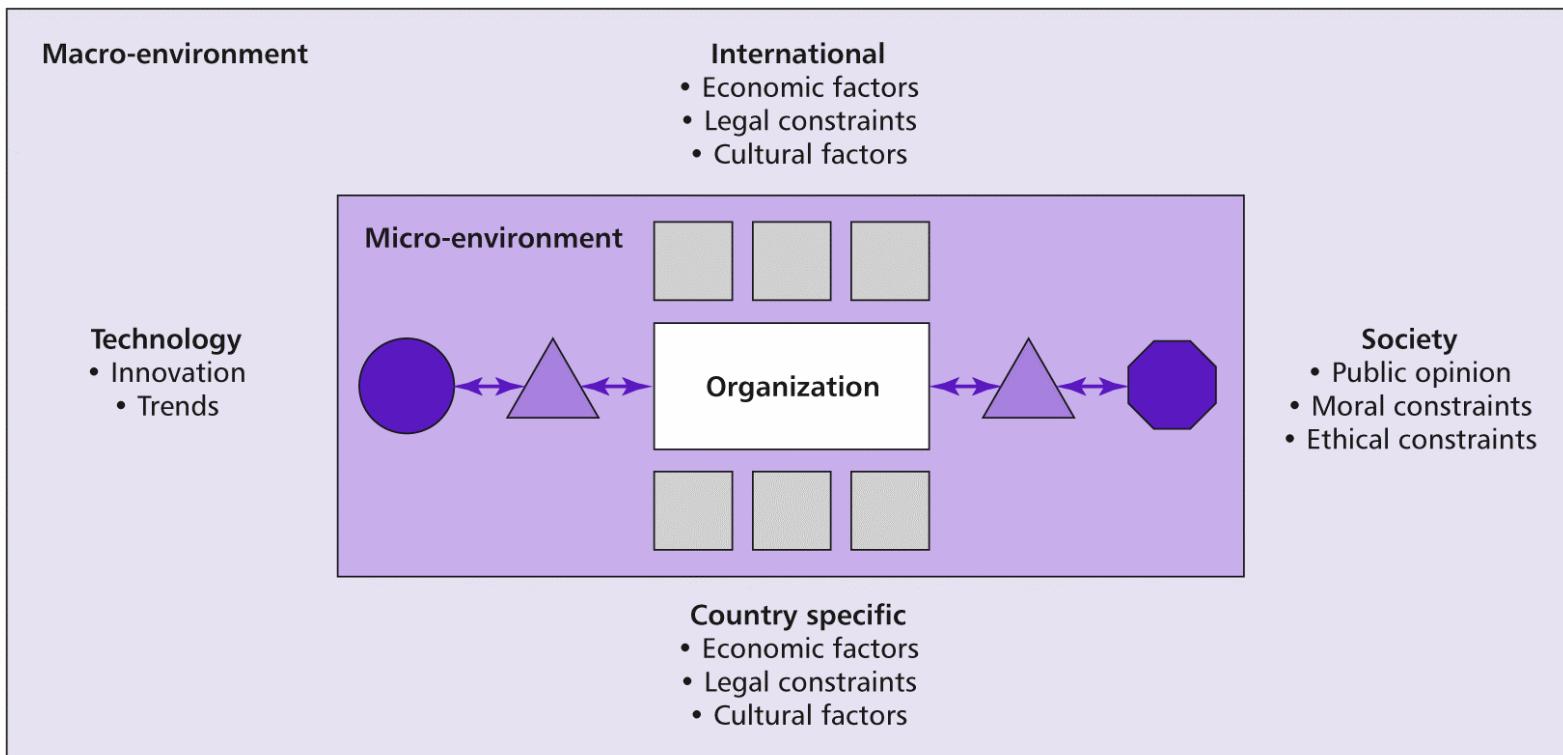
- U novoj ekonomiji biznis proces ima drugi izraz:  
 $BH=F(I(M,f)) .$
- Znači biznis procesi postaju u većoj meri zavisni od informacionih tokova kojima se sprovode.



# Odnos staro - novo

Industrijska Ekonomija	Nova Ekonomija
<b>Ekonomija obima orjentisana na ponudu</b>	<b>Ekonomija brzine, orjentisana na tražnju</b>
<b>Veliki značaj fizičkih resursa</b>	<b>Veliki značaj resursa znanja</b>
<b>Visoke barijere ulasku na tržište</b>	<b>Niske barijere ulasku na tržište</b>
<b>Visok nivo tolerancije rizika</b>	<b>Nizak nivo tolerancije rizika</b>
<b>Pomoć kupcima od strane prodajnog osoblja</b>	<b>Samoposluživanje kupaca</b>
<b>Masovna proizvodnja</b>	<b>Personalizovana proizvodnja</b>
<b>Fokus na obavljanje poslovnih aktivnosti</b>	<b>Fokus na uspostavljanju odnosa</b>
<b>Strategija podrške marki proizvoda</b>	<b>Marka proizvoda je ključno strateško sredstvo</b>

# Novo poslovno okruženje



Key



Snabdevači



Učesnici



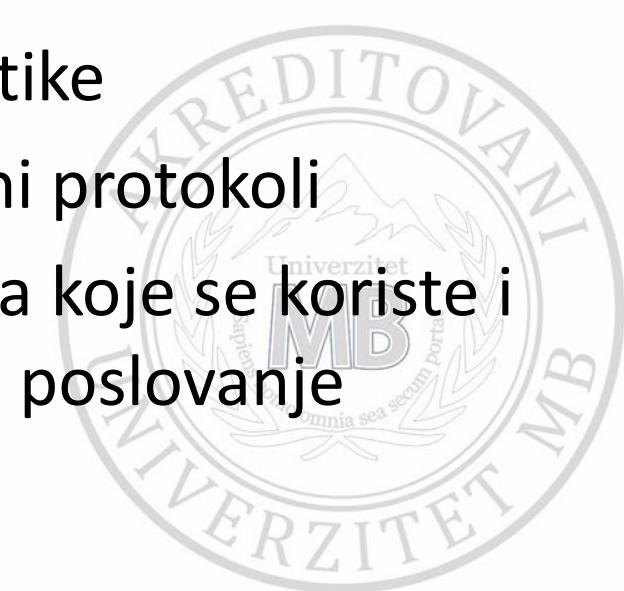
Posrednici



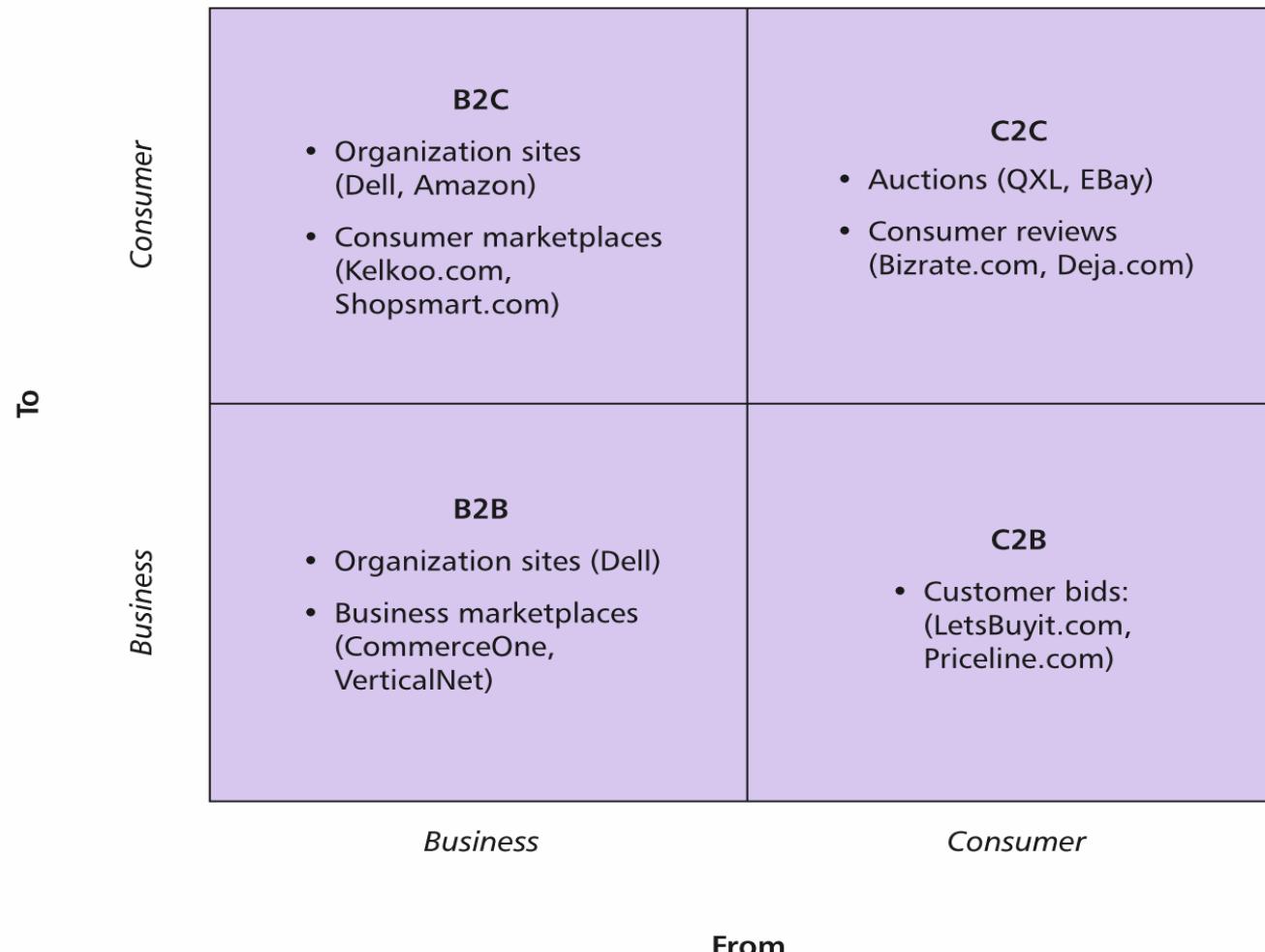
Korisnici

# Polazna osnova

- Osnovu ili temelj tehnološkog okvira koncepcije savremenog poslovanja čine različite infrastrukture:
  - mrežna infrastruktura
  - zakonska regulativa državne politike
  - tehnički standardi zaštite i mrežni protokoli
  - aplikacije savremenog poslovanja koje se koriste i za poslovanje sa okruženjem i za poslovanje unutar same organizacije.



# Sumarni pregled vrsta transakcija između organizacija i potrošača



# Mogući odnosi na Internetu

- G2G Intranet Vladin komunikacioni podsistem, Informacije, Servisi
- G2E Intranet Vladini službenici, "chat room" oglasna tabla, učenje
- G2B Internet Snabdevanje, Informacije, servisi
- B2G Internet Komunikacija vlade sa poslovnim partnerima
- G2C Internet Posetioci informacije, Online servisi, Digitalna demokratija
- C2G Internet Komunikacija vlade sa građanima.
- B2B Posao prema poslu
- C2B Korisnici prema poslovnom okruženju
- B2C Poslovi prema krisnicima
- C2C Korisnici sa korisnicima





# Velike promene

- Tendencija tržišta je da se na mreži naprosto mora biti:
  - "Kada može naš konkurent XYZ, moramo i mi".
- Internet je doneo još jednu veliku i kvalitativnu promenu koja se u najkraćem može nazvati: "Poslovna šansa malih".

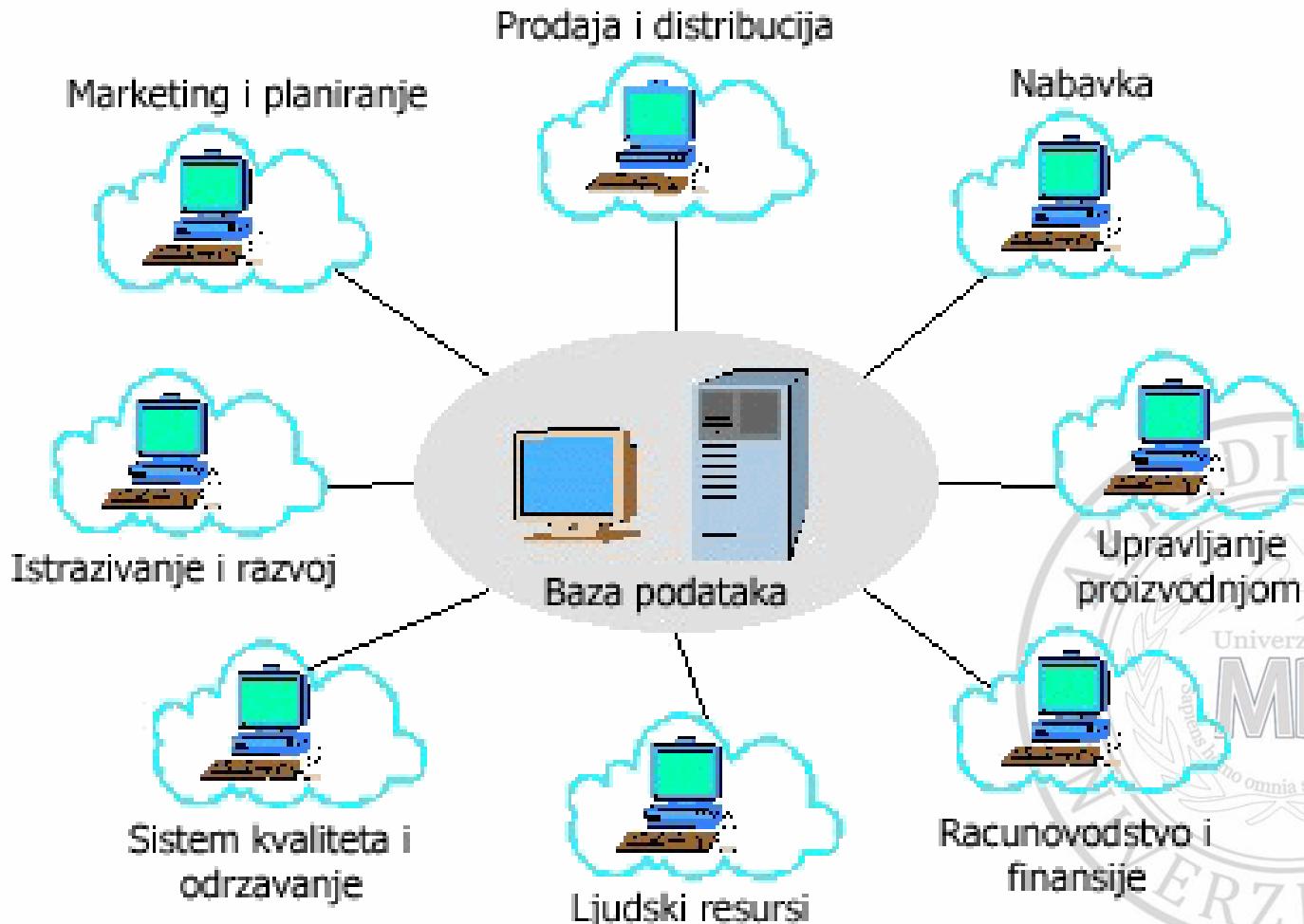


# Velike promene

- U žestokoj borbi za kupca, tri bitna faktora:
  - adekvatan tržišni nastup
    - odlično poznavanje i praćenje potreba tržišta,
    - Praćenje konkurenциje
    - funkcija marketinga
  - finansijska operativnost
    - dobavljanje i optimalno iskorišćenje finansijskih resursa,
    - prodaja, itd.
  - kompanijska efektivnost
    - kvalitet kadrova,
    - stil rukovođenja,
    - sposobnost unapređenja poslovnih procesa,



# Informacioni sistem preduzeća





# ELEKTRONSKO POSLOVANJE

**Ubrzavanje komunikacija:**

Distribucija informacija, proizvoda/servisa i plaćanja

**Poboljšavanje poslovnih procesa:**

Re-inženjering poslovnih transakcija i procesa.

**Bolji servisi:**

Povećanje kvaliteta i brzine, redukovanje troškova isporuke

**On-line obavljanje poslova:**

Kupovina i prodaja proizvoda i informacija on-line



**Internet – Spoljašnje okruženje**

**Intranet – Automatizacija internih poslova**

**Ekstanet- Daljinsko povezivanje organizacionih jedinica**

## Intra-Organizacija

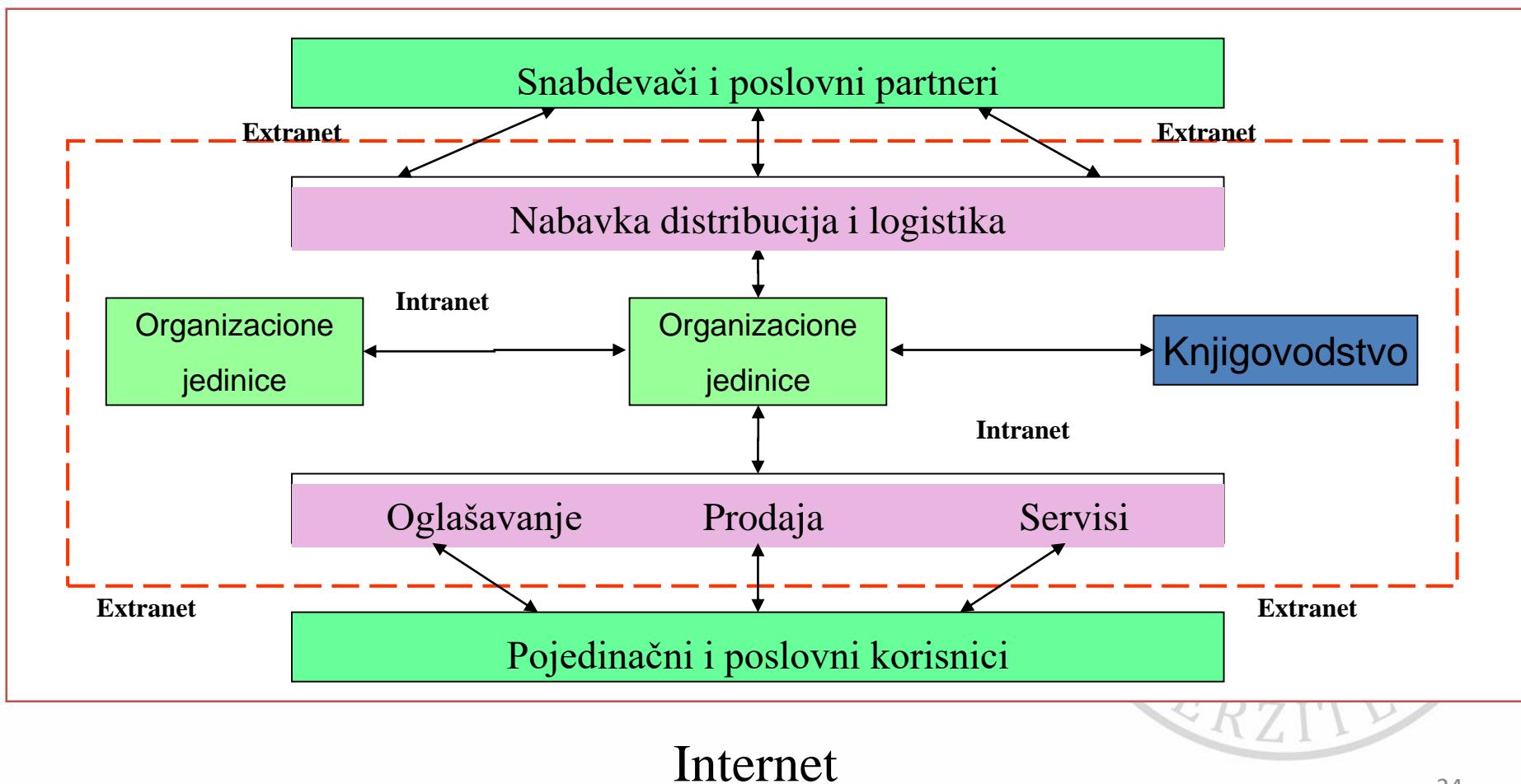
Tipovi  
elektronskog  
poslovanja

Business-to-Business

Business-to-Consumer

# Intranet-Extranet-Internet

## Internet



Promene

## Intra-Organizacija

- Workgroup komunikacija
- Electronic Publishing
- Povećanje produktivnosti prodaje

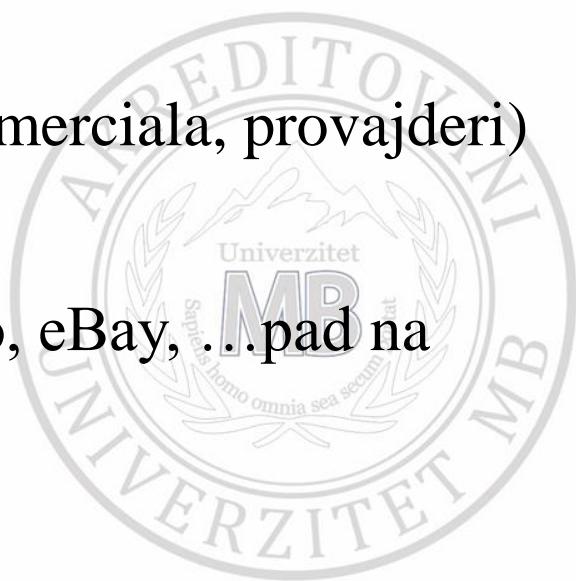
## Business to Consumer

- Socijalna interakcija
- Nabavka proizvoda i informacija
- Personal Finance Management



# ZAŠTO je potrebno elektronsko poslovanje?

- World Wide Web (Jednostavnost, sveprisutnost, nezavisnost platforme)
- Internet eksplozija (Komercijalna i infomativna)
- Ogromno tržište (Maloprodaja, komerciala, provajderi)
- Vruće kompanije (Amazon, Yahoo, eBay, ...pad na berzama)



## Prednosti

### Business-to-Consumer

- Smanjenje troškova Prodaje i marketinga
- Manji operativni troškovi
- Manji kapitalni i Distributivni troškovi
- Novi servisi
- One-to-one Marketing
- Povećanje potražnje

### Business-to-Business

- Smanjenje troškova Prodaje i marketinga
- Manji troškovi nabavke
- Mnogo efikasniji i Efektivniji korisnički servisi
- Redukovanje inventara
- Povećanje obrta
- Nove prodajne mogućnosti

# OKRUŽENJE ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

**Poslovanje,  
Zakonska  
regulativa**

## **Aplikacije**

- Lanac snabdevanja / Nabavka
- Online Marketing / Home Shopping

## **Infrastruktura**

Security, Authentication, Directories /  
catalogs, Electronic Payment

## **Transfer poruka**

EDI, e-mail, HTTP

## **Content & Publishing**

HTML, JAVA, Web

## **Networking**

Telecom, Cable, Wireless, Internet, VAN

**Tehnički  
Standardi  
za  
dokumentaciju,  
security,  
i  
mrežne  
protokole**

# PITANJA Managementa

Šta je glavno pitanje promene u poslovanju?  
Koliko brzo će se to dogoditi?

**Konkurenčki pritisak**

Ko je ključni igrač unutar industrijske grane za novi prilaz?

**Spoljna pretnja**

Šta su  
opcije i  
prioriteti?

**Re-engineering**

Kako uklopiti promene u postojeće poslovanje?

**Effikasnost i performanse**

Kako dizajnirati novu organizacionu strukturu?

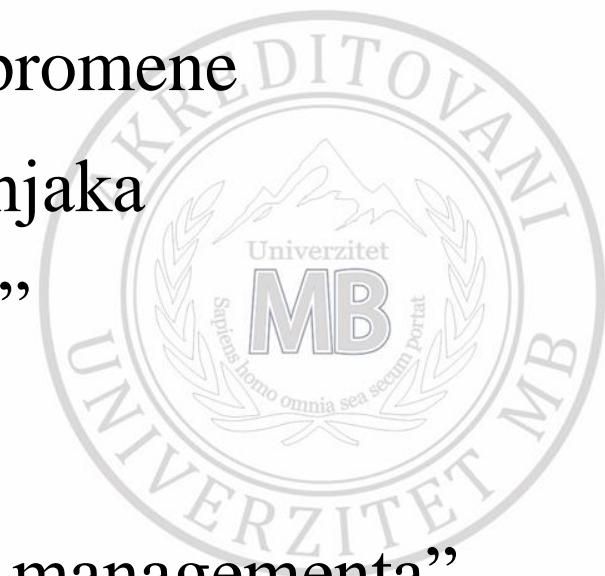
## TEHNOLOŠKA - ograničenja

- Otpornost zaštite
- Instrumenti plaćanja
- Nedostatak pouzdanih mrežnih servisa
- Nedostatak standarda
- Public key infrastructure za encripciju
- Integracija sa postojećim aplikacijama
- Opseg troškova



## BUSINESS - ograničenja

- Nedostatak integracije poslovnih procesa
- Nedovoljno dokazani poslovni modeli
- Nepredvidljivost troškovne opravdanosti
- Korporacijska struktura kao barijera promene
- Nedovoljan broj kvalifikovanih stručnjaka
- Konflikt kanala “on-line” ili “off-line”
- Problem nadležnosti
  - “IT management” protiv “business managementa”





## ZAKONSKA I EDUKACIONA - ograničenja

- Nedostatak konzistentnih pravila i zakona
- Carinska i poreska nesigurnost
- Uloga vlade i države
- Poverenje i privatnost
- Krađe
- Raspoloživost servisa
- Pranje E - novca



# POSLOVNI ZAHTEVI

- Security
- Pouzdanost
- Elektronsko plaćanje
- Sveprisutnost
- Brzina
- Lakoća korišćenja





## SVE SE MENJA

Uključuje direktan marketing

- Promocija proizvoda
- Novi prodajni kanali
- Direktna prodaja
- Korisnički servisi
- Brand ili korporativni “image”





# VELIKE PROMENE NA

- Transformacija organizacije
  - Način rada se menja
    - Učenje tehnologije
    - Učenje organizacije
- Redefinisanje organizacije
  - Nove proizvodne mogućnosti
  - Novi poslovni modeli



# PROMENE NA RADNOM MESTU

- Promene u proizvodnji
  - Skraćenje vremena proizvodnje, masovna kastimizacija proizvoda, integracija (ERP), elektronske aukcije i nabavke.
- Promene u finansijama
  - Electronic payment systems, electronic cash, automating back office, home banking, electronic stock trading
- Human Resource Management
  - Electronsko regrutovanje kadrova, obuka, distance learning

