

UVOD

Elektronska trgovina (engleski-electronic commerce) je danas najznačajnija oblast elektronskog poslovanja. Pojam elektronska trgovina je danas često razmatrana tema i postoji mnogo definicija ali su uglavnom operativnog karaktera. Smatra se najprikladnija ona definicija koja elektronsku trgovinu definiše kao aktivnost koja se obavlja primenom elektronske tehnologije.

Kad govorimo o strukturi elektronske trgovine možemo razlikovati više kriterijuma za njeno klasifikovanje. Ako za kriterijum uzmemo stepen elektronizacije trgovine, onda je možemo podeliti na totalno elektronificiranu i delimično elektronificiranu trgovinu. Totalna elektronificirana trgovina podrazumeva kompletnu elektronifikaciju svih faza trgovanja, a delimično elektronificirana je ona kod koje je iskorišćen samo deo mogućnosti za elektronifikaciju. Ako kao kriterijum klasifikacije uzmemo tip poslovnog kanala (računarske mreže) onda elektronsku trgovinu delimo na: ograničeno i neograničeno elektronsko trgovanje. Ograničeno elektronsko trgovanje podrazumeva poslovanje u zatvorenim, a neograničeno u otvorenim računarskim mrežama.

Predmet trgovanja kao kriterijum klasifikacije elektronske trgovine uslovljava njenu podelu na elektronsku trgovinu proizvodima, elektronsku trgovinu uslugama i elektronsku trgovinu kapitalom.

U ovom radu sam pokušala da opišem način funkcionisanja i perspektive elektronske trgovine. Kao što sam već navela, elektronska trgovina je najznačajnija oblast elektronskog poslovanja.

Imajući to u vidu, u prvom redu sam definisala elektronsko poslovanje i navela njegove oblasti, a to su: elektronska filozofija, elektronska trgovina, elektronska plaćanja, elektronske komunikacije, elektronski marketing, elektronska proizvodnja, elektronska tehnologija, elektronska distribucija i zaštita. Takođe sam definisala i pojam arhitekture elektronskog poslovanja koji je usko vezan za elektronsko poslovanje i prikazala ga na praktičnim primerima mnogih kompanija u svetu.

Elektronska trgovina ne bi mogla funkcionisati bez elektronskih tehnologija koje je podržavaju. Ove tehnologije su opisane u drugom delu ovog rada kroz elektronske informacione sisteme i njihove vrste, zatim kroz EDI kao vid elektronske razmene podataka i kroz kao Internet najveće globalne informacione mreže u svetu.

Treći deo rada se odnosi na samu elektronsku trgovinu, a to su: elektronska tržišta, elektronska maloprodaja, elektronsko izdavaštvo i interaktivne aukcije na Internetu.

Četvrti i peti deo rada opisuju elektronsko poslovanje i trgovinu u Srbiji i Crnoj Gori i u svetu, kao i perspektive koje stoje pred ovom, verovatno najvažnijom granom u budućnosti.

I na kraju, u šestom delu rada sam opisala sisteme elektronskog (digitalnog) plaćanja čime se zadovoljava platni promet elektronskog poslovanja, kao i modele plaćanja i sisteme elektronskog novca. Takođe, da bi elektronska trgovina mogla da zadovolji sigurne transakcije u elektronskom poslovanju, mora ispoštovati izvestan stepen zaštite samih podataka-informacija koje sam opisala u poslednjem delu ovog poglavlja, a to je zaštita elektronskog poslovanja.

Na kraju rada sam opisala svoj lični zaključak koji sam stekla tokom pripreme, planiranja i izrade samog diplomskog rada, a na osnovu raspoložive stručne literature, sajtova koje sam posećivala na Internetu kao i u razgovoru sa stručnim osobama koje polako ulaze u neslućeno veliki svet elektronskog poslovanja koji nam donosi bliska budućnost.

1. ELEKTRONSKO POSLOVANJE

1.1. POJAM

Pojam elektronsko poslovanje je prvi put upotrebljen 1996. godine od strane američke kompanije IBM, kojim je ona nastojala da opiše transformaciju osnovnih poslovnih aktivnosti kroz upotrebu Internet tehnologija, budući da se do tada pod elektronskim poslovanjem podrazumevalo poslovanje preduzeća u oblasti elektronske industrije. Na zapadu u poslednjih nekoliko godina popularno je koristiti popularne termine koji pocinju sa slovom "e" (buzzwords) i koji oznacavaju razlicite nove tehnike i tehnologije poslovanja na Internetu.

Elektronsko poslovanje jeste vođenje poslova na Internetu, što ne podrazumeva samo kupovinu i prodaju, nego i brigu o klijentima i poslovnim partnerima, kao i organizacija poslovanja u sopstvenoj firmi online i organizacija prema klijentima. Brzina, globalizacija, unapređenje produktivnosti, dolaženje do novih klijenata i deoba znanja među organizacijama i institucijama u cilju ostvarivanja konkurentne prednosti-jesu termini koji određuju elektronsko poslovanje, prema rečima Lu Gerstnera, generalnog direktora IBM. Ukratko, sinonim za savremeno poslovanje jeste elektronsko poslovanje.

EB = EC+BI+CRM+SCM+ERP

e-Commerce (Electronic Commerce EC - elektronska trgovina) je kupovina ili prodaja dobara ili usluga putem Interneta, narocito putem servisa World Wide Web. U praksi se ovaj termin cesto koristi umesto novijeg termina e-business, što znaci poslovanje putem Interneta. Termin e-Commerce moze se definisati i kao proces upravljanja online finansijskim transakcijama od strane pojedinaca ili kompanija. Ovaj proces ukljucuje kako maloprodajne, tako i veleprodajne transakcije. Termin Online je sinonim za Internet (biti na liniji = biti na Internetu). Fokus e-Commerce-a je u sistemima i procedurama pomocu kojih dolazi do razmene razlicitih finansijskih dokumenata i informacija. Ovi sistemi ukljucuju transakcije kreditnim karticama, e-cash (elektronska gotovina), e-billing (elektronsko placanje), e-cheques (elektronski cekovi), electronic invoices (elektronski racuni), narudzbine i finansijske izjave. e-Commerce prakticno omogucuje nastavak koriscenja tehnologije elektronskih razmena podataka (EDI).

BI poslovni podaci i istraživanje pruža primarne i naknadne informacije o tržištu, potrošačima, konkurenciji i ostalim činiocima poslovanja na osnovu kojih se definiše strategija poslovanja.

CRM (odnos sa potrošačima) predstavlja potporu između poslovanja (preduzeća i krajnjeg korisnika) kupca, direktnu strategiju nastupa, **SCM** upravljanje zalihama-lancem dobavljača koordinacija kanala distribucija isporuke proizvoda pravovremeno do potrošača.

ERP (primena inicijativa) je organizacija i optimizacija poslovnog procesa u skaldu sa smanjenjem troškova poslovanja.

Kao sto se moze videti iz prethodnih definicija, pojam elektronskog poslovanja je mnogo siri od definicija najcesce koriscenog njegovog sinonima e-Commerce. Mnogo prikladniji termin za elektronsko poslovanje jeste e-Business.

e-business, (Electronic business EB-elektronsko poslovanje), po rečima stručnjaka IBM koji su definisali elektronsko poslovanje kao "siguran, fleksibilan i integralni pristup dostavljanju raznih ekonomskih vrednosti kroz kombinaciju sistema i procesa koji obavljaju osnovne poslovne operacije sa jednostavnošću i obuhvatom koji omogucuje primena Inernet tehnologija", predstavlja skup poslovnih aktivnosti koje se odvijaju posredstvom informaciono-komunikacionih tehnologija, a posebno Interneta, i koje podrazumevaju:

- optimizaciju poslovnih procesa (proizvodnja, marketing, veleprodaja, distribucija, prodaja, naplata, isporuka, dopuna zaliha);
- unapređenje odnosa sa ciljnim javnostima (klijentima, zaposlenima, dobavljačima, distributerima) i
- unapređenje ostalih poslovnih servisa podrške (banke, advokatske agencije, računovodstvene agencije, zakonodavstvo i vladine agencije).

Sa druge strane, elektronska trgovina, e-commerce, predstavlja komponentu elektronskog poslovanja, koja opisuje procese kupovine, prodaje i razmene dobara, usluga i informacija, putem računarskih mreža koje uključuju i Internet.

Bilo koja firma ima mogućnost primene elektronskog poslovanja u svom poslovnom procesu. U praksi, većina firmi postepeno uvodi komponente elektronskog poslovanja u pojedine poslovne procese. Osnovni razlog postepenog uvođenja elektronskog poslovanja u firmama jeste postepeni razvoj automatizacije poslovnih procesa. Da bi se u nekoj firmi uveo neki proces elektronskog poslovanja, odgovarajući poslovni proces u firmi mora biti prethodno automatizovan.

1.2. PODELA I OBLASTI

Najznačajniji kriterijum za podelu elektronskog poslovanja je svakako stepen korišćenja elektronske tehnologije u savremenom poslovanju. Po ovom kriterijumu elektronsko poslovanje možemo podeliti na:

- **Potpuno elektronsko poslovanje**- To znači da se kompletan ekonomski ciklus od proizvodnje preko trgovine i distribucije mora obavljati potpuno uz primenu elektronskih tehnologija.
- **Delimično elektronsko poslovanje**- podrazumeva elektronifikaciju pojedinih poslovnih procesa. Ovaj vid ekonomskog poslovanja se češće sreće u praksi, i to zbog: nedostatka finansijskih sredstava, niskog stepena razvijenosti pojedinih tehnologija, ali i radne intezivnosti nekih aktivnosti.

Elektronsko poslovanje se sastoji iz dva glavna dela: strategije elektronskog poslovanja i primene elektronskog poslovanja (operativni procesi). Strategijama elektronskog poslovanja definišu se svi poslovni procesi koji imaju za krajnji cilj zadovoljstvo klijenta i profit firme. Međutim, da bi se ostvario cilj elektronskog poslovanja, potrebno je kreirati i voditi operativne procese koji u biti čine elektronsko poslovanje.

Elektronsko poslovanje se sastoji iz dva glavna dela: strategije elektronskog poslovanja i primene elektronskog poslovanja (operativni procesi). Strategijama elektronskog poslovanja definišu se svi poslovni procesi koji imaju za krajnji cilj zadovoljstvo klijenta i profit firme. Međutim, da bi se ostvario cilj elektronskog poslovanja, potrebno je kreirati i voditi operativne procese koji u biti čine elektronsko poslovanje.

Elektronsko poslovanje se sastoji iz nekoliko oblasti. Ove oblasti predstavljaju elektronificirane aktivnosti savremenog poslovanja, i njihova zajednička karakteristika je korišćenje elektronske tehnologije. Oblasti elektronskog poslovanja su:

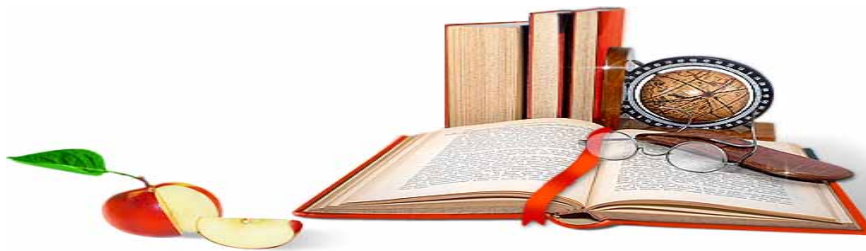
e-Filozofija

Elektronska filozofija, odnosno, Business Philosophy, Strategy & Policy je, pak, takva filozofija poslovanja koja ima za cilj klijenta, a koja je utemeljena na strategiji "posmatraj globalno, deluj lokalno

---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA
SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
WWW.MAGISTARSKI.COM
WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO [SEMINARSKI](#), [DIPLOMSKI](#) ILI [MATURSKI](#) RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE [GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI](#) KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U [BAZI](#) NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI

NA maturskiradovi.net@gmail.com