



Пројекат финансира
Европска унија
This project is funded by
the European Union



Република Србија
Министарство трговине, туризма и
телекомуникација



Република Србија
Министарство привреде

Razvoj elektronskog poslovanja





Ova publikacija nastala je uz finansijsku pomoć Evropske unije. Sadržaj publikacije apsolutno izražava stanovišta, mišljenja i stavove projekta Razvoj elektronskog poslovanja i ne predstavlja nužno stavove i mišljenja Evropske unije.

e-Poslovanje

Da li je to za mene?

Pod pojmom e-poslovanje (elektronsko poslovanje) podrazumeva se primena informaciono-komunikacionih tehnologija u vođenju poslovanja. Uključuje upravljanje internim procesima kao što su ljudski resursi, finansijski i administrativni sistemi i upravljanje spoljnim procesima – prodajom i marketingom, nabavkom i upravljanjem odnosima s kupcima.



E-poslovanje se odnosi na vremenski ciklus, brzinu, globalizaciju, unapređenje produktivnosti, pristup novim kupcima kao i na razmenu znanja kako bi se ostvarila konkurentna prednost

Lou Gerstner, ex CEO of IBM

Zašto bih ja to koristio?

Uvođenje alata za e-poslovanje pojednostavljuje i ubrzava sprovođenje poslovnih procesa, a time olakšava i pristup novim tržištima. Neke od prednosti su:

- Brža, jeftinija i jednostavnija komunikacija
- Širenje marketinških metoda i skraćivanje marketinških kanala
- Produženje radnog vremena (24 sata dnevno, 7 dana u nedelji)
- Pristup većem broju informacija, ali i većem broju kupaca
- Smanjenje troškova poslovanja snižavanjem troškova transakcija (npr. online bankarstvom, poštarinama)
- Niži troškovi držanja zaliha
- Mogućnost usvajanja novih poslovnih metoda kao i kreiranje korisničke podrške „po meri”
- Početno ulaganje za pokretanje e-poslovanja je znatno niže od pokretanja tradicionalnog modela poslovanja
- Otklanjanje/prevazilaženje geografskih barijera.



Svako preduzeće, bilo da već dugo posluje ili je tek na početku, koje ne shvata da je upotreba tehnologija neophodna poput disanja, moglo bi biti na izdisaju

Jack Welch, bivši predsednik kompanije General Electric



Komunikacija

Kako Web stranica i Internet pomažu Vašem poslovanju?

Brza i jeftina komunikacija – plasiranje informacija na drugi kraj sveta gotovo je besplatno

Prodaja proizvoda i usluga putem Web stranica moguća je doslovno 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, uz sigurna plaćanja (npr. kreditnim karticama)

Izvor novih ideja i tržišta jesu i web stranice drugih preduzeća, kako u Srbiji, tako i u inostranstvu. Vrlo jednostavno i brzo možete saznati šta Vaša konkurencija radi.

Internet značajno snižava Vaše troškove marketinga i omogućava da se istaknete korišćenjem online tehnika: e-mail marketing, društvene mreže, newsletter...

Komunikacija

Kako možete komunicirati sa saradnicima na drugim lokacijama?

Elektronska komunikacija uključuje i komunikaciju putem mobilnih uređaja i korišćenje prenosnih računara. Osim slanja i primanja e-pošte, osoba koja je izvan kancelarije kod klijenta, jednim klikom može proveriti informacije o kompaniji, proveriti cenovnike ili detalje o kupcu, pa i izdati ponudu na licu mesta (npr. serviser može u svakom trenutku da pristupi celokupnoj dokumentaciji koja mu je potrebna za rešavanje problema dok je kod klijenta).



**Da li znate da u RS 100%
preduzeća koristi računare, 100%
ima pristup Internetu, a 74% ima
sopstvenu internet stranicu?**

<http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/>





Fleksibilnost poslovanja

Kako mogu unaprediti efikasnost i fleksibilnost poslovanja?

Jedan od načina je da omogućite svojim kupcima on-line naručivanje (na vašim web stranicama), što doprinosi brzini, tačnosti i smanjenju troškova i pruža dodatne pogodnosti za kupca, kao što je praćenje toka porudžbine, lakše poređenje cena, širi asortiman, itd.

Sa saradnicima ćete ubrzati i dodatno unaprediti komunikaciju deljenjem kalendara i dokumenata (korišćenjem dostupnih aplikacija npr. Google docs, Dropbox, Skydrive).

Poslovanje sa svetom

Kako ćete privući još više kupaca?

Kreiranje sopstvene Web stranice je jedan od jednostavnijih načina da svako u svetu ko ima računar i pristup Internetu sazna nešto o vama i vašim proizvodima. Kontinuirano osvežavajte stranice novim ponudama, informacijama o proizvodima, prevedite stranicu na jezik ciljanog tržišta i ažurirajte cene. Web stranica je vaša reklama dostupna na Internetu 24h. Na Internetu niko ne zna jeste li multinacionalna ili mala kompanija. Dodatno koristite pogodnosti društvenih mreža (npr. Facebook, Twitter, LinkedIn) kako biste ciljano promovisali svoj proizvod ili uslugu.

“

93% preduzeća koja učestvuju u trzišnoj utakmici koristi društvene mreže kako bi unapredilo poslovanje, a 70% je koristilo Facebook kako bi pridobilo nove klijente.

Izvor: www.seomworld.com





Poslovanje sa svetom

Kako mogu znati ko kupuje u mojoj online prodavnici?

Primenom potpuno besplatnih analitičkih alata poput Google Analyticsa možete znati, ne samo ko kupuje u vašoj online prodavnici, već i puno više: koliko je ljudi posetilo vašu stranicu, šta su pregledali, šta ih je najviše interesovalo, iz kojih su zemalja, s kojeg govornog područja, koliko su vam marketinške kampanje bile uspešne i sl.

Poslovanje sa svetom

Koliko košta oglašavanje na Internetu?

Internet kao medij osigurava brz, efikasan i jeftin pristup velikom broju ljudi. Do svojih kupaca možete doći na različite načine, ali najpopularnije je putem oglašavanja na Facebook-u i Google-u. Primera radi, vaš oglas može biti prikazan više od 1.000.000 puta i tako generisati više od 1.000 poseta stranici za cenu od oko 8000 RSD!

“

**Morate biti brzi ili ćete nestati.
To je upravo suprotno izreci
da brzina ubija.**

Richard McGinn,
predsednik i izvršni direktor Lucent
technologies



Smanjenje troškova

Kako mogu napraviti mali broj brošura za svoje kupce?

Već danas veliki broj programa za obradu teksta omogućava izradu brošura profesionalnog izgleda s velikim brojem šablona koji se mogu iskoristiti. Svi materijali se mogu sačuvati na CD-u ili DVD-u i distribuirati kupcima. Dodatno, brošure možete postaviti na vašu Web stranicu kako bi kupci mogli sami da ih preuzmu.

Smānjenje troškova

***Kako mogu smanjiti
potrošnju papira u mojoj
kancelariji?***

Najjednostavniji naēin je skeniranje dokumenta i ēuvanje u digitalnom obliku. I dr̄zavna uprava se trudi da omoguēi da se što više usluga obavlja elektronskim putem. Osim zvaniēnih web sajtova institucija, moēete koristiti usluge portala eUprava.

“

**Da li znate da u RS 92%
preduzeēa koristi elektronske
servise javne uprave?**

<http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/>





Smanjenje troškova

Kako možete uštedeti na putnim troškovima?

Korišćenjem video konferencija možete predstaviti svoj proizvod kupcima bilo gde u svetu uz zajednički rad na dokumentima dok razmenjujete ideje. Ovo omogućava komunikaciju i razmenu ideja i znanja, isto kao i na sastancima lice u lice.

Efikasno upravljanje poslovanjem

Kako mi e-poslovanje može pomoći da znam šta se događa sa mojim poslovanjem?

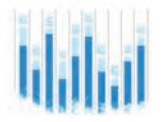
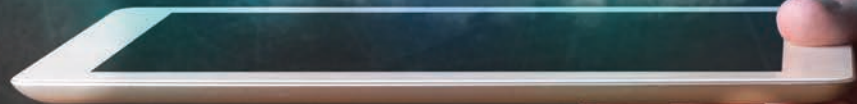
Niz računarskih aplikacija (međusobno povezanih – integrisanih) pomažu vam da budete u toku sa svim aktivnostima u kompaniji (i to bilo gde da se nalazite). Od računovodstvenih i finansijskih sistema, koji omogućavaju praćenje finansija u realnom vremenu, do sistema za upravljanje odnosima s kupcima (CRM) koji daju uvid u sve aktivnosti koje se odvijaju sa vašim kupcima.

Sve te informacije mogu Vam biti neprekidno dostupne (24 sata dnevno, 7 dana u nedelji) i to bez obzira na lokaciju na kojoj se nalazite.



**Da li znate da u RS 40,4%
preduzeća naručuje proizvode i
usluge online, dok je samo 21,2%
preduzeća prima porudžbine
putem interneta?**

<http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/>



**Da li znate koja su programska
rešenja i alati potrebni za
uvođenje e-poslovanja u vašoj
kompaniji?
Za pomoć se obratite jednoj od
navedenih Regionalnih
razvojnih agencija.**

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
ZA RAZVOJ ISTOČNE SRBIJE „RARIS“**
Adresa: Trg oslobođenja bb, Zaječar
Telefon: 019/426-376, 019/426-377
E-mail: office@raris.org
www.raris.org

**REGIONALNI CENTAR ZA
DRUŠTVENO EKONOMSKI RAZVOJ
„BANAT“**
Adresa: Čarnojevićeva 1, Zrenjanin
Telefon: 023/510-567, 023/561-064
E-mail: office@rcrbanat.rs
www.banat.rs

**CENTAR ZA RAZVOJ JABLANIČKOG I
PČINJSKOG OKRUGA**
Adresa: Pana Đukića 42, Leskovac
Telefon: 016/233-440
E-mail: info@centarzarazvoj.org
www.centarzarazvoj.org

**REGIONALNA AGENCIJA ZA
PROSTORNI I EKONOMSKI RAZVOJ
RAŠKOG I MORAVIČKOG OKRUGA**
Adresa: Cara Dušana 77, Kraljevo
Telefon: 036/397-777
E-mail: office@kv-rda.org
www.kv-rda.org

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
„JUG“**
Adresa: Obrenovićeve 38/1, Niš
Telefon: 018/515-447, 018/522-659
E-mail: info@rra-jug.rs
www.rra-jug.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
„ZLATIBOR“**
Adresa: Petra Čelovića bb, Užice
Telefon: 031/523-065, 031/510-098
E-mail: office@rrazlatibor.rs
www.rrazlatibor.co.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
BAČKA**
Adresa: Bulevar Mihajla Pupina 20/II
sprat, Novi Sad
Telefon: 021/557-781
E-mail: office@rda-backa.rs
www.rda-backa.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
SREM**
Adresa: Glavna 172, Ruma
Telefon: 022/470-910
E-mail: info@rrasrem.rs
www.rrasrem.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
SANDŽAKA - SEDA**
Adresa: 7. jula bb, Novi Pazar
Telefon: 020/332-700, 317-551
E-mail: office@seda.org.rs
www.seda.org.rs

**REGIONALNA AGENCIJA ZA
EKONOMSKI RAZVOJ ŠUMADIJE I
POMORAVLJA**
Adresa: Kralja Petra I broj 22,
Kragujevac
Telefon: 034/302-701; 302-702
E-mail: officekg@redasp.rs
www.redasp.rs

**REGIONALNA AGENCIJA ZA RAZVOJ I
EVROPSKE INTEGRACIJE BEOGRAD**
Adresa: Topličin venac 11/4, Beograd
Telefon: 011/2186-730
E-mail: office@rrabeograd.rs
www.rrabeograd.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
PODRINJA, PODGORINE I RAĐEVINE**
Adresa: Jovana Cvijića 20, Loznica
Telefon: 015/876-096
E-mail: office@rrappr.rs
www.rrappr.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
BRANIČEVO-PODUNAVLJE**
Adresa: Stari korzo 30/3, Požarevac
Telefon: 012/510-824
E-mail: office@rra-bp.rs
www.rra-bp.rs

**REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA
PANONREG**
Adresa: Trg Cara Jovana Nenada 15,
Subotica
Telefon: 024/554-107
E-mail: office@panonreg.rs
www.panonreg.rs

**AGENCIJA ZA REGIONALNI RAZVOJ
OPŠTINA KOLUBARSKOG OKRUGA
– ARROKO**
Adresa: Omladinski trg 1, Lajkovac
Telefon: 014/3433-196
E-mail: arrokolajkovac@gmail.com
www.arroko.rs

**AGENCIJA ZA REGIONALNI RAZVOJ
RASINSKOG OKRUGA**
Adresa: Balkanska 63, Kruševac
Telefon: 037/418-520
E-mail: raskrusevac@gmail.com

**REGIONALNA AGENCIJA
ZA EKONOMSKI RAZVOJ I
PREDUZETNIŠTVO PČINJSKOG
OKRUGA - VEEDA**
Adresa: 22. decembra bb, Vranje
Telefon: 017/405-641
E-mail: info@veeda.rs
www.veeda.rs