



PREDNOSTI KORIŠĆENJA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA U PREDUZETNIČKIM ORGANIZACIJAMA

Biljana Viduka¹, Dejan Viduka²

¹Visoka tehnička škola strukovnih studija, Zrenjanin

²Tehnički fakultet, Univerzitet Singidunum, Beograd

Abstract:

U radu se ukazuje na rastući značaj Interneta u savremenom poslovanju preduzetničkih organizacija, kao i prognoze da će on zauzimati sve značajniji deo tržišnog ambijenta u kojem se posluje. Efekti koje Internet i nove tehnologije imaju na poslovanje stvorili su uslove i za nove pristupe poslovanju tzv. E-ekonomiju. E-ekonomija se bazira na novim neopipljivim dobrima, informaciji, inovaciji i kreativnosti a sve u cilju optimalnog razvoja ekonomskog potencijala. Njen nastanak prati, ili je uzrok, većeg nivoa integracije i globalizacije poslovanja te povezivanje robe, usluga i kapitala na nivou svetskog tržišta. Informaciono-komunikacione tehnologije menjaju način poslovanja i omogućavaju da se poslovi odvijaju brže, uz niže troškove i manje pogreške. Fenomen novog načina poslovanja i upravljanja sve više je preduslov za uspešan nastup na globalnom tržištu, povećanju konkurentnosti i korišćenju novih resursa koji informaciona tehnologija omogućava. Izazov za kompanije u budućnosti biće postizanje dobre pozicije na globalnom Internet tržištu sa osnovnim ciljem ostvarivanja visoke satisfakcije i lojalnosti njihovih potrošača.

Key words:

Internet,
elektronsko poslovanje,
preduzetničke organizacije,
prednosti elektronskog poslovanja.

UVOD

U današnje vreme usled povećana globalizacije tržišta praćene sa razvojem modernih tehnologija povećava se brzina komunikacije te potreba za stalnim prisustvom na tržištu.

Razvoj Interneta i sve veći broj korisnika omogućava brzu i jednostavnu komunikaciju, prenošenje velikih količina podataka na velike udaljenosti, jednostavno objavljivanje i ažuriranje multimedijalnih dokumenata i njihova kontinuirana globalna dostupnost, digitalna isporuka dobara i usluga, direktno plaćanje putem Interneta, stvaranje virtuelnih organizacija itd.

Predviđa se da će u svetu do 2015. godine biti oko 15 milijardi Internet priključaka za razne aparate i uređaje. Ovo znači da će u 2015. godini broj priključaka biti uvećan

čak za sedam puta i da će u proseku na svetu postojati više od dva priključka po osobi. Srbija bi, uz sadašnji trend razvoja i rasta broja korisnika Interneta, do 2015. godine ostvarila 1,02 priključka po stanovniku. Posmatrajući ove podatke jasno je da će broj korisnika servisa na Internetu rasti i da će se poslovanje preko Interneta sve brže razvijati.

Masovna primena Interneta neminovno će dovesti i do porasta novih poslovnih aktivnosti, a time i do osnivanja novih preduzeća i proširivanja delatnosti u postojećim. Mnoge od novih aktivnosti biće vezane za razičite podrške poslovanju preko Interneta, što bi do 2020. moglo potencijalno da obezbedi otvaranje oko 17.000 novih preduzeća. U istom periodu ukupno bi se otvorilo najmanje 94.000 novih radnih mesta, pri čemu oko 4.500 u delatnostima koje su usko povezane sa davanjem podrške poslovanju preko Interneta.



Efekti koje Internet i nove tehnologije imaju na poslovanje stvorili su uslove i za nove pristupe poslovanju tzv. E-ekonomiju. E-ekonomija se bazira na novim neopipljivim dobrima, informaciji, inovaciji i kreativnosti a sve u cilju optimalnog razvoja ekonomskog potencijala. [8]

Njen nastanak prati, ili je uzrok, većeg nivoa integracije i globalizacije poslovanja te povezivanje robe, usluga i kapitala na nivou svetskog tržišta. ICT (informaciono-komunikacione tehnologije) menjaju način poslovanja i omogućavaju da se poslovi odvijaju brže, uz niže troškove, manje pogreške.

ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) ima korene u sedamdesetim godinama prošlog veka nastankom elektronskih prenosa gotovine koji se odvija među bankama putem sigurnih privatnih mreža. Osamdesetih se razvijaju dva oblika poslovanja: elektronska razmena podataka i elektronska pošta. Oba ova metoda su dovela do automatizacije poslovanja. [7]

Međutim ovakav način poslovanja je izrazito skup i samim tim dostupan uglavnom velikim kompanijama, dok su mala i srednja preduzeća koristila on-line servise mreža sa dodatom vrednošću. Tokom devedesetih pojavom World Wide Web-a na Internetu prvi put je omogućen jednostavan rad na mreži i jeftino objavljivanje i širenje informacija. [7]

Danas korišćenje računara i mreža nije više samo privilegija velikih preduzeća nego je dostupna i MSPP i svakom pojedincu. E-poslovanje je upotreba Internet tehnologija i drugih informaciono - komunikacionih dostignuća za poboljšanje poslovnih procesa. To je korišćenje Interneta za povezivanje sa klijentima, saradnicima i dobavljačima (vođenje poslova na Internetu). E-poslovanje znači usvajanje Web-orijentisanih modela poslovanja (E-shop, E-auction, E-mail, Virtual Community, E-procurement, E-service providing, Information brokerage, E-advertising).

Sve to predstavlja elemente novog oblika poslovanja, tzv. ELEKTRONSKO POSLOVANJE (electronic business ili jednostavno e-Business). Elektronsko poslovanje 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. E-poslovanje je integralna komponenta poslovanja preduzeća i kao takav je sastavni deo svih poslovnih aktivnosti u preduzeću. Za intergaciju elektronskog poslovanja u preduzeće potrebno je biti spreman na promene. Menjajući koncepciju poslovanja, nove tehnologije integrišu skup promena u odnosu na okruženje ali istovremeno i unutar same organizacije. Implementacija ovog vida poslovanja pomera granice dosadašnjih aktivnosti.

Sastoji se (poput klasične trgovine) od distribucije, kupovine, prodaje, marketinga, servisiranja proizvoda i usluga putem elektronskih sistema, elektronskog transfera novca, upravljanja lancem snabdevanja, e-marketinga, elektronske razmene podataka, i automatske sisteme za sakupljanje podataka.

◆ Elektronski marketing

Elektronski marketing predstavlja skup strategija i tehnika koje koriste informaciono- komunikacione tehnologije kao kanal poslovne komunikacije za podršku ostvarivanja generalnih marketinških ciljeva preduzeća.

Pored termina elektronski marketing koriste se i termini: internet marketing, online marketing, virtuelni marketing, interaktivni marketing, sajber marketing i sl.

◆ Elektronski platni sistem

Korišćenjem informacionih tehnologija može se značajno unaprediti obavljanje finansijskih transakcija, omogućujući da se one obave brže, tačnije i pouzdanije. Kao najčešće korišćena sredstva za obavljanje finansijskih transakcija u elektronskom poslovanju izdvajaju se: platne kartice, pametne kartice (Smart Card), elektronski i digitalni novac (Electronic money, Digital Cash), sistemi mikro plaćanja (Micropayment), elektronski novčanici (Elektronic Wallet), itd.

◆ Elektronska proizvodnja

Elektronska proizvodnja podrazumeva stvaranje proizvoda i usluga primenom informaciono- telekomunikacionih tehnologija. Ovo je relativno nova oblast elektronskog poslovanja i uslovljena je nastankom elektronskih proizvoda (programa i sl.). Elektronski proizvodi su potpuno novi proizvodi u međunarodnom poslovanju, a odlikuju se po sledećim karakteristikama: digitalni oblikom, elektronski se proizvode i elektronski se distribuiraju.

◆ Elektronske komunikacije

Elektronske komunikacije podrazumevaju oblast elektronskog poslovanja u kojoj se elektronske tehnologije primenjuju za razmenu poruka i podataka između poslovnih subjekata.

Elektronska razmena podataka nije samo prosto ubrzanje komunikacije (razmena podataka i dokumenata) već predstavlja i uvođenje novih koncepata i tehnologija u poslovanje. Osim uštede u troškovima papira, omogućuje bržu i sigurniju razmenu dokumenata i takođe olakšava čuvanje i lakšu doradu poslovnih dokumenata.

◆ Elektronsko obrazovanje

Elektronsko obrazovanje je pojam koji se odnosi na savremeni metod učenja pomoću informacionih i telekomunikacionih tehnologija. Povezano je sa pojmom tehnologije naprednog učenja (Advanced Learning Tehnology - ALT). Ono koristi napredne tehnologije i metode učenja pomoću računarskih mreža i/ili multimedijalnih tehnologija.

Pružna mogućnost za dopunu klasičnog obrazovanja ali nikako nije i njegova zamena.



Slika 1: Elektronsko poslovanje

KARAKTERISTIKE ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

U državama u kojima je Internet skup, spor ili nedostupan, društvena zajednica je na marginama svetskih dešavanja i savremenih tokova razvoja.

U tim krajevima su organizacijama i kompanijama resursi ograničeni i ne mogu na vreme da reaguju na zahteve tržišta. Preduzeća troše više sredstava, resursa, vremena, ljudstva, što rezultira kašnjenjem, nedovoljnim profitom, nesolventnošću i nelikvidnošću. Elektronsko poslovanje pruža značajne šanse preduzećima da unaprede svoje poslovne operacije, da ponude kupcima više po nižim cenama, da povećaju efikasnost, da smanje troškove i da posluju u realnom vremenu 24/7. Mnoga preduzeća reorganizuju svoje poslovne operacije radi maksimiziranja ponude kupcima baziranu na virtuelnim mogućnostima, dozvoljavajući kupcima da obave narudžbinu i kupovinu proizvoda kojeg nema na lageru a potom da od dobavljača, u roku, obezbede robu za kupca. Na taj način ceo lanac funkcioniše, a kao rezultat se dobija manji trošak prodavca, niža cena za kupca i brža razmena informacija.

Osnovne karakteristike elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje su:

- ♦ Značajne promene odnosa od prodavca ka kupcu – kupac je u mogućnosti da promeni lokaciju na Internetu, dovoljan je jedan klik pa da kupac „napusti“ prodavnicu, odnosno nekoliko sekundi da odustane od kupovine.
- ♦ Povećana brzina – promene u digitalnoj ekonomiji se ostvaruju velikom brzinom, odnosno koncepti koji su pokazali uspeh veoma brzo se implementiraju na ostalim web lokacijama.
- ♦ Udaljenost više nije bitan parametar u poslovanju – udaljenost nije opterećujući faktor u uspostavljanju poslovnih odnosa, stvaranju partnerskih odnosa sa udaljenim dobavljačima sirovina, poslovanju sa krajnjim korisnicima ili stvaranju sličnih odnosa.
- ♦ Globalno tržište – Internet je omogućio stvaranje globalne ekonomije, gde tržište obuhvata nevero-

vatno veliku bazu korisnika povezanih preko ovog medija. Globalna mreža omogućuje stvaranje kanala komunikacije između poslovnih partnera.

- ♦ Smanjenje vremenskih disproporcija – zahvaljujući Internetu, vreme nije ograničavajući faktor u poslovanju i saradnji partnera u poslovnom procesu. Online poslovanje omogućava kontinuiranu komunikaciju 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji.
- ♦ Veština upravljanja je ključ uspeha – u digitalnom svetu, jednostavno je sakupiti informacije o kupcima. Moguće je generisati bogatu bazu podataka koje mogu biti od velike koristi prilikom donošenja poslovnih odluka.
- ♦ Otvorenost sistema – jedna od bitnih tendencija u razvoju je otvorenost ka novim tehnologijama i standardima koje one nameću.
- ♦ Interdisciplinarnost – uspešna primena koncepta elektronskog poslovanja zahteva primenjena znanja iz različitih oblasti ekonomije, menadžmenta, informacionih tehnologija, statistike, itd.
- ♦ Zaštita intelektualne svojine - novi koncept poslovanja nameće i potrebu za novim regulativama. [10]

Primetno je da prepreke za intenzivniju upotrebu e-poslovanja u preduzetničkim organizacijama dolaze iz sledećih razloga:

- ♦ preduzetnici i zaposleni misle da je to jako komplikovano i da neće uspeti da savladaju novine u radu,
- ♦ misle da to nije regulisano zakonom,
- ♦ misle da će im inspekcija ispisati kazne zbog takvog načina rada,
- ♦ nespremnost na učenje i usvajanje novih znanja i veština,
- ♦ strah od promena.

PREDNOSTI KORIŠĆENJA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA U PREDUZETNIČKIM ORGANIZACIJAMA

Elektronsko poslovanje pruža mogućnost stvaranja potpuno novog modela poslovanja. Elektronske tehnologije omogućavaju slanje velikog broja informacija, na velike daljine u kratkom vremenskom periodu. To omogućava kompanijama koje u svom poslovanju koriste elektronsku tehnologiju da ostvare značajne uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obave svoje zadatke i budu konkurentnije na tržištu. [8]

Organizacije koje primenjuju elektronsko poslovanje bi trebale po tom osnovu ostvarivati značajne prednosti, ali i u ovom slučaju važi pravilo da tehnologija kao takva samo pruža mogućnosti, a od umešnosti njenog korišćenja zavisi u kojoj meri će se te mogućnosti i iskoristiti i pretvoriti u prednosti. U tom smislu osnovna obeležja elektronskog poslovanja koja preduzeća prepoznaju kao svoju šansu su:

- ♦ inovativni proizvodi i modeli poslovanja,
- ♦ neprekidni i gotovo neograničen pristup svetskom



globalnom tržištu,

- ◆ usmerenost ka klijentima, individualizacija,
- ◆ prilagodljivost kupcu,
- ◆ efikasnije poslovanje i
- ◆ smanjivanje troškova.

Kao osnovne prednosti preduzeća korišćenjem elektronskog poslovanja izdvajaju se:

- ◆ snižavanje troškova po raznim osnovama,
- ◆ brži stepen prihvatanja od strane kupca,
- ◆ povećana ukupna efikasnost plasmana,
- ◆ mogućnost brže reakcije na zahteve potrošača,
- ◆ nove poslovne mogućnosti,
- ◆ kraći lanac snabdevanja,
- ◆ globalno prisustvo na tržištu,
- ◆ značajne uštede u vremenu, itd. [11]

Elektronsko poslovanje omogućava preduzeću konkurentnije poslovanje i povećava šansu opstanka na tržištu, takođe omogućava i internu i eksternu integraciju preduzeća.

Pri odlučivanju preduzetničkih organizacija implementiraju elektronsko poslovanje kao deo svog svakodnevnog poslovanja potrebno je da se napravi strategija implementacije, da se definišu procesi, vodi računa o tehničko-tehnološkom aspektu i možda, ako ne najvažniji onda najosetljiviji deo, da se posebna pažnja posveti ljudskim resursima. Važne napomene kad je u pitanju uticaj e-poslovanja na zaposlene u preduzeću su svakako da tehnička dostignuća u dobrom delu zamenjuju ljudsku radnu snagu, da ista dostignuća traže stručnjake specijalizovane za određena područja poslovanja i da zahteva nova znanja kod svih zaposlenih u organizaciji. Sve ovo nas dovodi do zaključka da je uloga menadžmenta u ovom procesu ključna.

ZAKLJUČAK

Izuzetno brz razvoj i usvajanje ICT uvele su ljudsko društvo u fazu transformacije iz industrijskog doba u informaciono doba. Digitalna revolucija promenila je način proizvodnje dobara i obezbeđivanja usluga, transformisala gotovo sve industrijske grane, kreirala širok spektar novih proizvoda, usluga i poslova i kreirala novo životno okruženje u obliku informacionog društva koje će olakšati svakodnevni život ljudi. Veliki broj država u svetu započeo je projekat e-društva u cilju stvaranja digitalno pismenog društva u kojem bi svakog svog građanina, poslovni sistem i državnu instituciju (administraciju) približili digitalnom dobu i koje bi zarad toga, bilo spremno da finansira i razvija nove ideje, obezbeđujući tako svojim građanima prednosti koje donosi informaciono društvo.

Evropa je u martu 2010. usvojila Strategiju za pametan, održiv i inkluzivni razvoj nazvanu Europe 2020 Strategy. U okviru Evropske unije (EU) Informaciono komunikacione tehnologije (IKT) su prepoznate kao glavni faktor uticaja na ekonomski rast i inovativnost, a među sedam vodećih inicijativa ekonomske strategije Evropa 2020 nalazi se „Digitalna agenda za Evropu”, što pokazuje značaj koji IKT imaju u razvoju moderne ekonomije.

Evropa je u ovoj godini uvela digitalnu agendu i pridala joj veliki značaj. Motivacija za digitalnu agendu u Evropi je bilo ubrzanje razvijanje pristupnih mreža nove generacije NGA (New Generation Access), kako bi se nadoknadilo zaostajanje za ostatkom razvijenog sveta. Digitalna Agenda je promovisana i u Srbiji, usvajanjem Strategije razvoja Informacionog Društva i Strategije razvoja elektronskih komunikacija do 2020. godine.

U okviru strategije je predviđen čitav niz mera za omogućavanje i unapređenje elektronskog poslovanja u najširem smislu. Elektronsko poslovanje je proces koji traje i koji pokazuje tendenciju razvoja i napretka u skladu sa sve bržim razvojem tehnologije.

Osim tehnoloških preduslova potrebno je ostvariti i unaprijediti i zakonske pretpostavke koje će omogućiti nesmetan razvoj elektronskog poslovanja, zaštitu autorskih prava i privatnosti i osigurati univerzalni pristup mreži i adekvatnu politiku određivanja cena za pristup mreži i korišćenje informacija.

Među najvažnijim razlozima za optimistička predviđanja brzog razvoja elektronskog poslovanja su: izvanredno brz tehnološki razvoj, razvoj novih servisa i poslovnih modela i razvoj nacionalnih i međunarodnih standarda i vodiča za elektronsko poslovanje.

Podsticanje i podršku malim i srednjim preduzećima za uvođenje e-poslovanja vidimo kroz:

- ◆ Usavršavanje menadžerskih znanja i veština u oblasti e-poslovanja,
- ◆ Prilagođavanje bankarskog poslovanja i knjigovodstvene regulative,
- ◆ Osposobljavanje zaposlenih za upotrebu alata u e-poslovanju,
- ◆ Podizanje svesti o prednostima korišćenja e-poslovanja u MSPP,
- ◆ Razvoj telekomunikacione infrastrukture, posebno Interneta,
- ◆ Pravno uređenje oblasti: elektronske trgovine, elektronskih dokumenata, elektronskog potpisa, zaštite ličnih podataka, informacione sigurnosti, zaštite tajnosti podataka, sigurno formulisanje ugovora (zakonski i komercijalno), regulisanje Internet okruženja, zaštita potrošača/prodaja na daljinu, e-privatnost, pitanja rešavanja sporova, sigurnost vezana za pranje novca, spam poruke, zaštita prava intelektualne svojine, regulisanje sadržaja koji mogu biti na Internetu i dr.

Samo preduzeće koje ulaže u svoj razvoj i napredak, koje je spremno na usvajanjem inovacija u sferi poslovanje može opstati na poslovnoj sceni u budućnosti

LITERATURA

- [1] Fišo, M. (2007), Prednosti elektronskog poslovanja u odnosu na klasičan biznis, Panevropski Univerzitet Aperion Banja Luka
- [2] Kalakota, R. I Robinson, M. (2000), E - poslovanje, University of Maryland, Maryland, USA
- [3] Nadrljanski, M. (2010), Elektroničko poslovanje: e-biznis, predavanje



- [4] Paunoševac, M. (2011), Master rad: Elektronska trgovina, Beograd, Univezitet
- [5] Republički zavod za statistiku, www.stat.gov.rs, Podaci o upotrebi informacionih I komunikacionih tehnologija 2012.
- [6] Savić, M. (2012), Master rad: Perspektiva elektronskog poslovanja u Srbiji, Univerzitet Singidunum Beograd
- [7] Stankić, R. (2009), Elektronsko poslovanje, Centar za istraživačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu
- [8] Stojanović, I. (2011), Master rad: Elektronska trgovina I kupovina putem Interneta u Srbiji, Beograd, Univerzitet Singidunum
- [9] Varagić, D. (2002), Vodič kroz raj i pakao Internet marketinga, Novi Sad, IP
- [10] Viduka, B., Viduka, D. (2011), Upotreba interneta u poslovanju za MSPP, Zbornik radova II Naučno - stručni skup sa međunarodnim učešćem Preduzetništvo, inženjerstvo i menadžment, Visoka tehnička škola strukovnih studija u Zrenjaninu
- [11] Viduka, D., Viduka, B. (2011), Priručnik: Elektronsko poslovanje za MSPP, Bluewaters doo, Novi Sad

THE ADVANTAGES OF USING E-BUSINESS IN ENTREPRENEURIAL ORGANIZATIONS

Abstract:

The paper points out the growing importance of the Internet in today's business entrepreneurial organizations, and forecasts that it will occupy an increasingly important part of the market environment in which they operates. Effects of the Internet and new technologies on the business created the conditions for a new approach to business called E-economy. E-economy is based on new intangible assets, information, innovation and creativity with a view to optimal development of the economic potential. Development of e-economy follow monitor or it's caused by a higher level of integration and globalization of business and networking goods, services and capital within the global market. ICT are changing the way of business and allow you to do business faster, with lower costs and fewer errors. The phenomenon of new business and management is increasingly a prerequisite for successful participation in the global market, increasing competition and the use of new resources provided by ICT. The challenge for companies in the future will be to obtain a good position in the global Internet market, with the main objective of achieving high customer satisfaction and loyalty of their customers.

Key words:

Internet, e-business, entrepreneurs, organizations, the benefits of e-business.