

Implementacija elektronskog poslovanja u preduzetničkim organizacijama

The implementation of electronic business in entrepreneurial organizations

Biljana Viduka, Fakultet za primenjeni menadžment, ekonomiju i finansije Beograd, Univerzitet
Privredna akademija Novi Sad,

Dejan Viduka, Tehnički fakultet, Univerzitet Singidunum Beograd

Apstrakt – Elektronsko poslovanje je integralna komponenta poslovanja preduzeća i kao takav je sastavni deo svih poslovnih aktivnosti u preduzeću. Za integraciju 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 i otvara nova polja delovanja. Uključivanje u nove ekonomske tokove podržane informacionim tehnologijama podrazumeva i novi pristup u dizajniranju poslovnih modela. Kada je u pitanju implementacija elektronskog poslovanja ili prelazak na elektronsko poslovanje cilj svake preduzetničke organizacije trebalo bi da bude poboljšanje konkurentnosti na lokalnom odnosno na globalnom tržištu. Osim tehnoloških preduslova potrebno je ostvariti i unaprediti 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.

Ključne reči - Internet, implementacija, elektronsko poslovanje.

Abstract - Electronic business is an integral component of business operations and , as such, is an integral part of all business activities of the company. In order to integrate an electronic business organization has to be ready for changes. Changing business concept, new technologies integrated set of changes in relation to the environment, but at the same time within the organization itself. The implementation of this aspect of the business overcome the barriers of current activities and opens up new fields of activities. Inclusion in the new economic flows supported by information technology implies a new approach to designing business models. When it comes to the implementation or e-business transition the goal of every entrepreneurial organization should be improving the competitiveness of the local and the global marketplace. In addition to technological preconditions necessary to achieve and promote the legal conditions that will allow the unhindered development of electronic business, copyright and privacy and to ensure universal access to the network and an adequate policy for determining prices for network access and use of information.

Index terms - Internet, implementation, e-business.

Biljana Viduka - Fakultet za primenjeni menadžment, ekonomiju i finansije Beograd, Univerzitet Privredna akademija 21000 Novi Sad, Srbija (e-mail: biljana@viduka.info).

Dejan Viduka – Tehnički fakultet, Singidunum Univerzitet, Danijelova 32, 11000 Beograd, Srbija (e-mail: dejan@viduka.info).

1. UVOD

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 ubrzano razvijanje pristupnih mreža nove generacije NGA (New Generation Access), kako bi se nadoknadilo zaostajanje za ostatkom razvijenog sveta. Digitalnu Agendu 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 unaprediti 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.

2. IMPLEMENTACIJA

Pravila koje važe u klasičnom poslovanju takođe važe i u elektronskom poslovanju. Poslovne strategije, menadžment, marketing principi i sve ostale metode koje su vodile ka uspešnom tradicionalnom poslovanju koriste se i u elektronskom poslovanju. Kada je u pitanju implementacija elektronskog poslovanja ili prelazak na elektronsko poslovanje cilj svake preduzetničke organizacije trebalo bi da bude poboljšanje konkurentnosti na lokalnom odnosno na globalnom tržištu.

Važno je imati u vidu da:

- elektronsko poslovanje nije dodatak tradicionalnom poslovanju,
- ono predstavlja revoluciju biznisa,
- omogućuje prevazilaženje brojnih barijera koje su postojale do sada,
- obezbeđuje mnogo pouzdaniju i bržu komunikaciju između poslovnih partnera,
- stvara uslove za bolju međusobnu saradnju.

Uvođenje elektronskog poslovanja u organizacije treba da obezbediti rešenja za sledeća područja delatnosti:

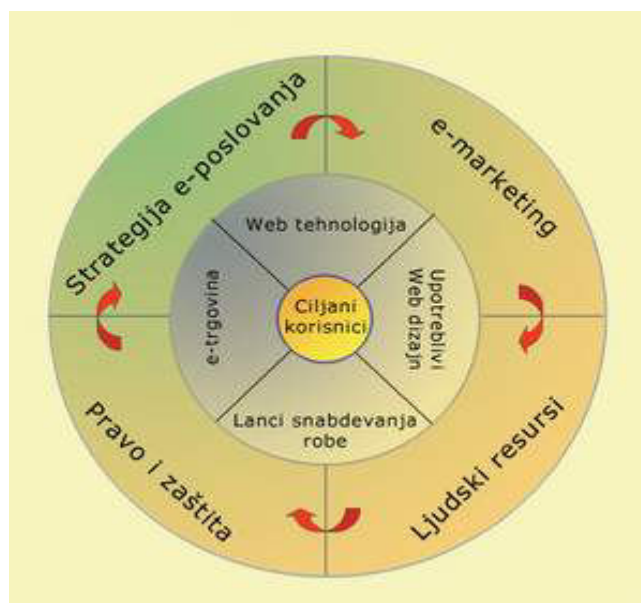
- Savetovanje pri izradi strategije uvođenja elektronskog poslovanja;
- Vođenje projekata za uvođenje elektronskog poslovanja;
- Integraciju aplikacija na nivou organizacije;
- Upravljanje nabavnim lancem – SCM (engl. Supply Chain Management);
- Arhitekturu za elektronsko tržište;

- Upravljanje odnosima sa strankama (korisnicima) – CRM (engl. Customer Relationship Management);
- Formiranje poslovnih intra/Internet portala;
- Upravljanje korporativnim performansama – CPM (engl. Critical Path Method);
- Planiranje resursa u korporacijama – ERP (engl. Enterprise Resource Planning);
- Za sva pomenuta rešenja realizovani su softveri za podršku ovom cilju.

Podrazumeva se da sve nabrojano ne može odmah da se implementira u svim organizacijama. U nekim verovatno nikad neće biti implementirano iz niza različitih razloga. Za pojedine organizacije do unapređenja u poslovanju će dovesti i samo jedna nova aktivnost. No vreme koje je pred nama će sasvim sigurno doneti određenu vrstu pritiska na organizacije sa ciljem prihvatanja značajnijih i intenzivnijih promena u modernizaciji poslovanja. Upravljanje implementacijom elektronskog poslovanja u preduzetničkim organizacijama mora biti taktički sprovedeno. Da bi takva implementacija uspela potrebno je pažljivo rukovati sa pet elemenata:

- *Upravljanje e-projektom*- što osigurava da su ciljevi projekta jasni, valjani, široko shvaćeni i prihvaćeni kao zajednički cilj
- *e-Razvoj* – bavi se metodologijom brzog razvoja softvera za potrebe ubrzanja njegove implementacija
- *Upravljanje e-infrastruktururom* – fokusira se na proizvodne mogućnosti za potrebe projekta
- *Upravljanje prihvatanjem projekta* - bavi se upravljanjem promenama ili tranzicijom
- *Merenje uspešnosti* – razmatra alate za merenje uspešnosti implementacije projekta i time pomaže u praćenju uspešnosti realizacije projekta, identifikovanju problema i mogućnostim korekcije. [2]

Poznavanje upotrebe elektronskog poslovanja podrazumeva poznavanje procesa elektronskog poslovanja. U cilju boljeg razumevanja koristi se koncept „*e-business wheel*“ (točak elektronskog poslovanja) koji opisuje najbitnije procese u elektronskom poslovanju.



Slika 1: Koncept „e-business wheel“

Točak e-poslovanja se sastoji iz dva dela: strategije e-poslovanja i primene e-poslovanja. Strategijama e-poslovanja se definišu svi poslovni procesi koji imaju za glavni cilj zadovoljstvo klijenata i profit preduzeća. Da bi se navedeni cilj ostvario potrebno je kreirati i voditi operativne procese koji u stvari i čine elektronsko poslovanje. [6] Proces uvođenja e-poslovanja karakteriše pojava visokog rizika. Planskim pristupom procesu uvođenja rizici se smanjuju na prihvatljivu meru i stvaraju uslovi da se raspoloživi resursi (ljudski, finansijski, tehnološki) maksimalno iskoriste. Odgovori na pitanja - ko, šta, kada, kako, gdje i zašto su osnov svakog razvoja e-poslovanja. Elektronsko poslovanje kao posledica implementacije nove informacione tehnologije, samim tim inkorporira i brojne rizike primene te tehnologije. S obzirom na brzinu promena u oblasti informacione tehnologije, teško je sačiniti konačan spisak pomenutih rizika.

Rizike možemo podeliti na:

1. *Sistemska rizik*

Sistematski rizik je rizik kompanija sa celog tržišta ili tržišnog segmenta u kome firma posluje. Većina tržišnih segmenata teži radu u poslovnim ciklusima, raste, dostiže ciljeve i ugovara nove poslove. Vlasnici i preduzetnici e-biznisa moraju biti u stanju da procene svoj segment tržišta i plan za svaku fazu u poslovnom ciklusu.

2. *Bezbedonosni rizik*

E-poslovanje ima mnogo različitih vrsta rizika vezanih za bezbednost svojih poslovnih informacija i informacija o klijentima. Računarski virusi i hakeri stalno pokušavaju da upadnu u online kompanije i krađu identitet korisnika i finansijske informacije. Ovi rizici bezbednosnih snaga e-biznisa doveli su do korišćenja softvera i šifrovanja kodova koji ograničavaju sposobnost autsajdera da uđu u sisteme.

3. *Poslovni rizik*

Poslovni rizik se odnosi na rizik kompanije u uspešnosti obavljanja poslovanja svaki dan. Ovi rizici obuhvataju inventar, plate, režijske troškove ili rešavanje vezanih problema. Većina kompanija u e-poslovanju nema fizičke lokacije ili skladišta, tako da se mora osloniti na lance snabdevanja da bi potrošači dobili robu. U svako doba posao zavisi od pojedinaca ili drugih firmi koje vrše distribuciju robe, i to znatno može da poveća rizik. Poslovni rizik se javlja i ako kompanija nije u mogućnosti da kupi zalihe i prosledi ih kroz lanac snabdevanja brzo i efikasno.

Neki od rizika (opasnosti) u elektronskom poslovanju: upotreba Interneta u druge svrhe, zlonamerni kod, softver sa greškama, negiranje izvršenih grešaka, slučajne pogrešne neposlovne transakcije, prevare, hakerisanje, neodgovarajuće oglašavanje, krađa informacija, nizak kvalitet podataka i slučajno otkrivanje poverljivih podataka, aplikacije elektronskog poslovanja nisu u stanju da potpuno identifikuju kupca i sl.

3. STANJE U SRBIJI

Elektronsko poslovanje u Srbiji je i dalje nedovoljno razvijeno, uprkos činjenici da 97,2 odsto preduzeća koristi Internet za neki segment obavljanja posla. Glavni uzroci takvom stanju su, prema mišljenju stručnjaka, često informatički neobrazovan menadžment, ali i nerazvijenost elektronskih servisa koji bi poslovanje učinili jednostavnijim i efikasnijim. Da bi elektronsko poslovanje zaživelo ako ne u punoj, a onda bar u zadovoljavajućoj meri, potrebna je kompletna razrada e-uprave, elektronske trgovine i svih ostalih servisa koji bi olakšali različite segmente poslovanja i privređivanja. Osim prevođenja poslovanja u elektronski oblik, potrebno je i da što veći broj građana bude uključen u ove procese, kao i da same firme što dublje „zagaze“ u filozofiju online biznisa. Koraci svih učesnika su za sada skromni i povremeno nespretni, ali ipak vode ka cilju. No i pored toga primećuje se da se u Srbiji poboljšavaju uslovi za elektronsko poslovanje iz godine u godinu. Napredak ne ide očekivanom brzinom ali je konstantan što se može videti po:

- donošenju zakona iz te oblasti,
- porastu broja web prodavnica,

- povećanju brzine Internet protoka,
- porastu broja računara,
- porastu broja računarski pismenih ljudi,
- unapređenje administracije korišćenjem e-uprave.

4. ZAKLJUČAK

Za svaku preduzetničku organizaciju je veoma bitno da postavi svoje ciljeve, koji moraju biti krajnje realni, kao i da se jasno definiše operativni plan za realizaciju usvojenih ciljeva. Za bilo kakva pomak i unapređenje, neophodno je uraditi dobru analizu situacije. Potrebno je početi od same srži unutar organizacije, a prvenstveno od analize resursa, pa tek zatim uraditi analizu okruženja, dobiti i rizika. U svakoj fazi implementacije neophodno je da budu uključeni svi učesnici u poslovnom procesu kako vlasnici, rukovodstvo i zaposleni sa jasnim informacijama i zaduženjima. Pošto se radi o promenama za one koji će voditi primenu, a još više za one koji će raditi sa elektronskim servisima neophodno je da imaju jasnu sliku o tome koje prednosti ovi servisi donose organizaciji a kakve potrošačima. Ako ne realizujemo uspješne promene na svim nivoima i neophodnim procesima dobit od elektronskog poslovanja neće dati očekivane rezultate. Tokom raznih analiza mnoge organizacije dolaze u stanje kada uvide da je implementiranje elektronskog poslovanja u stvari mogućnost da njihovo poslovanje postane efikasnije i da se u potpunosti iskoriste postojeći i kreiraju novi resursi.

LITERATURA

- [1.] Fišo, M. (2007), Prednosti elektronskog poslovanja u odnosu na klasičan biznis, Panevropski Univerzitet Aperiion 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.] Sotirović, V., Egić, B. (2005), Elektronsko poslovanje, Tims-Fakultet za turizam i sport Novi Sad
- [8.] Stankić, R. (2009), Elektronsko poslovanje, Centar za istraživačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu
- [9.] Stojanović, I. (2011), Master rad: Elektronska trgovina I kupovina putem Interneta u Srbiji, Beograd, Univerzitet Singidunum
- [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