

**Biljana Viduka<sup>140</sup>**

Bluewaters YU doo, Novi Sad

**Dejan Viduka**

Spescom Consulting doo, Novi Sad

## UPOTREBA INTERNETA U POSLOVANJU

### USE OF INTERNET IN BUSINESS

**Rezime:**

*U radu se ukazuje na rastući značaj Interneta u savremenom poslovanju malih i srednjih preduzeća i preduzetnika, kao i prognoze da će on zauzimati sve značajniji deo tržišnog ambijenta u kojem se posluje u Srbiji.*

*Upotrebu Interneta u razvoju poslovanja putem interaktivnog web sajata, promocijom i naplatom putem elektronskog sistema su aktivnosti koje se sprovode nakon definisanja zadataka i sprovođenja situacione analize. Internet predstavlja osnovni alat savremenog (cyber) poslovanja i služi preduzetnicima za povećanje obima posla i smanjenje troškova. 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*

**Ključne reči:** Internet, elektronsko poslovanje, preduzetnici, web sajt

**Abstract:**

*The paper indicates the growing importance of the Internet in modern business small and medium enterprises and entrepreneurs, and forecasts that it will occupy an increasingly important part of the market environment in which we operate in Serbia.*

*Use of the Internet in the development of business through an interactive web site, promotion and paid via an electronic system operations are carried out after the task of defining and conducting a situational analysis. Internet is an essential tool of modern (cyber) business entrepreneurs and serves to increase the workload and cost reduction. The phenomenon of new ways of business and management is increasingly a prerequisite for successful performance in the global market, increasing competition and the use of new resource that provides information technology. The challenge for companies in the future will be to achieve good positions in the global Internet market with the primary objective of achieving high satisfaction and loyalty of their customers*

**Keywords:** Internet, e-business, entrepreneurs, web site

### 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,

---

<sup>140</sup> biljana@viduka.info

jednostavno objavljivanje i ažuriranje multimedijalnih dokumenata i njihova kontinuirana globalna dostupnost, digitalna isporuka dobara i usluga, direktno plaćanje putem Interneta, stvaranje virtuelnih organizacija itd.

Sve to predstavlja elemente novog oblika poslovanja, tzv. ELEKTRONSKO POSLOVANJE (electronic business ili jednostavno e-Business).

Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) je obavljanje 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.

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 i otvara nova polja delovanja.

Uključivanje u nove ekonomske tokove podržane informacionim tehnologijama podrazumeva i novi pristup u dizajniranju poslovnih modela.

## **1. Ključne oblasti primene elektronskog poslovanja za MSP**

Primenu e-poslovanja vidimo kroz :

- **Elektronsku trgovinu**

Komercijalne aktivnosti koje se vode preko elektronske mreže sa ciljem prodaje roba i/ili usuga. Važno je napomenuti da ona obuhvata i maloprodajne i veleprodajne transakcije.

Sastoji se (poput klasične trgovine) od distribucije, kupovine, prodaje, marketinga, servisiranja proizvoda i usluga putm 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 podrazmeva 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**

E-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.

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

## **2. Šta e-poslovanje donosi kao novinu u odnosu na klasično (tradicionalno) poslovanje?**

Osnovne karakteristike elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje su:

- a) 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.
- b) Povećana brzina – promene u digitalnoj ekonomiji se ostvaruju velikom brzinom, odnosno koncepti koji su pokazali uspeh veoma brzo se implementiraju na ostalim web lokacijama.
- c) 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.
- d) Globalno tržište – Internet je omogućio stvaranje globalne ekonomije, gde tržište obuhvata neverovatno veliku bazu korisnika povezanih preko ovog medija. Globalna mreža omogućuje stvaranje kanala komunikacije između poslovnih partnera.
- e) 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.

- f) 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.
- g) Otvorenost sistema – jedna od bitnih tendencija u razvoju je otvorenost ka novim tehnologijama i standardima koje one nameću.
- h) Interdisciplinarnost – uspešna primena koncepta elektronskog poslovanja zahteva primenjena znanja iz različitih oblasti ekonomije, menadžmenta, informacionih tehnologija, statistike, itd.
- i) Zaštita intelektualne svojine - novi koncept poslovanja nameće i potrebu za novim regulativama.

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.

### **3. Stanje u elektronskom poslovanju u sektoru malih i srednjih preduzeća u Srbiji**

Elektronsko poslovanje u Srbiji nije razvijeno onoliko koliko bi moglo da bude. Preduslov za elektronsko poslovanje je svakako korišćenje Interneta.

Broj korisnika Interneta u Srbiji je 41,2% što je ispod evropskog proseka (za 2010. godinu evropski prosek je bio 58,4%). No Srbija je za deset godina ostvarila rast od 926,8% što je 2,6 puta više od ostvarenog evropskog proseka.

Srbija bi, uz dosadašnji 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 tim i do osnivanja novih preduzeća i proširivanja delatnosti u postojećim.

Mnoge od ovih aktivnosti biće vezane za različite podrške poslovanju preko Interneta, što bi do 2020. godine moglo potencijalno da obezbedi osnivanje oko 17.000 novih preduzeća. U istom periodu ukupno bi se ostvarilo najmanje 94.000 novih radnih mesta, pri čemu oko 4.500 u delatnostima koje su usko povezane sa davanjem podrške poslovanju preko Interneta.

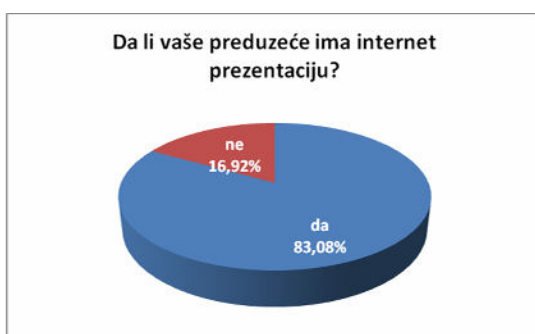
Kompanija Bluewaters je u okviru projekta „ePoslovanje u malim i srednjim preduzećima“ finansiranom od strane Ministarstva kulture, informisanja i informacionog društva u Vladi Srbije održala seriju predavanja u 11 gradova Srbije, u periodu od 01.10.2011. do 01.12.2011., i tom prilikom sprovedena je anketa u 150 preduzeća koja je pokazala sledeće:



100% učesnika je potvrdilo da je današnje poslovanje nemoguće bez korišćenja Interneta

95,38% je potvrdilo činjenicu da preduzeća u Srbiji najčešće Internet koristi u domenu razmen pošte (e-maila)

**Grafik 1.**



83,08% preduzeća poseduju sopstvenu Internet prezentacije, što pokazuje da su predavanjima prisustvovali predstavnici preduzeća koja već koriste Internet u prezentaciji svog poslovanja.

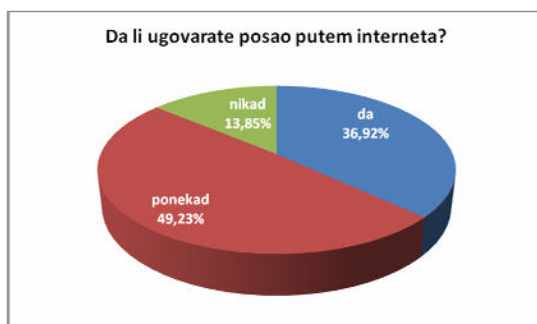
**Grafik 2.**

Podatak Republičkog zavoda za statistiku iz 2010. godine je da 21,33% preduzeća poseduje sopstvenu Internet prezentaciju, mada taj podatak nije sasvim validan jer veliki broj preduzeća ima registrovanu domen na lično ime.



43,08% preduzeća promoviše svoje proizvode i usluge putem Interneta. 95,45% zaposlenih u preduzećima koriste Internet kako bi se informisali o nekom preduzeću i/ili njegovoj ponudi

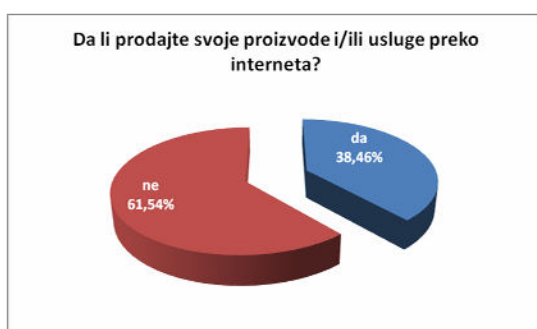
**Grafik 3.**



Grafik 4.

36,92% ugovara poslove putem Interneta.

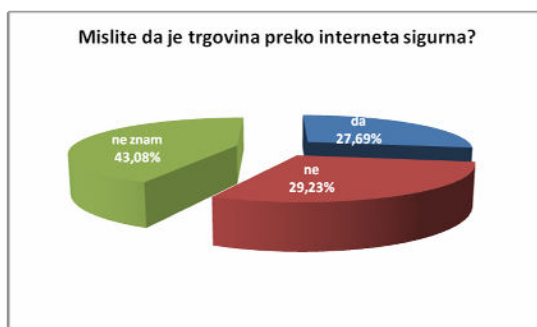
Iznenadujuće je da su čak, 46% kupovali preko Interneta.



Grafik 5.

Iako 73,85% učesnika zna kako se plaća putem Interneta, samo 40% je to i uradilo.

38,46% preduzeća prodaje svoje proizvode i/ili usluge preko Interneta



Grafik 6.

53,85% obavlja plaćanje preko e-bankinga.

Samo 27,69% smatra da je poslovanje preko Interneta bezbedno.

#### 4. Zaključak

- 1) Predstavnici malih i srednjih preduzeća koji su učestvovali u anketi su pokazali veliko interesovanje za obukama iz domena elektronskog poslovanja.

- 2) Njihovo interesovanje je najveće u domenu:
  - ⇒ izrade Internet prezentacija- kvalitet, i u tehničkom i informativnom smislu
  - ⇒ pozicioniranje prezentacije na Internet pretraživačima
  - ⇒ komunikacija putem Interneta - posebno upotreba alata kao što su Skype i Messenger
  - ⇒ virtualne kancelarije u smislu smanjenja troškova
  - ⇒ sigurnost na Internetu
- 3) Primetno je da je fokus učesnika stavljen više na promociju putem Interneta nego na samu trgovinu.
- 4) Manje interesovanje za način implementacije elektronske trgovine tumačimo kao nedostatak veština za uključivanje iste u poslovanje preduzeća.
- 5) Većina učesnika je upoznata sa osnovnim tehničkim karakteristikama ali je evidentan nedostatak kreativnosti u smislu korišćenja tih mogućnosti za unapređenje poslovanja.

Iz navedenog se vidi da je potreban sistemski pristup unapređenju sektora e-poslovanja u MSP-ma.

S obzirom da je ispunjena većina primarnih uslova za razvoj elektronskog poslovanja u Srbiji, naime uklonjen je veći deo barijera koje su kočile isti. Rasprostranjenost i pristupačnost brzog Interneta je sve veća, donet je Zakon o elektronskom potpisu, smanjeni su porezi na računare, započet je rad na Nacionalnoj strategiji za razvoj informacionog društva u kojoj je elektronsko poslovanje prepoznato, kao jedan od prioriteta.

Sve ovo je bilo neophodno, da bi se napravila baza na kojoj će se razvijati elektronsko poslovanje. Iako nedovoljno razvijeno u Srbiji, elektronsko poslovanje počinje da se razvija mnogo bržim tempom nego što je to do sada bio slučaj.

Samo saradnjom i koordinacijom svih elemenata uvođenja elektronskog poslovanja uklonićemo postojeće averzije i nesigurnosti koje su prisutne kod malih i srednjih preduzeća.

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] Kalakota, R. I Robinson, M. (2000). E - poslovanje, University of Maryland, Maryland, USA
- [2] Varagić, D. (2002). Vodič kroz raj i pakao Internet marketinga, Novi Sad, IP
- [3] Paunoševac, M. (2011). Master rad: Elektronska trgovina, Beograd, Univezitet
- [4] Stojanović, I. (2011). Master rad: Elektronska trgovina I kupovina putem Interneta u Srbiji, Beograd, Univerzitet Singidunum
- [5] Ministarstvo ekonomije i regionalnog razvoja u Vladi republike Srbije, [www.merr.gov.rs](http://www.merr.gov.rs)
- [6] Republički zavod za statistiku, [www.stat.gov.rs](http://www.stat.gov.rs), Podaci o upotrebi informacionih I komunikacionih tehnologija 2010.