**9. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE**

**9.2. ODREĐIVANJE POJMA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA**

**Elektroničko poslovanje→**suvremeni oblik organizacije poslovanja, koji podrazumijeva intezivnu primjenu informatičke i posebice internetske tehnologije pri ostvarivanju svih ključnih poslovnih funkcija tvrtke

**Zablude tijekom razvitka elektroničkog poslovanja:**

* sinonim za el. poslovanje je „internetsko poslovanje“
* el. poslovanje je isto što i el. trgovanje
* između realizacije koncepta el. poslovanja i el. javne uprave nema znatnijih razlika

**Javna uprava→**mehanizam kojim država ostvaruje takvu svoju ulogu i funkciju. U razvijenim zemljama teži se ostvarenju elektroničke javne upravi (e-uprava)

**9.3. SEKTORI ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA**

1. sektor proizvođača u nuditelja osnovnih proizvoda interentske infrastrukture
2. sektor nuditelja osnovnih internetskih servisa
3. sektor poduzetnika i trgovaca u okruženju elektroničkog poslovanja
4. sektor posrednika u elektroničkom poslovanju

**9.4. SUDIONICI (AKTERI) U ELEKTRONIČKOM POSLOVANJU**

**Sudionici:**

* tvrtke
* krajnji potrošači
* organi državne uprave

**Poslovni modeli elektroničkog poslovanja:**

* model poslovanja tvrtke s krajnjim potrošačima
* model el. poslovanja među tvrtkama
* model el. poslovanja u kojemu posluju pojedinci međusobno
* model el. poslovanja u kojemu se država i tvrtke iz javnog sektora javljaju kao ponuđači, a privatne tvrtke kao kupci
* model elektroničkog poslovanja u kojemu se država i tvrtke iz javnog sektora javljaju kao kupci dobara i usluga nuđenih od strane privatnih tvrtki

**9.5. NEKE ZNAČAJNIJE PRIMJENE KONCEPTA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA**

**Strategija elektroničkog marketinga (ključne točke):**

* prepoznatljivost tvrtke i njenog Web mjesta
* dinamičnost Web mjesta
* sažetost nuđenih informacija
* primjerenost sadržaja
* financijsko poslovanje
* događanja uživo
* promocija Web mjesta
* suradnja...

**Sredstva pomoći na usluzi posjetiteljima Web mjesta:**

* online služba usluga klijentima i pozivni, tj. kontaktni centar
* unaprijed pripremljeni odgovori na često postavljana pitanja
* sredstva samostalne navigacije klijenata po Web mjestu

**Vertikalni portali ili vortali→**Web mjesta na kojima će se okupljati tvrtke što djeluju u nekoj vertikalnoj industriji na različitim razinama finalizacije gotovih proizvoda

**Personalizirani marketing ili marketing 1:1→**primatelj marketinških poruka stječe dojam da se tvrtka obraća samo njemu ili upravo njemu, što je važno sa stajališta stvaranja međusobnog povjerenja i jačanja sklonosti klijenta za suradnju s tvrtkom

**Elektronička prodaja→**prodaja vlastitih dobara i/ili usluga

**Elektroničko trgovanje→**prodaja dobara i usluga koje je proizveo ili je spreman pružiti neki poslovni subjekt krajnjim kupcima

**Elektronička prodaja vlastitih dobara i usluga:**

**Podjela:**

* elektronička prodaja mekanih (nematerijalnih) dobara
* elektronička prodaja tvrdih (materijalnih) dobara

**Elektronička prodaja mekanih (nematerijalnih) dobara:**

**Mekana dobra→**dobra koja se mogu digitalizirati te prenositi telekomunikacijskom mrežom, npr. tekst, zvuk, slika, videozapis...

-softver može biti besplatan ili se mora plačati; može se naplatiti na dva načina:

* konvencionalnim plačanjem: avansom, virmanom, gotovinskom doznakom...
* elektroničkim plačanjem: putem kreditnih ili debitnih kartica, digitalnog novca...

**Elektronička prodaja (pružanje) usluga:**

**Klasifikacija usluga u dvije temeljne skupine:**

* **djelatne (izvršne) usluge→**moraju imati neki vidljiv, ostvariv učinak na primatelja. Zasad se djelatne usluge pružaju, a zatim i prodaju putem Interneta uglavnom u 4 područja poslovnih aktivnosti:

1. u području informacijske tehnologije i infrastrukture
2. u području turizma, hotelijerstav i ugostiteljstva
3. u području transporta i otpremništva
4. u području osiguranja od šteta

* **intelektualne usluge→**mogu se svrstati u dvije važne kategorije:

1. savjetodavne (konzultanske) usluge→naručuju se i pružaju uglavnom korištenjem www servisa, e-pošte i servisa trenutačne razmjene poruka
2. obrazovne usluge (učenje na daljinu)

**Elektroničko trgovanje:**

**Elektronička maloprodaja→**prvi realiziran i uspješan poslovni model s kojim je i počela era e-poslovanja općenito. Modeli:

* model tradicionalne online prodavaonice
* model virtualne prodavaonice
* model mješovite realno/virtualne prodavaonice
* model elektroničkog distribucijskog centra
* model internetskog trgovačkog centra
* model diskontne prodavaonice

**Elektronička veleprodaja→modeli:**

* model kataloga
* model elektroničke veletržnice
* model robne burze
* model aukcije na veliko

**Online aukcije na malo→**Web mjesto na kojem se susreću ponuda i potražnja, a prodavači i kupci su u pravilu pojedinci, fizičke osobe s razmjerno malom ponudom i potrebama (najpoznatija eBay.com)

**Elektroničko trgovanje kapitalom**

**Razlozi u prilog online investiranju:**

* uštede u vremenu
* komfor
* prikupljanje informacija iz više izvora
* uštede u troškovima provizija
* suradnja s drugim investitorima
* učenje i „jeftino“ stjecanje iskustva

**Online brokeri→**brinu o upravljanju klijentovim portfeljem vrijednosnica, predlažu mu i planiraju buduće burzovne aktivnosti, kupuju, prodaju, daju revizijske usluge...

**Podjela:**

* brokeri koji nude potpunu uslugu
* brokeri s niskim provizijama

**E\*TRADE→**prva prava i najveća elektronička burza. Na njoj mogu poslovati brokerske kuće, profesionalni individualni brokeri i brokeri-amateri

**Elektroničko bankarstvo→**poslovanje banaka zasnovano na primjeni novih tehnologija

**Razvojne faze funkcionalnosti bankarstva:**

1. faza 1 – inicijativa
2. faza 2 – interaktivnost
3. faza 3 – personalizacija
4. faza 4 – virtualizacija

**Fazna evolucija bankarstva→***tradicionalno* bankarstvo se isprva transformira u *daljinsko*, ovo pak u *izravno*, da bi u najnovije vrijeme počelo poprimati oblik *virtualnog*

**Daljinsko bankarstvo→**nudi klijentima mogućnosti obavljanja financijskih transakcija na daljinu, bez fizičke nazočnosti u prostorijama banke (računalni terminali i bankomati)

**Virtualno bankarstvo→**podrazumijeva primjenu Interneta i World Wide Web servisa za obavljanje financijskih transakcija

**Elektroničko plačanje i naknada**

**Načini elektroničkog plačanja:**

* korištenje usluga elektroničkog bankarstva
* korištenje usluga specijaliziranih servisa za elektronička plačanja
* uporaba platežnih kartica
* mikroplaćanja
* digitalni novac

**Učenje na daljinu→**djelotvoran način prikupljanja znanja i usvajanja vještina putem posredovnih infomacija i poduke

**Oblici učenja na daljinu:**

* individualno
* kućno
* korporacijsko
* stručno
* vojno
* administrativno

**Učenje učenika zahtjeva:**

* motivaciju
* planiranje
* sposobnost analiziranja i primjene informacija

**Mobilnost poslovanja→**mogućnost poduzeća da se povezuje i da kontrolira dobavljače, posloven partnere, zaposlenike, imovinu, proizvode, klijente i poslovne operacije s bilo koje lokacije u bilo koje vrijeme

**Pretpostavke pokretne tehnologije:**

* prilagodba primjena e-poslovanja funkcionalnostima pokretnih uređaja
* stvaranje kulture pokretljivosti u poduzeću
* ugradnja glasovnih aplikacija i usluga u portfelje e-poslovanja
* razvoj lokacijski zasnovanih i zavisnih aplikacija i usluga
* još veća pozornost sigurnosnim aspektima poslovanja