



# Akademija tehničko-vaspitačkih strukovnih studija odsek NIŠ

Katedra za Informaciono-komunikacione tehnologije



Predmet: **Elektronsko poslovanje**

Prof. dr Zoran Veličković, dipl. inž. el.

2019/20.

Prof. dr Zoran Veličković, dipl. inž. el.

# Elektronsko poslovanje



---

Forme elektronske trgovine/poslovanja  
(5)

# Sadržaj

## ➤ **FORME E-TRGOVNE**

- Relacije između učesnika u e-poslovanju
- Primeri formi e-poslovanja

## ➤ **B2B - FORMA ELEKTRONSKE TRGOVINE**

- Prodajni model
- Kupovni model
- Primer pristupa B2B sajtovima
- Prednosti virtuelnih organizacija

## ➤ **B2C - FORMA ELEKTRONSKE TRGOVINE**

- On-line prodavnica
- B2C karakteristike
- Integracija B2B i B2C modela turističke agencije

## ➤ **B2E - FORMA ELEKTRONSKE TRGOVINE**

- Elektronsko poslovanja unutar organizacije (intrabusiness)
- Zadovoljstvo zaposlenih!?

## ➤ **C2C - FORMA ELEKTRONSKE TRGOVINE**

## ➤ **C2B FORMA ELEKTRONSKE TRGOVINE**

- Primer sajta, priceline.com

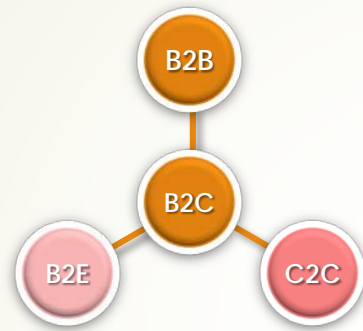
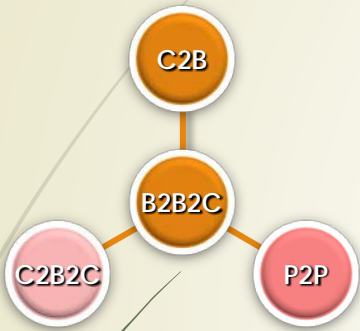
## ➤ **NOVE FORME ELEKTRONSKE TRGOVINE**

- B2B2C
  - Sajt - polovniautomobili.com
- P2P model poslovanja
  - Gnutela protokol

# Forme e-trgovne

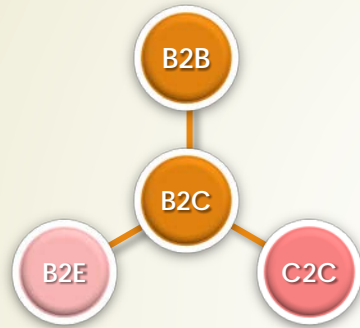
- ▶ **FORMAMA e-TRGOVINE** definišu se (opisuju) **BAZIČNE RELACIJE** između učesnika u e-trgovini, odnosno, e-poslovanju.
- ▶ Da se podsetimo, **POTENCIJALNI UČESNICI** u e-trgovini su:
  - ▶ Organizacije (preduzeća);
  - ▶ Kupci;
  - ▶ Zaposleni;
  - ▶ Država.
- ▶ Evo nekoliko **SKRAĆENICA** koje potiču iz engleskog jezika, a kojima se identifikuju pojedine **FORME**, odnosno, bazične relacije e-poslovanja:
  - ▶ B2B (čita se: bi to bi),
  - ▶ B2C,
  - ▶ C2C,
  - ▶ C2B,
  - ▶ G2C,
  - ▶ B2E,
  - ▶ P2P,
  - ▶ B2B2C,
  - ▶ ...
- ▶ Gde je: **B** - Business, **C** – Customer, **E** – Employer, **G** - Government

# Relacije između učesnika u e-poslovanju



		OD DOBAVLJAČA dobara/usluga		
		Potrošač ili građanin C, G	Organizacija B	Vlada G
KA KORISNIKU dobara/usluga	Potrošač ili građanin C, G	C2C	B2C	G2C
	Organizacija B	C2B	B2B	G2B
	Vlada G	C2G	B2G	G2G

# Primeri formi e-poslovanja

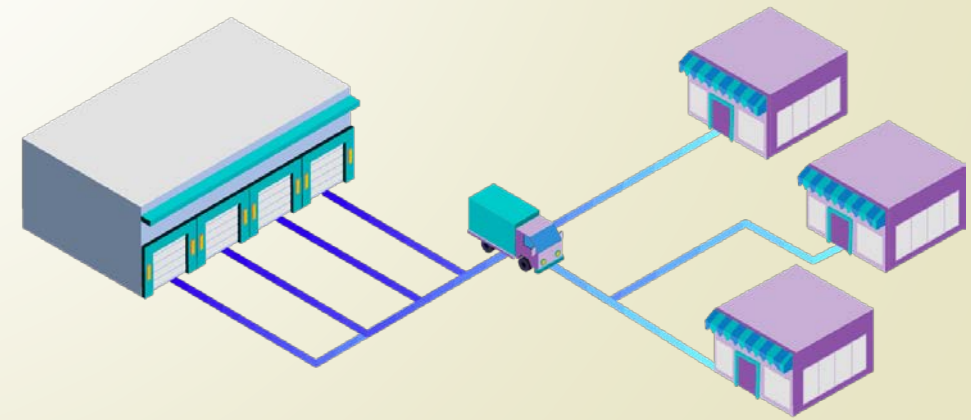


		OD DOBAVLJAČA dobara/usluga		
		Potrošač ili građanin	Organizacija	Vlada
KA KORISNIKU dobara/usluga	Potrošač ili građanin	Oglas na ličnoj Web strani C2C	Reklamiranje na ličnim blogovima, B2C	Elektronsko glasanje G2C
	Organizacija	On-line prodavnica C2B	On-line naručivanja od dobavljača, B2B	Izrada softvera za državne institucije, G2B
	Vlada	Elektronsko naručivanje ličnih dokumenata, C2G	Javne e-nabavke B2G	Razmena podataka između državnih institucija, G2G



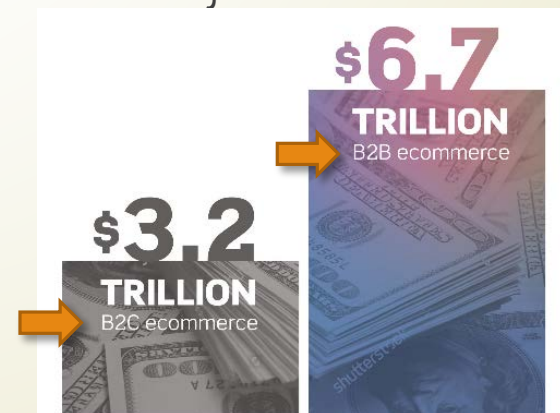
# B2B - forma elektronske trgovine (1)

- ▶ **B2B** (engl. *Business to Business*) je **FORMA ELEKTRONSKE TRGOVINE** koja podrazumeva razmenu roba i usluga **IZMEĐU ORGANIZACIJA** (preduzeća).
- ▶ **B2B FORMA** e-trgovine se obično realizuje **SOFTVERSKIM APLIKACIJOM** koja omogućava organizaciju poslovanja na **NOV NAČIN**.
- ▶ **PREDNOSTI B2B TEHNOLOGIJE:**
  - ▶ **OLAKŠAVAJU** se transakcije pri prodaji roba i usluga **IZMEĐU ORGANIZACIJA**;
  - ▶ Omogućava **INTEGRACIJU LANCA NABAVKE** između organizacija;
  - ▶ **ONLINE** pribavljanje robe i usluga **JEDNE ORGANIZACIJE ZA DRUGU**.
- ▶ **NEDOSTACI PRIMENE B2B TEHNOLOGIJE :**
  - ▶ **PRAVNI ASPEKTI** integracije;
  - ▶ **BEZBEDNOST, FLEKSIBILNOSTI**  
i brzina u **B2B** aplikacijama



## B2B - forma elektronske trgovine (2)

- Od svih prikazanih formi, **B2B** je forma elektronske trgovine koja je **PRVA RAZVIJENA** i **PRIMENJENA** u e-poslovanju.
- Na začetku ove tehnologije, velike kompanije su gradile **JEDINSTVENE ELEKTRONSKE SISTEME** za podršku ovom načinu poslovanja.
- Jedinstveno razvijeni elektronski sistemi su **USTUPANI** poslovnim partnerima **NA KORIŠĆENJE** u cilju automatizacije međusobnih poslovnih relacija.
- **B2B** obuhvata **NAJVEĆI DEO ELEKTRONSKE TRGOVINE** u svetu i pokriva najširi spektar primena.
- Kod **B2B** forme elektronskog poslovanja u osnovi razlikuju se **DVE VRSTE** modela:
  - **PRODAJNI** model i
  - **KUPOVNI** model.





# B2B - Prodajni model

- ▶ **PRODAJNI B2B MODEL** forme e-trgovine je zasnovan na ideji da **JEDNA** organizacija prodaje robu i usluge **MNOGIM DRUGIM** organizacijama.
- ▶ Savremena prodaja drugim organizacijama se najčešće realizuje putem:
  - ▶ **E-KATALOGA** - koji se najčešće realizuje u formi Web portala na kome se mogu pronaći sve informacije o funkcionalnosti i kvalitetu proizvoda;
  - ▶ **AUKCIJE UNAPRED** (engl. *Forward Auctions*) - kada se potencijalnim dobavljačima upućuje **ZAHTEV ZA PONUDOM RFQ** (engl. *Request For Quotation*).
  - ▶ Na ovaj način se dobavljaju samo dobro definisani proizvodi ili usluge. Cene se tokom aukcije unapred obično povećavaju.

# B2B – Kupovni model

- ▶ **KUPOVNI B2B MODEL** e-trgovine se zasniva na ideji da JEDNA ORGANIZACIJA kupuje od MNOGO PRODAVACA, a obavlja se putem:
  1. **AUKCIJE UNAZAD** (engl. *Reverse Auctions*). Prodavci se takmiče da dobiju posao od kupca. Cene se obično **SNIŽAVAJU** jer se prodavci međusobno utrkuju u niskim ponudama.
  2. **UNAPRED ZADATE CENE.**
  3. **GRUPNOM KUPOVINOM.**
  4. **ELEKTRONSKOM PIJACOM** (razmenom), gde se **susreću MNOGI KUPCI i MNOGI PRODAVCI**. Razmenu može organizovati:
    - ▶ Neutralna strana;
    - ▶ Velika kompanija;
    - ▶ Vlasnik i
    - ▶ Konzorcijum.

# Primer pristupa B2B sajtovima

**Panasonic** Dealer shop  
ideas for life

## E-Business Portal

Welcome

Welcome to the new B2B system. Please login using the same login details as the old system.

Login

Username:

Password:

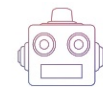
[Forgot your username or password?](#)

WELCOME,  
PLEASE ENTER YOUR INFORMATION

User ID:  Password:

[IMT Sign Up](#) [Log in help](#) [Copyright](#)

For Independents that require access to the B2B Portal please click on the 'Signup' link at the bottom of this page. If you are a Nissan Dealer or Supplier and require access to this Portal please contact your local helpdesk.



WAREHOUSING SOFTWARE



ERP SOFTWARE



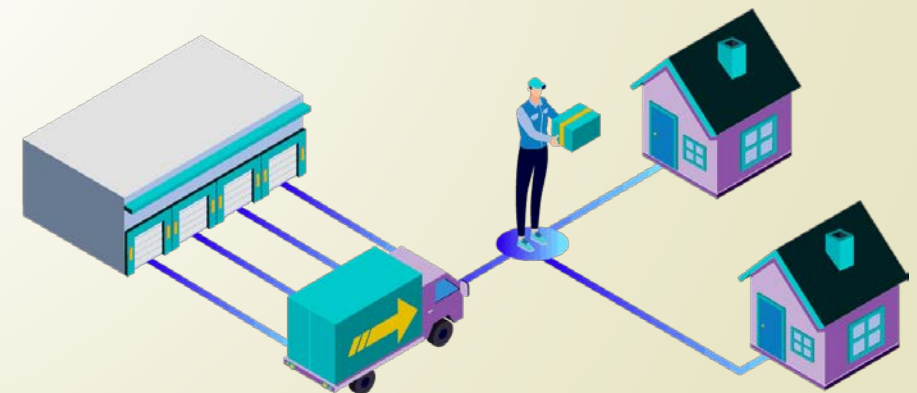
BUSINESS INTELLIGENCE



CRM

# B2C - forma elektronske trgovine (1)

- ▶ **B2C** (engl. *Business to Customer*) je **FORMA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA** koja pruža **DIREKTAN INTERFEJS** između **PREDUZEĆA** (organizacije) i **POTROŠAČA** - krajnjeg kupca.
- ▶ Najčešće se primenjuje pri kupovini **INDIVIDUALNIH POTROŠAČA**.
- ▶ B2C treba svojoj popularnosti zahvaliti činjenici da je **MNOGO JEFTINIJE** otvoriti sajt nego klasičnu prodavnicu!
- ▶ Za preduzeća koja imaju **POSREDNIKE U DISTRIBUCIJI**, reklami i prodaji proizvoda, **B2C NIJE EFIKASAN MODEL**.
- ▶ Realizacija B2C modela je obično **ON-LINE PRODAVNICA** gde kupci, uz korištenje **KREDITNE KARTICE**, mogu **NARUČITI I PLATITI** traženu robu.



# B2C - On-line prodavnica





# B2C karakteristike

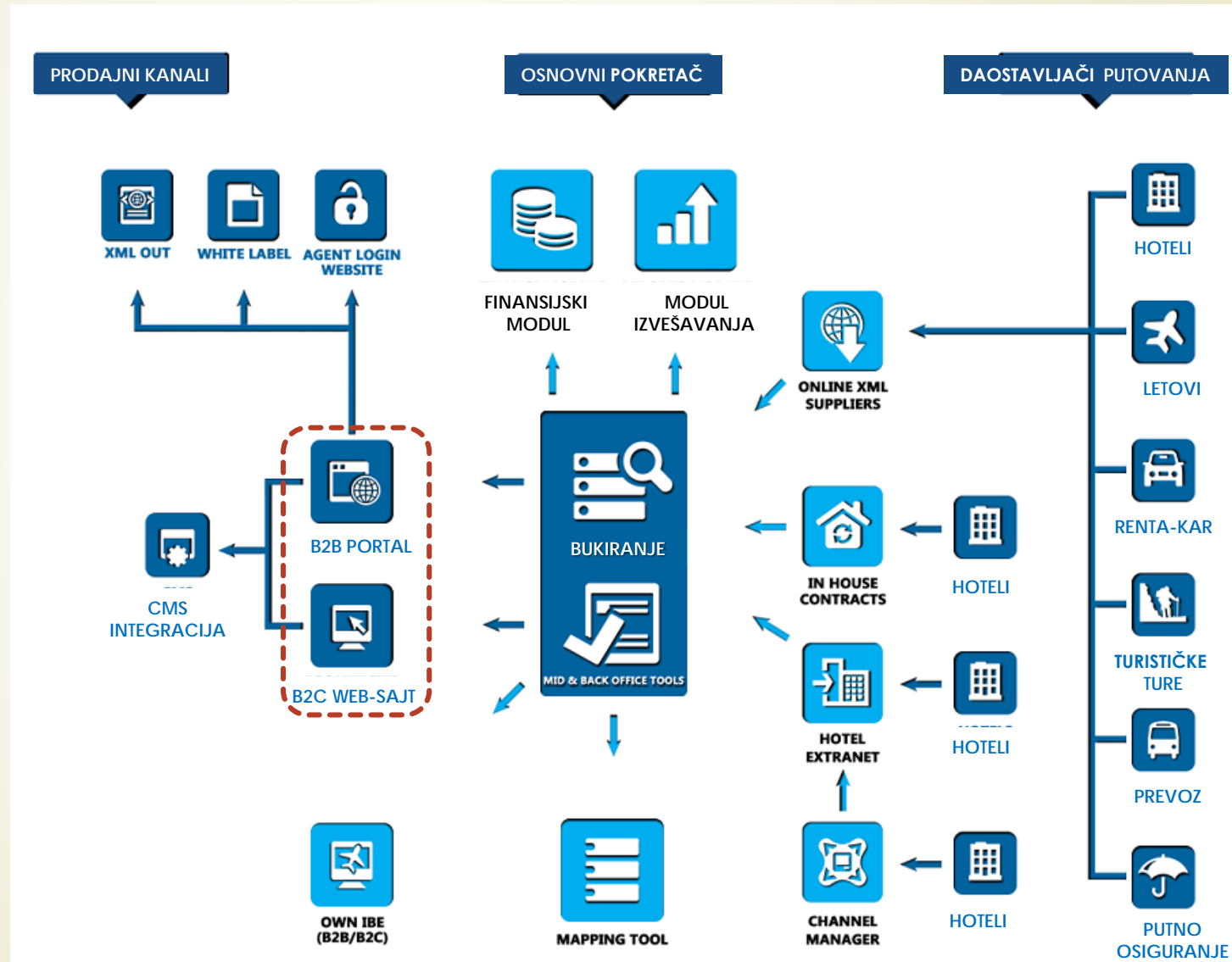
## ► PREDNOSTI SU OČIGLEDNE:

- Štedi se vreme (i kupca i prodavca);
- Nudi se mnogo veći izbor roba i usluga;
- Manje vremena za pretraživanje alternativa.
- Ukidanje posredničkih koraka u lancu vrednosti značajno snižava troškove nabavke i transakcije.

## ► NEDOSTACI B2C MODELA:

- Nerazvijenost transportne i telekomunikacione infrastrukture;
  - Nerazvijena KULTURA KORIŠĆENJA plastičnog novca;
  - Nedovoljna PRAVNA SIGURNOST.
- **B2B ili B2C?** <https://www.youtube.com/watch?v=MngVXcZwApw>

# Integracija B2B i B2C modela turističke agencije



# B2E - forme elektronske trgovine (1)

- ▶ **B2E** – je forma elektronskog poslovanja kojim organizacija pruža servise, informacije i druge proizvode **SVOJIM ZAPOSLENIMA**.
- ▶ Zaposleni **ELEKTRONSKIM PUTEM** naručuju **SREDSTVA I MATERIJAL** koji im je potreban za rad.
- ▶ Zaposleni preko ovog modela kupuju proizvode organizacije:
  - ▶ sa popustom,
  - ▶ povoljnije dobijaju osiguranje,
  - ▶ uzimaju časove obuke.
- ▶ **PRIMERI B2E MODELA SU:**
  - ▶ Online training (online obuke);
  - ▶ Online banking (online bankarstvo).

# Elektronsko poslovanja unutar organizacije (intrabusiness)

- ▶ **INTRABUSINESS E-COMMERCE** uključuje sve organizacione aktivnosti koje obuhvataju razmenu dobara, usluga i informacija **UNUTAR ORGANIZACIJA**. Aktivnosti se mogu se obavljati:
  - ▶ **IZMEĐU** organizacionih jedinica;
  - ▶ **UNUTAR** organizacionih jedinica.
- ▶ Velike organizacije imaju nezavisne jedinice koje **MEĐUSOBNO** jedna drugoj “prodaju” i “kupuju” materijale, proizvode i usluge.
- ▶ Između **ZAPOSLENIH** u **ORGANIZACIJI**
- ▶ Može se realizovati kao **DODATAK WEB-SAJTU** preko kog **ZAPOSLENI** mogu da “**PRODAJU**” i “**KUPUJU**” jedni od drugih.
- ▶ Ova forma je naročito popularno na **UNIVERZITETIMA** na zapadu.

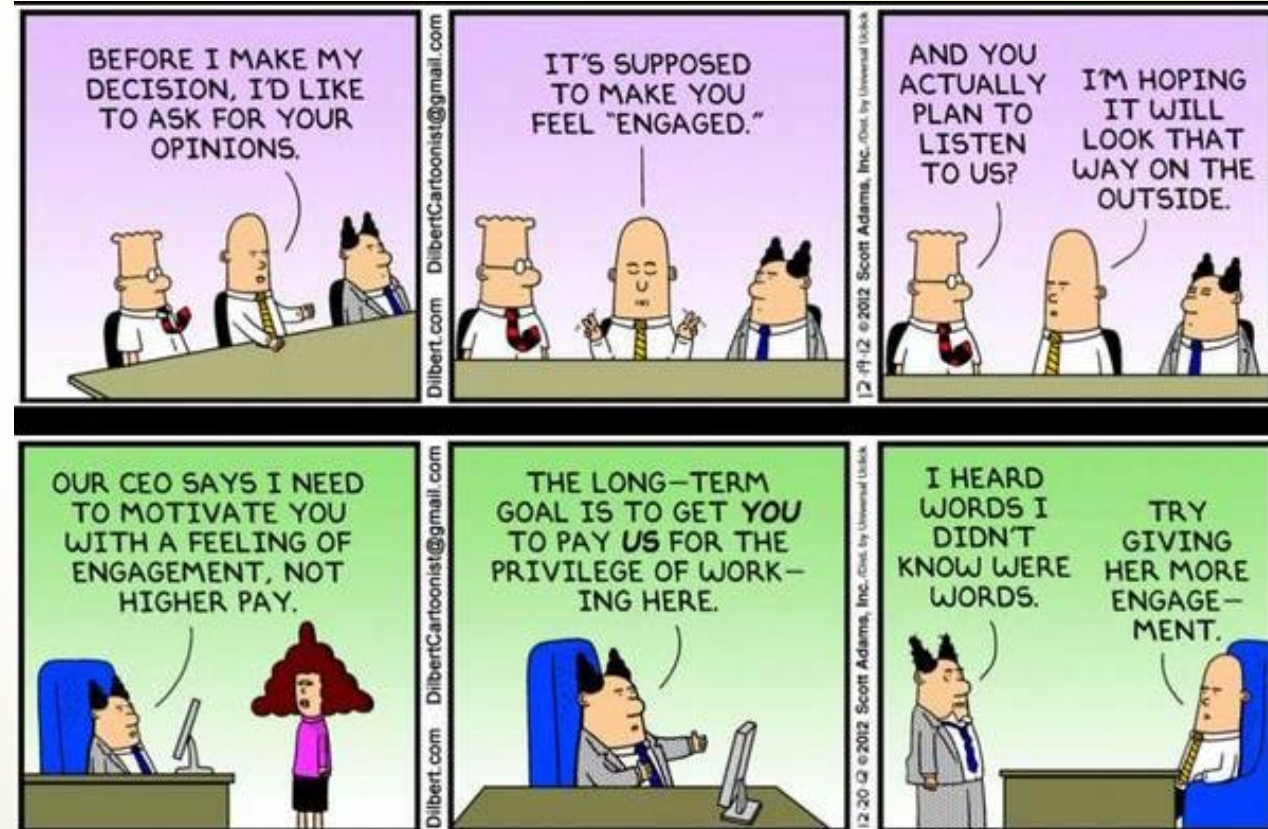


# Zadovoljstvo zaposlenih!?



„Zaposleni su prvi ambasadori i zastupnici brenda. Kada zaposleni veruju u svrhu i vrednosti marke svog poslodavca, osećaju se više angažovanim“

*Stephan Vincent*





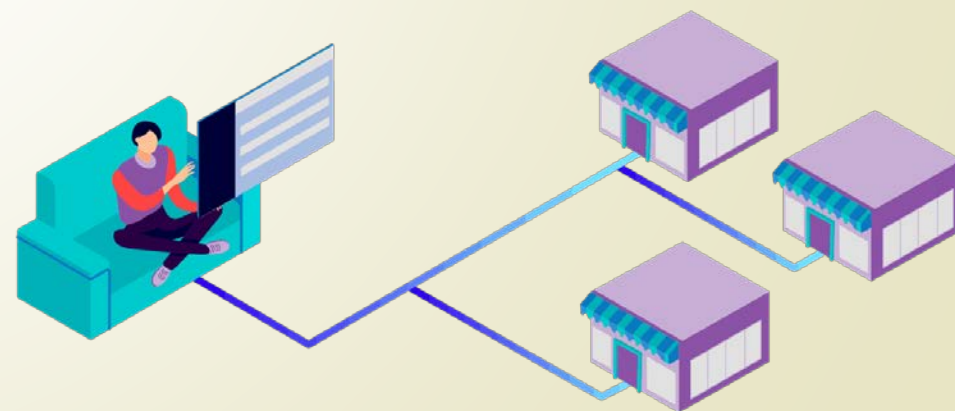
# C2C - forma elektronske trgovine (1)

- ▶ **C2C** (engl. *Consumer to Consumer*) je forma e-poslovanja **IZMEĐU KRAJNJIH KUPACA** kod koje krajnji korisnici prodaju robu drugim krajnjim korisnicima.
- ▶ Potrošači trguju **DIREKTNO** (putem Interneta **BEZ POSREDNIKA**) sa drugim potrošačima.
- ▶ **C2C** je relativno **NOV OBLIK TRGOVINE**.
- ▶ Kompanija koja podržava (organizuje) ove transakcije mora naći neki ne tradicionalni način za **NAPLATU SVOJE USLUGE**.
- ▶ Cena usluge Kompanije koja podržava **C2C** može se ostvariti na sledeće načine:
  - ▶ Malim **PROCENATOM** transakcije;
  - ▶ **ČLANARINOM**;
  - ▶ Cenom **REKLAMIRANJA** ili
  - ▶ Neka **KOMBINACIJA** navedenih oblika.



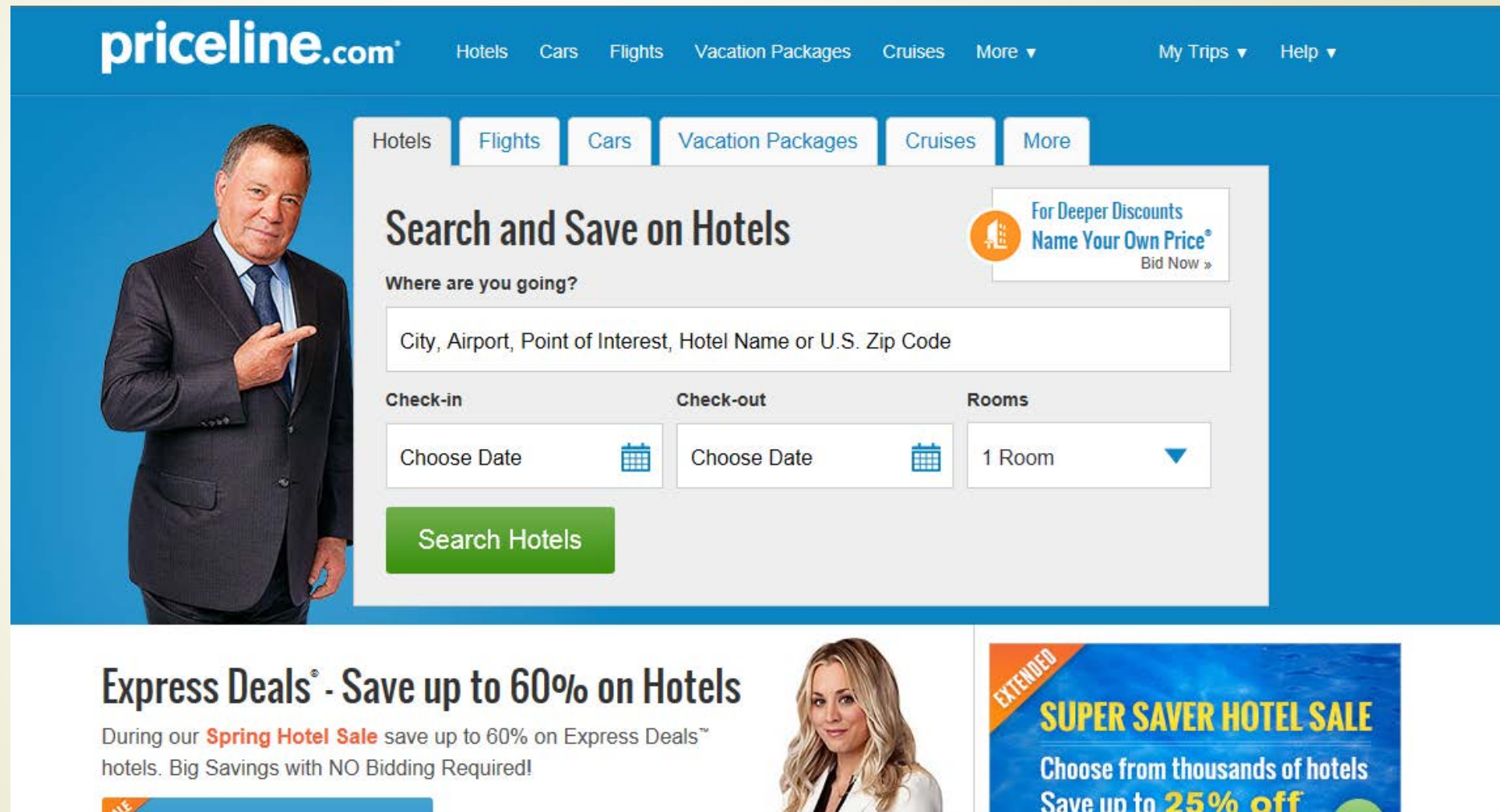
## C2B - forma elektronske trgovine (2)

- ▶ **C2B** (engl. *Consumer to Business*) predstavlja model u kom **POTROŠAČ ZAHTEVA PROIZVOD ILI USLUGU OD PRODAVCA**, tako što postavlja svoj zahtev sa odgovarajućim budžetom, preko Interneta, a prodavci pregledaju zahteve i daju ponude.
- ▶ **C2B** podrazumeva postojanje **POJEDACA** koji koriste Internet kako bi:
  - ▶ **PRODALE** proizvode,
  - ▶ **PRUŽILE** usluge organizacijama,
  - ▶ **TRAŽILA** prodavce koji nude proizvode i usluge koje su njima potrebne.
- ▶ Kod ove forme e-trgovine kupci su **PROAKTIVNI** prema biznisu (pokazuju koliko su spremni da plate neki proizvod).
- ▶ Potrošač zatim **PREGLEDA PONUDE** i **ODABIRA** onu koja mu najviše odgovara.



# C2B Primer sajta, priceline.com

**William Shatner**  
kanadski  
glumac koji je  
stekao slavu u  
ulozi kapetana  
Jamesa  
Tiberiusa Kirka,  
kapetana  
Enterpajza u  
TV-seriji  
**Zvezdane**  
staze.



The screenshot displays the priceline.com website interface. At the top, the priceline.com logo is on the left, and navigation links for Hotels, Cars, Flights, Vacation Packages, Cruises, and More are in the center. On the right, there are links for My Trips and Help. Below the navigation, a search bar is titled "Search and Save on Hotels". To the left of the search bar is a photo of William Shatner. The search bar contains a text input field for "Where are you going?" with placeholder text "City, Airport, Point of Interest, Hotel Name or U.S. Zip Code". Below this are three input fields: "Check-in" and "Check-out" (both with "Choose Date" and a calendar icon) and "Rooms" (with "1 Room" and a dropdown arrow). A green "Search Hotels" button is positioned below the search fields. To the right of the search bar, there is a promotional box for "Name Your Own Price" with a "Bid Now" link. At the bottom of the page, there are two promotional banners. The left one is for "Express Deals - Save up to 60% on Hotels" and the right one is for "SUPER SAVER HOTEL SALE" with "Save up to 25% off".

**priceline.com** Hotels Cars Flights Vacation Packages Cruises More ▼ My Trips ▼ Help ▼

Hotels Flights Cars Vacation Packages Cruises More

**Search and Save on Hotels**

Where are you going?

City, Airport, Point of Interest, Hotel Name or U.S. Zip Code

Check-in Check-out Rooms

Choose Date Choose Date 1 Room

**Search Hotels**

For Deeper Discounts  
**Name Your Own Price**<sup>®</sup>  
Bid Now »

**Express Deals**<sup>®</sup> - Save up to 60% on Hotels

During our **Spring Hotel Sale** save up to 60% on Express Deals<sup>™</sup> hotels. Big Savings with NO Bidding Required!

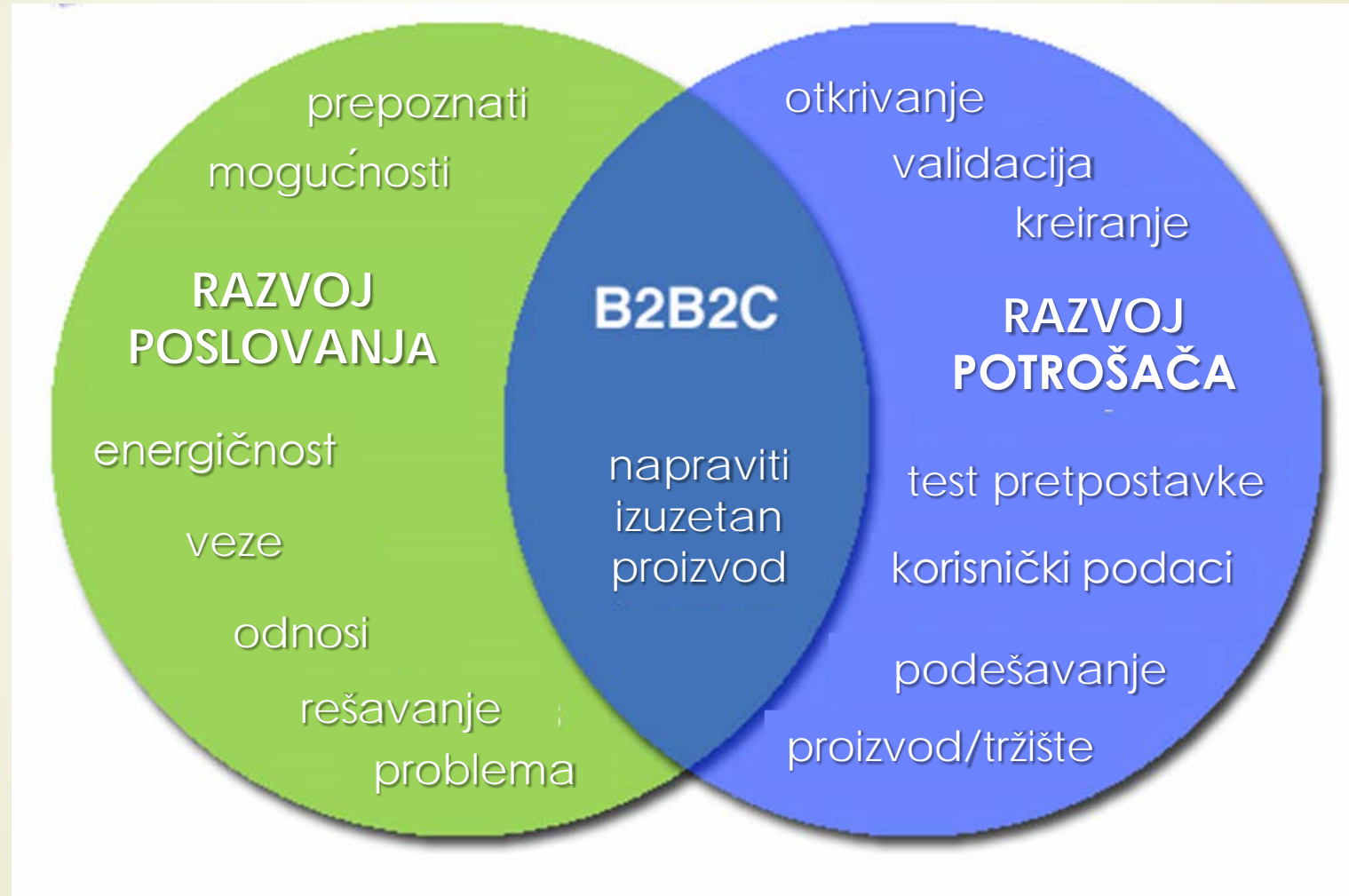
**EXTENDED**  
**SUPER SAVER HOTEL SALE**  
Choose from thousands of hotels  
Save up to **25% off**

# Nove forme elektronske trgovine B2B2C –(1)

- ▶ **B2B2C** (engl. *Business to Business to Consumer*) je način **USKLAĐIVANJA POSLOVANJA SA DRUGIM PREDUZEĆIMA** koja već **imaju POSTOJEĆE ODNOS** sa mnogim potrošačima.
- ▶ **B2B2C** model se zasniva se na korišćenju modela **B2B** koji podržava poslovanje preduzaća po modelu **B2C**.
- ▶ **B2B2C** je **NOVIJI MODEL** elektronske trgovine.
- ▶ Doprinosi uspehu **B2B** i zadovoljava potencijalnu tražnju **B2C**.
- ▶ **B2B2C** obezbeđuje **VEOMA BRZ PUT DO TRŽIŠTA PUTEM POSLOVNOG PARTNERA** koji već ima postojeće klijente koji od njega redovno kupuju.
- ▶ Aplikacija koja povezuje **ONLINE KATALOG** jedne organizacije sa drugim može se smatrati kao **B2B2C** aplikacijom.



## B2B2C - forma elektronske trgovine (2)





# B2B2C - forma elektronske trgovine (3)

- ▶ **C2B2C** (engl. Consumer to Business to Consumer) je **IZVEDENA FORMA** elektronskog poslovanja koja **UKLJUČUJE POTROŠAČE** sprovodeći transakciju sa **OSTALIM POTROŠAČIMA** koristeći **ONLINE PREDUZEĆE** kao **POSREDNIKA**.
- ▶ **C2B2C** je takođe **NOVIJA FORMA** elektronskog poslovanja.
- ▶ To je primer istovremene prodaje novih i polovnih automobila
  - ▶ Katalog i prodaja, **NOVIH I POLOVNIH** automobila,
  - ▶ Kao i prodaja **POLOVNIH AUTOMOBILA** između korisnika sajta.
    - ▶ Primer **C2B2C** aplikacije - [www.autotrader.com](http://www.autotrader.com).
    - ▶ Primer domaće **C2B2C** aplikacije - <https://www.polovniautomobili.com/>.



# Model poslovanja P2P (1)

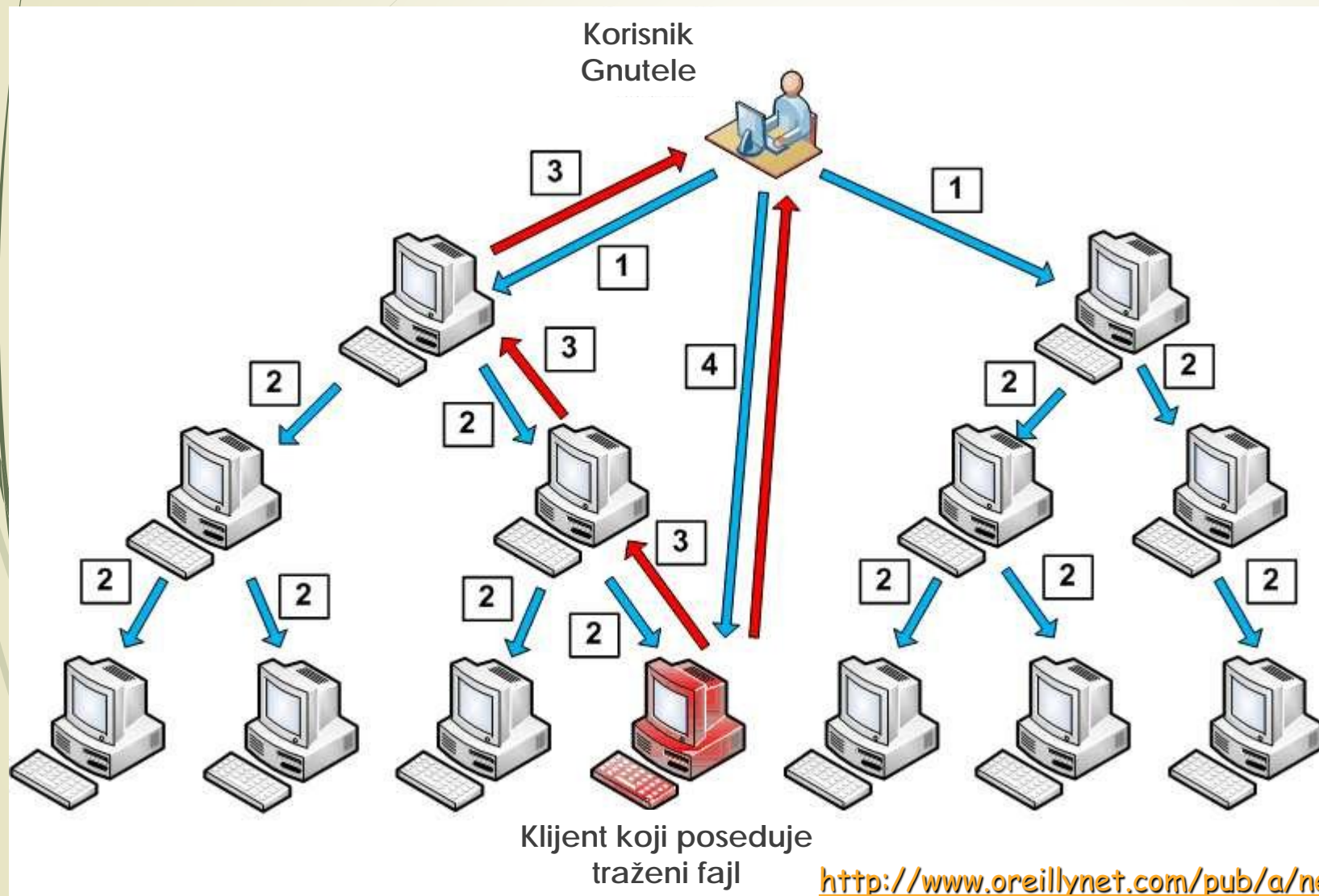
- ▶ **P2P** (engl. *Peer to Peer*) je model e-poslovanja koji omogućava razmenu fajlova i računaskih resursa **DIREKTNO**, **BEZ POSREDNIKA** ili **CENTRALNOG WEB SERVERA**.
- ▶ Na sličan način kao kod C2C modela **POVEZUJE KORISNIKE** omogućavajući **DELJENJE RESURSA - ZAJEDNIČKIH FAJLOVA BEZ SERVERA**.
- ▶ Osnovna ideja kod ovog modela je da se digitalni sadržaji ponude **SVIM KORISNICIMA** Weba.
- ▶ Primer softvera koji omogućava pomenuto je **Grooventworks, Gnutella, Napster, ...**

## Model poslovanja P2P (2)

- ▶ P2P je tehnologija razvijena za **DIREKTNU RAZMENU PODATAKA** između korisnika putem Interneta kao mreže.
- ▶ Uz odgovarajući softver, **P2P** klijenti mogu kreirati fajlove na svojim hard-diskovima, a po konektovanju na **P2P SERVIS** mogu **LOCIRATI I RAZMENITI** željeni podatak.
- ▶ Svaki **PEER RAČUNAR** rezerviše deo svojih resursa (procesor, HDD memorija, propusni opseg mreže) kojima ostali P2P računari **MOGU DIREKTNO PRISTUPITI**.
- ▶ Na ovaj način se **IZBEGAVA** povezivanje **PREKO SERVERA**.
- ▶ **P2P** računari su i **SNABDEVAČI** i **POTROŠAČI** resursa, za razliku od klasičnog KLIJENT-SERVER MODELA gde serveri samo **SNABDEVAJU**, a klijenti **KORISTE** resurse!



# P2P Gnutela protokol



- Nema centralne baze podataka koja vodi evidenciju raspoloživih fajlova na Gnutela mreži.
- Umesto toga, svi računari na mreži jedni drugima dostavljaju informaciju o raspoloživim fajlovima korišćenjem **DISTRIBUIRANOG UPITA.**