

Uvod u elektronsko poslovanje

Elektronsko poslovanje 2024/25

Predavanje 1

- 
-
- Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) označava upotrebu digitalnih tehnologija i interneta za obavljanje poslovnih aktivnosti. To uključuje prodaju proizvoda i usluga, razmenu informacija, upravljanje lancem snabdevanja, marketing i druge poslovne procese koji koriste elektronske platforme.

Definicija i osnovni pojmovi

- ✓ **Elektronsko poslovanje (E-Business)** – Širok pojam koji obuhvata sve poslovne aktivnosti koje se obavljaju putem digitalnih tehnologija i interneta.
- ✓ **Elektronska trgovina (E-Commerce)** – Podskup e-poslovanja koji se odnosi na kupovinu i prodaju proizvoda i usluga putem interneta.
- ✓ **Digitalna transformacija** – Proces prilagođavanja tradicionalnih poslovnih modela modernim digitalnim tehnologijama.
- ✓ **Online platforme** – Web-sajtovi, mobilne aplikacije i e-marketplaces koji omogućavaju poslovne transakcije (npr. Amazon, eBay, Shopify).
- ✓ **Plaćanja na internetu** – Sistemi za online transakcije, uključujući platne kartice, digitalne novčanike (PayPal, Google Pay) i kriptovalute.
- ✓ **Sigurnost e-poslovanja** – Tehnologije i metode zaštite podataka i transakcija, uključujući šifrovanje i digitalne sertifikate.

Prednosti i izazovi e-poslovanja

Prednosti

- ✓ **Dostupnost 24/7** – Online prodavnice i platforme omogućavaju kupcima pristup uslugama i proizvodima u bilo koje vreme.
- ✓ **Širenje na globalno tržište** – Preduzeća mogu lako proširiti svoje poslovanje van lokalnih granica.
- ✓ **Smanjenje operativnih troškova** – Digitalne tehnologije smanjuju potrebu za fizičkim prostorima i optimizuju troškove poslovanja.
- ✓ **Brže poslovne transakcije** – Automatizovani procesi smanjuju vreme potrebno za izvršenje transakcija.
- ✓ **Personalizacija korisničkog iskustva** – Upotreba AI i analitike omogućava prilagođene ponude i marketinške strategije.

Izazovi e-poslovanja:

- ⚠ **Bezbednost i privatnost podataka** – Rizici sajber napada, krađe identiteta i curenja podataka.
- ⚠ **Pravna i regulatorna ograničenja** – Različiti zakoni o elektronskoj trgovini i zaštiti podataka u različitim zemljama.
- ⚠ **Zavisnost od tehnologije** – Problemi sa internet konekcijom ili tehničkim kvarovima mogu uticati na poslovanje.
- ⚠ **Konkurencija i tržišna zasićenost** – Veliki broj e-trgovaca otežava izdvajanje na tržištu.
- ⚠ **Poverenje kupaca** – Nove ili nepoznate platforme mogu imati problema sa izgradnjom reputacije i lojalnosti korisnika.

Istorijski razvoj i trendovi

-  **1960-e** – Pojava prvih elektronskih transakcija putem elektronske razmene podataka (EDI).
-  **1990-e** – Uspon interneta i prve online prodavnice (Amazon 1994, eBay 1995).
-  **2000-e** – Razvoj digitalnih plaćanja (PayPal), mobilne trgovine i društvenih mreža.
-  **2010-e** – Integracija veštačke inteligencije, chatbota i personalizacije korisničkog iskustva.
-  **2020-e i budućnost** – Automatizacija poslovnih procesa, upotreba blockchaina, Internet of Things (IoT) i metaverzuma u e-trgov

Trendovi u elektronskom poslovanju

1. Veštačka inteligencija (AI) i automatizacija

✓ **Personalizacija kupovine** – AI algoritmi analiziraju ponašanje korisnika i nude personalizovane proizvode i preporuke.

✓ **Chatbotovi i virtuelni asistenti** – Automatski odgovaraju na upite kupaca, poboljšavaju korisničku podršku i povećavaju prodaju.

✓ **AI u analitici i donošenju odluka** – Omogućava predikciju tržišnih trendova, optimizaciju cena i upravljanje zalihama.

Primer: Amazon koristi AI za preporuke proizvoda na osnovu prethodnih kupovina i pretraga korisnika.

2. Mobilna e-trgovina (M- commerce)

-  **Povećana upotreba mobilnih aplikacija** – Kupci sve više koriste mobilne telefone za online kupovinu.
-  **Mobilna plaćanja** – Apple Pay, Google Pay i kriptovalute omogućavaju brže i sigurnije transakcije.
-  **PWA (Progressive Web Apps)** – Omogućavaju korisnicima da pristupe e-trgovini bez potrebe za preuzimanjem aplikacija.
- Statistika; Oko 70% online kupovina dolazi sa mobilnih uređaja.

3. Glasovna pretraga i kupovina

✓ Upotreba glasovnih asistenata – Siri, Alexa i Google Assistant omogućavaju kupovinu putem glasovnih komandi.

✓ SEO optimizacija za glasovnu pretragu – Preduzeća prilagođavaju svoje sajtove za fraze koje se izgovaraju u razgovornom tonu.

Primer: Kupovina putem Amazon Alexa omogućava korisnicima da naruče proizvode samo glasovnom komandom.

Blockchain i kriptovalute u e- poslovanju

-  **Sigurne i decentralizovane transakcije** – Blockchain omogućava transparentnost i zaštitu podataka.
-  **Plaćanje kriptovalutama** – Sve više kompanija prihvata Bitcoin, Ethereum i druge digitalne valute.
-  **Pametni ugovori (Smart Contracts)** – Automatski izvršavaju poslovne transakcije bez posrednika.
- Primer: Shopify omogućava prodavcima da prihvataju plaćanja u kriptovalutama.

Održivost i etičko e- poslovanje

- ✓ **Eko-friendly pakovanja i dostava** – Kompanije smanjuju plastičnu ambalažu i optimizuju transport radi smanjenja emisija CO₂.
- ✓ **Cirkularna ekonomija** – Rast tržišta polovnih i recikliranih proizvoda.
- ✓ **Transparentnost u poslovanju** – Kupci očekuju da brendovi objavljuju informacije o poreklu proizvoda i uslovima proizvodnje.

Održivost i etičko e- poslovanje

- ✓ **Eko-friendly pakovanja i dostava** – Kompanije smanjuju plastičnu ambalažu i optimizuju transport radi smanjenja emisija CO₂.
- ✓ **Cirkularna ekonomija** – Rast tržišta polovnih i recikliranih proizvoda.
- ✓ **Transparentnost u poslovanju** – Kupci očekuju da brendovi objavljuju informacije o poreklu proizvoda i uslovima proizvodnje.

Održivost i etičko e- poslovanje

- ✓ **Eko-friendly pakovanja i dostava** – Kompanije smanjuju plastičnu ambalažu i optimizuju transport radi smanjenja emisija CO₂.
- ✓ **Cirkularna ekonomija** – Rast tržišta polovnih i recikliranih proizvoda.
- ✓ **Transparentnost u poslovanju** – Kupci očekuju da brendovi objavljuju informacije o poreklu proizvoda i uslovima proizvodnje.

6. Omnichannel strategija

✓ **Povezivanje online i offline prodaje** – Integracija fizičkih prodavnica, web-shopova i mobilnih aplikacija.

✓ **Click & Collect model** – Kupci naručuju online i preuzimaju proizvode u prodavnicama.

✓ **Dosledno korisničko iskustvo** – Kupci dobijaju iste informacije i ponude na svim kanalima.

Primer: IKEA omogućava korisnicima da skeniraju proizvode u radnji i kupuju ih kasnije online.

7. Brza i fleksibilna dostava

✓ **Ekspresna i istog dana dostava** – Kompanije nude sve brže isporuke zahvaljujući AI optimizaciji ruta.

✓ **Automatizovana dostava dronovima i robotima** – Testiraju se sistemi bespilotnih letelica za brzu isporuku.

✓ **Prenumeracije za dostavu (Subscription models)** – Mnogi brendovi nude mesečne pretplate za redovnu isporuku proizvoda.

Primer: Amazon Prime nudi dostavu u roku od 24 sata za pretplaćene korisnike.

Personalizacija korisničkog iskustva

✓ **Upotreba podataka za prilagođene ponude** – AI analizira ponašanje kupaca i nudi relevantne proizvode.

✓ **Dinamične cene** – Cene se prilagođavaju na osnovu potražnje, lokacije i profila kupca.

✓ **Lojalti programi** – Brendovi koriste gamifikaciju i nagrade za zadržavanje kupaca.

Primer: Netflix koristi personalizovane preporuke sadržaja zasnovane na preferencijama korisnika.

Regulativa i zaštita podataka

✓ **GDPR i zakonodavstvo o privatnosti** – Stroža pravila o obradi podataka korisnika.

✓ **Kraj kolačića trećih strana** – Google i drugi pretraživači ukidaju praćenje korisnika putem kolačića.

✓ **Povećana transparentnost** – Potrošači zahtevaju bolju kontrolu nad svojim podacima.

Primer: Apple je uveo opcije za ograničavanje praćenja aplikacija, što je promenilo digitalni

Pitanja?
