



slovenija
magyarország
hrvatska

Materijali za seminar

E-POSLOVANJE

Internacionalizacija prekograničnog poduzetništva (ICE)

Davorin Canjuga

**Samostalni konzultant za informatiku
VITED informatički konzalting, Varaždin
www.vited.com**

**Projekt sufinancira EU.
Za sadržaj ovog dokumenta isključivo je odgovorna Varaždinska županija i nužno ne
predstavlja mišljenje i stajalište EU.**



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Program seminara:

- Uvod u e-poslovanje
- Trendovi u e-poslovanju
- Područja primjene e-poslovanja
- Primjeri e-poslovanja
- Mogućnosti e-poslovanja u vašem poduzeću



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

1. Uvod u e-poslovanje

Elektroničko poslovanje ili E-business (engl.) sustav je izvršavanja elemenata poslovnih aktivnosti ekonomskog procesa elektroničkim putem.

Njegova su obilježja:

- uporaba Interneta kao medija,
- globalno mrežno povezivanje,
- proces suradnje (kolaboracija),
- udruživanje poduzeća (integracija).

Elektroničko poslovanje omogućuje:

- povezivanje dobavljača,
- brzu, trenutnu razmjenu informacija,
- integriranje svih procesa unutar lanca vrijednosti,
- snižavanje troškova poslovanja i cijena proizvoda.

Prednosti e-poslovanja su:

- smanjeni troškovi vezani za upite kupaca,
- prošireno tržište,
- lako proširivanje prodajnog asortimana,
- dostupnost 24 sata svaki dan, praktičnost i prilagodljivost,
- manji troškovi transakcija.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Ograničenja e-poslovanja su:

- kulturološke razlike (kupci su iz različitih dijelova svijeta),
- zakonska poteškoće (valjanost elektroničkog potpisa),
- nisu svi proizvodi prikladni za e-trgovinu (npr. lako kvarljivi),
- strah od prijevara na Internetu.

Ne očekujte odmah veliki uspjeh ako ste primijenili e-poslovanje (npr. poznata hrvatska knjižara trenutno ostvaruje samo 5% prometa preko interneta a ostalih 95% preko vlastitih prodavaonica)

e-Poslovanje > e-Trgovina.

Pojmovi elektroničko poslovanje (e-business) i elektronička trgovina (e-commerce) nisu sinonimi. Naime, e-poslovanja obuhvaća sve vrste poslovanje preko Interneta, dok je e-trgovina njegov dio koji uključuje prodaju i kupnju proizvoda i usluga putem Interneta.

Faze razvoja e-poslovanja:

- 1) prisutnost na Internetu preko web stranice,
- 2) e-trgovanje,
- 3) e-poslovanje.

Zašto ne smijemo ignorirati Internet i e-poslovanje?

1. Zbog promjene ponašanja potrošača:

- Potrošači se preko Interneta dobro informiraju o karakteristikama proizvoda, cijenama kod konkurencije, zadovoljstvu kupaca koji su već



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

taj proizvod kupili (na različitim forumima).

- Potrošači žele kupovati kada to njima odgovara (bilo kada unutar 24 sata, bilo koji dan).
- Potrošači su sve sigurniji u kupovinu robe preko Interneta.
- Postoji kategorije potrošača koje više vremena provode na Internetu nego uz televiziju (teenageri).

2. Zbog promjene profila potrošača:

- U SAD sada je veći broj žena nego muškaraca koje kupuju on-line.
- Prosječna dob korisnika Interneta se povećava (sve više ljudi je srednje i starije dobi).
- Stupanj obrazovanja se smanjuje a njihova potrošnja raste.
- Nestaje razlike između profila on-line i off-line potrošača.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

GfK istraživanje

Analiza prepreka za elektroničko poslovanje u poduzećima

Kvalitativno istraživanje

GfK – Centar za istraživanje tržišta

Naručitelj: Središnji državni ured za e-Hrvatsku

svibanj, 2006.

Zaključci istraživanja:

- Pozitivan stav prema elektroničkom poslovanju.
- Poželjno jer značajno ubrzava procese i smanjuje troškove.
- Ispitanici imaju iskustva sa elektroničkim poslovanjem (Internet bankarstvo, on-line oglašavanje, on-line narudžbe, javne usluge).
- Zadovoljni su efektima i smatraju ga važnim za poslovanje poduzeća.
- Neka poduzeća nisu zadovoljna efektima on-line oglašavanja i prodaje jer tek manji dio njihovog ciljanog tržišta koristi Internet poslovanje.
- Potencijali elektroničkog poslovanja nisu dovoljno iskorišteni, osobito u području javnih usluga.

U području poslovanja sa kupcima i poslovnim partnerima (B2C Business-to-Customer, B2B Business-to-Business) (on-line oglašavanje, on-line kupovina, on-line prodaja, elektroničko potpisivanje ugovora) glavne prepreke su:

- Preferiranje osobne komunikacije (lakša i efikasnija prodaja, potreba za procjenom kvalitete poslovnog partnera, proizvodi neprimjereni on-line prodaji).



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

- Nedovoljna prihvaćenost elektroničkog poslovanja u okruženju (među kupcima, poslovnim partnerima pa i državnim institucijama).
- Nedovoljna educiranost i nepovjerenje kod zaposlenika u pogledu elektroničke tehnologije (otpor prema novoj tehnologiji, strah od gubitka radnih mjesta, nedostatak inicijative).
- Nedovoljna informiranost o nacionalnim standardima i zakonskoj regulativi za elektroničko poslovanje.

U području on-line javnih usluga (B2G Business-to-Government) (usluge FINA-e, Porezne uprave, Carinske uprave, Državnog zavoda za statistiku, Hrvatskog zavoda za zaštitu okoliša, Ureda za javnu nabavu) najvažnije prepreke za korištenje e-poslovanja su:

- nedovoljna informiranost o mogućnosti korištenja,
- nejasne i komplicirane upute za korištenje,
- nepovjerenje u sigurnost podataka poslanih Internetom.

Anketirana poduzeća kao prioritetne usluge ističu usluge FINA-e (REGOS, SPL obrasci, statistički izvještaji, boniteti) i Porezne uprave (ePDV).



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

2. Trendovi u e-poslovanju

Trendovi koji upravljaju e-poslovanjem (R.Kalakota i M.Robins: e-Poslovanje 2.0)

| Kategorija trenda | Trend |
|--------------------|--|
| Kupac | 1. Brži servis 2. Samoposluživanje 3. Veći izbor proizvoda 4. Integrirana rješenja |
| E-samoposluživanje | 5. Integrirana prodaja i servis 6. Glatka podrška 7. Fleksibilno ispunjavanje narudžbi i za kupca pogodno pružanje usluga 8. Povećana preglednost procesa |
| Organizacija | 9. Premještanje poslovanja u vanjsko okruženje 10. Proizvodnja po ugovoru 11. Virtualna distribucija |
| Zaposlenik | 12. Vrbovanje najboljih i najpametnijih 13. Zadržavanje talentiranih zaposlenika |



This project is co-funded by the European Union
Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County
Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Tehnologija za poslovanje poduzeća

14. Integrirane aplikacije za poslovanje poduzeća

15. Integracija većeg broja kanala

16. Posredničke aplikacije između starog i novog softvera i strojne opreme

Opća tehnologija

17. Bežične Web aplikacije

18. Pokretni uređaji za obradu i razmjenu informacija

19. Konvergencija sastavnica infrastrukture

20. Pružatelji aplikacijskih servisa

1. Brži servis

Kupac želi brzinu usluge zato smanjite broj koraka koji su potrebni za opsluživanje kupaca.

2. Samoposluživanje

Samoposluživanje omogućava kupcu da odabere proizvod, naruči i plati bez da treba koga pitati. Internet stranica preko koje se to radi treba biti jednostavna za korištenje, mora se brzo učitavati, na stranici treba biti samo popis proizvoda koji su dostupni ili (postoje na zalihima ili se mogu brzo nabaviti).



This project is co-funded by the European Union

Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: +385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

3. Veći izbor proizvoda

Ni jedan trgovački lanac ne može imati toliko široki asortiman proizvoda koliko ih može imati jedna tvrtka koja prodaje preko Interneta. Ne postoji ograničenje zbog veličine polica ili veličine skladišta. Troškovi proširenja kapaciteta trgovine su vrlo visoki dok su kod on-line prodaje minimalni (unos novih artikala u katalog, osiguranje skladišta kod novih dobavljača ili distributera).

4. Integrirana rješenja

Kupci žele kupovati različite proizvode na jednom mjestu. To im omogućavaju integrirana rješenja koja omogućavaju proces odlučivanja na kupnju lakšim.

5. Integrirana prodaja i servis

Da bi se zadržala razina zadržavanja kupaca, tvrtke razvijaju odnose s kupcima i njima upravljaju pomoću bolje integracije prodaje i usluga pomoću nove tehnologije.

6. Glatka podrška

Integrirana aplikacija za podršku usluga kupcima mora rješavati čitav sklop kupčevih odnosa s tvrtkom (kupac sve riješi na jednom mjestu). Ne postaviti rješenja po odjelima koji su zaduženi svaki za svoj proces. (Kupac mora preskakati po izbornicima aplikacije da bi ostvario svoju uslugu).

7. Fleksibilno ispunjavanje narudžbi i za kupca pogodno pružanje usluga

Sustav ovisno o lokaciji kupca raspodjeljuje narudžbe po različitim dostavljačima, upravljanje opskrbnim lancem, maksimalna uslužnost prema kupcu.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

8. Povećana preglednost procesa

Davanje kupcima točne i pravovremene informacije o statusu narudžbe, cijenama i dostupnosti proizvoda.

9. Premještanje poslovanja u vanjsko okruženje

Premještanje poslovnih procesa (BPO Business process outsourcing) je prepuštanje jednog ili više poslovnih procesa (funkcija) vanjskom partneru s ciljem unapređenja cjelokupnih poslovnih rezultata.

10. Proizvodnja po ugovoru

Tvrtka koja je nositelj branda ne bavi se više proizvodnjom i nju prepušta drugima. Za sebe zadržava razvoj novih proizvoda, marketing i prodaju.

11. Virtualna distribucija

Nastaju tvrtke – posrednici koje na svojom Web tehnologijom povezuju kupce i dobavljače, te nude najširi asortiman proizvoda. Te tvrtke primaju narudžbe i prosljeđuju ih proizvođačima.

12. Vrbovanje najboljih i najpametnijih

Nastoje se u pronaći najbolji zaposlenici za realizaciju e-poslovanja.

13. Zadržavanje talentiranih zaposlenika

Pomoću boljeg poticanja i nagrađivanja, zasluženim promaknućima, boljoj motivaciji nastoje se zadržati najbolji zaposlenici u firmama koje se bave e-poslovanjem.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

14. Integrirane aplikacije za poslovanje poduzeća

Pojedine poslovne funkcije u poduzeću moraju i aplikacije inf. sustava koje ih podržavaju moraju biti čvrsto povezane s drugim procesima koji ih okružuju.

15. Integracija većeg broja kanala

Osiguranje visokokvalitetnog servisa putem svih medija kojim se servisni kanali služe (Internet, telefon, bežična komunikacija i drugo). Omogućavanje dostupa do informacija kupcu bilo gdje i bilo kada.

16. Posredničke aplikacije između starog i novog softvera i strojne opreme

Nastaju i posebne posredničke aplikacije (middleware) koje povezuju nove aplikacije nastale za pokrivanje e-poslovanja s postojećim aplikacijama inf. sustava.

17. Bežične Web aplikacije

M-trgovanje (mobilno trgovanje). Pojavljuju se trendovi: sve veće vrzine pristupa Internetu, nastanak novih integriranih uređaja koji omogućavaju telefoniranje i pretraživanje Interneta, bežične privatne mreže.

18. Pokretni uređaji za obradu i razmjenu informacija

Nastaju novi uređaji (prenosiva ručna računala i informacijski uređaji).

19. Konvergencija sastavnica infrastrukture

Povezivanje i integriranje različite infrastrukture (glas, podaci, video). Spajanje telefonskih, kablovskih i Internet servisa u jedinstvenu mrežu.



This project is co-funded by the European Union
Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County
Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: +385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

20. Pružatelji aplikacijskih servisa

Softver postaje i usluga koja se može iznajmiti. Velike softverske kuće rade verzije programa kojima se može pristupiti preko interneta. Te aplikacije se ne kupuju već iznajmljuju. Ne trebate niti imati svoj server za podatke. (To već postoji i u Hrvatskoj npr. N-lab ERP sustav, programi za knjigovodstvene servise preko interneta).

3. Područja primjene e-poslovanja

Osnovna primjena: vlastite Internet stranice, elektronička pošta (e-mail).

Nadogradnja: prodaja, marketing, nabava, CRM, B2B, B2C, B2G.

Elektronička pošta

Uz domenu za Internet stranicu zakupite i prostor za elektroničku poštu unutar te domene.

Poslovnije djeluje Vaša poslovna adresa u obliku:

ime.prezime@poduzece.hr ili ime.prezime@poduzece.com

nego kada koristite neku besplatnu domenu za elektroničku poštu npr.

ime.prezime@gmail.com, poduzece@yahoo.com ili poduzece@vz.t-com.hr



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Internet stranice

Danas vrijedi "ako nisi na Internetu, onda te nema"! Svaki ozbiljan poslovni subjekt mora imati vlastitu Internet stranicu. On je Vaš izlog otvoren čitavom svijetu 24 sata svaki dan. Vaša stranica predstavlja Vas i Vašu tvrtku, te će mnogi klijenti prvo mišljenje formirati upravo posjetom Internet stranice.

Mislite na dizajn stranice, sadržaj, lakoću kretanja, ažurnost. Stavite opis svojih proizvoda i usluga, navedite kontakt podatke (brojeve telefona, telefaksa, e-mail, adresu) porezni broj ako ste poduzeće, plan lokacije gdje Vas se može naći. Stavite i linkove na druge Internet stranice koje su vezane na Vaše poslovanje – to će Vam dići „ranking“ tj. povisiti mjesto na rang-listi rezultata pretraživača.

Ne koristite uvodne animacije, ili sliku na kojoj treba još jednom kliknuti da se otvori stranica. Sve to odbija posjetitelja, on će se predomisliti i otići konkurenciji. Sami mijenjajte sadržaj – unosite novosti iz Vašeg poslovanja.

Besplatno prijavite svoju Internet stranicu u poslovne adresare:

poslovni-imenik.com

cursor.hr

poslovniforum.hr

burza.hr

poslovni-informator.com

crobiz.biz.hr

infocentrala.com

biznis.hr

croatian-business.info

tvrtke.com

hrproizvod.biz.hr

hrvatskioglasi.com



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

dmoz.org/World/Hrvatski/

dir.yahoo.com/Regional/Countries/Croatia/

www.hr/

net.hr/webimenik/

hrvatska.net

skretnica.com

croimenik.com

unreal-net.com/imenik/

webimenik.tportal.hr

cro-links.com/

ka-net.net/

dir.adsoglasi.com

kupoprodaja.com

findcroatia.com

toplista.crodream.com

Uz plaćanje: croatiabiz.com, wlw.hr

Prijavite ključne pojmove svoje Internet stranice (glavne proizvode i usluge, naziv poduzeća) u tražilice. Npr. u google.com, yahoo.com, pogodak.hr.

Da bi drugi saznali za Vaše stranice, osim prijave u pretraživače i imenike, možete platiti oglase na drugim Internet stranicama koje imaju veliku posjetu. Klikom na oglase posjetitelj dolazi na Vašu stranicu.



This project is co-funded by the European Union

Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: +385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Prodaja

U Hrvatskoj se najčešće preko Interneta prodaju:

- turistički aranžmani,
- knjige, DVD i CD,
- elektronička i računalna oprema.

Savjeti za uspjeh e-trgovine:

- jednostavno snalaženje na Internet stranici,
- proizvodi i usluge su jasno i opširno prikazani, postoji i slika proizvoda,
- jednostavno naručivanje, plaćanje i dostava.

E-trgovina čiti tek 2% ukupne prodaje ali konstantno raste.

Zašto se korisnici odlučuju na kupnju preko Interneta:

- jednostavna usporedba proizvoda i cijena,
- lakša dostava,
- mogućnost bržeg prolaženja proizvoda ili poklona,
- štednja vremena,
- izbjegavanje gužvi i vožnje do prodavaonice.

Načini realizacije

- izgradnja vlastite infrastrukture,
- korištenje gotovih *payment gateway* servisa: ePay (Globaldizajn d.o.o.), OPG (Ouroboros d.o.o.), T-Com PayWay (Hratske telekomunikacije d.d.), Webpay (Webteh d.o.o.), WSpay (Web Studio d.o.o.), Orbis d.o.o. iz Varaždina.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Nabava

Preko Interneta dolazite na web stranicu dobavljača i unosite svoju narudžbu kao ovlašteni partner. Ciljevi su:

- automatiziranje izbora u kupovanje robe i usluga,
- smanjenje troškova nabave,
- brzi proces kupovanja, mogućnost preciznog izvješćivanja o nabavi,
- eliminiranje kupovanja od strane neovlaštenih zaposlenika.

B2B B2C B2G

Vrste poslovanja:

- 'tvrtka prema tvrtki' (B2B) – elektronička veleprodaja,
- 'tvrtka prema potrošaču' (B2C) – elektronička maloprodaja,
- 'tvrtka prema upravi' (B2G) – usluge državne uprave.

Posljednjih godina u svijetu se sve više razvijaju elektroničke tržnice (e-marketplace) koje postavljaju nove smjernice u elektroničkom poslovanju. Ovakve elektroničke tržnice omogućuju poslovanje između tvrtki virtualnom tržnicom gdje kupci, dobavljači, distributeri i prodavači pronalaze i izmjenjuju informacije o dobrima i uslugama u realnom vremenu.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Elektroničko poslovanje u Hrvatskoj

e-hrvatska.hr

mojauprava.hr

Usluge:

e-Obrt

e-OBRT je elektronička usluga koja omogućuje upis podataka potrebnih za pokretanje postupka osnivanja obrta.

e-Mirovinsko

Usluga e-PRIJAVE iz sustava e-MIROVINSKO Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje omogućuje poslodavcima, obveznicima podnošenja prijave na mirovinsko osiguranje.

e-PDV

e-PDV je usluga Porezne uprave koja svim obveznicima poreza na dodanu vrijednost omogućuje dostavu podataka o periodičnom obračunu PDV-a za određeno obračunsko razdoblje.

e-Regos

Usluga e-REGOS omogućava predaju elektronički potpisanog Obrasca R-Sm putem interneta u sustav REGOS-a u FINA-i.



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

e-Katastar

Preglednik katastarskih podataka služi za uvid u središnju bazu postojećih katastarskih podataka Republike Hrvatske koja se vodi u Središnjem uredu Državne geodetske uprave.

HITRO.HR

Na ovom mjestu možete dobiti sve informacije i obaviti većinu potrebnih radnji za osnivanje trgovačkog društva i otvaranje obrta.

CRM – upravljanje odnosa s kupcima

CRM (Customer Relationship Management – upravljanje odnosa s kupcima). CRM obuhvaća sve odnose poduzeća s kupcem. To su: marketing, prodaja, isporuke prema narudžbama, podrška kupcima nakon prodaje (post-sale). CRM software se osim toga shvaća kao front-office sustav jer ga najčešće koriste ljudi koji su u direktnom kontaktu s kupcima. Aplikacije koje koriste ljudi koji su rijetko u kontaktu s kupcima (npr. vođenje skladišta, planiranje proizvodnje i dr.) smatraju se back-office sustavom. Neophodne su tri osnovne funkcije za CRM:

- Automatizacija marketinga (Marketing Automation) - vođenje aktivnosti promotivnih kampanja, korištenje alata za automatsku analizu tržišta.
- Prodaja podržana tehnologijom (Technology-Assisted Selling) - sustav podrške prodajnom osoblju koji omogućava upravljanjem liste kontakata, čuvanja evidencije o potencijalnim kupcima i napomene kada ih treba ponovo kontaktirati, teme o kojima treba razgovarati. Sustav može sadržavati i mogućnost oblikovanja



This project is co-funded by the European Union
Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County
Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

proizvoda po želji kupca.

- Podrška kupcu (Customer Support) - ova aplikacija se koristi kod call-centra za telemarketing ili za tehničku podršku.

CRM se može koristiti i kao Internet aplikacija (salesforce.com, te besplatni salesprocrm.com, i freecrm.com).

Javna nabava

Narodne novine nn.hr i ponuda-jn.nn.hr
tenderi.hr
javnanadmetanja.com (croatiabiz.com)
poslovnareza.hr.

Internet bankarstvo

Skoro svaka banka omogućava da svoje financijske transakcije obavljate preko Interneta.

4. Mogućnosti e-poslovanja u vašem poduzeću

Na kojim područjima svojeg poslovanja možete primijeniti e-poslovanje (poboljšati Internet stranice, prijaviti se u pretraživače i kataloge, uvesti elektroničko naručivanje, uvesti e-plaćanje, razmjenjivati e-dokumente s partnerima i dr.)?

Što je poduzela konkurencija?



This project is co-funded by the European Union
Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County
Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: +385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

Literatura:

Ravi Kalakota i Marcia Robinson: E-poslovanje 2.0 : vodič ka uspjehu, Mate, Zagreb, 2002

WIKIPEDIA:

Internetske stranice (točnije web stranice ili www stranice) se sastoje od niza HTML/XHTML dokumenata kojima se može pristupiti uz pomoć web preglednika (browsera).

Web je jedan od servisa Interneta, koji upravo služi za prezentaciju web stranica pomoću HTTP protokola. Usporedbe radi još neki poznatiji Internet servisi su elektronička pošta i FTP, ali i ssh, IRC i još neki.

U hrvatskom cyber slangu ne postoje različiti izrazi za engleske nazive web site i web page, tako da je ponekad nejasno da li se izraz 'web stranice' odnosi na dokumente (web page) ili kolekciju dokumenata i resursa koji čine web site, pa većina surfera i webmastera radije koristi engleske izraze za stranicu (page - HTML dokument) i stranice (site - kolekcija HTML dokumenata i multimedijalnih resursa).



This project is co-funded
by the European Union

Delegation of
the European Commission
to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented
by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.



slovenija
magyarország
hrvatska

„Europska unija se sastoji od 27 država članica koje su se obvezale postupno udruživati svoje znanje, resurse i budućnost. Zajedno, tijekom pedesetogodišnjeg razvoja stvorili su područje stabilnosti, demokracije i održivog razvoja u svrhu očuvanja kulturne raznolikosti, tolerancije i individualnih sloboda.

Europska unija obvezna je dijeliti svoja dostignuća s državama i ljudima izvan svojih granica.“



This project is co-funded by the European Union

Delegation of the European Commission to the Republic of Croatia
Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
Tel: +385 (0) 1 4896 500
Fax: +385 (0) 1 4896 555



A project implemented by the Varaždin County

Franjevački trg 7
42000 Varaždin
Republic of Croatia
Tel: +385 (0) 42 770 421
Fax: + 385 (0) 42 770 419

This project is co-funded by the EUROPEAN UNION.

"The European Union is made up of 27 Member States who have decided to gradually link together their know-how, resources and destinies. Together, during a period of enlargement of 50 years, they have built a zone of stability, democracy and sustainable development whilst maintaining cultural diversity, tolerance and individual freedoms. The European Union is committed to sharing its achievements and its values with countries and peoples beyond its borders".

The European Commission is the EU's executive body.