

ZNAČAJ ELEKTRONSKOG POSLOVANJA U SVIJETU I NACIONALNOJ EKONOMIJI

THE IMPORTANCE OF E-BUSINESS IN THE WORLD AND IN THE NATIONAL ECONOMY

Sunčica Todorović

Student master studija, Fakultet poslovne ekonomije Bijeljina, Bijeljina,
Republika Srpska, Bosna i Hercegovina
suncii93@gmail.com

Jokica Simeunović

Student master studija, Fakultet poslovne ekonomije Bijeljina, Bijeljina,
Republika Srpska, Bosna i Hercegovina
jokica-246@hotmail.com

Apstrakt: *Elektronsko poslovanje omogućava slanje velikog broja informacija na velike daljine u kratkom vremenskom periodu. Internet tehnologije dovele su do značajnijih promjena u poslovanju preduzeća, a danas se primjenjuju u brojnim granama privrede i u okviru svih poslovnih funkcija. Na ovaj način kompanije ostvaruju značajne uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obavljaju svoje zadatke i postaju konkurentniji na tržištu. Učesnici u prometu se rukovode opštim pravilima, ali se tehnologija poslovanja mijenja. Umjesto papira, olovki i pečata, na scenu stupaju računari, sa kojima se mnogo lakše i brže obavlja sve veći broj poslovnih transakcija. Onaj ko želi biti uspješan na lokalnom planu, mora ispunjavati i kriterijume globalne konkurentnosti, jer nova ekonomija, koja se bazira na znanju, ne poznaje geografske barijere niti državne granice. Prelazak na elektronsko poslovanje je krupan izazov za svaku zemlju, pa tako i za Bosnu i Hercegovinu. Da bi u našoj zemlji bilo uvedeno elektronsko poslovanje, neophodno je donijeti adekvatnu zakonsku legislativu i provesti kampanju edukovanja javnosti o prednostima korišćenja elektronskog poslovanja.*

Ključne riječi: *elektronsko poslovanje, internet.*

Abstract: *E-business enables the transmission of a large number of information over long distances in a short period of time. Internet technologies have led to significant changes in the company's business, and today they are applied in numerous branches of economy and within all business functions. In this way, companies realize significant savings in operating costs, perform their tasks more efficiently and become more competitive in the market. Participants in the business operation are governed by the general rules, but the business technology changes. Computers, used for easy and smooth realisation of growing, number of business transactions, replaced paper,*

pens and stamp. The one who wants to be successful at the local level must also meet the criteria of global competitiveness, because the new knowledge-based economy does not know the geographical barriers or the boundary. Switching to e-business is a big challenge for every country, and so for Bosnia and Herzegovina. In order to introduce e-business in our country, it is necessary to adopt a proper legal legislation and conduct a public awareness campaign on the benefits of using e-business.

Key Words: e-business, internet.

UVOD

Internet je omogućio stvaranje globalne ekonomije, gdje tržište obuhvata nevjerojatno veliku bazu korisnika povezanih preko ovog medija. Globalna mreža omogućuje stvaranje kanala komunikacije između poslovnih partnera. Zahvaljujući Internetu, vrijeme nije ograničavajući faktor u poslovanju i saradnji partnera u poslovnom procesu. Online poslovanje omogućava kontinuiranu komunikaciju 24 časa dnevno, 7 dana u nedjelji.

„Elektronsko poslovanje (e-business) je transformacija ključnih poslovnih procesa, upotrebom Interneta i elektronskih informacionih tehnologija, radi automatizacije poslovnih transakcija i tokova poslovanja.“²³ Koncept elektronskog poslovanja nastaje početkom 70-ih godina, sa prvim upotrebama elektronskih novčanih transfera – EFT (Electronic Fund Transfer) i EDI (Electronic Data Interchange) aplikacija koje su se uglavnom koristile između poslovnih organizacija. Nove dimenzije elektronsko poslovanje dobija početkom 90-tih, komercijalizacijom Interneta i WWW-a, i definiše se kao nov način poslovanja: proces razmjene dobara, usluga i informacija onlajn, putem Interneta, VANs, LANs i sl. Na osnovu standardnih propisa i novostečenih iskustava formirana su nova pravila. Novi propisi u sebi nose mnogo tehničkih regulativa koje nisu bliske običnim poslovnim korisnicima.

„Faktori koji su doveli do razvoja elektronskog poslovanja su: razvoj informacionih tehnologija, usavršavanje telekomunikacija, integracija informacionih tehnologija i telekomunikacija, procesi globalizacije i integracije, viši kulturni nivo stanovništva, upotreba engleskog jezika...“²⁴

1. Razvoj elektronskog poslovanja

Elektronsko poslovanje jeste vođenje poslova na Internetu, što ne podrazumijeva samo kupovinu i prodaju, već organizaciju poslovanja firme u mrežnom okruženju, organizovanje poslovne komunikacije prema klijentima i brigu o klijentima. Izraz elektronsko poslovanje je prvi put upotrijebljen od strane američke kompanije IBM da bi se označilo poslovanje uz značajnu primjenu savremene, elektronske tehnologije.

Tokom vremena, značenje ovog izraza se mijenjalo. Prvobitno, označavao je olakšavanje poslovnih transakcija elektronski, korišćenjem tehnologije kao što je

²³Radivojević M., Šušić I., *Poslovna informatika, Univerzitet za poslovne studije Banja Luka, Banja Luka* 2008. god. 259. str.

²⁴*Ibidem* 260. str.

Elektronska Razmjena Podataka (EDI, koji se pojavio krajem 70-tih godina), u cilju slanja poslovnih dokumenata kao narudžbenica i faktura elektronski. Kasnije, uključene su i aktivnosti zajednički nazvane „Mrežna trgovina“, kupovina i prodaja robe i usluga putem Interneta preko sigurnih servera (kao HTTPS specijalni serverski protokol koji kriptuje povjerljive podatke radi zaštite potrošača) putem elektronskih servisa plaćanja, kao što su kreditne kartice.

Danas e-poslovanje ostvaruje ekspanzivan rast. U dosadašnjem periodu e-poslovanje je doživjelo posebnu ekspanziju u maloprodaji, izdavaštvu i u finansijskim uslugama. Generalno posmatrano, prednosti elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje su vezane za povećanje kvaliteta, agilnosti, za dodatne usluge sa jedne strane, i za sniženje prodajnih cijena, smanjenje vremena izlaska na tržište, odnosno realizovanje transakcija sa druge strane.

Međutim, e-poslovanje se i dalje sporo razvija u nekim industrijalizovanim državama, a praktično ne postoji u zemljama trećeg svijeta. Pa ipak e-trgovina ima neograničeni potencijal kako za razvijene tako i nerazvijene zemlje, nudeći velike koristi u veoma neregulisanom okruženju.

2. Definisane elektronskog poslovanja

Jednu od prvih definicija elektronskog poslovanja dao je IBM 1997. godine, definišući e-poslovanje kao: „transformaciju poslovnih procesa u preduzeću korišćenjem Internet tehnologija. Danas se elektronsko poslovanje u najširem smislu može definisati kao interni ili eksterni poslovni proces koji se realizuje posredstvom računarske mreže. Elektronsko poslovanje je rezultat primjene novih tehnologija i potrebe za promjenama, pri čemu se suštinski mijenja način poslovanja.“²⁵

Informaciona tehnologija omogućuje da se elektronskom poslovanju da aktivna uloga u poboljšanju kvaliteta i ubrzanju poslovnih procesa. Poslovanje se odvija na osnovu poslovnih komunikacija i dokumentacije. Poslovne komunikacije i dokumentacija izrađuju se, obrađuju i prenose u digitalnom obliku. Uvođenjem elektronskog poslovanja neki kancelarijski poslovi ostaju isti, neki se poboljšavaju i izvode drugačije, a u nekim segmentima pojavljuju se i novi kancelarijski poslovi.

„Elektronsko poslovanje predstavlja poslovnu transformaciju zasnovanu na:
-udruživanju preduzeća (integracija),
-procesu saradnje (kolaboracija),
-globalnom mrežnom povezivanju korišćenjem Interneta kao medija.“²⁶

Republika Srpska je ovu oblast regulisala zakonima o elektronskom poslovanju, o elektronskom dokumentu i o elektronskom potpisu. „Zakonom o elektronskom poslovanju uređuje se pružanje usluga informacionog društva, odgovornost davalaca usluga informacionog društva, te pravila u vezi sa zaključivanjem ugovora u

²⁵Radenković B., Despotović Z.M., Bogdanović Z., Barać D., Labus A., *Elektronsko poslovanje, Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu, Beograd 2015.god., 29. str.*

²⁶*Ibidem 30. str.*

elektronskom obliku.²⁷ Elektronsko poslovanje u osnovi znači automatizaciju poslovnih procesa primjenom informacionih i komunikacionih tehnologija tj. obavljanje svih aktivnosti koje preduzimaju pravna i fizička lica radi razmjene dobara i usluga, koristeći pri tom računare i savremene komunikacione tehnologije. Usvajanje i implementacija zakona o elektronskom potpisu, elektronskom dokumentu i elektronskom poslovanju omogućava učestvovanje Republike Srpske u informacionom društvu Evrope, tj. unapređenje poslovnih procesa čime će Republika Srpska postati konkurentna na evropskom tržištu.

3. Oblici i modeli elektronskog poslovanja

„Elektronsko poslovanje ima vrlo široko područje uticaja i primjene, pa bi osnovni oblici bili:

e-trgovina (engl. e-commerce) - predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja),

e-bankarstvo (engl. e-banking) - predstavlja poslovanje na relaciji banka-klijent,

e-uprava (engl. e-government) - predstavlja elektronsko poslovanje u upravi ili administraciji.²⁸

Elektronska trgovina ili e-trgovina predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja), preko mreže i računara, kao i prenos kapitala, korištenjem digitalne komunikacije. Uključuje i ostale poslovne funkcije preduzeća, kao što su marketing, finansije, proizvodnja, prodaja i administrativna funkcija, koje su neophodne u procesu trgovine.

Elektronsko bankarstvo predstavlja elektronske sisteme za transfer novca, zapisa i dokumenata bez papira baziranog na integraciji računarske i komunikacione tehnologije. U polazištu elektronskog bankarstva je (EFT-Electronic Funds Transfer) tj. transfer sredstava elektronskim putem. Taj prenos novca i zapisa bez papira se obavlja uz korištenje odgovarajućih programskih paketa i aplikacija. Elektronsko bankarstvo je brz, efikasan i pouzdan sistem koji omogućava da se putem Interneta pristupi banci nezavisno od vremena rada banke, 24 časa dnevno, sedam dana u nedjelji.

Elektronska uprava ili e-uprava je termin čije definicije variraju od upotrebe informatičke tehnologije kako bi se olakšao promet informacija i savladale fizičke prepreke tradicionalnih sistema do korišćenja tehnologije kako bi se povećala dostupnost i olakšalo izvršenje javnih službi u korist građana, privrednika, kao i zaposlenih u tim službama. Ustaljeno viđenje stvari iza ovih definicija je da je e-uprava zapravo automatizacija, odnosno kompjuterizacija postojećeg „*papir sistema*“, koja će dovesti do novih stilova upravljanja, novih načina raspravljanja i određivanja strategija, obavljanja poslova, kao i organizovanja i dostavljanja informacija.

²⁷Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/09

²⁸Unković M., Milosavljević M., Stanišić N., *Savremeno berzansko i elektronsko poslovanje*, Univerzitet Singidunum Beograd, Beograd 2010. god.182 str.

„Na osnovu relacija između učesnika, elektronska trgovina se može podijeliti na sljedeće forme:

- B2C (Business to Consumer),
- B2B (Business to Business),
- C2C (Consumer to Consumer),
- B2C2B (Business to Consumer to Business),
- C2B2C (Consumer to Business to Consumer),
- Mobilna trgovina (M-Commerce)²⁹

4. Prednosti i nedostaci elektronskog poslovanja

Prednosti elektronsko poslovanje su brojne i rastu svakodnevno. Napuštanjem tradicionalnog modela zauzimanja lokacije, vlasnici malog preduzeća čuvaju ogromnu količinu novca prilikom pokretanja vlastitog biznisa (više ne plaćaju komunalne usluge, održavanje zgrade, skladišta i sl.). Više ne morate da ulažete svoj novac u fizičku prodavnicu, osiguranje ili infrastrukturu, jer sve što vam je potrebno je predivna ideja, jedinstveni proizvodi i dobro dizajnirana veb lokacija kako biste omogućili prodaju svojih proizvoda i usluga.

Veoma značajna prednost ovakvog vida poslovanja je i ušteda vremena, posebno u prenosu informacija, kao i smanjenje obima ljudskog rada.

Prednost e-poslovanja je ta što ono može poboljšanim marketingom povećati prodaju, kao i veličinu prodajnog programa, te smanjiti troškove vezane za upite kupca. E-poslovanje proširuje tržište poslovanja i fizička udaljenost nije više bitan parametar u poslovanju. Kupcima su informacije o proizvodima i uslugama dostupnije, imaju veći izbor proizvoda po nižim cijenama, a kupovina im postaje praktičnija i prilagodljivija zbog dužeg radnog vremena. E-poslovanjem smanjuju se transakcioni troškovi.

Nedostaci e–poslovanja kriju se u prebrzom mijenjanju tehnologije i međunarodnim kulturološkim i zakonskim poteškoćama. Takođe, neki proizvodi nisu prikladni za ovaj vid prodaje (lako kvarljivi proizvodi). Neki od najvećih rizika su: povjerljivost podataka, (povjerljivost podrazumijeva da pojedini podaci mogu biti dostupni isključivo pojedinim osobama ili institucijama), i dostupnost web prezentacije (dostupnost podrazumijeva da su podaci dostupni u željenom vremenskom trenutku).

ZAKLJUČAK

Elektronsko poslovanje predstavlja razmjenu standardizovanih elektronskih poruka u obavljanju raznih poslova u kompanijama, bankama, upravi, aktivnostima građana i u svim drugim poslovnim transakcijama. U dosadašnjem periodu e-poslovanje je doživjelo posebnu ekspanziju u maloprodaji, izdavaštvu i u finansijskim uslugama.

„Generalno posmatrano, prednost elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje su vezane za povećanje kvaliteta, agilnosti, za dodatne usluge sa jedne strane, i za

²⁹Stankić R., *Elektronsko poslovanje, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2014. god., 30. str.*

sniženje prodajnih cijena, smanjenje vremena izlaska na tržište, odnosno realizovanje transakcija sa druge strane. Takođe se intezivira zajednički nastup na elektronskom tržištu vezan za razvoj elektronskih partnerstava.³⁰

Potrebno je ohrabriti korisnike interneta da koriste elektronski servis poslovanja, jer su uštede prilikom korišćenja ogromne, tako na primjer Estonija kada je riječ o poreskim prijavama uštedi milion evra samo na papiru. Vlada Estonije godišnje uštedi više od dva miliona evra samo na komunikaciji u okviru Vlade, i ne samo to, ova zemlja ostvarila je najbržu registraciju preduzeća elektronskim putem za samo osam minuta.

Iako je u RS usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata, kojima se uvodi i reguliše oblast elektronskog poslovanja, institucije nisu osigurale adekvatno provođenje usvojenog pravnog okvira.

Uvođenje informacione tehnologije u poslovanje treba se provoditi uporedo sa edukacijom zaposlenih kako bi se novi i poboljšani radni procesi usvojili i primijenili u što kraćem roku, jer elektronsko poslovanje danas više nije novitet već stvar opstajanja na tržištu.

LITERATURA

- [1] Radenković B., Despotović Z.M., Bogdanović Z., Barać D., Labus A., Elektronsko poslovanje, Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu, Beograd 2015.god.,
- [2] Radivojević M., Šušić I., Poslovna informatika, Univerzitet za poslovne studije Banja Luka, Banja Luka 2008. god.,
- [3] Stankić R., Elektronsko poslovanje, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2014. god.,
- [4] Unković M., Milosavljević M., Stanišić N., Savremeno berzansko i elektronsko poslovanje, Univerzitet Singidunum Beograd, Beograd 2010. god.,
- [5] Fišo, M., Prednosti elektronskog poslovanja u odnosu na klasičan biznis, Panevropski Univerzitet Aperion - Banja Luka, Banja Luka 2007. god.,
- [6] Vidas B. M., E poslovanje: modeli i tehnologije, Beogradska poslovna škola, Beograd 2010. god.,
- [7] Knežević B., Vidas B. M., Priručnik iz elektronskog poslovanja, Beogradska poslovna škola, Beograd 2010. god.,
- [8] 8.Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/09.

SUMMARY

Electronic business methods enable companies to link their internal and external data processing systems more efficiently and flexibly, to work more closely with suppliers and partners, and to better satisfy the needs and expectations of their customers. E-business allows for conversations to happen quickly. Faster decision-making saves time, and time is money in business. E-business allows people to communicate in

³⁰*Ibidem 34. str.*

several ways that facilitate understanding. If someone is not comfortable on the phone or through a video chat, there is always messaging and emailing. People who don't speak the same language can communicate through translation software programs. The cost to get started e-business and continue operation is extremely low. With a computer and internet access, impressive revenue can be generated in many different ways. The risk is much lower than for a brick and mortar style business, because if you want to change your location, or your product offer, you don't have to worry about laying off employees, getting out of a lease or selling a building, or moving equipment and fixtures from place to place. The preferences and shopping habits of consumers are changing rapidly, and e-business is a great way to react quickly and compete for customers. There are many free or low cost educational programs available for those unsure of how to start an e-business. Module based, step by step programs are usually the best, as they allow the learner to proceed at her/his desired pace, and allow for assimilation and implementation before proceeding to the next step. While running any type of business takes effort, persistence and a willingness to learn and adapt to changing consumer tastes, the benefits of e-business make a compelling case for online entrepreneurship. Many different types of products can be sold. You can sell digital products like music, information, or education. You can promote other people's products, or create your own to market. Physical products maybe sold, often without needing to stock or ship the products yourself. Probably, the most important benefit of e-business is leverage. Once a system is in place and generating revenue, it can easily be repeated and/or scaled up. At your day job, you are limited by time as to how much you can accomplish or earn. With automated online systems, your e-business can be making money around the clock, day in and day out. There will always be a place in this world for traditional commerce – stores you can go into and buy things immediately or service shops where you can drop by and speak with an expert directly. The advantages of e-business doesn't take away from the in-person experience. Many small businesses thrive due to the options technology has granted. Opening an e-business means freedom – freedom of location, freedom to dictate the hours you work, and the freedom to push your company where you want it to go in ways that best suit your lifestyle, goals and needs.