

Sveučilište u Zagrebu
EKONOMSKI FAKULTET
Zagreb - Hrvatska



Elektroničko poslovanje u RH

prof.dr.sc. Mario Spremić

Sveučilište u Zagrebu, www.unizg.hr
Ekonomski fakultet Zagreb, www.efzg.hr

Sveučilište u Zagrebu
EKONOMSKI FAKULTET
Zagreb - Hrvatska



Prof.dr.sc. Mario Spremić (CV)

**Ekonomski fakultet Zagreb
Katedra za informatiku**

mspremic@efzg.hr
www.efzg.hr/mspremic

Sadržaj

- E-business vs. E-commerce
- Vrste e-businessa
- Research on e-business in Croatia
- Research on G2C and G2B e-business in Croatia

Case studies:

- T-Com Shopping Centar
- Adriatica.net
- M-parking
- www.videonet.hr
- G2C and G2B cases

Elektroničko poslovanje - definicija

Elektroničko poslovanje (e-business) – suvremeni oblik organizacije poslovanja koji podrazumijeva intenzivnu primjenu informatičke i posebice internetske tehnologije

Svaki oblik provođenja poslovnih transakcija u kojima stranke ostvaruju međusobnu interakciju elektroničkim putem

Koncept e-poslovanja primjenjiv je u gotovo svim djelatnostima i područjima

Elektronička trgovina (e-commerce)

- Proces kupnje, prodaje ili razmjene proizvoda, usluga ili informacija putem javno dostupne računalne mreže Interneta
- Odvijanje trgovinskih aktivnosti putem Interneta
- Nikako se ne može poistovjetiti s logički nadređenijim i širim pojmom elektroničkog poslovanja koji se odnosi na intenzivno odvijanje svih poslovnih aktivnosti elektroničkim putem
- **Elektronička trgovina** je samo površinski dio sante leda (elektroničko poslovanje)

E-poslovanje vs. E-trgovina

elektroničko poslovanje (engl. e-Business) NIJE isto što i **elektronička trgovina** (engl. e-Commerce)

“Elektroničko trgovanje uključuje razmjenu dobara i usluga između kupaca, poslovnih partnera i prodavatelja. Primjerice, dobavljač interagira s proizvođačem, kupci s prodavačima, a otpremnici (špediteri) s distributerima. Elektroničko poslovanje čine svi ti elementi, ali i operacije što se obavljaju unutar same tvrtke”.

Vrste e-poslovanja prema sudionicima

- **B2C** (engl. Business-to-Consumer) – poslovanje tvrtke s krajnjim potrošačem
- **B2B** (engl. Business-to-Business) - poslovanje među tvrtkama
- **C2C** (engl. Consumer-to-Consumer) – poslovanje krajnjeg potrošača s krajnjim potrošačem
- **C2B** (engl. Consumer-to-Business) – poslovanje krajnjeg potrošača s tvrtkom
- **G2B** (engl. Government-to-Business) – poslovanje javne uprave s gospodarstvom
- **G2C** (engl. Government-to-Citizen) – poslovanje javne uprave s građanima
-
- **Elektroničko poslovanje unutar kompanije**
- **Mobilno poslovanje**
- **Konvergenција (SMS invest. portfolio, SMS informativka, SMS bankarstvo,**

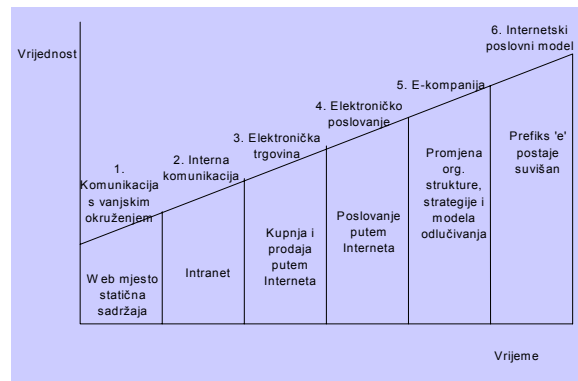
Primjena koncepta e-poslovanja prema djelatnostima

- **online prodaja vlastitih dobara i usluga (e-Sales)**
- **online nabava dobara i usluga (e-Procurement)**
- **elektroničko trgovanje (e-Commerce)**
- **online zabava i rekreacija (e-Entertainment, e-Recreation)**
- **elektroničko bankarstvo i online financijske transakcije (e-Banking, e-Payment, EFT)**
- **elektroničko izdavaštvo i nakladništvo (e-Publishing)**
-

Infrastruktura e-poslovanja

- **Infrastruktura za obradu podataka** (TPS, posredujući softver, repozitorij informacija)
- **Prezentacijska infrastruktura** (ekstranet, portali, certifikacijski autoriteti, internetski katalogi i pretraživači)
- **Infrastruktura za elektroničko plaćanje/naplatu** (e-bankarstvo, kartice, digitalni novac, smart cards)
- **Prijenosna infrastruktura** (internetski servisi, GSM, GPRS, VPN, ...)
- **Pristupna infrastruktura** (razna računala, PDAs, mobilni telefoni, webTV,
- **Korisnici i zaposlenici**

Faze razvoja elektroničkog poslovanja



	1. Komunikacija s okruženjem	2. Interna komunikacija	3. Elektronička trgovina	4. Elektroničko poslovanje	5. Inteligentno elektroničko poslovanje	6. Restrukturiranje poslovanja
Fokus	Korporativni PR	Vezivno tkivo organizacije	online kupnja i prodaja	elektronički procesi	razvoj poslovanja	stalna inovacija
Moto	Napravimo web mjesto'	Izgradimo intranet'	Poslujemo preko Interneta'	Sredimo poslovanje'	ponesajmo se kao Internet kompanija'	stalno učimo i poboljšavamo poslovanje'
Imperativ	moderna Internet kompanija	kanali komunikacije	kanal prodaje	novi poslovni model	novi model upravljanja	dinamički model
Rezultat	brochureware	groupware	rano učenje	izgradnja sposobnosti	dinamičko odlučivanje	Ugodno poslovanje u novoj ekonomiji
Čimbenik uspjeha	azuriranje sadržaja	stvaranje infrastrukture	razvoj novih kanala	Reinženjering g poslovanja	informacijska pismenost	stalno učenje, promjena i inovacija

Put prema e-poslovanju u RH

- **Populacija – '400 najvećih kompanija u RH' prema godišnjem prihodu iz 2004.**
- **Terensko anketiranje uz verbalnu komunikaciju s IT menadžerima**
- **Vraćeno 116 odgovora (stopa povrata 29%)**
- **Iako čine manje od 1% ukupnog broja registriranih trgovačkih društava u RH, njihov kapital čini 73.7% ukupnog kapitala i rezervi cijelog hrvatskog gospodarstva, sudjeluju s 65.2% u ukupnom izvozu hrvatskog gospodarstva, zapošljavaju 36.7% od ukupnog broja zaposlenih u RH i ostvaruju više od 50% prihoda i dobiti cjelokupnog gospodarstva**

E-business u RH

- 94,5% kompanija ima web mjesto (83,6% u 2002, 43% u 1999., 25% u 1997)
- Tko je inicirao razvoj web mjesta
 - Marketing 23,7%
 - Informatika 37,1%
 - Management 27,8%
- Najvažniji ciljevi web mjesta
 - Predstaviti kompaniju
 - Omogućiti elektroničku komunikaciju s okruženjem
 - Ciljevi su neovisni o djelatnosti

E-business u RH

- Koje su konkretne koristi od intenzivne primjene e-businessa
 - mogućnost bržeg komuniciranja (prosječna ocjena 4,47),
 - pristup većem broju potencijalnih kupaca (4,28),
 - smanjenje troškova poslovanja (3,69),
 - novi distribucijski kanal (3,63),
 - prednost nad konkurentima (3,58).

E-business u RH

- Koliki dio IT proračuna planirate potrošiti za primjenu e-businessa:

– Ništa	10,3%
– Manje od 2%	41,4%
– 2-5%	20,7%
– Više od 5%	13,8%

E-business u RH

- Struktura i status projekata e-poslovanja:

– Završeni	9,5%
– Izvode se	33,6%
– U planu u narednih 6 mjeseci	11%
– U planu u naredne 2 godine	24,1%
– Nisu u planu	15,5%

E-business u RH

- Mogu li kupci, dobavljači i poslovni partneri putem Interneta tražiti informacije i postavljati pitanja o proizvodima i uslugama?

– Da	46,6%
– Djelomično	28,4%
– Ne	20,7%
- U kojoj se mjeri Internet koristi za poslovnu komunikaciju s dobavljačima?

– Ne koristi se uopće	11,2%
– U manjoj mjeri prisutan	63,8%
– U većoj mjeri prisutan	18,1%

E-poslovanje u RH

- Internet se još uvijek ne prihvaća kao gospodarski prostor
- Hrvatske kompanije još uvijek u početnim fazama razvoja e-poslovanja (pojavi se, biti prisutan na Internetu, postaviti statičan sadržaj i elektronički komunicirati s okruženjem)
- 9,5% nudi kupcima mogućnost plaćanja proizvoda putem Interneta
- 6,9% nudi svojim partnerima on-line uvid u stanje zaliha, narudžbi
- 24,1% naručuju proizvode ili usluge putem Interneta – iniciraju trgovinu elektroničkim putem

Studija dostupnosti javnih usluga na Internetu (G2C, G2B)

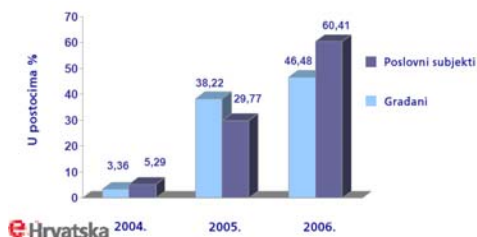


E-government usluge (G2C, G2B)

Gradani	Poslovni subjekti
1. Prijavlivanje poreza na dohodak	1. Socijalno osiguranje zaposlenika
2. Usluge zavoda za zapošljavanje	2. Prijavlivanje poreza na dobit
3. Socijalne naknade	3. Prijavlivanje poreza na dodanu vrijednost
4. Izdavanje osobnih dokumenata	4. Registracija novog poduzeća
5. Registracija vozila	5. Prijava podataka Državnom zavodu za statistiku
6. Izdavanje građevinske dozvole	6. Carinska prijava
7. Prijavlivanje kaznenog djela policiji	7. Zaštita okoliša
8. Javne knjižnice	8. Javna nabava
9. Izdavanje izvoda iz matičnih knjiga	
10. Upisivanje na visokokošolske ustanove	
11. Prijavlivanje promjene boravista/prebivališta	
12. Zdravstvene usluge	

0.	0-0,99 = 0% b-2,19 b
1.	1-1,99 = 25% b-49 b
2.	2-2,99 = 50% b-74 b
3.	3-3,99 = 75% b-99 b
4.	4 = 100% b

E-government usluge (G2C, G2B)



Benchmark s EU

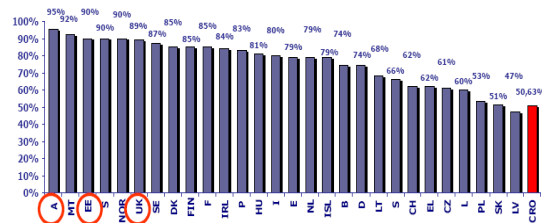
Austrija 95%

Švedska 90%

Hrvatska 50,63%

Norveška 90%

Velika Britanija 89%



Najbolja rješenja

- e-PDV - Ministarstvo Financija www.porezna-uprava.hr
- Knjižnica Nikola Zrinski, Čakovec www.kcc.hr
- Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, www.mzos.hr
- Ministarstvo unutarnjih poslova, www.mup.hr
- Grad Zagreb, www.zagreb.hr
- Grad Rijeka – digitalni grad, www.rijeka.hr
- KBC Zagreb, www.kbc-zagreb.hr
- Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (e-mirovinsko), www.mirovinsko.hr
- e-čarter (e-nautika) www.e-hrvatska.hr
- e-carina, itd.

E-poslovanje u RH

- 2003 141,7 mil. USD, 2004 262 mil. USD, 2005 420 mil. USD
- Struktura (8-9% B2C, 90-ak% B2B)
- Oko 3-4% ukupne trgovine u RH
- Pokretači i case studies:
 - online kupovina domaćeg stanovništva (sustavi autorizacije – Pay Way, itd.) ([T-Com Shopping center](http://T-Com.Shopping.center))
 - Stranci – rezervacija turističkog smještaja (Adriatica.net) 80% poslovanja obavlja putem Interneta, .pdf)
 - Tržište rada (www.moj-posao.net, www.posao.hr)
 - Konvergencija GSM-a i Interneta (m-parking)
 - Javne usluge – G2C i G2B usluge (e-katastar, e-zdravstvo, e-PDV, e-nautika, e-mirovinsko, itd.),
 - Videonet.hr (.ppt)
 - www.naplata.com, www.jubito.com.hr, www.oqlasnik.hr, www.kupiprodaj.net, www.hrportfolio.com,