

1 UVOD Danas informatika predstavlja glavnu polugu razvoja privrede i društva uopšte. Globalne komunikacije, elektronsko poslovanje i Internet razvijenom svijetu donose sve više koristi. Najrazvijenije zemlje već decenijama izgrađuju informaciono društvo koje se temelji na znanju, inovacijama, informacijama i preduzetništvu. Informatika, posebno njeno glavno oruđe - Internet, postali su glavna industrija budućnosti i temeljna infrastruktura društva koja će postati glavni oblik i medij svih vrsta političkog, ekonomskog, društvenog i privatnog djelovanja.

Progresivni naučni i tehnološki napredak uslovljava brze promjene kako u karakteristikama savremenog proizvoda ili usluge, tako i njihovim raznolikostima, te u snižavanju troškova koji nastaju tokom njihovog stvaranja i distribucije. Promjene nastaju u svim sferama života i rada, u navikama, ukusima, željama, stilovima, materijalima, dizajnu i pakovanju, načinima distribucije i postprodajnoj usluzi. Varijete postaju pristupačni u svim dijelovima svijeta, ono što nastaje na jednom kraju svijeta, brzo se prenosi na drugi. Na međunarodnom planu se ruše tržišne barijere i više nego ikad su firme suočene sa konkurencijom. Danas je potrošač obrazovaniji, informisaniji više nego ikad, i želi sa što manjim naporom i manjim troškom da zadovolji svoje potrebe, a na tržištu se vodi pravi "rat" u borbi za njegovim pridobijanjem.

Primjena informaciono komunikacionih dostignuća u vođenju biznisa, kao i svim drugim segmentima života i rada, čini jedan od ključnih elemenata za ostvarenje organizacionog opstanka na duži rok.

U današnjem svijetu povećane globalizacije tržišta i ekonomske regionalizacije poslovanje ne može biti uspješno bez upotrebe moderne informacione tehnologije. Umrežavanje preduzeća i javne administracije i razvoj Interneta doveli su do velikih promjena u načinu i efikasnosti rada poslovnih sistema. Omogućena je jednostavna i brza komunikacija, gotovo trenutno prenošenje velikih količina podataka na velike udaljenosti, jednostavno objavljivanje i ažuriranje multimedijalnih dokumenata i njihova kontinuirana globalna dostupnost, digitalna isporuka dobara i usluga, direktno plaćanje putem Interneta¹, stvaranje virtuelnih organizacija itd. Sve to predstavlja elemente novog oblika poslovanja, tzv. elektronsko poslovanje (electronic business).

Elektronsko poslovanje je opšti koncept koji obuhvata sve oblike poslovnih transakcija ili razmijene informacija koje se izvode korištenjem informacione i komunikacione tehnologije kao i elektronsko trgovanje dobrima i uslugama. Elektronsko poslovanje može se posmatrati sa više stanovišta.

Kada se koristi riječ Internet s velikim početnim slovom govorimo o globalnoj računarskoj mreži, a kada se koristi riječ internet s malim početnim slovom govorimo o internet tehnologiji.

Sa aspekta komunikacija elektronsko poslovanje je elektronska isporuka informacija, proizvoda i u usluga i elektronsko plaćanje korištenjem računarskih i drugih komunikacionih mreža. Sa poslovnog aspekta to je primjena tehnologije u svrhu automatizacije poslovnih transakcija i poslovanja. Sa stanovišta usluga to je alat koji omogućava smanjenje troškova poslovanja uz istovremeno povećanje kvaliteta i brzine pružanja usluga.

Digitalna ekonomija je danas posebna nauka koja se odnosi na ekonomiju koja se zasniva na

digitalnim tehnologijama, zajedno sa digitalnim komunikacionim mrežama, računarima, softverom i drugim informacionim tehnologijama (IT). Ponekad se zove Internet ekonomija, nova ekonomija ili Web ekonomija. U njoj digitalno umrežavanje i komunikacione infrastrukture pružaju globalnu platformu na kojoj ljudi i organizacije uzajamno djeluju, komuniciraju, sarađuju i traže informacije. Sa njom je stvorena mogućnost da informacije budu uskladištene, obrađene i prenesene putem računarskih mreža na mnoge distance širom svijeta. Digitalna ekonomija stvara ekonomsku revoluciju, koja je, označena neviđenim ekonomskim učinkom i najdužim periodom neprekidne ekonomske ekspanzije u istoriji. Računarski zasnovani informacioni sistemi svih vrsta podižu konkurentnost i stvaraju stratešku prednost organizacijama. Elektronsko poslovanje, e-business, je skup poslovnih aktivnosti koje se odvijaju posredstvom informaciono-komunikacionih tehnologija, a posebno Interneta, i koje podrazumjevaju:

- optimizaciju poslovnih procesa (proizvodnja, marketing, veleprodaja, distribucija, prodaja, naplata, isporuka, dopuna zaliha);
- unapređenje odnosa sa ciljnim grupama (klijentima, zaposlenima, dobavljačima, distributerima) i
- unapređenje ostalih poslovnih servisa podrške (banke, advokatske agencije, računovodstvene agencije, zakonodavstvo i vladine agencije).

Sa druge strane, elektronska trgovina, e-commerce, predstavlja komponentu elektronskog poslovanja, koja opisuje procese kupovine, prodaje i razmjene dobara, usluga i informacija, putem računarskih mreža koje uključuju i Internet. Generalno, termini digitalna ekonomija-elektronsko poslovanje su sinonimi, a fokusirani su na kupovinu i prodaju informacija, proizvoda i usluga putem računarske mreže i podršci za bilo koju vrstu poslovnih transakcija putem digitalne infrastrukture.

Poznavanje upotrebe elektronskog poslovanja trebalo bi da podrazumjeva upravo poznavanje poslovnih procesa elektronskog poslovanja. U cilju lakšeg i boljeg razumjevanja elektronskog poslovanja, treba predstaviti konceptualni model "eBusiness Wheel" (točak elektronskog poslovanja), koji opisuje najbitnije procese e-poslovanja.

On se sastoji od sedam djelova koji okružuju klijenta kao polaznu osnovu svih savremenih poslovnih procesa (vidi sliku). Osnovni cilj svih savremenih poslovnih koncepcija jeste zadovoljenje potreba klijenata i formiranje takvog poslovnog okruženja u firmi da svi poslovni procesi budu u funkciji klijentovih potreba, a da se kao rezultat kvalitetnih odnosa s klijentima pojavi profit.

Sastoji iz dva glavna dijela: strategije elektronskog poslovanja i primjene elektronskog poslovanja (operativni procesi). Strategijama elektronskog poslovanja definišu se svi poslovni procesi koji imaju za krajnji cilj zadovoljstvo klijenta i profit firme. Međutim, da bi se ostvario cilj elektronskog poslovanja, potrebno je kreirati i voditi operativne procese koji u biti čine elektronsko poslovanje.

Tako je i razvoj elektronskog bankarstva vezan za sve širu primjenu kompjuterske i

telekomunikacione tehnologije u procesu obrade i prenosa podataka i informacije. Ove tehnologije sobom nose krupne i evolutivne tehnološke promjene u funkcionisanju banaka i drugih finansijskih institucija. Pokrenuti procesi dovode do uvođenja novih postupaka i tehnologija, koje sobom nose nove izazove i mogućnosti.