



Ovaj projekt
financiran je
sredstvima
Europske unije



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
RADA I PODUZETNIŠTVA



Poslovanje

**Poboljšanje poslovne konkurentnosti
putem elektroničkog poslovanja**



Teško je zamisliti poslovanje bez osobnih ili prijenosnih računala, pametnih telefona, digitalnih uređaja (gadget-a), mobilne komunikacije te brze i univerzalne veze s internetom. Osim toga, brze i katkad dramatične promjene u digitalnom gospodarstvu koje danas doživljavamo, imaju dalekosežne posljedice na način vođenja našeg poslovanja.

Izazov koji je Europska unija postavila u Lisabonu 2000. godine, bio je da do 2010. godine postane najkonkurentnije gospodarstvo na svijetu temeljeno na znanju. Dio tog izazova sastojao se od stvaranja dinamične okoline za e-poslovanje u kojoj vlade igraju središnju ulogu u razvoju vlastite infrastrukture za podršku malom i srednjem poduzetništvu.

S tim ciljem je i zamišljen projekt “Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja (e-Poslovanje)”, koji podiže razinu vještina djelatnika poduzetničkih potpornih institucija te im omogućuje da svojim korisnicima daju podršku u e-poslovanju kroz podizanje svijesti, edukacije i usmjeravanje.

Ova brošura daje pregled ključnih elemenata e-poslovanja i koristi za malo i srednje poduzetništvo, s ciljem njihovog uključivanja u digitalno gospodarstvo i poticanja korištenja vodećih elektroničkih alata kojima će poboljšati svoju konkurentnost i povećati mogućnosti uspjeha na lokalnom i globalnom tržištu.

Preporučam Vam da pročitate brošuru, kontaktirate Vašu lokalnu poduzetničku potpornu instituciju te se uključite u digitalnu revoluciju.

Želim Vam puno uspjeha u radu!

Tihana Kraljić

Državna tajnica

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva



Poslovanje

**Poboljšanje poslovne konkurentnosti
putem elektroničkog poslovanja**

e-Poslovanje: je li to za mene?



Pod pojmom e-poslovanje (elektroničko poslovanje) podrazumijeva se primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija u vođenju poslovanja. Uključuje upravljanje internim procesima, kao što su ljudski resursi, financijski i administrativni sustavi, kao i vanjskim procesima – prodajom i marketingom, nabavom te upravljanjem odnosima s kupcima.





e-Poslovanje doprinosi uštedi vremena, brzini, globalizaciji, unapređenju produktivnosti, pridobivanju novih kupaca te dijeljenju znanja, a sve u svrhu postizanja prednosti pred konkurencijom.

Lou Gerstner,
*bivši glavni izvršni
direktor IBM-a*



Zašto bih ja tako nešto koristio?



Prednosti uvođenja alata za e-poslovanje nije toliko u primjeni tehnologije koliko u olakšavanju i ubrzanju provođenja poslovnih procesa te olakšavanju pristupa novim tržištima. Neke od prednosti i nedostataka uključuju:

- Bržu i jednostavniju komunikaciju
- Širenje marketinških metoda
- Produljenje radnog vremena tvrtke (web-stranica omogućuje neprekidnu prisutnost - 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu)
- Pristup većem broju informacija
- Smanjenje troškova poslovanja snižavanjem troškova transakcija (npr. online bankarstvom, poštarinama)
- Mogućnost usvajanja novih poslovnih metoda te kreiranje korisničke podrške "po mjeri".





Očekujte
neočekivano

Bill Gates,
u knjizi *Poslovanje
brzinom misli*



Komunikacija

?

**Kako web-stranica
i internet pomažu
Vašem poslovanju?**

Brza i jeftina komunikacija – slanje informacija na drugi kraj svijeta gotovo je besplatna.

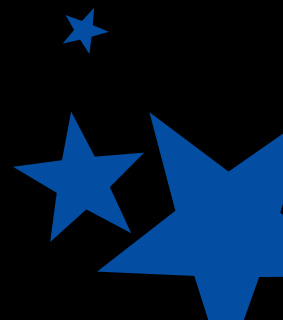
Prodaja proizvoda i usluga putem web-stranica omogućava prihvaćanje narudžbi, doslovno 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, uz sigurna plaćanja (npr. kreditnim karticama).

Pregledom drugih web-stranica otkrivete nova tržišta i ideje, ali i informacije o konkurentima.



Znate li da u
RH 97% tvrtki
koristi računala,
95% ima pristup
internetu, a 61%
ima vlastitu
internet stranicu?

(Izvor: www.dzs.hr)



Morate biti brzi ili
ćete nestati. To je
upravo suprotno
uzrečici “brzina
ubija”.

Richard McGinn,
*predsjednik i izvršni
direktor Lucent
technologies*





**Trebate li
komunicirati sa
suradnicima koji
rade na drugim
lokacijama?**


Elektronička komunikacija uključuje i komunikaciju putem mobilnih uređaja i korištenje prijenosnih računala. Osim slanja i primanja e-pošte, osoba koja je van ureda kod klijenta, jednim klikom može provjeriti informacije u tvrtki, provjeriti cjenike ili detalje o kupcu te izdati ponudu na licu mjesta (npr. serviser može u svakom trenutku pristupiti svojoj dokumentaciji koja mu je potrebna za rješavanje problema kod klijenta).



Fleksibilnost poslovanja

?

Kako mogu unaprijediti efikasnost i fleksibilnost poslovanja?



Jedan od načina je da omogućite svojim kupcima online naručivanje (na Vašim web-stranicama), što doprinosi brzini, točnosti i smanjenju troškova te dodatne pogodnosti za kupca kao što je praćenje toka narudžbe.






Sa suradnicima
ćete ubrzati
i dodatno
unaprijediti
komunikaciju
dijeljenjem
kalendara i
dokumenata
(korištenjem
dostupnih
aplikacija npr.
Google docs).



Poslovanje sa svijetom

?

Kako ćete privući još više kupaca?



Kreiranje vlastite web-stranice jedan je od jednostavnijih načina da svatko u svijetu tko ima računalo i pristup internetu sazna nešto o Vama i Vašim proizvodima. Kontinuirano osvježavajte stranice novim ponudama, informacijama o proizvodima te ažurirajte cijene. Na internetu nitko ne zna jeste li multinacionalna kompanija ili mala tvrtka. Dodatno koristite pogodnosti društvenih mreža (npr. Facebook, LinkedIn) kako biste ciljano promovirali svoj proizvod ili uslugu.







**Kako mogu
znati tko kupuje
u mojoj online
trgovini?**

Primjenom potpuno besplatnih analitičkih alata poput Google Analytics-a možete znati ne samo tko kupuje u Vašoj online trgovini već i puno više: koliko je ljudi posjetilo Vašu stranicu, što su pregledavali, što ih je najviše zanimalo, iz kojih su zemalja, s kojeg govornog područja, koliko su marketinške kampanje bile uspješne i slično.



Znate li da u RH
32% tvrtki dobra
i usluge kupuju
online, dok ih
24% nudi na
prodaju online?

(Izvor: www.dzs.hr)





Koliko košta oglašavanje na internetu?

Internet kao medij osigurava brz, efikasan i jeftin pristup velikom broju ljudi. Do svojih kupaca možete doći na različite načine, ali najpopularnije je putem oglašavanja na Facebook-u i Google-u. Primjera radi, Vaš oglas može biti prikazan više od 1.000.000 puta, te Vam generirati više od 1.000 posjeta stranici za cijenu od oko 500 kn!



Smanjenje troškova

?

Kako mogu napraviti mali broj brošura za svoje kupce?



Već danas velik broj programa za obradu teksta omogućuje izradu brošura profesionalnog izgleda s velikim brojem predložaka koji se mogu iskoristiti. Svi materijali mogu se spremati na CD ili DVD te distribuirati kupcima. Dodatno brošure možete staviti na Vašu web-stranicu kako bi ih kupci sami mogli preuzeti.



Znate li da u
RH 85% tvrtki
bankovne i
financijske
transakcije
obavlja putem
interneta?

(Izvor: www.dzs.hr)





Kako mogu smanjiti količinu papira u mom uredu?

Najjednostavniji način je skeniranje dokumenta i pohrana u digitalnom obliku. No, također je i državna uprava osigurala veliki broj servisa koji Vam omogućuju predaju dokumenta elektroničkim putem (e-Porezna, Regos...).







**Kako možete
uštedjeti
na putnim
troškovima?**


Korištenjem video konferencija možete predstaviti svoj proizvod kupcima bilo gdje u svijetu uz zajednički rad na dokumentima dok razmjenjujete ideje. Jednostavno omogućava komunikaciju i dijeljenje ideja i znanja, kao i na sastancima lice u lice.



Efikasno upravljanje poslovanjem

?

**Kako mi
e-poslovanje
može pomoći
da znam što se
dogđa s mojim
poslovanjem?**



Niz računalnih aplikacija (međusobno povezanih – integriranih) pomažu Vam da budete u toku sa svim aktivnostima u tvrtki (bilo gdje se nalazili). Od računovodstvenih i financijskih sustava koji omogućuju praćenje financija u realnom vremenu do sustava za upravljanje odnosima s kupcima (CRM) koji daju uvid u sve aktivnosti koje se odvijaju s Vašim kupcima. Sve te informacije mogu Vam biti neprekidno dostupne (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu) i to bez obzira na lokaciju na kojoj se nalazite.



4 5678 9101 2345
MONTH/YEAR
VALID THRU 06/14
ER SMITH





?

**Znate li koja
su programska
rješenja i
alati potrebni
za uvođenje
e-poslovanja u
Vašu tvrtku?**



Za pomoć se obratite jednom od navedenih
poduzetničkih potpornih institucija na popisu.

Poduzetnički inkubator BIOS

Kontakt osoba: Bela Ikotić
Strossmayerova 341, 31000 Osijek
Tel: +385 (0) 31 209 955
E-mail: uprava.bios@gmail.com
Web: www.inkubator.hr

CTR – Centar za tehnološki razvoj

Kontakt osoba: Damir Mirković
P.P. 214, Trg pobjede bb, Zgrada Projektbiro,
35000 Slavonski Brod
Tel: +385 (0)35 441 604
E-mail: ctr@ctr.hr
Web: www.ctr.hr

IDA – Istarska razvojna agencija

Kontakt osoba: Boris Sabatti
Mletačka 12/IV, 52100 Pula
Tel: +385 (0)52 381 900
E-mail: ida-uprava@ida.hr
Web: www.ida.hr

PCP – Poduzetnički centar Pakrac

Kontakt osoba: Darian Husko
Zona male privrede 5, 34550 Pakrac
Tel: +385 (0)34 290 650
E-mail: pcp@pc-pakrac.biz
Web: www.pc-pakrac.hr

PORA – Razvojna agencija Podravine i Prigorja

Kontakt osoba: Gordana Kotarščak
Ul. braće Radića 2/I, 48000 Koprivnica
Tel: +385 (0)48 621 978
E-mail: info@pora.com.hr
Web: www.pora.com.hr

Regionalna razvojna agencija PORIN

Kontakt osoba: Ivana Pavlek
M. Barača 19, 51000 Rijeka
Tel: +385 (0)51 634 330
E-mail: rraporin@porin.hr
Web: www.porin.hr



REDEA – Regionalna razvojna agencija Međimurje

Kontakt osoba: Ivan Plačko
Bana Josipa Jelačića 22, 40000 Čakovec
Tel: + 385 (0)40 395 560
E-mail: reda@ck.t-com.hr
Web: www.redea.hr

SI-MO-RA – Razvojna agencija Sisačko-moslavačke županije

Kontakt osoba: Kristina Božić
S. i A. Radića 8a, 44000 Sisak
+385 (0)44 544 204
E-mail: simora@simora.hr
Web: www.simora.hr

TPZ – Razvojna agencija Zagreb

Kontakt osoba: Saša Grozdanić
D. Golika 63, 10000 Zagreb
Tel: +385 (0)1 3667 101
E-mail: info@raza-tpz.hr
Web: www.raza-tpz.hr

ZADRA – Razvojna agencija Zadarske županije

Kontakt osoba: Vedrana Kevrić
Grgura Budislavića 99, 23000 Zadar
Tel: +385 (0)23 312 245
E-mail: zadra@zadra.hr
Web: www.zadra.hr

e-Poslovanje (Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja)

Direktor projekta: Radoslaw Pinotek, ECORYS Polska
Voditelj projekta: Suzana Vračević, MINGORP
Voditelj tima: Leszek Jakubowski, ECORYS Polska
Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
Ulica grada Vukovara 78, 10000 Zagreb
Tel: +385 (0)1 610 6968
Fax: +385 (0)1 610 9622
E-mail: info@eposlovanje.eu
Web: www.eposlovanje.eu

Za više informacija o radu Europske unije u Hrvatskoj, posjetite web-stranicu
Delegacije Europske unije: www.delhrv.ec.europa.eu





Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Projekt provodi tvrtka ECORYS Polska u konzorciju s S&T Services Polska. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Ecorys Polska i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije.

Europsku uniju čini 27 zemalja članica koje su odlučile postupno povezivati svoja znanja, resurse i sudbine. Zajednički su, tijekom razdoblja proširenja u trajanju od 50 godina, izgradile zonu stabilnosti, demokracije i održivog razvoja, zadržavajući pritom kulturalnu raznolikost, toleranciju i osobne slobode. Europska unija posvećena je dijeljenju svojih postignuća i svojih vrijednosti sa zemljama i narodima izvan svojih granica.

IPA komponenta IIIC
Operativni program za regionalnu konkurentnost
www.regionalna-konkurentnost.hr
Projekt: Poboljšanje poslovne konkurentnosti
putem elektroničkog poslovanja

Izdavač:

Ministarstvo gospodarstva,
rada i poduzetništva

Sadržaj:

Sanja Penić,
Chris McLean,
Siniša Begović,
Davor Maričić

Produkcija:

Coris educa d.o.o.

Dizajn i prijelom:

Studio 2M d.o.o.

Tisak:

Kolor Klinika

Naklada:

2500 kom



otisnuto na recikliranom papiru