


 **Poslovanje** 

**Projekt Pобољшanje
poslovne
konkurentnosti
putem elektroničkog
poslovanja, Faza II.**



Uvodno pismo **ministra**



Računala, prijenosnici, *tableti*, *gadgeti*, mobilni telefoni, pametni telefoni i ostali digitalni uređaji dio su naše svakodnevice i bez njih nam se život čini nezamislivim. Sa *sms-ovima* i *e-mailovima* se budimo i liježemo. Elektronička komunikacija sve više zamjenjuje neposrednu komunikaciju licem u lice. Društvene mreže, forumi, blogovi i video kanali sve se više koriste među poslovnim ljudima za komunikaciju s postojećim klijentima ili da bi doprli do što šireg kruga potencijalnih klijenata.

Tehnologije se razvijaju neslućenom brzinom i sve ono što nam se prije desetak i više godina činilo daleko, nestvarno i nezamislivo već danas koristimo ili ćemo koristiti u bliskoj budućnosti.

Nalazimo se u digitalnom dobu u kojem je sve veći naglasak na elektroničkom ili e-poslovanju. E-poslovanje postalo je važan alat u poslovanju naših poduzeća koje im omogućava konkurentsku prednost na europskom i globalnom tržištu.

Posebno je važno za mala i srednja poduzeća i za njihov uspjeh u dinamičnom poslovnom okruženju. Stoga me posebno raduje nastavak projekta e-Poslovanje koji smo upravo započeli. U Hrvatskoj svjedočimo iskustvima tvrtki koje su zahvaljujući poticaju kroz e-poslovanje prepoznali jednu posve novu poslovnu perspektivu.

Ministarstvo poduzetništva i obrta prepoznalo je važnost e-poslovanja, daje mu snažnu potporu i sa zadovoljstvom podržava drugu fazu projekta *Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja*. Projekt će u prvom redu kroz svoje aktivnosti osnažiti poduzetničke potporne institucije iz preostalih deset županija, ali i istodobno kroz suradnju s deset poduzetničkih potpornih institucija iz prve faze projekta i razmjenu iskustava, stvoriti snažnu mrežu povezanih institucija, koja će rezultirati stvaranjem poticajnog okruženja za razvoj malog i srednjeg poduzetništva u Hrvatskoj.

Ova brošura nastoji potaknuti poslovne ljude da se aktivno uključe u e-poslovanje i iskoriste njegove prednosti. Isto tako potiče hrvatska mala i srednja poduzeća da prihvate promjene s kojima se suočavaju i da iskoriste najsvremenije elektroničke alate koji će doprinijeti povećanju njihova uspjeha na lokalnom i globalnom tržištu.

Brošura pruža uvid u ključne elemente e-poslovanja, prednosti koje ono donosi malim i srednjim poduzećima te donosi mogućnosti kako se uključiti u svijet e-poslovanja. Za više informacija o e-poslovanju kontaktirajte lokalnu poduzetničku potpornu instituciju i iskoristite mogućnosti koje vam se pružaju.




Gordan Maras
Ministar poduzetništva i obrta



4

Što je **e-poslovanje**?

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





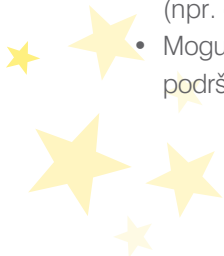
e-poslovanje doprinosi
uštedi vremena, brzini,
globalizaciji, unapređenju
produktivnosti, pridobivanju
novih kupaca te dijeljenju
znanja, a sve u svrhu
postizanja prednosti pred
konkurencijom.

Lou Gerstner,
bivši glavni izvršni direktor IBM-a

Zašto koristiti alate e-poslovanja?

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

- Brža i jednostavnija komunikacija
- 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

Bill Gates, u knjizi *Poslovanje je brziinom misli*

ne očekivano

8

Kako Vam Internet **može pomoći** u poslovanju?

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

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, 96% 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



Kako komunicirati sa suradnicima koji rade **na drugim lokacijama?**

Elektronička komunikacija uključuje i komunikaciju putem mobilnih uređaja te 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).





Kako poslovati **efikasnije i fleksibilnije?**

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).

Kako privući **još više kupaca?**

Da bi drugi saznali čime se bavite, koje proizvode ili usluge nudite najjednostavnije je da izradite vlastitu internetsku stranicu ili npr. blog. Za izradu stranice na raspolaganju su vam besplatne platforme kao što su Joomla ili WordPress.

Isto tako da biste doprli do što šireg kruga potencijalnih ili unaprijedili komunikaciju s postojećim klijentima na raspolaganju su vam i društvene mreže (Facebook, Google +, LinkedIn i Twitter) i/ili internet servisi za razmjenu video sadržaja (YouTube i Vimeo).

**Još uvijek nedovoljno
iskorišten potencijal:
samo 17% Hrvata trguje
putem Interneta, dok je
prosjeak EU 43%**

Izvor: Uprava za komunikacijske
mreže i tehnologiju

**Udio e-trgovine
u odnosu na
konvencionalnu
trgovinu još je uvijek
prilično nizak, dok je u
većini poduzeća taj udio
manji od 10%.**

Izvor: [http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/
publication/2012/02-03-01_01_2012.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/02-03-01_01_2012.htm)







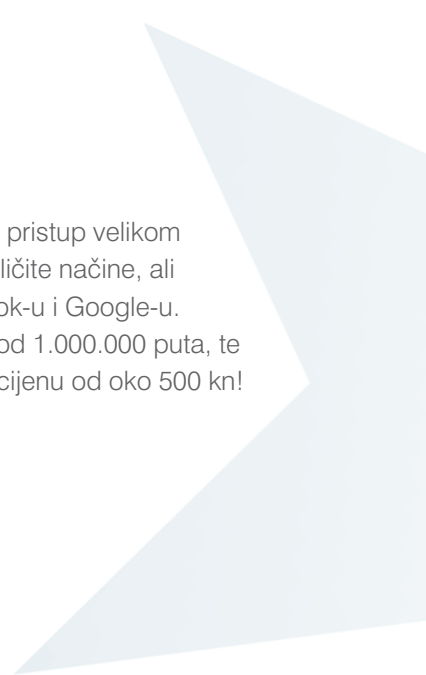
Kako saznati **tko kupuje** u Vašoj online trgovini?



Primjenom potpuno besplatnih analitičkih alata kao što je Google Analytics 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.

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!



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

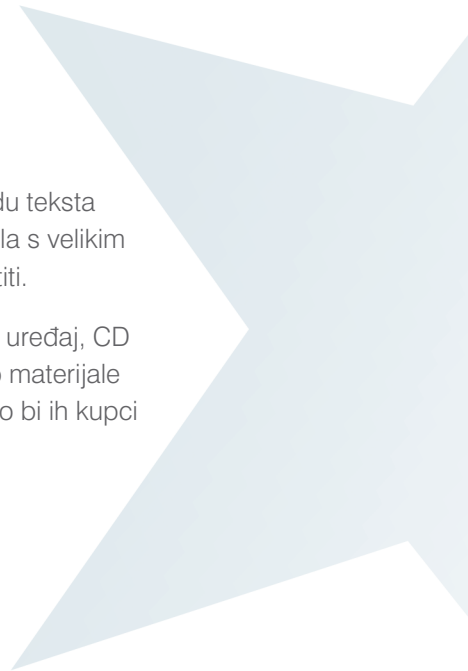
Izvor: www.dzs.hr



Kako napraviti **promotivne materijale** za svoje kupce?

Već danas velik broj programa za obradu teksta omogućava izradu promotivnih materijala s velikim brojem predložaka koji se mogu iskoristiti.

Svi materijali mogu se pohraniti na USB uređaj, CD ili DVD te distribuirati kupcima. Dodatno materijale možete staviti na Vašu web-stranicu kako bi ih kupci mogli sami preuzeti.





Kako smanjiti količinu papira u 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...).





Znate li da u RH

85%

tvrtki bankovne
i financijske
transakcije
obavlja putem
interneta?

Izvor: www.dzs.hr

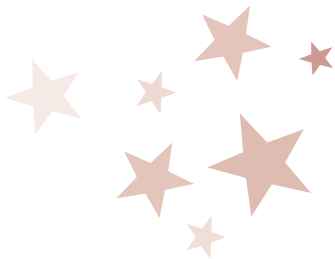
Kako uštedjeti na vremenu i putnim troškovima?

Ako želite uštedjeti vrijeme i novac prilikom komunikacije s postojećim ili potencijalnim klijentima umjesto uobičajenih poslovnih sastanaka na raspolaganju su vam besplatne internet aplikacije kao što su Skype i Oovoo ili pak video konferencije. Korištenjem ovih servisa možete predstaviti svoj proizvod ili uslugu, komunicirati, razmjenjivati ideje ili raditi na zajedničkim projektima.

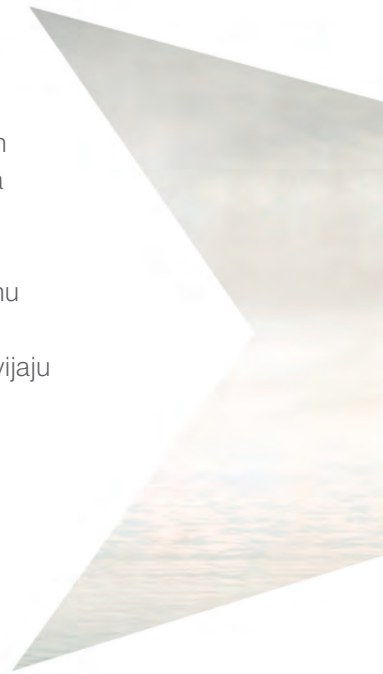




Kako uz pomoć e-alata možete **pratiti Vaše poslovanje?**



Niz računalnih aplikacija (međusobno povezanih – integriranih) pomažu Vam da budete u toku sa svim aktivnostima u tvrtki (bilo gdje se nalazili). Od računovodstvenih i finansijskih 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.







Cloud - nova mogućnost za uspješno poslovanje

Cloud tj. cloud computing znači pohranu i pristup podacima i programima preko Interneta. Vaši podaci i programi se ne nalaze na vašem računalu već na nekom serveru, a pristupate im putem Internet veze. Prednost Clouda je što svemu možete pristupiti bilo kada s bilo kojeg računala na svijetu uz uvjet da je ono spojeno na Internet.





Je li e-poslovanje **sigurno?**

Elektroničko poslovanje svakim danom sve je sigurnije, dok se do nedavno koristila 64-bitna enkripcija podataka i smatrala se dovoljnom danas se koristi 256-bitna enkripcija koja dodatno podiže sigurnost prijenosa podataka. Osim enkripcije podataka koriste se dodatni mehanizmi zaštite podataka poput digitalnih potpisa i digitalnih certifikata. Sigurnost e-poslovanja je neupitna, pogotovo ako imate na umu da se stalno radi na poboljšanju i unapređenju.



Kako primijeniti alate e-poslovanja u **Vašoj tvrtci?**

Za pomoć se obratite najbližoj
poduzetničkoj potpornoj instituciji
(popis se nalazi u nastavku).



Poduzetničke potporne institucije

Poduzetnički inkubator BIOS

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

CTR – Centar za tehnološki razvoj

Kontakt osoba: Damir Mirković
P.P. 214, Trg pobjede 26a, 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: Tamara Kiršić
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
Florijanski trg 4, 48000 Koprivnica
Tel: +385 (0)48 621 978
E-mail: info@pora.com.hr
Web: www.pora.com.hr

PORIN – Regionalna razvojna agencija

Kontakt osoba: Nataša Mikić Kezele
Ciottina 17b, 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@reda.hr
Web: www.reda.hr

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

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

RAZA – Razvojna agencija Zagreb

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

**LIRA – Razvojna agencija
Ličko-senjske županije**

Kontakt osoba: Andrija Brkljačić
Budačka 12, 53 000 Gospić
Tel: +385 (0)53 658 006
E-mail: lira@gs.t-com.hr
Web: www.lsz-lira.hr

**JU – Razvojna agencija Šibensko-
kninske županije**

Kontakt osoba: Sandra Dubravica Burić
Prilaz tvornici 39, 22 000 Šibenik
Tel: +385 (0)22 217 113
E-mail: rra@rra-sibenik.hr
Web: www.rra-sibenik.hr

**JU RERA S.D. za koordinaciju i razvoj
Splitsko-dalmatinske županije**

Kontakt osoba: Jelena Petrov
Domovinskog rata 2, 21 000 Split
Tel: +385 (0)21 599 990
E-mail: info@rera.hr
Web: www.rera.hr

**DURA d.o.o. – Razvojna agencija
grada Dubrovnika**

Kontakt osoba: Ena Soprano
Branitelja Dubrovnika 15, 20 000 Dubrovnik
Tel: +385 (0)20 638 236
E-mail: info@dura.hr
Web: www.dura.hr

**KARLA d.o.o. – Razvojna agencija
Karlovačke županije**

Kontakt osoba: Daniela Peris
Jurja Haulika 14, 47 000 Karlovac
Tel: +385 (0)47 612 800
E-mail: info@ra-kazup.hr
Web: www.ra-kazup.hr

Zagorska razvojna agencija d.o.o.

Kontakt osoba: Karolina Barilar
Frana Galovića 1b, 49 000 Krapina
Tel: +385 (0)49 373 161
E-mail: zara@zara.hr
Web: www.zara.hr

**LORA d.o.o. – Lokalna razvojna agencija
Poslovni park Bjelovar**

Kontakt osoba: Adela Zobundžija
Trg Eugena Kvaternika 6, 43 000 Bjelovar
Tel: +385 (0)43 221 590
E-mail: bjelovar@poslovni-park.hr
Web: poslovni-park.hr

**VIDRA - Agencija za regionalni razvoj
Virovitičko-podravске županije**

Kontakt osoba: Sven Jesenković
Augusta Šenoa 1, 33 000 Virovitica
Tel: +385 (0)33 722 043
E-mail: info@ravidra.hr
Web: www.ravidra.hr

**HRAST d.o.o. – Agencija za razvoj
Vukovarsko-srijemske županije**

Kontakt osoba: Ivan Ambroš
Antuna Akšamovića 31, 32 100 Vinkovci
Tel: +385 (0)32 339 993
E-mail: ar-hrast@ar-hrast.hr
Web: www.ar-hrast.hr

**Varaždin - partnerstvo:
Razvojna agencija Sjever-Dan d.o.o.**

Kontakt osoba: Marin Šipek
Trg bana Josipa Jelačića 17, 42 000 Varaždin
Tel: +385 (0)42 213 700
E-mail: varazdin@dan.hr
Web: www.dan.hr

**Partner:
Tehnološki park Varaždin d.o.o.**

Kontakt osoba: Karlo Kukec
Zagrebačka 89, 42 000 Varaždin
Tel: +385 (0)42 500 050
E-mail: info@tp-vz.hr
Web: www.tp-vz.hr

e-Poslovanje

Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja

Ministarstvo poduzetništva i obrta

Direktor projekta: Radoslaw Piontek, ECORYS Polska
Voditelj projekta: Vlatko Martinović, MINPO
Voditelj tima: Leszek Jakubowski, ECORYS Polska

Adresa projekta:
Ministarstvo poduzetništva i obrta
Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb
www.minpo.hr

www.eposlovanje.com.hr



Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Projekt provodi tvrtka ECORYS Polska u konzorciju s ECORYS Nederland, CORIS educa i EURECNA. 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.



Ovaj projekt financiran je sredstvima Europske unije



Ministarstvo
poduzetništva i obrta



IPA komponenta III C

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

Izdavač:

Ministarstvo poduzetništva i obrta

Auto:

Chris Mclean

Urednik:

Leszek Jakubowski

Surađivali:

Peter Bolton

Janusz Dobkowski

Siniša Begović

Sanja Penić

Franjo Skoko

Lektor:

dr. sc. Željko Jozić

Produkcija:

Coris educa d.o.o.

Oblikovanje:

Studio 2M d.o.o.

Tisak:

Kolor Klinika

Naklada:

3000 kom