|  |
| --- |
| memo grb copy |

ПРЕДМЕТ

< ИНФОРМАТИКА У ЗДРАВСТВУ >

Предавање број 11

**<** **ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА >**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Недеља | Наставна јединица | Тематске јединице | Резултат – знања или вештине које студент треба да добије |
| 11 | Електронска трговина | Куповина преко Интернета | Уводна разматрања. Услови за куповину путем интернета и процес куповине. Предности и недостаци е-пословања. Упознавање са процесом куповине на eBay и Amazon. |

Copyright © 2017 – Факултет медицинских наука Универзитета у Крагујевцу. Сва права задржана. Без претходне писмене дозволе од стране Факултета медицинских наука забрањена је репродукција, трансфер, дистрибуција или меморисање неког дела или читавих садржаја овог документа, копирањем, снимањем, електронским путем, скенирањем или на било који други начин.

Copyright © 2017 – Faculty of Medical Sciences of University of Kragujevac. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying,, recording, scanning or otherwise, without the prior written permission of Faculty of Medical Sciences.

**САДРЖАЈ**

[Електронска трговина 3](#_Toc505526204)

[Уводна разматрања 3](#_Toc505526205)

[Куповина путем интернета 3](#_Toc505526206)

[Услови за куповину путем интернета и процес куповине 4](#_Toc505526207)

[Погодности 5](#_Toc505526208)

[Недостаци 5](#_Toc505526209)

[Он-лајн продаја у Србији 6](#_Toc505526210)

[eBay 7](#_Toc505526211)

[Еволуција eBay-а 7](#_Toc505526212)

[Трговина на eBay 8](#_Toc505526213)

[Кратак водич за *eBay* aукције 8](#_Toc505526214)

[Наслов 10](#_Toc505526215)

[Стави слику 10](#_Toc505526216)

[Опис 10](#_Toc505526217)

[Oдреди почетну цену 10](#_Toc505526218)

[Плаћање услуга eBay-у 11](#_Toc505526219)

[Наплата 11](#_Toc505526220)

[Поштарина 11](#_Toc505526221)

[Услови враћања 11](#_Toc505526222)

[Преглед 11](#_Toc505526223)

[Након продаје 11](#_Toc505526224)

[Где је новац, ту су и лопови 11](#_Toc505526225)

[Amazon 11](#_Toc505526226)

Предавање бр. 11

**<** **ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА >**

# Електронска трговина

## Уводна разматрања

Новац је један облик информације. Улога папирног новца је да пренесе информацију о његовој вредности, јер се у замену за њега могу добити добра или услуге. Вредност новца је означена на новчаници и то је информација. На сличан начин на који је папирни новац заменио метални (златни) тако се данас папирни новац замењује дигиталним записом у меморији рачунара.

Новац, као и друге информације, може да се преноси рачунарском мрежом. То је одговор на питање како је могуће подићи готовину на банкомату или куповати без готовине на неком месту удаљеном стотину километара од матичне банке. Многе банке дозвољавају корисницима да применом кућног (*PC*) рачунара, електронским путем, пребацују новац са свог на неки други рачун, проверавају стање и плаћају рачуне. Ово је једна од улога електронске трговине.

Електронска трговина је процес размене пословних информација, управљања пословањем и вођења пословних трансакција употребом телекомуникационе мреже. Мада је електронска трговина релативно нов појам овакви облици пословања су постојали и раније: комуникација фаx машинама, електронска размена података путем *LAN* и *WAN* мрежа и слично.

Појава Интернета и развој *Веб* сервиса је у многоме допринела развоју ове области и увела могућност куповине и продаје добара путем Интернета. У свету електронска трговина има значајно место у укупној трговини. Постоје многе виртуелне продавнице на Интернету, које се могу „посетити” путем мреже, погледати њихова понуда, цене и услови плаћања. Након избора жељеног производа купац попуњава одговарајуће формуларе у електронском облику. Подаци које доставља купац треба да садрже ознаку производа који жели да купи, личне податке укључујући и податке везане за његов рачун у банци и сагласност да се са тог рачуна обави плаћање. Плаћање се обавља готово тренутно, електронским путем, а купац плаћено добро добија најчешће у року од неколико дана до неколико месеци.

Он-лајн куповина је форма електронске трговине која омогућава клијентима да директно купују добра или сервисе преко Интернета коришћењем веб претраживача. Највеће компаније које се баве он-лајн продајом су eBay и Amazon.

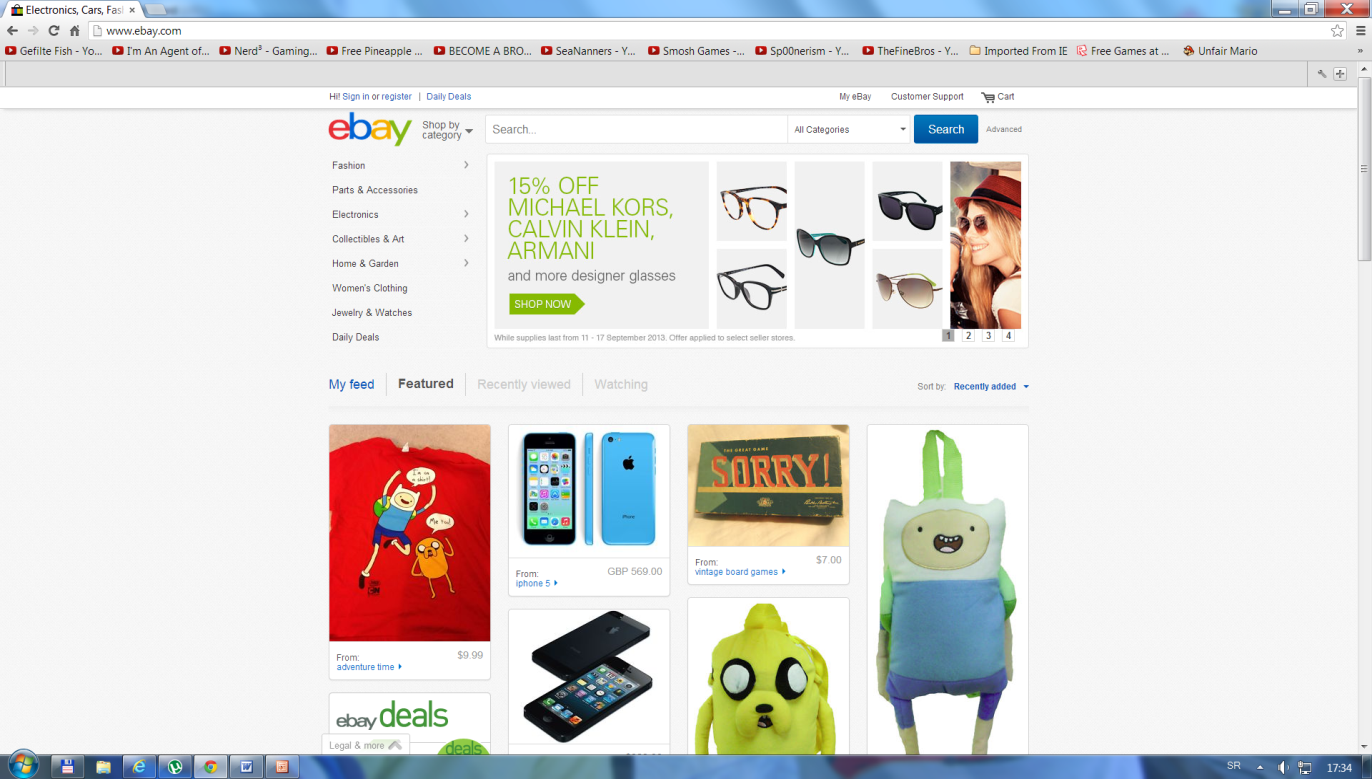
Клијенти који купују он-лајн морају имати приступ интернету и могућност да плате како би завршили трансакцију. Када клијент нађе производ који га интересује он га ставља у софтверски симулирану потрошачку корпу. Када напуни корпу различитим производима он одлази до „касе“ где добија додатне информације о плаћању и начину испоруке производа. Плаћање се најчешће врши кредитном картицом или преко PayPal-а. Након завршетка куповине најчешће се добије потврда путем емаила. Испорука производа зависи од природе самог производа. Самим тим могуће га је преузети електронским путем или се испоручује на дату адресу.

Е-трговина је толико распрострањена да само у Америци чини 8% укупне продаје (142 билиона долара). Одећа продата на мрежи представља око 13% америчког тржишта. Чак 72% жена тражи он-лајн одећу и због тога је овакав вид куповине постао један од најпопуларнијих. Рецимо у Кини током 2012. године 242 милиона људи је куповало путем интернета. Предност је та што су он-лајн радње отворене 24 часа дневно. У данашњој ери технологије интернет је доступан свуда, тако да куповина може да се обавља са било ког места. За многе клијенте веома је битно питање сигурности и приватности података. Подаци као што су: адреса, број телефона, број кредитне картице су подаци које клијент често мора да обезбеди да би вршио он-лајн куповину, што није случај код плаћања кешом и на лицу места. Велики ризик постоји од пресретања и злоупотребе броја кредитне картице. Тај проблем је делом решен коришћењем ССЛ енкрипције приликом слања броја путем интернета, тако да само остаје проблем поверења по питању тога да ли ће продавац искористити тај број у неке личне сврхе.

У развијеним земљама постоји већа заступљеност е-трговине, али у слабије развијеним земљама један од водећих проблема због којих се овакав вид куповине не развија је ограничен приступ Интернету.

### Куповина путем интернета

Куповина путем интернета или *он-лајн* малопродаја је облик електронске трговине који омогућава корисницима да директно купују робу или услуге од продавца преко интернета помоћу веб претраживача. Највећe *он-лајн* малопродајне корпорације су еBay и Amazon.cом, обе са седиштем у Сједињеним Америчким Државама (Слика 1).

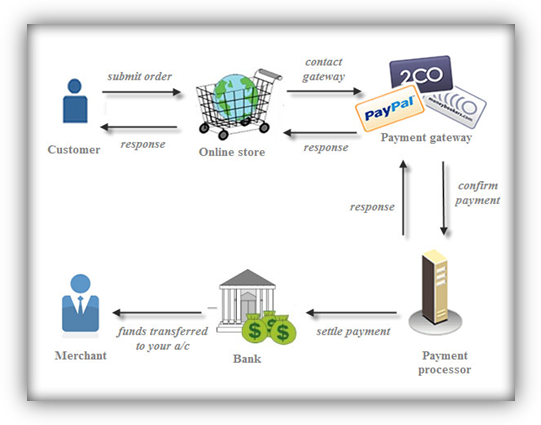


*Слика 1. Изглед сајтова Е-bay и Amazon*

Први *World Wide Web* сервер и претраживач је створио *Tim Berners-Lee* 1990 године, али је пуштен у употребу тек 1991. *еBay и Amazon* су се на тржишту нашли 1996. године и до данас су остали највећи претраживачи за куповину.

### Услови за куповину путем интернета и процес куповине

Да би се *он-лајн* куповина обавила корисници морају имати приступ интернету и важећи текући рачун у банци како би извршили плаћање. Процес куповине се одвија тако што купац на сајту тражи производ који му је потребан. Када производ буде пронађен већина продаваца пружа услугу коришћења софтверске корпе (*shopping cart software*) која купцу пружа могућност да складишти изабрани производ, да при томе одреди у кој количини узима производ, и ако је потребно да дода још неке друге изабране производе. Након тога следи процес регистрације (Checkout) где купац оставља своје податке. Одговор о успелој трансакцији добија се касније е-маил налогом (Слика 2).



*Слика 2. Процес куповине преко Интернета*

Он-лајн купци најчешће користе кредитне картице или PayPal налог како би извршили уплату. Ипак, неки системи омогућавају корисницима да креирају налоге и плаћају алтернативним средствима, као што су:

* Обрачун мобилним и фиксним телефонима
* Готовином
* Чековима
* Дебитним картицама
* Директним задуживањем (у неким земљама)
* Електронским новцем
* Поклон картицама
* Поштанским упутницама
* Испоруком на исплату

Проблеми који се могу јавити при куповини су такви да неке он-лајн продавнице неће прихватити међународне кредитне картице или захтевају да адреса испоруке буде у истој земљи као база он-лајн продавнице. Међутим већина он-лајн продавница омогућава корисницима из било које земље да примају пошиљке било где у свету.

### Погодности

Он-лајн продавнице су обично на располагању 24 сата дневно. Многи потрошачи имају приступ интернету и на послу, код куће, у школи, интернет кафеу и куповину обављају из фотеље без напуштања посла, куће, школе, итд. Насупрот томе, посета конвенционалној продавници би захтевала путовање и често би се морало одсуствовати, на пример у току радног времена.

Такође куповина преко интернета омогућава куповину, продају и набавку из свих делова света. Једна од предности куповине на мрежи је та што се брзо претраже понуде за тражене ставке или услуге од стране многих различитих произвођача (мада неки локални претраживачи постоје да би потрошачи пронашли производе за продају у околним продавницама).

Некада је роба купљена преко мреже јефтинија него у малопродаји, али то је ретка ситуација јер се углавном разлика у цени надокнади порезом на промет робе.

Предност куповине преко интернета је већа при куповини на велико јер већина продаваца у том случају омогућавају бесплатну доставу и на тај начин се смањују бројне таксе и трошкови који повећавају цену производа.



*Слика 3. Предности куповине путем интернета (тзв. ''куповина из фотеље'' и доступност 24 сата дневно)*

### Недостаци

У случају проблема са купљеним производом (на пример, производ није оно што је продавац навео, тј. производ није био задовољавајући), потрошачи се боје да неће имати могућност замене за правилан производ или повраћај новца, што се понекад нажалост и дешава. Али могућност замене, рекламације или повраћаја средстава зависи од самог продајног сајта, тј. компаније или продавца који врши продају. Некада ће замена бити могућа, али ће потрошачи можда морати сами да се обратите малопродајном објекту, посете пошту или плате испоруку повратка, а затим сачекају замену или повраћај.

Да би се избегли проблеми потребно је да продавац што веродостојније текстом и пропратним фотографијама опише производ. Неке продавнице омогућавају корисницима да коментаришу или оцене изложене ставке.

Страх од злоупотребе података приликом коришћења кредитне картице при куповини преко интернета је једана од водећих разлога због чега су људи скептични по питању куповине путем интернета.

### Он-лајн продаја у Србији

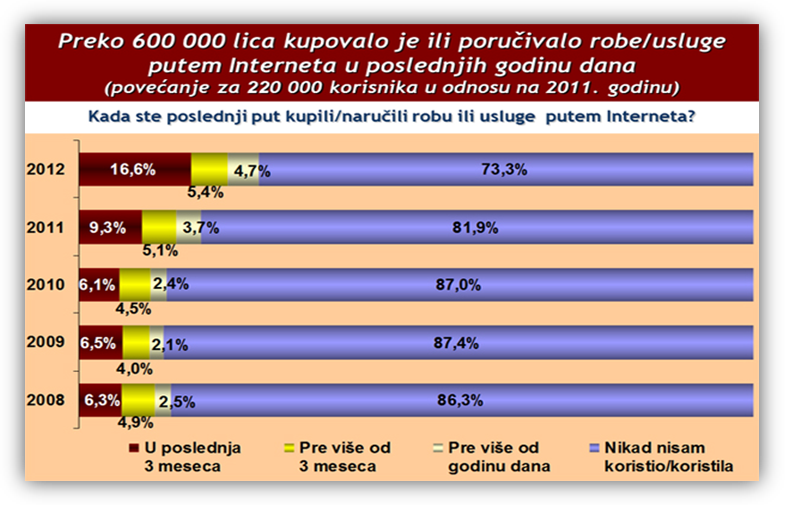
Према последњим истраживањима у Србији 33% становништва од 2,7 милиона људи има континуиран приступ интернету (Слика 4), што чини мање од 1% употребе интернета на глобалном нивоу.

*Слика 4. Процентуална заступљеност употребе Интернета међу становништвом Републике Србије*

Главни проблем који се јавља у нашој земљи је тај што људи немају довољно поверења да користе своје платне картице на интернету. Само 10% посто људи који користе интернет у нашој земљи користе и картице за куповну путем интернета, док је тај проценат у земљама Европе чак 60%. ССЛ систем шифрирања је систем заштите података који се користи, и за сада је то најсигурнији вид заштите и сматра се да је минимални временски период за који је могуће открити неку шифру 10 година. Због овог проблема који се намеће, неки продавци у нашој земљи су куцима омогућили плаћање након достављања робе путем курирске службе са којом продавац има уговор односно поузећем. Неке банке су понудиле својим клијентима употребу кредитних и платних картица којима је могуће вршити само куповину преко интернета и на тај начин су омогућили потпуну заштиту података купца. Све ово има за циљ повећање процента куповине путем интернета. Водеће он-лајн трговине код нас су Теленор, техноманија и ЈАТ. Проблеми због којих се јако слабо развија куповина путем интернета у нашој земљи су:

* Низак ниво оспособљености за рад
* Низак ниво упућености у тематику
* Лоше финансијско стање грађана - које са собом носи потешкоће у одвајању средстава за набавку технике неопходне за куповину путем интернета
* Високе ПТТ таксе за куповину путем интернета

Према званичној анкети која је вршена 2011 године информације које су добијене о куповини путем интернета нису биле задовољавајуће, али су показале знатан напредак у односу на 2010 (Слика 5).



*Слика 5. Резултати анкете грађана Србије о куповини путем интернета*

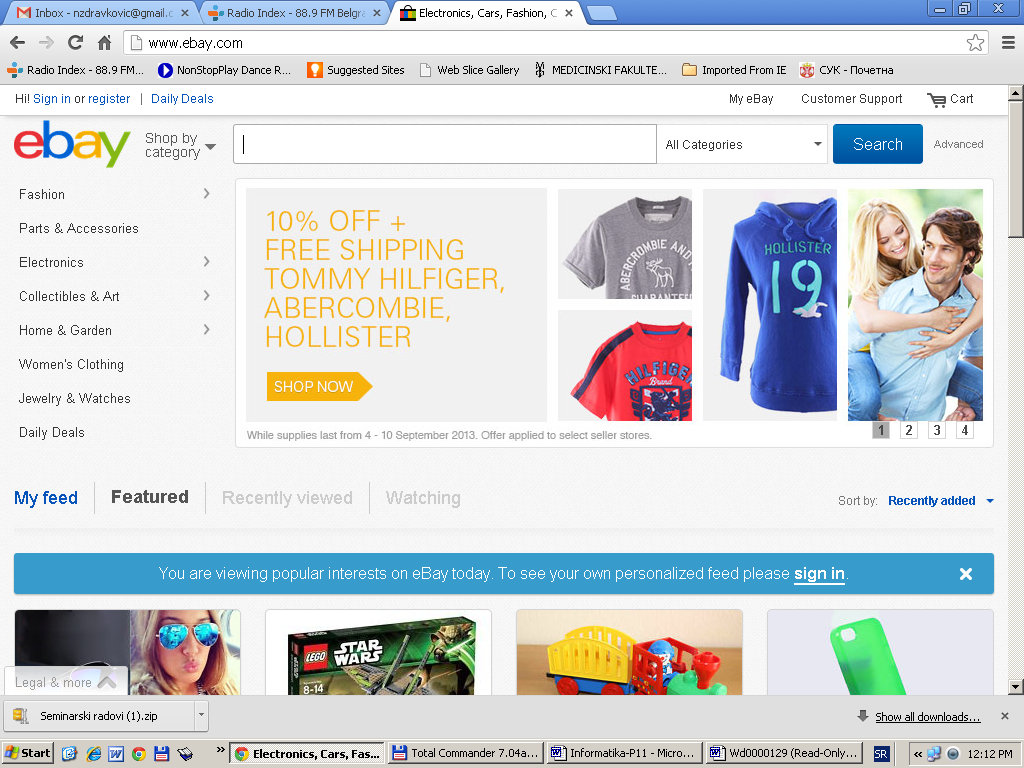
## eBay

еBay Inc. је америчка мултинационална интернет корпорација која управља eBay.com-ом, вебсајтом за он-лајн аукцију и куповину, на коме појединци и компаније широм света продају различита добра и услуге. Настао 1995. године, eBay je један од највећих успеха из ере такозваног „дот ком бума“. Данас представља посао вредан билионе долара, са подружницама у више од тридесет земаља света.

Роба на eBay-u је подељена на категорије и свако ко има eBay бесплатни рачун може учествовати на аукцијама, било да купује или продаје. На eBay-u се може наћи буквално све, укључујући аутомобиле, куће, карте за концерте, носаче звука, одећу, уметничка дела, књиге, ...Чак је и гувернер Аљаске и потпредседнички кандидат Сара Пејлин продавала гувернерски авион на eBay-u. Када ставите нешто на продају на e-Bay, купци су вам људи из целог света.

### Еволуција eBay-а

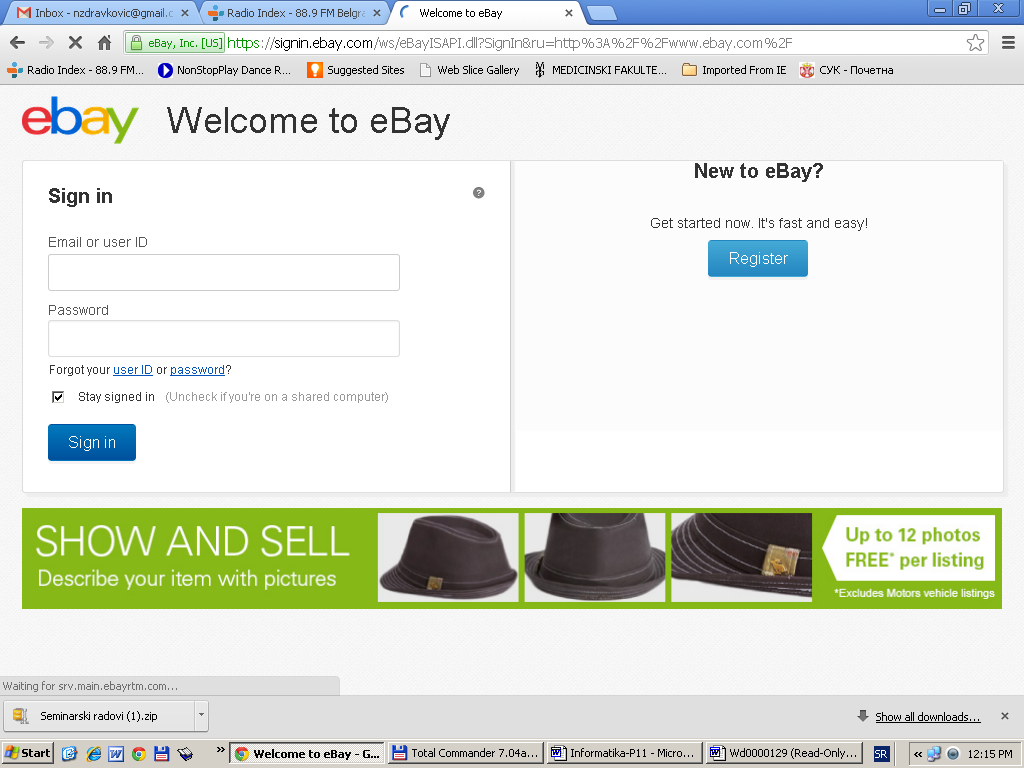
1995. године француско ирански емигрант Pierre Omidyar је лансирао eBay (скраћеница од electronic Bay Area - електронски залив), да би помогао својој тадашњој девојци да прода колекцију Пез фигурица. У наредних годину дана сајт је напросто експлодирао, када је имао 15.000 аукција дневно и два милиона улогованих посетиоца недељно. Срж тадашњег eBay-а је била категорија ''за колекционаре'', али су чланови трговали свим и свачим од играчака до аутомобила и даље.



*Слика 6. Почетна страна eBay*

Трговина на eBay

Аукције су организоване као форуми за куповину. Врсте аукција су фирма-потрошач, фирма-фирма и потрошач-потрошач.



*Слика 7. Регистрација на eBay*

Претрага се врши по имену предмета, категорији, имену продавца, датуму. Сматра се да је eBay највећи продајни сајт на интернету, где се може наћи готово све: електроника, обућа, одећа, намештај, књиге, накит, храна, као и веома чудне ствари као што су подморнице из другог светског рата, коришћење ствари познатих личности, итд. Међутим, постоје ствари које је забрањено продавати као што су: алкохол, дрога, цигарете, оружје, муниција, људски органи, ... Дакле, било шта се може продавати, све док није илегално и не крши политику eBay. Корисници се логују као лицитант или продавац. Пријава за куповину или продају је брза, бесплатна и једноставна. Довољно је попунити регистрациону форму, након чега се постаје члан са правом надметања у једној од многобројних аукција које овај сајт нуди.

Онај ко жели да огласи продају неке робе, мора да плати иницијалну накнаду у интервалу од 0,25 до 2 долара. Након продаје оглашене робе, продавац је дужан да плати још једну накнаду eBay-у распону од 1,25 до 5 долара продајне цене те робе. Уколико купац жели одмах да купи робу то је могуће само преко коришћења сервиса ''Купи одмах''. Цена се одређује путем аукције. Купац треба да сачека да се изврши аукција, и да постане лицитант који је највише понудио. Такође му је потребна и стратегија надметања.

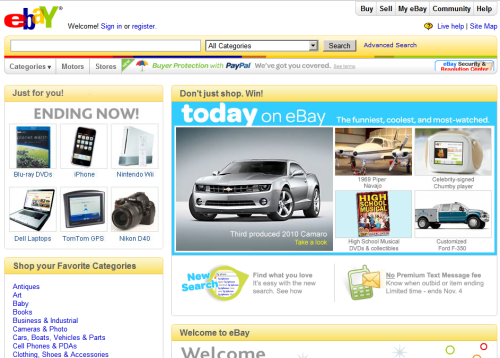
eBay је огромно тржиште које користи више од 90 милиона људи широм света, који купују и продају ствари путем интернета. eBay је у стању да привуче велики циљни аудиторијум са различитим потребама. eBay даје потпуно ново значење у трговини путем интернета. То омогућава додатном услугом за продавце, који може да означи своју циљну групу за трговину путем интернета. Такође, омогућава купцима да лако дођу до траженог производа, што осим што повезује непосредно купца и продавца, олакшава стварање веза између купца и купца (*C2C -Customer to Customer*).

### Кратак водич за *eBay* aукције

*Ebay* функционише на репутацији. Купци и продавци имају могућност да оцене једни друге по питању понашања, брзине плаћања, способности за комуникацију, квалитету робе. Добра повратна информација (feedback) привлачи купце и они су спремнији да плате и мало више за ствар коју продаје неко са добром репутацијом.

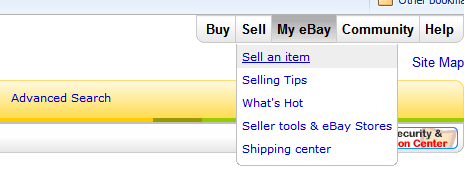
**Kреирај листинг**

Први корак је регистрација на *eBay-у* и *PayРal-у*. Уколико немате ниједан од тих рачуна, прво се региструјте на *eBay-у*, а затим одатле *на PayРаl* (*eBay* је власник *PayРal-*a).



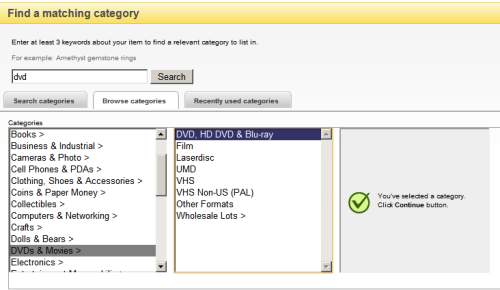
*Слика 8. еВау - почетна страна*

Када то урадите, можете да почнете са продајом. Уђите на свој *eBay* рачун. Кликните на *Sell* на врху странице. Изаберите *''Start sellin''*. Изаберите категорију за своју робу и са пар речи опишите свој производ. Без обзира на који eBay се пријављујете, ви бирате који језик користите. Најбоље је да користите енглески језикм јер енглеско говорно подручје има најшири круг потенцијалних купаца.



*Слика 9. Почетни корак при продаји производа*

Пошто изаберете категорију, кликните на ''*Continue''*. Понекада ћете имати понуђену и подкатегорију. Ако вам нешто није јасно, кликните на Помоћ ( ''?'') или поставите питање на Google - сигурно ћете наћи одговор.



*Слика 10. Избор категорије производа*

Наслов

Сада насловљавате свој производ. Број слова који се може користити је ограничен и треба га паметно искористити. На пример, ако продајете *DVD* ''*James Bond*'', немојте ставити само ''*James Bond DVD*'' већ ставите тачан назив, име главног глумца или редитеља, оно што је познато и шта ће људи вероватно тражити.

Стави слику

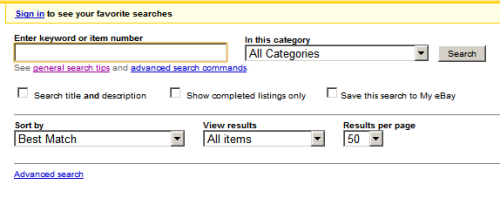
Следеће што треба да урадите је да додате слику. Једна слика је бесплатна, све преко тога се плаћа.

Опис

Oпишите шта продајете и не изостављајте мане уколико их производ има. Уколико се производ не опише како треба добићете негативне оцене, тако да прозвод треба описати што верније. За десет центи можете додати један од двеста шаблона који ће учинити да ваш листинг одскаче од других и изгледа професионално. Као алтернативу можете сами додати свој властити *HTML*.

Oдреди почетну цену

Следећи корак је одређивање почетне цене. Почетна цена је ствар умећа и тактике. Ако је прениска роба се може изгубити, ако је превисока нико неће учествовати на аукцији. Добра тактика је провера цене сличних производа који су већ продати. То ћете урадити тако што ћете отићи на ''*Advanced Search''* и изабрати ''*completed listings only*''. Резултат ће бити листа свих производа са ценама за које су купљени. Цене производа који нису купљени ће бити обојене у црвено, а оних који су купљени у зелено.



*Слика 11. Провера цене сличних производа*

Плаћање услуга eBay-у

*Ebay* наплаћује своје услуге по скали која зависи од почетне цене производа. Такође, наплаћује се трајање аукције дуже од седам дана, са додатних 40 центи.

*Ebay* има опцију која вам омогућава да изаберете неку од стотина хуманитарних организација и донирате део зараде. Ако се определите за ту опције добићете малу одговарајућу икону, што ће многе купце навести да купе производ баш од Вас.

Наплата

За плаћање можете користити разне опције као што су чекови, банковни трансфери и обавезно *PayРal*.

Поштарина

Затим селектујте начин слања робе и одредите цену поштарине. Купац плаћа поштарину ако се не одлучите да понудите бесплатну испоруку како би привукли купце. Поред тога, можете понудити осигурање које такође плаћа купац.

Услови враћања

За крај, одредите услове враћања. Можете да прихватите или да не прихватите повраћај робе. Ако прихватате наведите услове, на пример, после седам дана, итд. Када завршите кликните на ''*Сontinue''*.

Преглед

Извршите преглед изгледа продајне странице. То се зове ''*preview*''. У овој фази ће Вам бити понуђене додатне опције које можете изабрати уколико желите. Једна од тих опција је да изаберете време почетка аукције.

Након продаје

Kaда продате робу покушајте да контактирате купца што пре. Након што добијете новац пошаљите добро упаковану робу што пре. Такви поступци ће Вам обезбедити добру оцену од купца.

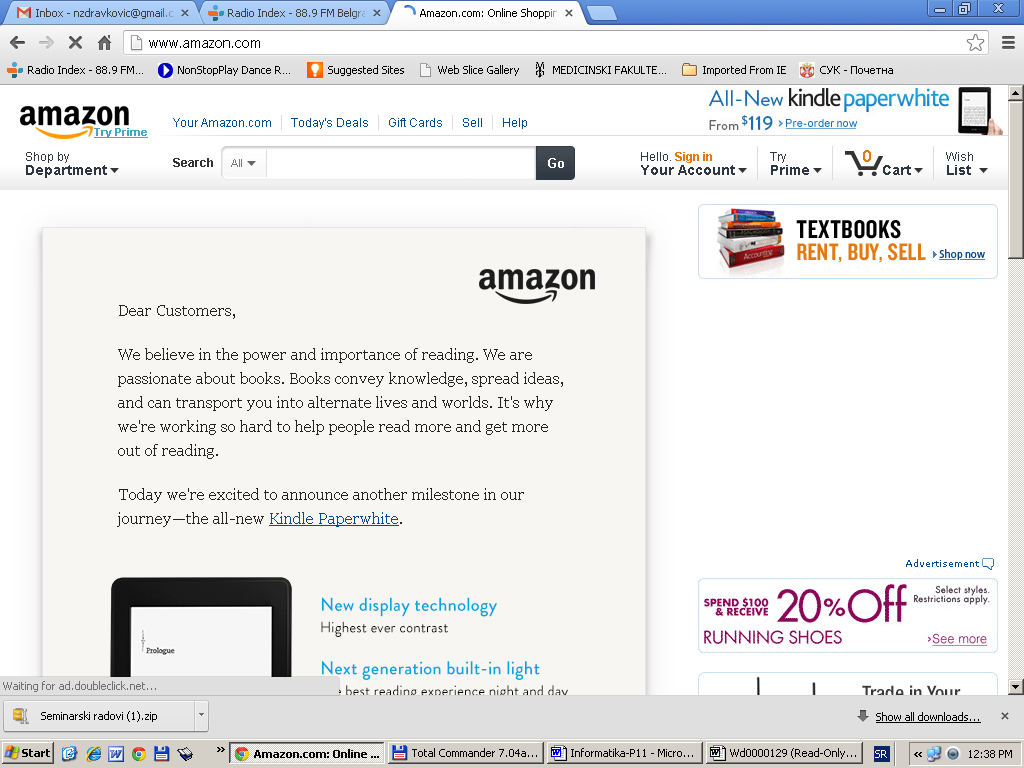
Где је новац, ту су и лопови

*Ebay* има правилник и повратна информација је добар показатељ поштења, али ипак треба знати како да се заштитите од лопова приликом куповине:

* Избегавајте продавце који траже да им платите готовином. За готовину нема доказа ни заштите.
* Проверите профил продавца и његову страницу ако је има. Кликните на име продавца како бисте видели његов профил и скор, као и коментаре који су други оставили.
* Jeдан или два негативна коментара уз стотине позитивних не би требало да Вас брину. Користите здрав разум.
* Плаћајте само кредитном картицом или PayРal-om, који штите од преваре.
* Ako сте продавац шаљите робу након што добијете новац.

Amazon  
Компанија је приликом оснивања (1994. године) функционисала као он-лајн књижара под именом Cabracadabraа.com (као абракадабра). Док су највеће књижаре у свом физичком облику е-каталози за поштанску поруџбину у могућности да понуде око 200.000 наслова, он-лајн књижара може да понуди много више.

Од 2000. године лого компаније је представљен стрелицом која показује од слова А до З, на тај начин симболично указујући да компанија тежи да врши промет различитих производних линија.



*Слика 16. Почетна страна Amazon.com*

Прва књига икада продата путем Amazon.com била је ''*Fluid Concepts and Creative Analogies; Computer Models of theFundamental Mechanisms of Though*'' од Douglas Hofstadter-а. Почетни бизнис план компаније Amazon.com био је необичан. Она није очекивала да ће почети да остварује профит у првих 4 до 5 година. Ова стратегија се показала ефикасном. Касних 90-их година Amazon.com се развијао спорим темпом, док су многе друге интернет компаније имале брз степен развоја. Амазон-ов спор раст узроковао је велики број жалби од стране његових акционара који су тврдили да компанија није досезала профитабилност довољно брзо.

Поред књига, полако се улази у трку и са осталим производима. Јуна 2002. године је постао званични дистрибутер Sony производа преко интернета. Кључне особине Amazon.com електронске продавнице су следеће: једноставно претраживање и наручивање, корисне информације о производу, критике, препоруке, широк асортиман, ниске цене, безбедни системи плаћања и ефикасно слање производа.

Амазон се успешно разгранао у малопродаји, бави се прометом музичких CD-а, видео касета и DVD-а, софтвера, електронике, посуђа, алата, предмета за башту, играчака и видео игара, производа за бебе, производа намењених спорту, гурманске хране, накита, сатова, производа за личну хигијену, козметичких производа, музичких инструмената и других. Секција ''*Gift Ideas*'', даје одличне препоруке и идеје о поклонима. Секција ''*Community*'' даје информације и препоруке других потрошача, а преко ''*E-Card*'' система потрошачи могу слати електронске разгледнице својојој породици и пријатељима. Поред ових постоје још многе друге услуге. Компанија је лансирала ''*Amazon Auctionis*'' као део својих веб услуга у марту 1999. године.

Као домаћин аукција, Amazon.com пружа могућност индивидуалним и пословним партнерима да спроведу аукције, а ову услугу користе милиони широм света. Такозвани ''*zShops* –ови'' пружају могућност бесплатног простора за продају својих производа мањим компанијама током месец дана, а при том им је омогућено коришћење изграђеног, јаког система продаје Амазона. Иако ''*zShops*'' није успео да испуни очекивања, поставио је основ за изузетно успешно Амазон тржиште услуга које је у функцији од 2001. године. Оно омогућава потрошачима продају половних књига, CD-а, DVD-а и других коришћених производа, поред нових.

Популарна карактеристика Амазон сајта јесте могућност да корисници дају своје мишљење о сваком производу. Саставни део те могућности је и оцена производа на скали од једне до пет звездица. Та скала обезбеђује јасан увид у популарност и поузданост дотичног производа. Управо ова карактеристика има кључни утицај на потрошача и један је од главних разлога за успешност и високу продајну продуктивност у области књига. Под нормалним околностима ови коментари дају скромну базу за процену одређене књиге. Амерички сајт има генерално највише прегледа и ових коментара, али и остали сајтови такође подржавају ову опцију. Међутим уколико се нека критика или похвала стави на један сајт није сигурно да ће она бити видљива на другом.   
''*Претражи унутар књиге*'' је опција која пружа могућност купцима да претраже целе књиге по кључним речима. У почетку је било укључено око 170.000 наслова у ову опцију (односно 33 милиона страна текста), да би данас око 250.000 књига биле део овог програма. Amazon је сарађивао са преко 130 издавача како би омогућио корисницима употребу ове услуге. Такође има у плану да лансира овај програм интернационално. Уз то потрошачи могу да купе приступ целој књизи он-лајн путем ''*Amazon Upgrade*'' програма, али је избор књига које подржавају ову услугу тренутно ограничен.