



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](http://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](http://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](http://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](mailto:uprava.bios@gmail.com)  
Web: [www.inkubator.hr](http://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](mailto:ctr@ctr.hr)  
Web: [www.ctr.hr](http://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](mailto:ida-uprava@ida.hr)  
Web: [www.ida.hr](http://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](mailto:pcp@pc-pakrac.biz)  
Web: [www.pc-pakrac.hr](http://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](mailto:info@pora.com.hr)  
Web: [www.pora.com.hr](http://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](mailto:rraporin@porin.hr)  
Web: [www.porin.hr](http://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](mailto:reda@ck.t-com.hr)  
Web: [www.redea.hr](http://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](mailto:simora@simora.hr)  
Web: [www.simora.hr](http://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](mailto:info@raza-tpz.hr)  
Web: [www.raza-tpz.hr](http://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](mailto:zadra@zadra.hr)  
Web: [www.zadra.hr](http://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](mailto:info@eposlovanje.eu)  
Web: [www.eposlovanje.eu](http://www.eposlovanje.eu)

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