

III. Elektronsko poslovanje v splošnem

- ePoslovanje: res nekaj novega ali je *buzword*?

Stran • 1

1. Kaj je e-Poslovanje

- Elektronsko poslovanje je način delovanja, organiziranja ter notranjega in zunanjega sodelovanja organizacije (poslovni sistem ali organizacijski sistem) podprt z dosežki informacijskih in telekomunikacijskih tehnologij: aplikacijami, storitvami in tehnološko infrastrukturo
- Poslovanje na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije
- Elektronsko poslovanje = omogočiti dostop svojim/zunanjim v IS izven meja podjetja/organizacije
- Internet omogočil razmah ePoslovanja
- Prej: EDI – *Electronic Data Interchange* RIP (računalniška izmenjava podatkov)

Stran • 2

- je oblika poslovanja, pri katerem stranke delujejo elektronsko, namesto da bi delovale fizično oziroma da bi bile v neposrednem fizičnem stiku.
- je kakršnakoli oblika poslovne ali administrativne transakcije oziroma izmenjave informacij z uporabo katerekoli informacijsko-komunikacijske tehnologije (*Electronic Commerce Association*).
- ponuja vrsto upravljavskih, organizacijskih, tehničnih, poslovnih, kulturnih, strateških in kadrovskih izhodišč za prenavo/spremo poslovanja.
- je zato najboljše razumeti kot strateško iniciativo transformacije podjetja v smeri prenavo njegovega poslovnega modela, predvsem na podlagi uporabe najsodobnejših ITK

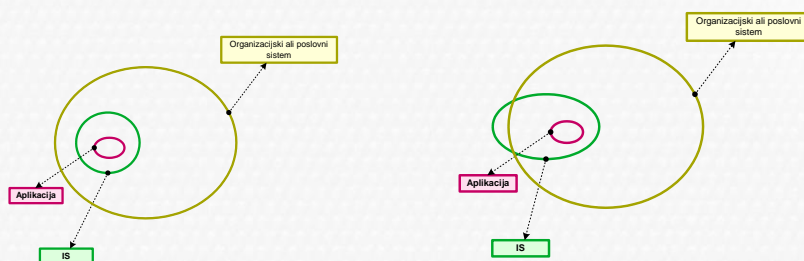
Stran • 3

V zvezi z ePoslovanjem se je potrebno zavedati

- ePoslovanje ni le interakcija med fizičnimi osebami
- Pomembno je obvladovati znanje in razviti kompetence s področja prehoda podjetij v ePoslovanje
- Organizacijam **omogoča** izboljšanje poslovnih rezultatov, celostno prenavo poslovanja, minimiziranje poslovnega tveganja, povečevanje konkurenčne prednosti in izbiro najbolj obetavne smeri razvoja.

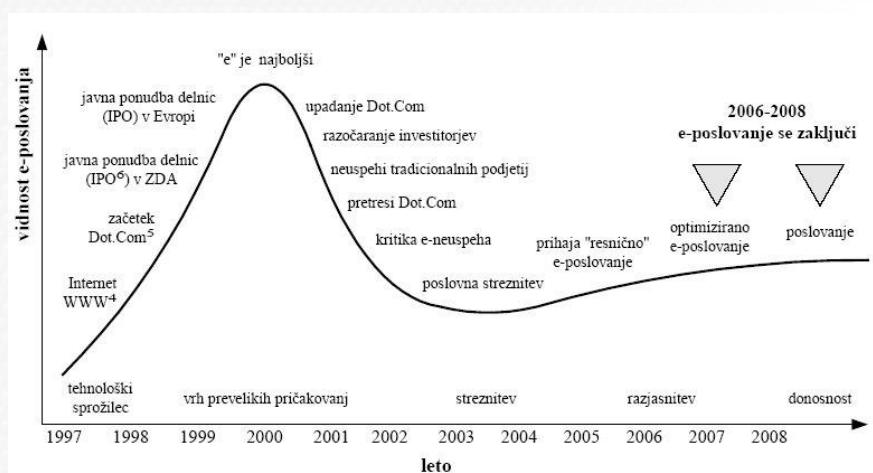
Stran • 4

- Ena glavnih posledic in značilnosti elektronskega poslovanja ter možnosti uporabe sodobnih tehnologij in aplikacij je širjenje mej informacijskih sistemov preko meja poslovnih in organizacijskih sistemov
- V čem je ePoslovanje drugačno od „navadnega“ poslovanja?



Stran • 5

Hype krivulja za ePoslovanje



Stran • 6

EDI (RIP)

- že v 1980. letih
- predvsem med velikimi podjetji
- takrat je bilo to zelo drago
- izmenjava dokumentov med poslovnimi partnerji v e-obliki preko podrobno določenih formatov prenosa podatkov

Stran • 7

Trenutno stanje na področju ePoslovanja

- Elektronsko poslovanje vse bolj uveljavljeno in preizkušeno
- očitne omejitve EDI-ja

Direct Connection Between Trading Partners

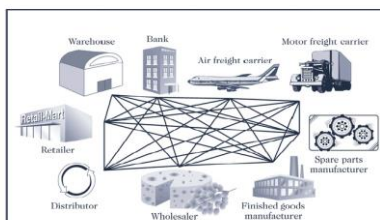


Figure 5-8 Direct connection EDI

Indirect Connection Between Trading Partners

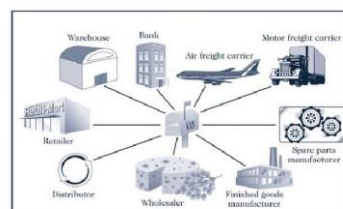


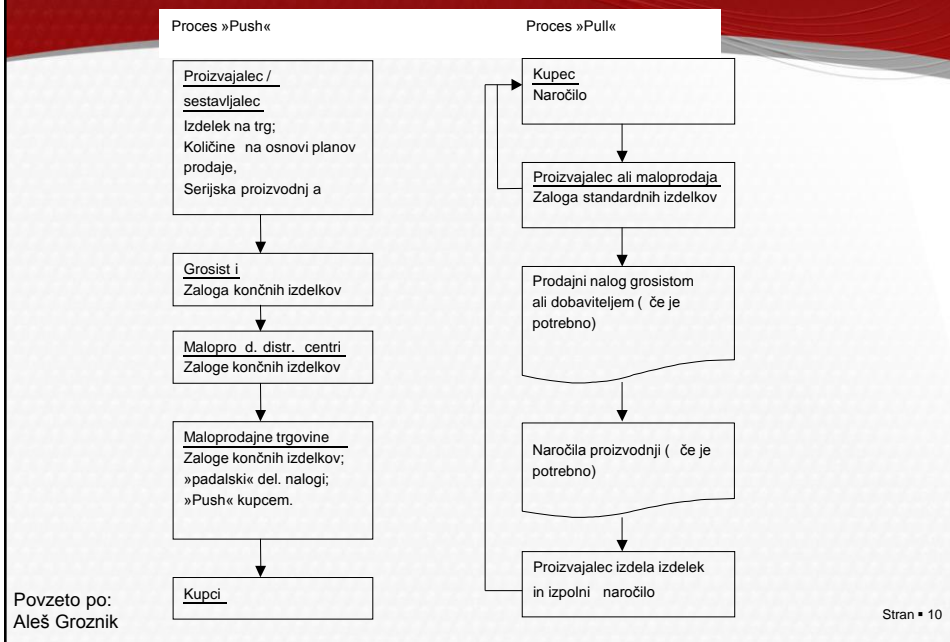
Figure 5-9 Indirect connection EDI through a VAN

Razlogi za uvedbo ePoslovanja

- zniževanja stroškov poslovanja
- zniževanja obsega zalog
- Večje možnosti za zviševanje kakovosti proizvodov in storitev
- Večje možnosti za zniževanja stroškov trženja in prodaje ter ustvarjanja novih tržnih priložnosti
- Trend na prehodu med stoletjema:
 - 20. stoletje – stoletje masovne serijske proizvodnje in masovne potrošnje.
 - 21. stoletje – stoletje, ko bodo kupci dobili orodja, s katerimi si bodo razvili izdelek ali storitev po meri in specificirali svoje zahteve.

Stran • 9

Push in Pull poslovna modela



Stran • 10

Tradicionalni poslovni model (serijska proizvodnja)	E-poslovni model (izdelek, prilagojen zahtevam stranke)
Stranka ima majhno izbiro izdelkov	Stranka sodeluje pri ustvarjanju izdelka.
Dobavni časi so praviloma dolgi.	Kratek dobavni čas.
Dobave so večkrat netočna	Velika zanesljivost dobave.
Visoke „varnostne“ zaloge.	Majhen obseg zalog.
Stroški oskrbovalne verige so visoki.	Stroškovno učinkovita oskrbovalna veriga.
Sistem »push« proizvodnje.	Sistem »pull« proizvodnje izhaja iz strankinih zahtev.
Razvoj novega izdelka traja praviloma dolgo.	Znatno skrajšanje razvoja izdelkov.
Nezadovoljstvo strank, visoki stroški oskrbovalne verige.	Nižji stroški, zadovoljne stranke.

Stran • 11

Aktualni primeri

▪ Ali so grosisti/prodajalci sploh potrebni?

- Primer Tesla v ZDA:
 - <https://www.youtube.com/watch?v=2FPfLosZxXo&index=1&list=PLQYlqo5bjF7iueu7xadbcmQcBiikrtQPU>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=m3BFVxb2M9o&index=2&list=PLQYlqo5bjF7iueu7xadbcmQcBiikrtQPU>
- Ali je dobro, da tradicionalni poslovni modeli (postopoma) izginjajo? Kaj so slabosti njihovega izginjanja?
- Dodatni „vmesni členi“ se pojavljajo na področju prodaje turističnih produktov

Stran • 12

- FedEx electronic Trade Documents:
<https://www.youtube.com/watch?v=ksjXUf5Mpik>
- FedEx HUB:
<https://www.youtube.com/watch?v=iYzQ7JSBIGU>
- FedEx HUB za Božič:
<https://www.youtube.com/watch?v=ISZdKK14zgg>
- DHL Hub: <https://www.youtube.com/watch?v=pOKYwkflALc>
- Amazone PrimeAir:
<https://www.youtube.com/watch?v=98Blu9dpwHU>

Stran • 13

Push poslovni model: lastnosti in slabosti

- učinkovita proizvodnja, usmerjena v standarde delovne naloge
- Visoka stopnja optimizacije operacij v proizvodnji
- velike količine gotovih izdelkov na koncu proizvodnje in tudi na poti do stranke
- potreba po alternativnih izdelkih, ki povzroči ponovno proizvodnjo in odprodajo starih zalog po nižjih cenah
- “nujni in prioritetni” delovni nalogi v proizvodnji
- Visoka stopnja zalog, ki se lahko tudi ne prodajo (primer: *BlackBerry PlayBook*)
- Praviloma izredna naročila pomenijo „motnjo“, ker gre za „neelastično“ okolje

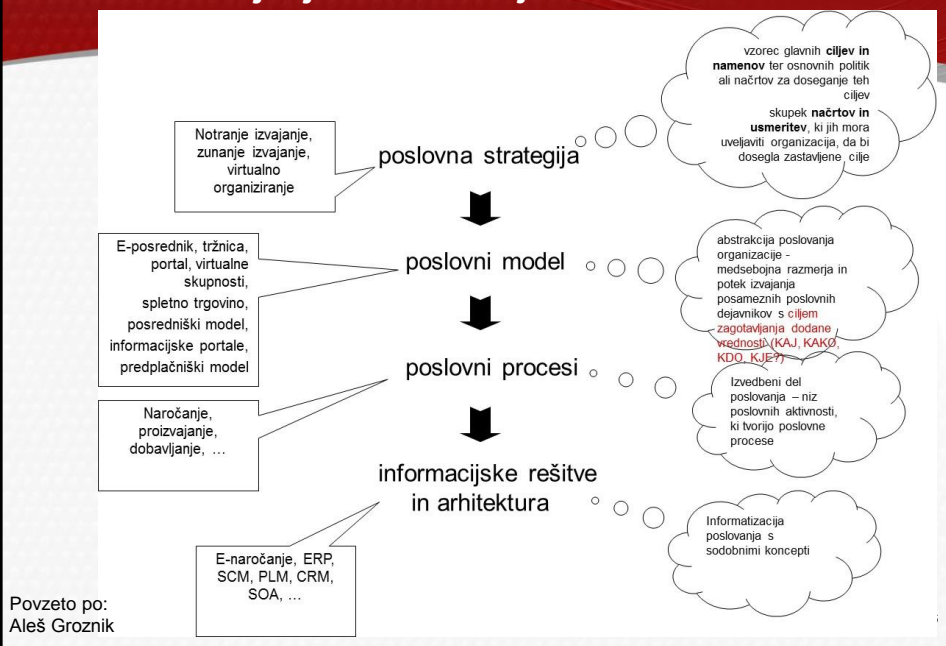
Stran • 14

Pull poslovni model: lastnosti in slabosti

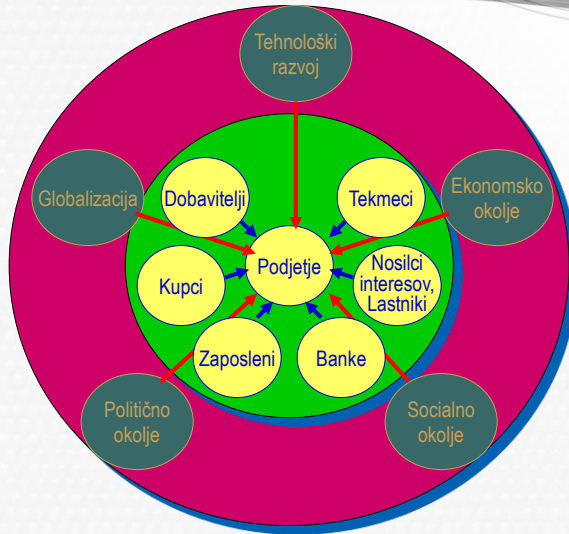
- ni večjih zalog,
- ni popustov pri prodaji starih zalog,
- stranke plačajo pred proizvodnji izdelkov ali ob njej,
- občutljivost na močna kratkoročna nihanja potrošnje (če je povpraševanje v nekem trenutku veliko, ga praktično ne moremo zadovoljiti v kratkem roku)

Stran • 15

Več ravni uvajanja ePoslovanja



Zakaj podjetja morajo v uvedbo ePoslovanja?



Stran • 17

ePoslovanje in novi poslovni modeli

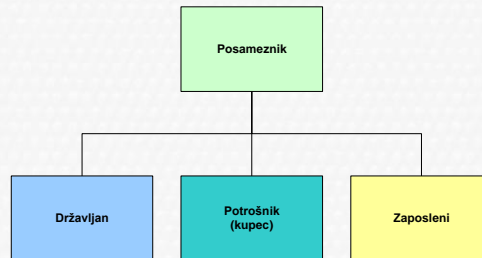
- E-poslovanje prinaša nove poslovne modele, ki:
 - so gonilna sila pojava novih podjetij,
 - zaradi konkurenčnosti, obstoječa podjetja "silijo" v prenovu.
- Uspešna podjetja:
 - nenehno prilagajajo svojo strategijo spreminjajočim razmeram na trgu
 - strategijo udejanjajo z ustreznim načrtovanjem in spreminjanjem poslovnega modela
 - svoj poslovni model skušajo uporabiti kot sredstvo za doseganje tržnega razlikovanja in posledično možnost za oblikovanje konkurenčne prednosti

Stran • 18

2. Oblike e-Poslovanja

- Oblike elektronskega poslovanja se med seboj razlikujejo po akterjih vpletenih v poslovanje:

- posameznik,
- podjetje in
- državna uprava



Stran • 19

- Oblike e-Poslovanja:

- **B2B (*business to business*)**: gre za obliko elektronskega poslovanja med podjetji. Po mnenju mnogih je to oblika elektronskega poslovanja, kjer se učinkovitost vpletenih akterjev relativno najbolj poveča
- **B2C (*business to customer*)**: v obravnavani obliki elektronskega poslovanja sta vpletena podjetje in potrošnik. Tipičen primer aplikacije te oblike poslovanja je aplikacija za podporo prodaje preko interneta.

Stran • 20

▪ Oblike e-Poslovanja (nadaljevanje):

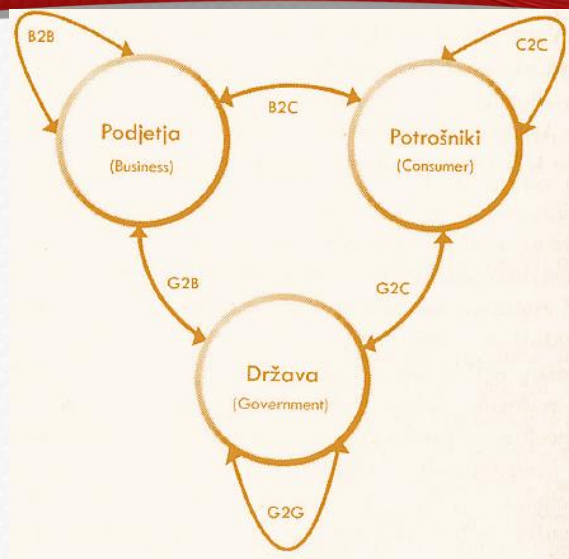
- **B2E (*business to employee*)**: ta oblika elektronskega poslovanja nakazuje, da je elektronsko poslovanje v prvi vrsti način delovanja in organiziranosti v podjetju, ki nujno ne pogojuje eksternosti. V obravnavano obliko poslovanja sta vpletena podjetje in zaposleni. Gre torej za interno obliko poslovanja, ki je praviloma podprta s portalom
- **G2G (*government to government*) in/ali O2O (*office to office*)**: akterji vpleteni v obravnavano obliko elektronskega poslovanja so enote v okviru državne uprave. Državna uprava je kompleksen organizacijski sistem, katerega učinkovitost lahko z vpeljavo elektronskega poslovanja povečamo

Stran • 21

▪ Oblike e-Poslovanja (nadaljevanje):

- **G2C (*government to citizen*)**: v obravnavani obliki elektronskega poslovanja gre za poslovanje med državno upravo in državljanom. Ta oblika poslovanja ima pomemben prispevek k splošni učinkovitosti družbe kot celote v informacijski družbi, saj omogoča državljanom učinkovito urejanje postopkov in sodelovanje v njih. S tem prispeva k njihovi večji učinkovitosti, kar sinergično vpliva na učinkovitost družbe kot celote
- **G2B (*government to business*)**: gre za obliko elektronskega poslovanja med podjetjem in državno upravo. Tudi ta oblika poslovanja bo preko večje učinkovitosti podjetij prispevala k večji učinkovitosti družbe kot celote v informacijski družbi

Stran • 22



Stran • 23

3. Diskusija o postopnem uvajanju ePoslovanja

- Telekomunikacijski operater
- Sistem visokega šolstva
- Univerza

Stran • 24

3.1 TK operater

- Ključni interni sistemi
- B2C
- B2B
- G2B
- C2C

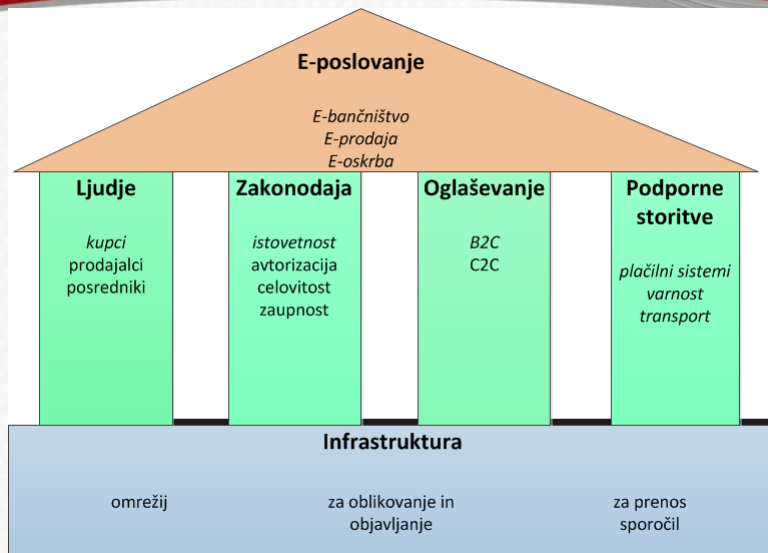
Stran • 25

3.2 Sistem visokega šolstva

- Pravni subjekti
- Ključni interni sistemi
- G2C
- G2B
- C2C

Stran • 26

4. Shema ePoslovanja



Stran • 27

Osnovni koncepti e-poslovanja so

- **Ljudje**: prodajalci, kupci, posredniki, specialisti za informacijske sisteme in drugi.
- **Zakonodaja**: zakoni in predpisi, ki določajo delo z elektronskimi dokumenti, postopke ugotavljanja istovetnosti, avtorizacije in celovitosti ter varovanja zaupnosti in zasebnosti.
- **Oglaševanje**: oglaševanje je pomembno še posebej na področju B2C, kjer se kupci in prodajalci ne poznajo.

Stran • 28

- *Podporne storitve*: veliko storitev je potrebno za podporo e-poslovanja na področjih, kot so plačilni sistemi, varnostni sistemi, razvoj informacijskih sistemov itd.
- *Infrastruktura*:
 - *omrežij*: omrežja telekoma in kableske televizije, internet, ekstranet, intranet itd.,
 - *za oblikovanje in objavljanje*: jeziki za oblikovanje spletnih dokumentov, svetovni splet itd.,
 - *za prenos sporočil*: elektronska pošta, svetovni splet, klepetalnice, RIP (EDI) itd.

Stran • 29

5. Iniciative in standardi

- ebXML
- eSlog

Stran • 30

5.1 Iniciativa ebXML

- ebXML je modularen nabor standardov za izmenjavo poslovnih sporočil, obvladovanje trgovanja, posredovanje podatkov na skupen način in definiranje (registra) poslovnih procesov;
- cilj je vzpostaviti infrastrukturo za e-poslovanje, osnovano na tehnologiji XML, ki bo interoperabilna, konsistentna in varna;
- omogoča nadgradnjo klasičnih rešitev EDI.
- ebXML specifikacije v letu 2004 sprejete kot ISO standard 15000.

Stran • 31

5.2 eSlog

- S strani Gospodarske Zbornice Slovenije razvit standard, ki temelji na novejših internetnih tehnologijah in standardnem formatu XML.
- Podlaga strukturam in šifrantom e-SLOG je mednarodni standard **GS1 EANCOM**
- V sodelovanju z GS1 Slovenija (takrat še EAN Slovenija) so nastale XML sheme za osnovne poslovne dokumente:
 - naročilo,
 - potrdilo naročila,
 - dobavnica,
 - račun in kontrolni dokument – povratnica.
- Sheme in dokumentacija e-SLOGa je dosegljiva na spletni strani [GZS](http://www.gzs.si/slo/6679) (<http://www.gzs.si/slo/6679>).

Stran • 32

- Rešitve, ki podpirajo eSlog:
 - Datalab Pantheon, Asistent DMS, Perftech Largo ...
- Specifikacije eSlog zajemajo le specifikacijo dokumentov ne določajo pa procesa izmenjave
- Proces morajo tako organizacije organizirati same (veliko usklajevanja).
- Podjetja, ki ponujajo storitev oz. rešitve elektronske izmenjave, npr. Agencija za elektronsko poslovanje
- V pripravi je naslednja generacija elektronskih dokumentov e-SLOG - BMS. Nove sheme temeljijo na standardu BMS - Business Message Standards, ki ga pripravlja GS1
- Poleg samih shem in pripadajoče dokumentacije bo pripravljena še podrobna slovenska dokumentacija

Stran • 33

6. Zakonodaja in etika na področju ePoslovanja

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – ZEPEP, ZEPEP-A
- Zakon o elektronskem poslovanju na trgu – ZEPT, ZEPT-A
- Zakon o elektronskih komunikacijah – ZEKom, A,B,C
- Kazenski zakonik - KZ
- Obligacijski zakonik – OZ
- Zakon o varstvu osebnih podatkov – ZvOP, ZVOP1
- Zakon o varovanju potrošnika – ZvPOT, ZvPOT-A
- Directive [2000/31/EC](#) of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ("Directive on electronic commerce").
- ACTA-Anti-Counterfeiting Trade Agreement

Stran • 34

6.1 Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)

▪ Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu temelji na sodobnih načelih:

- načelo nediskriminacije elektronske oblike,
- načelo odprtosti,
- načelo pogodbene svobode strank,
- načelo dvojnosti,
- načeli varstva osebnih podatkov in varstva potrošnikov in
- načelo mednarodnega priznavanja.

Stran • 35

▪ Načelo nediskriminacije elektronske oblike pomeni:

- da sta papirna in elektronska oblika smiselno izenačeni ter
- da sodišča in državni organi pri presoji dokazov ne smejo zavreči dokaznega gradiva zgolj zaradi njegove elektronske oblike

▪ Načelo odprtosti oziroma tehnološke nevtralnosti zagotavlja:

- da se zakon ne nanaša zgolj na eno od vrst tehnologije ali zgolj na sedanje rešitve, temveč ostaja splošen in zato uporaben za daljše časovno obdobje in nove tehnologije.
- Hitremu in raznolikemu tehnološkemu razvoju sledi tudi **načelo dvojnosti**, ki dovoljuje uporabe različnih tehnoloških rešitev z različno zanesljivostjo in s tem tudi različnimi pravnimi posledicami uporabe takšnih rešitev

Stran • 36

▪ Načelo pogodbene svobode strank omogoča strankam:

- da se dogovorijo in svoja razmerja uredijo drugače. Tako zakon izrecno določa, da ne velja za zaprte sisteme, v katerih stranke s pogodbo vnaprej uredijo vse bistvene značilnosti delovanja sistema.
- Pogodbene stranke tako pri elektronskem poslovanju v zaprtih sistemih niso vezane zgolj na v zakonu predvidene rešitve

▪ Zaradi tehnološke zapletenosti rešitev za elektronsko poslovanje sta pomembni tudi načeli **varstva osebnih podatkov in potrošnikov**:

- Načelo varstva osebnih podatkov sledi najnovejšim pravilom, uveljavljenim v Sloveniji in Evropski uniji, glede varstva osebnih podatkov, ki so v elektronskem svetu še bolj izpostavljeni.
- Načelo varstva potrošnikov pa varuje povprečnega potrošnika, ki brez veliko tehnološkega znanja v zapletenem elektronskem poslovanju težje uveljavlja svoje pravice, in nalaga ponudnikom storitev posebno skrb za potrošnika.

Stran • 37

▪ Načelo mednarodnega priznavanja omogoča:

- enostavno medsebojno priznavanje elektronskih dokumentov in podpisov ter s tem enostavno vključevanje slovenskega v mednarodno gospodarstvo.
- Mednarodno priznavanje pravnih učinkov podatkov in podpisov v elektronski obliki je namreč izredno pomembno, saj elektronsko poslovanje izrazito ignorira državne meje oziroma meje med posameznimi pravnimi sistemi.

Stran • 38

6.2 Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT)

- Zakon zlasti ureja vprašanja glede sedeža ponudnikov storitev informacijske družbe, komercialnih sporočil, elektronskih pogodb, odgovornosti posrednikov, **kodeksov ravnanja** na področju storitev informacijske družbe, izvensodnega reševanja sporov, sodnega varstva in sodelovanja med državami članicami.
- 6. člen (posebna obveznost zagotavljanja podatkov v zvezi s komercialnimi sporočili)
- Ponudnik storitev lahko pošilja komercialna sporočila, ki so del storitev informacijske družbe, če:
 - prejemnik storitve vnaprej soglaša s pošiljanjem,
 - je komercialno sporočilo kot tako jasno razpoznavno,
 - je nedvoumno navedena fizična ali pravna oseba, v imenu katere je komercialno sporočilo poslano,
 - so jasno in nedvoumno navedeni pogoji za sprejem posebnih ponudb, ki so povezane s popusti, premijami in darili, ki morajo biti kot taki nedvoumno označeni, in
 - so jasno in nedvoumno ter lahko dostopno navedeni pogoji za sodelovanje v nagradnih tekmovanjih ali igrah na srečo, ki morajo biti kot taki jasno razpoznavni.

Stran • 39

6.3 Zakon o elektronskih komunikacijah – ZEKom, A,B,C

- Namen zakona je **zagotavljanje učinkovite konkurence na trgu elektronskih komunikacij**, ohranjanje učinkovite uporabe radiofrekvenčnega spektra in številskega prostora, zagotavljanje univerzalne storitve in varstvo pravic uporabnikov.
- Namen zakona je pospeševanje razvoja elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev v Republiki Sloveniji.

Stran • 40

6.4 Kazenski zakonik (KZ, KZ-1)

- Gre za „splošen“ zakon, ki ni vezan na področje ePoslovanja
- Za področje ePoslovanja je pomembno naslednje:
 - Preprečevanje vdora v IS ali zlorabo informacij
 - Varovanje osebnih in občutljivih podatkov
 - Preprečevanje ponarejanja listin

Stran • 41

6.5 Obligacijski zakonik (OZ)

- Obligacijski zakonik opredeljuje obligacijska razmerja in njihovo zakonsko in pogodbeno urejanje.
- Gre za „splošen“ zakon, ki ni vezan na področje ePoslovanja
- Za področje ePoslovanja je pomembno naslednje:
 - načelo vestnosti in poštenja pri sklepanju obligacijskih razmerij in pri izvrševanju pravic in izpolnjevanju obveznosti iz teh razmerij
 - skrbnost dobrega gospodarstvenika
 - dolžnosti izpolnitve obveznosti udeležencem v obligacijskem razmerju

Stran • 42

6.6 Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP, ZVOP-1)

- Zakon o varstvu osebnih podatkov je namenjen preprečevanju nezakonitega in neupravičenega posega v zasebnost posameznika pri obdelavi osebnih podatkov, varovanju zbirk osebnih podatkov in uporabi le-teh.
- Pomembni sklopi:
 - Zaščita prenosa podatkov preko komunikacijskega omrežja
 - Seznanjanje osebe o namenu zbiranja in shranjevanja OP
 - v katerih primerih se lahko obdelujejo osebni podatki
 - varovanje občutljivih osebnih podatkov pri prenosu preko komunikacijskih omrežij
 - primeri in odgovornosti pri poverjanju obdelav osebnih podatkov drugim fizičnim in pravnim osebam
 - viri pridobivanja osebnih podatkov
 - čas hranjenja osebnih podatkov,

Stran • 43

6.7 Anti-Counterfeiting Trade Agreement

- Potem ko so predstavniki evropske komisije in 22 od 27 članic Evropske unije, med njimi tudi Slovenija, podpisali mednarodni sporazum za boj proti ponarejanju Acta, je v številnih evropskih državah zavrelo.
- ACTA na splošno ne predpisuje **nikakršnih ukrepov**, saj se podpisnice z njim le obvezujejo, kako bodo »učinkovito« ščitile intelektualno lastnino.
- Glede sodelovanja internetnih ponudnikov sporazum določa, da lahko »pristojni organi odredijo ponudniku spletnih storitev, naj imetniku pravice kar najhitreje razkrije informacije«. Ti postopki pa naj ne bi ovirali zakonitih dejavnosti in naj ne bi posegali v svobodo izražanja, zasebnost in poštene postopke.

Stran • 44

- Sporazum omogoča uporabo **klasičnih postopkov** za zaščito pravic intelektualne lastnine tudi v digitalnem okolju in preganjanje izogibanja »dejanskim tehničnim ukrepom« ter vse opreme, ki to omogoča.
- To pomeni, da bi bilo v slogu ameriške zakonodaje (digital millennium copyright act) verjetno možno prepovedati vsakršen poskus zaobitja zaščite, ki si jih izmišljata glasbena in filmska industrija, kot so sistem digitalnih avtorskih pravic (DRM) in regijske zaščite ploščkov DVD.
- Čeprav ACTA ne govori o dejanskih ukrepih, je težava to, da uvaja določen (minimalni) zakonodajni okvir, ki ga pri pisanju novih nacionalnih zakonov in evropskih direktiv ne bi bilo mogoče ignorirati.
- Kritiki sporazuma menijo, da bo povzročil nadzor in cenzuro uporabnikov interneta.
- Predvsem se govori o tem, da bodo morali ponudniki dostopa do interneta nadzorovati internetni promet in informacije (brez naloga sodišča) posredovati organom pregona in lastnikom pravic.

Stran • 45