

НАЦРТ УПИТНИКА ЗА Е-ТРГОВИНУ У СРБИЈИ ИЗ УГЛА ПРИВРЕДНИКА

ЕУ подршка за унутрашње
тржиште
2024

Модул А: ОПИС ПРИВРЕДНОГ СУБЈЕКТА

A1. Колико година ваш привредни субјекат (предузеће, фирма, предузетнички бизнис) послује? (наведите цели број година)

A2. Колико је велики ваш привредни субјекат?

1. Микро (1-9 запослених)
2. Мало (10-49 запослених)
3. Средње предузеће (50-249 запослених)
4. Велико предузеће (250+ запослених)
5. Предузетник

A3. Регион у Србији: У ком региону се налази седиште вашег привредног субјекта?

1. Војводина
2. Београд
3. Шумадија и западна Србија
4. Јужна и источна Србија

A4. Која је претежна делатност вашег привредног субјекта?

1. Пољопривреда, шумарство и рибарство
2. Индустијска производња
3. Грађевинарство
4. Велепродаја и малопродаја; поправка моторних возила и мотоцикала
5. Транспорт и складиштење
6. Услуге смештаја и исхране
7. Информисање и комуникација
8. Финансије и осигурање
9. Рад са некретнинама
10. Стручне, научне и техничке делатности
11. Услуге администрације и подршке
12. Образовање
13. Здравство и социјална заштита
14. Уметност, забава и рекреација
15. Туризам и угоститељство
16. Остале делатности

A5. Које од ниже побројаних категорија производа продајете у Србији?

1. Кућне апарате
2. Електронску опрему широке потрошње
3. Аутомобиле
4. Одећу
5. Обућу
6. Намирнице
7. Канцеларијски прибор
8. Остала роба широке потрошње
9. Друго:

A7. Колико износи годишњи обрт вашег привредног субјекта?

Година	Укупни обрт у динарима
2023	
2022	
2021	

A8. Да ли ваш привредни субјекат продаје своје производе:

1. Потрошачима у Србији
2. Потрошачима у балканском региону (Хрватска у овој категорији)
3. Потрошачима из земаља ЕУ
4. Потрошачима из осталих делова света
5. Није познато из које земље су потрошачи
6. Друго

Модул Б: ПОТЕНЦИЈАЛ Е-ТРГОВИНЕ (СПРЕМНОСТ ЗА Е-ТРГОВИНУ)

Б1. Да ли је ваша фирма вршила онлајн продају робе/услуга преко...?

- a. сопственог веб сајта
- b. сопствене мобилне апликације
- c. друштвених мрежа
- d. е-трговине преко веб платформи
- e. остало

Б2. Да ли ваша фирма користи следеће пословне софтвере?

- a. софтвер ERP - *Enterprise Resource Planning*
- b. софтвер CRM - *Customer Relationship Management*
- c. кол центар (виртуелни или у канцеларији)
- d. софтвер пословне интелигенције (BI)
- e. вештачку интелигенцију

Б3. Да ли ваша фирма користи било коју од доле наведених технологија вештачке интелигенције (ВИ)?

- a. Технологија ВИ која врши анализу писаног језика (нпр. рударење текста)
- b. Технологија ВИ која конвертује говорни језик у формат који је машински читљив (препознавање говора)
- c. Технологија ВИ која генерише писани или говорни језик (генерисање природног језика, синтеза говора)
- d. Машинско учење (нпр. дубоко учење) за потребе анализе података
- e. Технологија ВИ која идентификује предмете или особе на основу слика или видео записа (препознавање слике, обрада слике)
- f. Технологија ВИ која аутоматизује различите процесе рада или помаже у доношењу одлука (нпр. роботска аутоматизација процеса путем софтвера заснованог на ВИ)
- g. Технологија ВИ која омогућава физичко кретање машина преко аутономних одлука заснованих на посматрању окружења (аутономни роботи, дрoнови, возила са самосталним управљањем)
- h. Не користи

Б4. Које врсте продавница поседује ваша фирма?

- a) Само физичке продавнице
- b) Само е-продавнице

- c) Е-продавнице и физичке продавнице
- d) Послујете преко платформи за електронску трговину
- e) Нема продавнице

Б5. Које анкетне алате за повратне информације е-продавнице највише користе?

- a) Путем електронске поште (након куповине)
- b) Оцену задовољства куповином непосредно на веб страници е-продавнице
- c) Лично
- d) Преко кол центра
- e) Не вршимо преглед повратних информација
- f) Друго (навести шта)

Б6. Да ли ваша фирма спроводи анализу података коју обављају ваши запослени?

Б7. Да ли ваша фирма врши електронско дељење података са добављачима или купцима у оквиру ланца снабдевања?

Б8. Да ли анализу података за ваше потребе врши нека спољна фирма или организација?

Б9. Под коју категорију потпада ваша е-продавница?

- a) ми продајемо робу и финалним потрошачима и привредним друштвима
- b) ми продајемо робу искључиво финалним потрошачима
- c) ми продајемо робу искључиво другим привредним друштвима

Б10. Које опције за плаћање пружате својим купцима када купују онлајн?

- a) плаћање картицом
- b) банковним трансфером
- c) ИПС
- d) поузећем
- e) електронско плаћање приликом доставе
- f) преко сервиса „Наплатни гејтвеј“ (*Payment gateway*)
- g) друго

Модул В: ИНТЕНЗИТЕТ Е-ТРГОВИНЕ

В1. Који проценат укупног промета чини веб продаја робе или услуга?

В2. Колико дуго продајете производе / услуге путем интернета (канала за е-трговину)? (навести цели број година)

В3. Која је просечна вредност онлајн наруџбине у вашој е-продавници?

В4. Молимо наведите укупан годишњи број наруџбина у вашој е-продавници по годинама:

Година	Годишњи број наруџбина у е-продавницама
2024	
2023	
2022	

В5. Који проценат потрошача или купаца ваше фирме купује преко е-продаје?

В6. Које области пословања су захтевале највеће улагање у 2023. години?

1. Промовисање е-продавнице
2. Људски ресурси
3. Асортиман производа (измена производног портфеља)
4. Систем за управљање садржајем (CMS)/е-продавница (систем за едитовање, функционалности е-продавнице)
5. Дизајн
6. Искуство корисника и искуство купца (User experience UX и customer experience CX)
7. Складишни простор
8. Логистика
9. Продавница
10. Добављачи (цене, међусобно повезивање система)
11. Били смо принуђени да обуставимо развој и инвестирање

12. Друго

Implemented by:



Модул Г: ЗНАЧАЈ Е-ТРГОВИНЕ

Г1. Молимо наведите колико је за вашу фирму важно да поседујете било који од доле наведених алата или услуга за електронско пословање (Молимо да унесете степен значаја наведеног разлога, где 1 значи „уопште ми није важно“, а 7 „у потпуности ми је важно“):

1	Продаја производа/услуга путем интернета (тзв. канали за е-пословање)
2	Рекламирање преко веб сајта и интернета
3	Програми лојалности за купце
4	Сервис за доставу
5	Опис робе или услуга, ценовник
6	Онлајн наручивање или резервисање робе/услуга
7	Могућност да посетиоци обликују или дизајнирају робу или услуге према својим потребама, онлајн
8	Праћење статуса наруџбина
9	Персонализовани садржаји на веб сајту за редовне посетиоце
10	Чет услуге за подршку купцима (чет ботови, виртуелни продавац или особа која одговара купцима)
11	Оглашавање за отворену позицију или онлајн пријава за посао
12	Друштвене мреже (<i>Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer</i>)
13	Блог
14	Запослени који поседују вештине информационих технологија
15	Веб сајтови или апликације продајног простора за е-трговину које користи више фирми
16	Софтвер ERP – Планирање ресурса у предузећима
17	Софтвер CRM – Управљање односом са купцима
18	Пословна интелигенција (софтвер BI)
19	ВИ
20	Услуге рачунарства у облаку
21	Фактуре у електронској форми стандардне структуре погодне за аутоматску обраду електронске размене докумената (EDI)
22	Фактуре у папирном облику
23	Логистика

Г2. Молимо оцените параметре економске конкурентности по категоријама производа.

Наведите ниво значаја који придајете е-куповини у следећим случајевима (на скали где 1 значи „потпуно неважно“ , а 7 „потпуно важно“)

	Цене робе	Квалитет производа	Време испоруке	Иновативност производа /новина на тржишту	Маркетинг	Услуге пре продаје	Услуге после продаје	Широк избор брендова
Кућни апарати								
Електронска опрема широке потрошње								
Аутомобили								
Одећа								
Обућа								
Намирнице								
Канцеларијска опрема								
Остала роба широке потрошње								
Друго:								

Модул Д: ФАКТОРИ И ОГРАНИЧЕЊА

Д1. Молимо наведите значај следећих ограничења е-трговине из угла вашег пословања, на скали где 1 значи „уопште није важно“, а 7 значи „изузетно је важно“ (оцењивање да би се уштедело на времену):

- a) Недостатак опреме за информационе и комуникационе технологије
- b) Недовољна безбедност и заштита података
- c) Поверење у безбедност платних трансакција
- d) Страх од преварних радњи
- e) Адекватна законска регулатива
- f) Недовољна контрола примене закона
- g) Недовољна покривеност услугама доставе
- h) Слаба дигитална и информатичка писменост потрошача
- i) Ниски лични дохоци становништва
- j) Ниво развијености финансијског сектора
- k) Е-трговина ствара додатне трошкове
- l) Међународна е-трговина намеће нове захтеве за продавце
- m) Густина заступљености дистрибутивних мрежа
- n) Преференције потрошача
- o) Повећани трошкови
- p) Квалитет услуга доставе
- q) Недовољна радна снага на тржишту

Д2. Молимо наведите значај следећих користи од е-трговине из угла вашег пословања, на скали где 1 значи „уопште није важно“, а 7 значи „изузетно је важно“:

- a) Смањени трошкови радне снаге
- b) Уштеда трошкова за превоз до продавница
- c) Уштеда времена
- d) Бржа комуникација са купцима
- e) Повећање продаје (преко веб сајтова)
- f) Успостављање непосредне везе између продавца и купца
- g) Јачање лојалности купаца
- h) Могућност за глобално проширење
- i) Смањење трошкова маркетинга
- j) Једноставно добијање података за потребе маркетиншког истраживања
- k) Способност да се изађе у сусрет великом броју наруџбина одједном
- l) Побољшање репутације фирме
- m) Већа ценовна конкурентност
- n) Повећање конкурентности на тржишту
- o) Повећана продуктивност
- p) Боља расположивост услуга фирме

- q) Приступачнија цена робе
- г) Иновативност и креативност фирме
- с) Стицање већег поверења у фирму

Модул Ђ: ПОСЛОВАЊЕ Е-ТРГОВИНЕ

Ђ1. Колико сте задовољни тренутном активношћу електронске трговине ваше фирме? Молимо користите скалу од 1 до 5, где 1 значи веома незадовољан/-а, а 5 веома задовољан/-а.

Ђ2. Да ли су се, по вашем мишљењу, статус и пословање е-трговаца у Србији у односу на период од пре 3 године ...?

- a) погоршали
- b) остали на истом нивоу
- c) побољшали

Ђ3. Да ли постоји нека регулаторна препрека чијим би се решавањем унапредила е-трговина у Србији? Која?

Ђ4. Да ли су лако доступне информације о законодавном оквиру?

Ђ5. Шта би, по Вашем мишљењу, требало да уради Влада Србије да унапреди е-трговину у Србији? (изаберите три приоритета)

- a) побољшати дигиталну инфраструктуру: инвестирати у брзи интернет и проширити широкопојасни приступ
- b) поједноставити прописе: поједноставити прописе који се односе на е-трговину, укључујући опорезивање, заштиту података и права потрошача
- c) подршка малим и средњим предузећима (МСП): обезбедити грантове, зајмове и програме обуке како би се помогло малим и средњим предузећима да усвоје технологије и праксе е-трговине
- d) побољшати логистику и услуге испоруке
- e) промовисати дигиталну писменост: спровести образовне програме за побољшање дигиталне писмености међу становништвом
- f) побољшати сајбер безбедност: инвестирати у мере сајбер безбедности како би се заштитила предузећа и потрошачи од онлајн претњи
- g) подстаћи иновације: обезбедити подстицаје за истраживање и развој у е-трговини