

INTERNET TRGOVINA ili WEB SHOP

Mnogi su se susreli sa pojmom internet trgovina, web shop, e-shop, e-trgovina, e-commerce i slično. To su sve nazivi, a ima ih još mnogo drugih, za trgovanje putem interneta. Razvojem informatike i ulaskom računala u svaki dom, postalo je normalno da informacije o nekim proizvodima tražimo na Internetu. Sljedeći korak je bio da se ide u trgovinu, koja to ima u ponudi i to kupi. Često se moralo obići dosta trgovina ili prozvati mnogo telefonskih brojeva, dok se željeni proizvod nije pronašao. Tu smo se često sretali sa neugodnom činjenicom da je proizvod preskup ili da je rok isporuke predug za naše potrebe.

Koristeći Web shop sada ono što ste našli da Vam odgovara možete i kupite ne ustajući iz stolice ispred Vašeg računala. Tu odmah vidite i cijenu i da li je proizvod raspoloživ ili koliki je rok isporuke. Jednostavno kliknete „KUPI“ ili „STAVI U KOŠARICU“. Izaberete način plaćanja i dostave i to je sutra ili za nekoliko dana kod Vaše kuće.

Kome odgovara ovaj način kupovine? Pa svima onima koji mrze obilaziti trgovine, koji nemaju vremena za klasičnu kupovinu, onima koji žele nešto kupiti iz drugih krajeva zemlje ili iz drugih država, oni koji su našli upravo tu nešto povoljnije nego u svojoj trgovini u svom gradu.

Kakve firme trebaju takav način trgovanja. Pa sve one koje žele ići u korak sa vremenom. One koje žele bolje predstaviti svoju ponudu, proširiti tržište i povećati prodaju, a uz to smanjiti troškove. Da uz minimalnu investiciju na početku za software, već štedite na mnogim kritičnim mjestima u firmi. Nije potreban veliki i skupi poslovni prostor, obično u centru ili na dobroj lokaciji. Nije potreban veliki broj ljudi. Naprotiv, možete sa manjim brojem ljudi raditi veći posao. Uštede na plaćama, bolovanjima, godišnjim odmorima su enormne i mnogo veće od investicije. Ljudi mogu raditi bez stresa, jer nikada nije gužva u dučanu. Većina poslova se može čak uraditi i potpuno automatski.

Uz to svaku tvrtku, bez obzira bila ona mali obrt ili velika organizacija, omogućuje profesionalno predstavljanje i prodaju proizvoda i usluga na internetu, 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Znači kupovati možete i nedjeljom, praznikom i u pola noći. Automatika će svoj dio odraditi odmah, a prvi radni dan, čovjek-zaposlenik u firmi će spakirati robu i poslati je kupcu. Možete biti sigurni da niti Zakon o radu trgovina nedjeljom neće sprječiti kupce da kupuju. Jednostavno se ne odnosi na web trgovine.

Web shop se može iskoristiti i za polje povezivanje veleprodajnih partnera neke tvrtke. Oni koristeći svoje korisničko ime i lozinku (username i password) mogu smanjiti svoje troškove poslovanja, ali i troškove onoga gdje se snabdijevaju robom. Pojedine stranice web shopa na taj način mogu biti namijenjene samo za uski krug poslovnih partnera i zaštićene od ulaska krajnjih korisnika u maloprodaji. Ovo su prve iskoristile informatičke firme, koje su svoje poslovanje velikim dijelom prebacile na takav način rada.

Recimo sada nešto uopćeno o karakteristikama e-trgovina i njihovim parametrima.

OPĆENITE ZNAČAJKE

E-trgovinu možete imati ako prodajete bilo kakvu uslugu ili robu. Podržan je neograničen broj proizvoda i neograničen broj kategorija proizvoda. Znači sustav je pogodan za sve tvrtke, od tvrtke s jednim proizvodom pa do nekoliko desetaka tisuća proizvoda. Podržan je hrvatski i neki drugi strani jezici, čak i ako trenutno ne namjeravate prodavati svoje artikle u inozemstvu, višejezičnost Vam omogućuje da tržište proširite u svakom trenutku. Za svaki artikl moguće je unos slike proizvoda. Ako za kvalitetno predstavljanje Vašeg artikla nije dovoljna jedna slika, unesite ih onoliko koliko je potrebno da kupac donese pozitivnu odluku o kupnji. Obično se prikaze prvo minijaturna slika zatim i velika da bi se slike učitale što brže i da bi bile što kvalitetnije. Minijature se prikazuju u katalogu svih artikala, a uvećane slike na stranici s detaljima.

Svaki artikl posebno je predstavljen fotografijom u dobroj rezoluciji sa vidljivim detaljima i svim važnim podacima na vlastitoj stranici na kojoj se ispisuju detaljne informacije o artiklu. Tako katalog svih artikala ostaje uredan jer prikazuje samo nužne podatke o artiklu, dovoljne za njihovo međusobno razlikovanje (npr. katalog artikala prikazuje samo šifru, naslov, kratak opis i cijenu). Klikom na sliku artikla na stranici s detaljima o artiklu prikazuje se uvećana slika. Moguće je i grupiranje proizvoda kako bi bili prikazani zajedno na stranici s detaljima proizvoda.

Uz svaki artikal se može navesti regularna i snižena (akcijska) cijena svih ili odabranih artikala. To Vam omogućuje da svim ili određenim proizvodima dodijelite popust i stvorite dojam da je kupovanje putem Interneta jeftinije ili ekskluzivno. Regularna cijena može se prikazivati **precrtane**, a cijena s popustom **obojano i podebljano**.

U sustavu kupci mogu plaćati kreditnim karticama, pouzećem, virmanom, općom uplatnicom. Podržani su svjetski standardi 128-bitnog SSL šifriranja za sigurnu kupovinu na internetu. Znači kupovina ovim putem je sigurna.

Možete imati verziju namijenjenu tvrtkama koje se uglavnom bave maloprodajom, bez obzira na asortiman i količinu proizvoda. Možete imati verziju namijenjenu za velike trgovine s velikim brojem artikala i mogućnostima prilagođenim i najzahtjevnijim tvrtkama. Možete imati verziju za veleprodaju namijenjenu uskom krugu partnera. Možete imati i sve to u jednom, stim da razne kategorije kupaca, kod prijavljivanja (logiranja) vide različite robe ili cijene.

Ovisno kakav status imate kod logiranja vidjeti ćete i različite cijene po proizvodu. Neke robe i usluge biti će vidljive samo određenim kupcima (npr. veleprodaje).

INVESTICIJA TRGOVCIMA

Web shopovi nisu neka velika investicija, posebno ako se radi o manjim firmama, koje žele početi poslovanje na taj način. Dugotrajno najisplativije je da kupite software web shopa, koji je ujedno i vezan za dizajn Vaše web stranice i da jednokratno uplatite punu cijenu. Ona postaje Vaše vlasništvo. Vi čak sami možete organizirati razne akcije, mijenjati cijene, dodavati nove artikle ili brisati one koji nisu više u prodaji. Samostalno dodavanje, uređivanje i brisanje artikala smanjuje troškove održavanja aplikacije, jer nikada ne ovisite o drugim osobama. Sve podatke mijenjate sami čim se za to ukaže potreba i onda kad to Vama odgovara. Moguć je automatski uvoz (Import) kompletne baze proizvoda u web trgovinu iz datoteke, npr. tablice iz Excela. Na taj način proizvode unosite brzo, bez obzira na to koliko cesto se mijenjali podaci o proizvodima (cijene). Sve unesene promjene i svi pripadajući podaci odmah se i bez odgode prikazuju na internetu.

Naravno osoba koja to radi za Vas bilo da je zaposlenik u Vašoj tvrtci, mora znati veoma malo oko pripreme podataka i obrade slika. U suštini, lakše je to naučiti, nego koristiti neki drugi software. Često je dovoljno poznavati Internet explorer, s kojim svi surfamo Internetom. Naravno da firma koja Vam proda web shop software nudi i te usluge, kroz održavanje ili jednostavno po nekom ugovoru. Ako si ne možete priuštiti punu cijenu web shopa u trenutku pokretanja trgovine, iznajmljena licenca koja se plaća mjesечно rješenje je za Vas. Ovaj način je pogodan za obrtnike i tvrtke koji tek kreću u svijet e-trgovine i žele smanjiti početni rizik prodaje putem interneta.

Uz dobru promidžbu, kvalitetne artikle i kvalitetan dizajn biti će dovoljno već samo nekoliko mjeseci da se može očekivati povrat novca uloženog u web stranicu i web trgovinu. Uvijek naravno možete nadograditi iznajmljenu licencu na vlastitu licencu i tako smanjiti investiciju u web trgovinu. Nadogradnja se obično vrši plaćanjem pune cijene vlastite licence za odabrani paket uz neki popust.

Još jedna činjenica je tu veoma važna, koja se na prvi pogled ne vidi. Mnogi kupci koristeći Vaš web shop stiču naviku u početku razgledavanja, poređenja Vaših proizvoda i cijena. Neki se u prvom trenutku ne usuđuju kupiti na taj način, želeći vidjeti proizvod i uživo. Takvi u početku dolaze poslije i u Vaš klasični maloprodajni dućan i kupnju obave tu. Tek poslije nekog vremena kupuju direktno. Neki kupci će svakodnevno koristiti web shop kao izvor informacija, ali kupnju će obavljati isključivo u maloprodajnom dućanu, kako bi uštedjeli na transportnim troškovima. Stoga trgovci često trošak dostave stavljuje besplatno za kupovine preko nekog iznosa. Web shop ustvari je izlog Vaše tvrtke.

KAKO RADI

Kupac u maloprodaji, koji dođe na web stranicu Vaše firme može je razgledati koliko god želi. Obično se tu ne traže nikakvi podaci. Ako pak želi nešto kupiti mora se registrirati. Kupci partneri u veleprodaji neke tvrtke bivaju registrirani od strane vlasnika web shopa. Registracija i kreiranje korisničkih računa se obavlja obično ovako. Za stvaranje korisničkog računa koristi se e-mail adresa (obvezno) i lozinka koju kupac sam unese. Web shop pamti kupca i kod ponovnog posjeta trgovine ga prepoznaće, pozdravi i automatski prijavi u njegov korisnički račun. Prilikom druge kupnje kupac više ne mora upisivati svoje podatke, pa je postupak kupnje brži. Radi sigurnosti, ne pamte se jedino podaci o kreditnoj kartici. Ako je kupac zaboravio svoju lozinku, na upit je lako dobija nazad na svoj e-mail.

Na velikim stranicama sa mnogo artikala često je teško nešto pronaći što Vam treba. U tu svrhu služepretraživači za pretraživanje artikala po više vrsta podataka koje postoje za artikle. Ovo je nužna značajka ako imate velik broj artikala i velik broj kategorija i podkategorija artikala.

Na početnoj stranici se prikazuju najprodavaniji i najnoviji artikli ili artikli na akciji. Postoji mogućnost prikazivanja banera i vršenje raznih anketa, kojima se prikupljaju važne informacije.

STANJE SKLADIŠTA I DOSTAVA

Uz svaki artikal ponaosob moguć je prikaz dostupnosti proizvoda. Ako je sustav povezan sa stanjem skladišta može se zaista u realnom vremenu pratiti i tada će uz artikal biti napisano „dostupan“. U slučaju da robe trenutno nema, ali je u dolasku i očekivano vrijeme dolaska je kroz tri dana stojati će napomena „dostupan za 3 dana“.

Kada posjetitelj naruči određeni artikl, obavijest o narudžbi šalje se Vama na e-mail u ured koji brine o isporuci. Kada primite e-mail o narudžbi, trebate se samo prijaviti u sustav i pregledati i obraditi narudžbe. Radi sigurnosti podaci o kreditnim karticama ne šalju se na e-mail. Sučelje ispisuje dosadašnje narudžbe na jednom sigurnom mjestu: pregled, proslijedivanje i brisanje narudžbi. Ako je sustav poluautomatski, znači potrebno je slanje e-maila kupcu s podacima o njegovoj narudžbi i eventualno uputama za neke vrste plaćanja (virman, opća uplatnica). Ta obavijest odmah služi i kao potvrda da je narudžba provedena u redu te informira kupca što treba učiniti (npr. uplatiti iznos narudžbe). Moguće je i slanje obavijesti o narudžbi na

mobilni. Unesite svoju mobilnu e-mail adresu i svaki put kad primite narudžbu, stiže Vam SMS (morate imati aktiviranu mobilnu e-mail adresu kod Vašeg mobilnog davaljnika usluga).

Svaka narudžba sadrži sljedeće podatke: jedinstveni identifikacijski broj narudžbe koji se usklađuje s Vašim sistemom numeriranja narudžbi i pozivima na broj za uplatnice da biste lakše pratili i obrađivali narudžbe, datum, sat i IP adresu naručitelja, kompletni podaci o naručenim proizvodima (popis artikala, količina, cijena, regija za isporuku), kompletne podatke o vrsti plaćanja, kompletne podatke o osobi koja placa narudžbu i o osobi koja prima narudžbu.

Kako razni artikli imaju različite marže, a načini dostave su razni, moguće je neograničen broj raznih vrsta dostava s izračunima ovisno o regiji dostave, težini pošiljke, cijeni... Naravno da se uvodi minimalni i maksimalni iznos narudžbe po proizvodu.

SMJEŠTAJ WEB STRANICE (WEB HOSTING)

Ako još nemate svoju web stranicu, potrebno je registrirati domenu (hr,com,neti slično). Svi pravni subjekti imaju pravo u CARNET-u dobiti besplatnu domenu. Potrebno je provjeriti da li je domena zauzeta, te ako nije podnijeti zahtjev o njenoj registraciji. Sam proces traje obično od 7 -15 dana. Uz zahtjev koji se popunjava na određenim obrascima, koji se skidaju sa njihove web stranice, treba dostaviti i rješenje o upisu firme u registar trgovackog suda ili za obrtnike u odgovarajući registar. Sve to možete pronaći na CARNET web stranici.

Uz to trebate zakupiti i uslugu smještaja web stranica (tzv. web hosting), gdje pored smještaja stranice dobivate i desetak ili više e-mail adresa na svojoj domeni. Na taj način firma sa nazivom Europrodaja može dobiti hr-domenu, tako ad joj je web stranica (odnosno web shop) www.europrodaja.hr, a e-mail adrese mogu biti oblika info@europrodaja.hr ili marko.markov@europrodaja.hr ili servis@europrodaja.hr. Smještaj stranice se naplaćuje od 300-1000 kuna godišnje ovisno o firmi koja je nudi i ovisno o veličini zakupljenog prostora, prometa i slično. Tipično je da to izgleda ovako već za 300 kn+pdv.

- 100 MB prostora za vaše datoteke i slike
- 15 GB mjesечnog prometa
- 50 e-mail adresa
- MS SQL baza podataka

NAPLATA I SIGURNOST

Ako se radi o maloprodajnom web shopu namijenjenom širokom tržištu, čest slučaj je plaćanje kreditnim karticama. Provjera valjanosti kreditnih kartica se može vršiti u realnom vremenu putem Interneta. U trenutku kupnje trgovina se povezuje s kartičarem, da bi se uneseni podaci o kreditnoj kartici mogli provjeriti i kupnja izvršiti. Vi, kao trgovac samo trebate zapakirati i poslati narudžbu, a za plaćanje se brine kartičar. Obično je podržan svjetski standard 128-bitnog SSL šifriranja za sigurnu kupovinu na internetu. Napomena. Cijena samog certifikata nije uključena u cijenu web shopa. Znači da biste poslovali putem kreditnih karica u svom web shopu, morate se povezati sa nekom kućom koja se time bavi i ishodovati certifikat.

SSL certifikati šifriraju sve podatke koje kupac upiše u obrazac za narudžbu. Certifikat daje 100%-tnu sigurnost da u trenutku prijenosa podataka nije moguće presresti njihovo slanje i zloupotrijebiti podatke o kreditnoj kartici. Bez SSL certifikata kupci se neće osjećati sigurni na Vašem webu i zbog toga je kupnja certifikata nužna. Certifikate na tržištu nude isključivo strane tvrtke. Preporučujemo Comodo ili Thawte 128-bitni sigurnosni certifikat povoljne cijene i najviše razine sigurnosti.

Naprimjer za aktiviranje certifikata na Vašem webu nužne su dvije usluge (cijene uzmite okvirno):

Cijena certifikata: 899 kn + PDV godišnje

Vlastita IP adresa: 100 kn + PDV godišnje

AUTORIZACIJA KREDITNIH KARTICA

Nakon što Vam se osigura podrška plaćanju putem kreditnih kartica, potrebno je odabrati jedan od dva dostupna načina za autorizaciju kreditnih kartica, tj. trebate odabrati kako ćete provjeravati je li kreditna kartica valjana. Za one koji ne koriste karticu, znači trebate provjeriti da li vlasnik te kreditne kartice uredno plaća svoje račune i da li kartičarska kuća garantira uplatu na račun firme koja prodaje robu ili uslugu. Imate dvije mogućnosti

Klasična offline autorizacija kartica

Pristigle narudžbe koje se spremaju u administracijskom dijelu web trgovine sadrže i podatke o kreditnoj kartici. Te podatke obradujete tako da sami kontaktirate banku/kartičara (najčešće telefonski), izdiktirate im podatke o kartici i dobijete potvrdu od djelatnika da je kreditna kartica u redu.

Prednosti: niža ukupna cijena web trgovine jer Vam nije potrebna nikakva dodatna programska infrastruktura ni korištenje usluga trećih tvrtki za autorizaciju kartica.

Mane: sve pristigle narudžbe morate provjeravati sami. Ako je kupac upisao krive podatke, morate dodatno kontaktirati i kupca da biste dobili ispravne podatke. Ako imate velik broj narudžbi, za web trgovinu možda ćete morati angažirati dodatnog djelatnika. Kupci preferiraju automatsku, on-line autorizaciju kartica jer odmah znaju je li njihova narudžba prihvaćena ili nije, na što su navikli kada kupuju u inozemstvu.

On-line autorizacija kreditnih kartica u stvarnom vremenu

Kada kupac upiše sve podatke i klikne gumb "Kupi", web trgovina povezuje se on-line s ustanovom/instancicom koja provjerava podatke o kreditnoj kartici. Ako su podaci ispravni, kupac dobiva potvrdu o uspješnoj narudžbi. Ako podaci nisu ispravni, kupac dobiva poruku zbog čega njegova narudžba nije prihvaćena i kako to ispraviti.

Prednosti: kupci odmah dobivaju informaciju o tome je li narudžba prihvaćena ili ne. Budući da se autorizacija vrši automatski on-line, uopće ne morate provjeravati jesu li podaci o kreditnoj kartici ispravni ili ne – Vaš je posao samo da kupcu pošaljete kupljene proizvode.

Mane: usluga automatske, on-line autorizacije kartica u stvarnom vremenu dodatno se naplaćuje:

- uvijek plaćate postotak na iznos narudžbe
- uvijek plaćate jednokratnu cijenu otvaranja korisničkog računa
- ponegdje plaćate fiksni mali iznos za svaku narudžbu
- ponegdje plaćate godišnju cijenu najma usluge

On-line autorizacija kartica – cijene i mogućnosti

Kako je u ovoj oblasti dosta dilema i nepoznanica i mnogi se nisu nikada susreli sa ovom problematikom. Pokušati ću predstaviti malo detaljnije taj segment. Sve navedene podatke uzmite okvirno, jer su podložni promjeni. Tu je pregled nekih najčešće korištenih kuća.

NAZIV	2CHECKOUT	AUTHORIZE.NET	WORLDPAY	WSPAY	OUROBOROS	BIZNET.HR
postotak po transakciji	5,5 %	2,99 %	3,25 - 4,5 %	Nema	2 – 18 kn	Nema
dodatno po transakciji	\$0,45	/	0,10 €	/	/	/
podržane kartice	V/MC/A/DC/D *	V/MC/*	V/MC/A/DC *	V/MC/A	V/MC/A	V/MC/A
vrijeme otvaranja računa	do 24 sata	do 15 dana	do 10 dana	do 20 dana	do 20 dana	do 20 dana
vrijeme isplate	svakih 15 dana	do 5 dana	do 7 dana	Prema uvjetima PBZ-a/PBZ American Expressa	Prema uvjetima PBZ-a/PBZ American Expressa	Prema uvjetima PBZ-a/PBZ American Expressa
način isplate	R/Č **	R **	R **	žiro-račun	žiro-račun	žiro-račun
napomena	aktivacija u 24 h	potreban SSL certifikat	potreban SSL certifikat	Ako ih još nemate, nužno je otvoriti račune kod PBZ-a i PBZ American Expressa i zadovoljiti njihove uvjete	Ako ih još nemate, nužno je otvoriti račune kod PBZ-a i PBZ American Expressa i zadovoljiti njihove uvjete	Ako ih još nemate, nužno je otvoriti račune kod PBZ-a i PBZ American Expressa i zadovoljiti njihove uvjete
cijena otvaranja računa	309,00 kn	2999,00 kn	1999,00 kn	/	500,00 – 2000,00 kn	2000,00 – 2500,00 kn
cijena godišnja	/	1999,00 kn	3999,00 kn	2380,00 kn	1200,00 – 2400,00 kn	2400,00 – 6000,00 kn

LEGENDA

* V – Visa, MC – MasterCard, A - American Express, DC - Diners Club, D - Discover

** *** R - devizni račun (bankovni SWIFT transfer), Č - ček

NAPOMENE

Navedeni postoci u retku "Postotak po transakciji" obračunavaju se POVRH postotka koji uzima svaka kartična kuća (obično oko 5%). Postoci se odnose isključivo na uslugu on-line autorizacije u stvarnom vremenu.

Tvrtka Authorize.net najbolji je odabir zbog najnižeg postotka za svoje usluge, osim ako Vam ne smeta što se putem ove tvrtke ne može plaćati American Expressom i Dinersom.

Tvrtka WorldPay dobar je odabir ako Vam je važno da Vaša web trgovina podržava sve kartice.

Tvrtka 2CheckOut najbolji je odabir ako na početku ne očekujete prevelik promet putem Vaše web trgovine. Dodatno, za nju ne trebate SSL certifikat ni vlastitu IP adresu.

Biznet.hr je servis Hrvatske gospodarske komore.

Ouroboros je vodeći payment Gateway u Hrvatskoj

WSpay je servis riječke tvrtke Web Studio.

Ako odaberete bilo koju od ove tri, potpisujete ugovor s njima i plaćanje vršite izravno njima. Preporučujemo je ako Vam otvaranje novog žiro-računa kod PBZ-a i PBZ American Expressa nije problem i ako Vaša tvrtka zadovolji uvjete.

Funkcionalnost web shopa

Ako kupci ne mogu ili ne znaju kupiti Vaš proizvod na internetu, gubite novac. To se događa kod 60-75% on-line trgovina čiji dizajneri i programeri nisu vodili brigu o funkcionalnosti. Kupce ne zanima tehnološki napredna i dizajnom privlačna web trgovina ako je njena funkcionalnost loša, odnosno ako se teško snaći u njoj i pronaći željeni proizvod. Vaš web shop mora poštovati najvažnije i one manje važne preporuke svjetskih stručnjaka za funkcionalnost e-trgovine. Stoga pazite kod koga naručujete uslugu. Ovaj članak, te članke iz prošlih brojeva, kao i više detalja o ovoj temi ćete moći pronaći na stranici www.pletikosa.hr

Naslovница	Detalji proizvoda	Košarica
		
Postavke trgovine	Uređivanje proizvoda	Pregled narudžbe
		