

Студијски програм/студијски програми : Машинско инжењерство				
Врста и ниво студија: Дипломске академске студије				
Назив предмета: Електронско пословање и менаџмент односа са корисницима				
Наставник: Грујовић А. Ненад, Славковић Б. Радован				
Статус предмета: Обавезни модула М7, I семестар				
Број ЕСПБ: 6				
Услов: нема				
Циљ предмета Упознавање са технологијама електронског пословања. Овладавање технологијом пословања на Интернету – куповина, продаја, управљање односима са клијентима и пословним партнерима. Оспособљавање за самостално пројектовање и израду e-bussines система.				
Исход предмета Након одслушаног курса од студента се очекује да буде упознат са основним технологијама електронског пословања, значајем и применом заштите у електронском пословању. Оспособљеност за анализу тржишних потреба у Интернет окружењу и самосталност у пројектовању и изради софтверских решења за е-пословање.				
Садржај предмета <i>Теоријска настава.</i> Увод у електронско пословање и електронску трговину. Инфраструктура електронског пословања (комуникационе мреже, пословни информациони системи, EDI стандарди, SWIFT и АСН, типови релација, аутоматизација финансијских трансакција, АТМ и POS). Безбедност електронског пословања (криптографски алгоритми, дигитални потпис и сертификат, безбедносни стандарди и протоколи). Системи електронског плаћања. Мобилна трговина (М-commerce сервиси и апликације, мобилна трговина); платне картице и електронски платни промет. Пословање на Интернету (модел пословања, пројектовање и развој апликација). Е-маркетинг. Креирање електронске пословне документације. Увод у системе менаџмента односа са корисницима (Customer Relationship Management). CRM у подршци корисницима: call центри, аутоматизовани контакт центри. Аутоматизација продаје и мобилни CRM. Развој eCRM и веза са електронским пословањем. Аналитички CRM. Архитектура CRM система: клијентске и серверске компоненте, модели управљања подацима. Безбедност у CRM системима: објектни приступ безбедности, управљање правима приступа. Преглед CRM система, принципи избора CRM система, будућност CRM система. <i>Практична настава.</i> Постављање електронске продавнице и управљање електронским продајним местом. Примена комерцијалног Microsoft Dynamics CRM и open source CentricCRM система. У оквиру студијског истраживачког рада студенти ће бити оспособљени за основна истраживања у области предмета.				
Литература 1. Грујовић Н., Миливојевић Н: Електронско пословање и менаџмент односа са корисницима, скрипта у оквиру пројекта Темпус ЈЕР-40104-2005, www.elearning.kg.ac.yu , 2008. 2. Пантовић В. и др.: Савремено пословање и интернет технологије, Енергопројект ИнГраф, 2002. 3. Васковић В.: Системи плаћања у електронском пословању, ФОН, 2007				
Допунска литература 1. Turban E. and King D.: Introduction to E-Commerce, Prentice Hall - Pearson Education, 2003 2. Dyché J.: CRM Handbook, Addison Wesley, 2006				
Број часова активне наставе				Остали часови 1
Предавања: 2	Вежбе: 1.6	Други облици наставе: 0.4	Студијски истраживачки рад: 0	
Методe извођења наставе Настава се одржава у виду предавања и вежби у рачунарској учионици. Наставни материјал је доступан на LMS систему универзитетског Центра за електронско учење (eLearning). Тестови се полажу преко система за аутоматско тестирање у оквиру LMS.				
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе	Поена 70	Завршни испит 30	Поена	
активност у току наставе	10	усмени испит	30	
практична настава / тестови	20			
семинари / домаћи рад	20			
пројекат	20			

