

PRIRUČNIK  
**KAKO POKRENUTI  
WEB SHOP  
U SRBIJI  
U KORACIMA**  
ecommerce4all.eu

2022

Project supporter



Implemented by

Deutsche Gesellschaft  
für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

# SADRŽAJ

I.	O PLATFORMI	1
I.	OSNIVANJE KOMPANIJE	2
	REGISTRACIJA PREDUZETNIKA ONLINE	3
	REGISTRACIJA DOO ONLINE	4
II.	IZRADA POSLOVNOG PLANA	5
	IZRADA BIZNIS PLANA	8
II.	ODABIR NAJBOLJE PLATFORME	11
	INTEGRACIJA PROCESA PLAĆANJA	12
	PREDSTAVLJANJE PROIZVODA/USLUGA I SADRŽAJ	12

# O PLATFORMI ecommerce4all.eu

Platforma ecommerce4all.eu je resursni i informativni centar o ključnim aspektima e-trgovine za sva tržišta CEFTA (Albanija, Bosna i Hercegovina, Sjeverna Makedonija, Moldavijam, Crna Gora, Srbija i Kosovo\*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa e-trgovine, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA-e, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini biće strukturirani u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspešne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula sadrže relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, tutorijale, priručnike, dokumente o temama i video prezentacije. Uz četiri modula, razvijen je i dodatni peti modul koji ima za cilj da prikaže stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja npr. kupaca, platnih kartica, digitalnih veština, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i drugi relevantni podaci Eurostata). Svi podaci će biti predstavljeni na lokalnom jeziku svakog od CEFTA tržišta i na engleskom.

Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za jugoistočnu Evropu – Spoljnotrgovinski projekat, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Evropske unije i nemačkog Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

\*Ova oznaka ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SBUN 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o proglašenju nezavisnosti Kosova.

# OSNIVANJE KOMPANIJE

Kako bi trgovac mogao da posluje na internetu, potrebno je da predhodno registruje svoju kompaniju kod nadležnog organa za obavljanje delatnosti, odnosno da bude registrovan kao pravno lice u APR (Agencija za privredne registre). Ukoliko ste se shvatili prednosti poslovanja na internetu, potrebno je da ispunite određene zakonske uslove kako bi vaš web shop poslovaо u skladu sa propisima Republike Srbije i kako biste se zaštitali od eventualnih visokih kazni za privredne prekršaje. Koraci koje je potrebno preuzeti se razlikuju u zavisnosti od toga da i već imate osnovanu firmu, pa želite samo da je digitalizujete ili je tek osnivate.

Preduzetnici i privredna društva koja nameravaju da im pretežna delatnost bude prodaja preko interneta, čime ne isključuju mogućnost drugih vidova prodaje, potrebno je da urade promenu šifre delatnosti, tj. da u svoj osnivački akt dodaju još jednu šifru.

Pored registrovanja ove delatnosti, potrebno je još i ispuniti da robu šaljete poštom ili kurirskom službom.

Takođe, veoma je bitno da u procesu registracije budete upućeni u razlike između DOO (Društvo sa ograničenom odgovornošću) i preduzetnika u Srbiji. Dalje u priručniku ćete pronaći razlike kako biste mogli da donesete odluku.

## Odgovornost za obaveze

- DOO za svoje obaveze odgovara isključivo imovinom na ime DOO
- Preduzetnik za obaveze preduzetnika odgovara ličnom imovinom, a za poreske obaveze odgovara i ličnom imovinom članova domaćinstava.

 **Test samostalnosti preduzetnika** - Jedna od najvažnijih razlika između preduzetnika i DOO je ta što DOO ne mora da vodi računa o tzv. testu samostalnosti, dok je on za preduzetnike i njegove klijente jako važan i treba da pokaže da li je preduzetnik samostalan u odnosu na svoje klijente, jer u slučaju da nije, postoji mogućnost da klijent plati veliki porez na sve transakcije koje je imao sa preduzetnikom

- Preduzetnik mora da ispuni kriterijume iz tzv. testa samostalnosti kako on ili njegovi klijenti ne bi bili dodatno oporezivani
- DOO ne mora da ispuni kriterijume

# REGISTRACIJA PREDUZETNIKA ONLINE

## OPŠTE INFORMACIJE

Od 1. januara 2018. godine u APR-u je mogućeno osnivanje preduzetnika elektronskim putem. Kako biste mogli da se eRegistrujete, potrebno je da posedujete:

- **Kvalifikovani elektronski sertifikat (elektronski potpis)** izdat od strane sertifikacionog tela u Republici Srbiji
- Instaliran čitač elektronskih kartica
- Visa, MasterCard ili DinaCard platne kartice za plaćanje naknada

eRegistracija osnivanja preduzetnika se procesuira u sistemu za centralizovano prijavljivanje korisnika APR-a. Početni korak za korisnike koji prvi put pristupaju sistemu je kreiranje naloga u gore navedenom sistemu. Ukoliko ste već registrovani, isti korisnički nalog možete koristiti za eRegistraciju osnivanja preduzetnika. Potrebno je da unesete svoju elektronsku poštu i lozinku.

Postoji naknada za osnivanje preduzetničke kompanije i vrši se Visa, MasterCard ili Dina platinum karticama.

Elektronski potpis se koristi za potpisivanje registracione prijave, ali i u budućnosti za potpisivanje dokumenata koja su u elektronskom obliku. Potpisivanje dokumenata se realizuje putem aplikacije za elektronsko potpisivanje, koju možete preuzeti na sledećem linku: <https://aplikacije3.apr.gov.rs/ElektronskoPotpisivanje>

## REŠENJE O OSNIVANJU U FORMI ELEKTRONSKOG DOKUMENTA

Rešenje o osnivanju u formi elektronskog dokumenta, potpisano e-potpisom registratora, možete dobiti na registrovanu e-mail adresu ili je preuzeti iz same aplikacije nakon e-registracije. Potrebno je da imate na umu da ni jedna institucija ne sme da uslovjava realizaciju određene procedure prilaganjem rešenja o osnivanju u papirnoj formi, ali za slučaj da najđete na bilo kakve komplikacije, u daljem tekstu ćete pronaći spisak dokumenata koje je potrebno podneti u APR:

- Zahtev za izdavanje prepisa rešenja
- Dokaz o uplati naknade za izdavanje prepisa rešenja u iznosu od 900,00 dinara.

# REGISTRACIJA DOO ONLINE

Za eRegistraciju za jednočlano ili višečlano DOO u sistemu za centralizovano prijavljivanje korisnika u APR potrebno je da za podnošenje prijave posedujete:

- **Kvalifikovani elektronski sertifikat (elektronski potpis)** izdat od sertifikacionog tela u Republici Srbiji,
- Instaliran čitač elektronskih kartica i instaliranu NEXU aplikaciju za elektronsko potpisivanje (ukoliko već imate instaliranu NEXU aplikaciju obavezno preuzmite novu verziju)
- Visa, MasterCard ili Dina platne kartice za plaćanje naknade registracije.

Početni korak za korisnike koji prvi put pristupaju sistemu je kreiranje naloga u gore pomenutom sistemu. Ukoliko već postojite u sistemu, možete mu pristupiti sa svojom e-mail adresom i lozinkom.

Elektronski potpis koristite za potpisivanje elektronski podnete registracione prijave, ali i za potpisivanje dokumenata koji su elektronskom obliku, a sve to se vrši putem NUXE aplikacije za elektronsko potpisivanje, o čemu je iznad bilo reči.

## REŠENJE O OSNIVANJU U FORMI ELEKTRONSKOG DOKUMENTA

Rešenje o osnivanju u formi elektronskog dokumenta, potpisano elektronskim potpisom podnosioca registracije, dobija se na unetu e-mail adresu ili se može preuzeti iz same aplikacije nakon elektronske registracije. Potrebno je da imate na umu da ni jedna institucija ne sme da uslovljava realizaciju određene procedure prilaganjem rešenja o osnivanju u papirnoj formi, ali za slučaj da najđete na bilo kakve komplikacije, u daljem tekstu ćete pronaći spisak dokumenata koje je potrebno podneti u APR:

- Zahtev za izdavanje prepisa rešenja
- Dokaz o uplati naknade za izdavanje prepisa rešenja u iznosu od 1.700,00 dinara

Sve odgovore na eventualna pitanja u vezi eRegistracije možete potražiti putem:

- APR info centru na broj 011 20 23 350
- Slanjem e-maila na adresu [preduzetnici@apr.gov.rs](mailto:preduzetnici@apr.gov.rs)
- Kontaktiranjem podrške APR-a koja pruža pomoć oko aplikacije sistema za centralizovano prijavljivanje korisnika na e-mail [sd@apr.gov.rs](mailto:sd@apr.gov.rs).

# IZRADA POSLOVNOG PLANA

Pre nego što otpočnete proces osnivanja kompanije, potrebno je ispuniti neke korake i doneti poslovne odluke koje se tiču vašeg budućeg poslovanja. Važno je da odlučite koja će biti vaša dominantna delatnost, gde će biti sedište vaše kompanije, da li ćete biti u sistemu PDV-a, koliko ćete imati zaposlenih, ko će vam biti knjigovođa, itd.. U nastavku priručnika ćete biti upućeni u korake koje morate preći pre osnivanja kompanije.

**Izbor naziva firme** - Kada birate poslovno ime za svoju kompaniju, obratite pažnju na smernice i sva zakonska pravila i ograničenja. Nakon što nađete ime, proverite na sajtu APR-a da li je željeni naziv za vašu kompaniju slobodan i ukoliko jeste, možete izvršiti registraciju naziva. Kompanija mora imati puno ime, skraćen naziv, pravnu formu privrednog društva i sedište kompanije.

**Izbor šifre delatnosti** - Sva pravna lica i privredni subjekti imaju obavezu da odaberu svoju sifru delatnosti po kojoj će raditi i kojom će evidentirati promet preko fiskalne kase, pod time se misli koju delatnost će kompanija pretežno objavljati (vodeća ili dominantna delatnost). To su poslovi koje će firma u najvećem procentu obavljati radi sticanja profita. Pored dominantne, postoje i sporedne delatnosti tj. drugi poslovi kojima se pravno lice može baviti ukoliko za to ne postoji pravna ograničenja.

**Osnivacki AKT** - Osnivanje DOO preduzeća počinje donošenjem Osnivačkog akta. Osnivački akt predstavlja opšti pravni akt privrednog društva koji sastavlja jedan ili više osnivača, u zavisnosti od toga koliko osnivača ima i potrebno je da na aktu budu definisana sva pitanja vezana za poslovanje, upravljanje, pitanja iz radnog odnosa i druga značajna pitanja koja se tiču poslovanja. Obavezno mora biti overen kod javnog beležnika (notara). Osnivački akt sadrži sledeće podake:

- Podatke o članovima privrednog društva
- poslovno ime i sedište društva
- Šifru pretežne delatnosti
- Ukupan iznos osnovnog kapitala društva
- Iznos novčanog uloga, kao i opis nenovčanog uloga za svakog člana
- Vreme uplate novčanog uloga ili unošenje nenovčanog uloga
- Pojedinačni udeo svakog člana društva u ukupnom osnovnom kapitalu
- Organi upravljanja DOO i njihove nadležnosti
- Ovlašćenja lica za zastupanje društva
- Trajanje i prestanak poslovanja DOO
- Ostala pitanja vezana za poslovanje

**Adresa firme – virtuelna kancelarija** - Virtuelna kancelarija predstavlja savremen i veoma efikasan koncept poslovanja, pogotovo u post-covid periodu, s obzirom da čini značajne uštede u pogledu troškova zakupa i pratećih troškova. U sladu sa tim, u današnje vreme je moguće iznajmiti virtuelnu kancelariju i na toj adresi registrovati i sedište firme, bez obzira na mesto obavljanja delatnosti. Na toj adresi takođe, možete primati poštu.

**Registracija preduzetnik** - Za osnivanje preduzetnika u APR-u potrebno je priložiti sledeća dokumenta:

- Popunjena registraciona prijava osnivanja preduzetnika koju podnosi fizičko lice ili ovlašćeni punomoćnik,
- Overena fotokopija lične karte preduzetnika
- Dokaz o plaćenoj taksi odnosno naknadi za osnivanje preduzetnika
- Saglasnost organa o obavljanju delatnosti (saglasnost se prilaže samo ukoliko je neophodna).

**Registracija DOO** - Kada je registracija DOO u pitanju, možete očekivati nešto komplikovaniju proceduru u odnosu na osnivanje društva sa ograničenom odgovornošću. Registracija se vrši sa ciljem poslovanja određenom delatnošću pod jednim imenom. Potrebna dokumentacija za osnivanje DOO u Srbiji je sledeća:

- Jedinstvena registraciona prijava osnivanja DOO i upisa u registar poreskih obaveznika potpisana od strane zakonskog zastupnika pravnog lica (ovlašćenog lica za zastupanje) ili lica koje ima punomoćje ovlašćeno od strane zastupnika društva
- Dokaz o identitetu članova društva – fotokopija lične karte za domaće državljane (fotokopija pasoša ukoliko je strani državljanin; ukoliko je osnivač pravno lice prilaže se izvod iz Registra, u kome je to pravno lice prethodno registrovano)
- Osnivački akt DOO (Odluka o osnivanju za jednočlano društvo ili Ugovor o osnivanju za višečlano DOO), sa overenim potpisima svih osnivača, odnosno članova društva
- Odluka o imenovanju zastupnika, ako on nije određen osnivačkim aktom
- Overen potpis zastupnika
- Potvrda iz banke o uplati novčanog uloga kao dokaz o uplati naknade za osnivanje (ukoliko se uplaćuje novčani ulog u društvo)
- Sporazum članova o proceni vrednosti nenovčanog uloga (samo ukoliko se unosi nenovčani ulog u društvo)
- Dokaz o plaćenoj naknadi za registraciju osnivanja DOO i dokaz o plaćenoj naknadi za registraciju i objavljivanje osnivačkog akta

Registracionu prijavu osnivanja firme može podneti lično osnivač, ovlašćeno lice ili punomoćnik

**Izrada pečata** - Nakon dobijanja Rešenja o registraciji naredni korak je izrada pečata. Iako ne postoji obaveza njegovog korišćenja u toku poslovanja, s obzirom da je ukinuta Zakonom o privrednim društvima 2017. godine, postoje još uvek neka dokumentacija koja se overava na taj način

**Otvaranje računa** - Pre otvaranja bankovnog računa, potrebno je da se informišete o tarifama naknada za usluge platnog promenta, zatim o naknadi za mesečno održavanje računa, kao i to da li je omogućen e-banking i slično, pre nego što se definitivno odlučite za neku banku. Za otvaranje poslovног računa potrebno je podneti osnovnu dokumentaciju:

- Zahtev za otvaranje poslovног računa
- Obrazac overeni potpisi lica ovlašćenih za zastupanje (OP obrazac overen kod javnog beležnika)
- Odluka ili rešenje o usvajanju registracione prijave osnivanja iz APR-a
- Karton deponovanih potpisa banke
- Prateća dokumentacija banke (Ugovor, Nacrt ugovora i slično)
- Dokumentacija koja se prilaže za otvaranje poslovног računa može se razlikovati od banke do banke, ali je osnovna i u svim bankama obavezna dokumentacija gore navedena. Pored toga, naglašićemo i da je u praksi za otvaranje poslovног računa za DOO često potrebno priložiti i dodatne dokaze: kopija Osnivačkog akta i fotokopija Statuta društva.

**Prijava u poreskoj upravi nakon registracije kompanije u APR** - Nakon što ste završili gore pomenute korake, potrebno je da u zakonskom roku 15 dana od osnivanja kompanije (donošenja rešenja o registraciji iz APR-a) podnesete poresku prijavu, kako biste bili evidentirani kao novi poreski obaveznik. Poreska prijava se podnosi u filijali Poreske uprave i predstavlja ujedno prijavu za porez na dobit radi utvrđivanja akontacionog poreza i podnose je i preduzetnici i DOO, s tim što ukoliko ste preduzetnik morate odabrati i model oporezivanja (paušalno ili lična zarada).

**eFiskalizacija** - E-fiskalizacija je obavezna u Republici Srbiji od 1.05.2022. godine i podrazumeva upotrebu novog hardverskog ili softverskog rešenja. Takođe, postoje i firme integratori koje nude gotova rešenja koja se lako mogu implementirati u postojeće sisteme. eFiskalizacija podrazumeva i izdavanje fiskalnih računa sa QR kodom gde prilikom skeniranja istog kupci i korisnici usluga mogu da provere da li je račun izdat u skladu sa zakonom i uspostavljaju vezu sa Poreskom upravom gde mogu dobiti informaciju da li je njihov račun validan.

**Kvalifikovani elektronski potpis** - Digitalni potpis vam je neophodan za rad na elektronskim servisima radi potpisivanja elektronske dokumentacije, podnošenja i overavanja dokumenata elektronskim putem. Zahtev se podnosi u nadležnoj policijskoj upravi sa ličnom kartom.

**Da li uči u sistem PDV-a** - Razmislite da je isplativo da odmah nakon osnivanja firme uđete u sistem PDV-a s obzirom na predviđeni razvoj poslovanja itroškove koje kao pravno lice morate plaćati. Ukoliko ste predvideli veći obim poslovanja i promet veći od 8.000.000 dinara u toku 12 meseci poslovanja, bićete u obavezi da plaćate porez na dodatu vrednost (PDV).

**Izbor knjigovodstvene agencije / knjigovođe** - Kada birate knjigovođu za vašu firmu nemojte napraviti grešku već dobro procenite i izaberite pouzdanog saradnika. Izuzetno je bitno da to bude dobra, stručna i pouzdana knjigovodstvena agencija koja može razumeti vaše potrebe i znati kako da prilagodi nivo usluge prema vašem poslovanju.

## IZRADA BIZNIS PLANA

Biznis plan predstavlja pisani dokument kojim se definišu ciljevi, aktivnosti i potrebni resursi i nezaobilazan je u procesu pokretanja biznisa. Koristi se i interno i eksterno. Kao interni dokument, biznis plan će vam biti potreban kako biste analizirali trenutno stanje vaše kompanije, kako biste definisali korake i aktivnosti koje je potrebno preuzeti ukoliko za tim postoji potreba, kao i da biste pratili realizaciju razvoja svog poslovanja. Kao eksterni dokument, vaš biznis plan će biti potreban bankama ili potencijalnim investitorima u donošenju odluke da li će uložiti novac ili ne.

### 1. UVODNI DEO

### 2. OPIS POSLOVNE AKTIVNOSTI KOMPANIJE

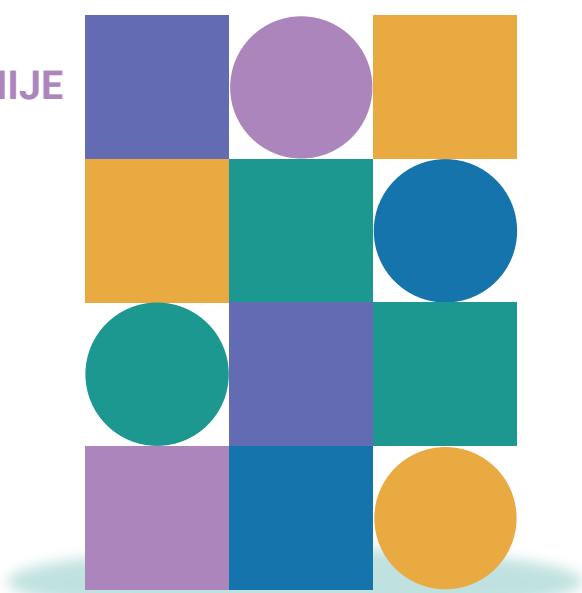
### 3. ANALIZA TRŽIŠTA I MARKETING

### 4. ISTRAŽIVANJE, DIZAJN, RAZVOJ I PROIZVODNJA

### 5. MENADŽMENT

### 6. SWOT ANALIZA

### 7. FINANSIJSKA ANALIZA



**UVODNI DEO** - U uvodnom delu trebalo bi da stoje osnovni podaci o kompaniji: naziv, sedište, brojevi telefona, broj računa, pravni oblik organizovanja, imena vlasnika, vlasnička struktura kapitala, procenat učešća u vlaštvu firme, kao i sadržaj biznis plana, kratak prikaz ciljeva i načini realizacije.

**OPIS POSLOVNE AKTIVNOSTI KOMPANIJE** - U ovom segmentu je potrebno prikazati uopšteni prikaz proizvoda/usluga, delatnosti u kojoj kompanija posluje, ciljeve poslovanja, politiku poslovanja, menadžment i finansijski plan.

**ANALIZA TRŽIŠTA I MARKETING** - Kako bi vaša kompanija uspešno pakovala, potrebno je izvršiti analizu tržišta, što podrazumeva analizu sledećih stvari:

- Novog proizvoda
- Povećanje obima proizvodnje postojećeg assortimana
- Ciljnih tržišta
- Veličinu tržišta
- Analizu konkurenčije
- Procenu tržišnog udela
- Plan prodaje
- Marketing strategiju (promocija, reklama)

Marketing je proces stvaranja kupaca. Samim tim, jedan od najvažnijih segmenata biznis plana je definisanje marketinške strategije i potrebno je da sadrži:

- Strategiju prodora na tržište
- Strategiju rasta koja, dalje, obuhvata načine za poboljšanje ljudskih resursa, strategiju kupovine drugih kompanija, pitanje da li ćemo razvijati franšize ili kooperantsku mrežu, strategiju plasmana sličnih proizvoda različitim ciljnim grupama (horizontalna) i/ili strategiju plasmana proizvoda istoj ciljnoj grupi, ali drugačijim distributivnim metodama (vertikalna)
- Strategiju distribucije
- Strategiju komunikacije sa tržištem – U obraćanju kupcima uobičajena je kombinacija sledećih metoda: promocije, reklamiranje, odnosi sa javnošću, direktna prodaja, kao i štampani materijal poput brošura, katologa, lifleta itd; sledeći korak je onlajn ili internet marketing.

**ISTRAŽIVANJE, DIZAJN, RAZVOJ I PROIZVODNJA** - U ovom elementu biznis plana se prikazuje plan fizičkog obima proizvodnje, struktura proizvodnje, analiza lokacije, potrebe proizvodnje u smislu opreme i sredstava za rad, troškovi proizvodnje, plan troškova, dobavljači, transport, radna snaga.

**MENADŽMENT** - Jedan od najvažnijih segmenata biznis plana je deo u kojem će se predstaviti menadžeri i oni sa kojima oni rade.

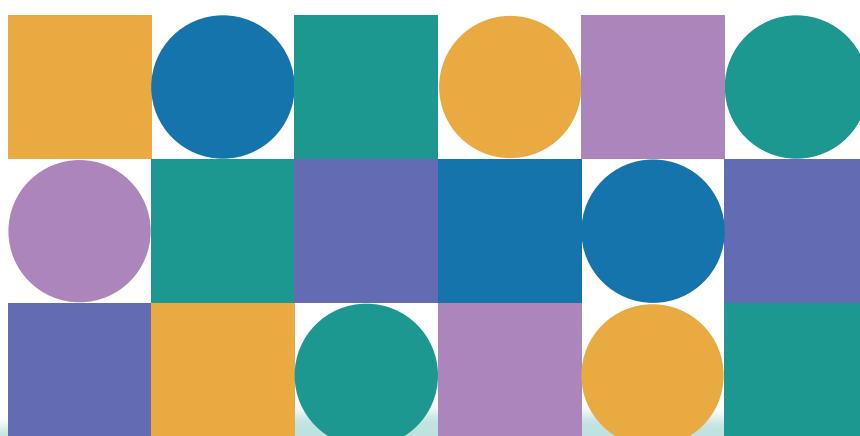
**SWOT ANALIZA** je postupak u identifikovanju snaga, slabosti, šansi i opasnosti u poslovanju kompanije. Ova analiza treba da pokaže šta kompanija treba da preduzme kako bi se pojačala njena prednost, eliminisale slabosti, iskoristile šanse i prilike iz okruženja i neutralisale ili ublažile opasnosti iz spoljne okoline.

**FINANSIJSKA ANALIZA** - U finansijskoj analizi treba utvrditi i jasno definisati određene prepostavke. Ove prepostavke finansijske analize čine kratke konstatacije o uslovima pod kojima preduzetnik planira otpočinjanje biznisa. One obično treba da odražavaju sledeće dimenzije:

- Osnovne karakteristike preduzetničkog biznisa
- Tržišnu situaciju u kojoj će se obavljati biznis
- Kapitalne mogućnosti kojima se trenutno raspolaže
- Potrebe za poslovnim prostorom, opremom, instalacijama, nameštajem i ostalim fiksnim fondovima
- Potrebe za trajnim obrtnim sredstvima (cirkulirajućim kapitalom)
- Potrebe za finansijskim sredstvima za plate zaposlenih
- Potrebe za sredstvima za pokriće ostalih aktivnosti
- Datum planiranog ulaska u preduzetnički poduhvat (projekat)
- Datum ulaska u redovno eksploataciono (tekuće) poslovanje

Finansijska analiza treba da pruži odgovore na sledeća pitanja:

- Koliko je novca neophodno za otpočinjanje biznisa?
- Koja je prelomna tačka rentabilnosti biznisa?
- Koji je planirani bilans uspeha?
- Koji je planirani bilans stanja?
- Kakav je plan novčanih tokova?
- Kakva su predviđanja profita?





## ODABIR NAJBOLJE PLATFORME

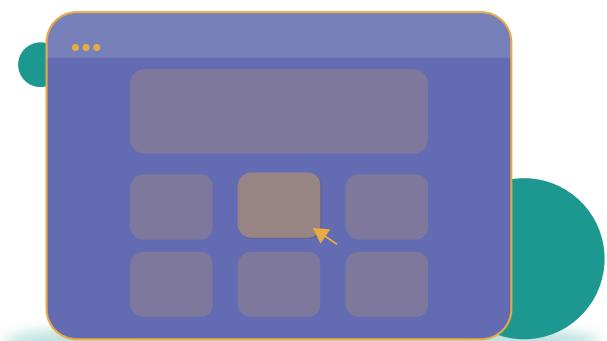
Kako bi vaše internet poslovanje uopšte bilo izvodljivo, potrebno je da odaberete platformu na kojoj ćete izgraditi svoj web shop. Neke od platformi koje se najviše koriste i koje su najpogodnije za elektronsko plaćanje su: WordPress, Magento, WooCommerce i Shopify. Platformu takođe uz pomoć izabrane IT kompanije možete razvijati i sami po svojoj mjeri.

Prilikom odabira platforme potrebno je uzeti u obzir sledeće:

- // Koliko novca godišnje očekujete od webshopa (ovo će vam pomoći da lakše koliko ćete odvojiti za ovo ulaganje)
- // Broj i vrsta proizvoda/usluga koje ćete imati u ponudi, kako će korisnici moći da plaćaju, na koji način ćete vršiti dostavu.
- // Povezivanje sa sistemima trećih strana (ERP ili drugi poslovni sistemi, sistemi za fakturisanje i fiskalizaciju, sistemi biltena)
- // Na koji način ćete generisati podatke sa platforme

Ako ste tek počeli da trgujete na internetu, preporuka je da angažujete stručnjaka koji će vam pomoći u ovom procesu i da time steknete i pouzdanog partnera u izvođenju radova. Imajte na umu da vam je potreban neko:

- Sa iskustvom na e-commerce projektima
- Da imate ugovor o saradnji
- Da ste upoznati sa timom sa kojim sarađujete
- Cene izrade i mesečnog održavanja
- Da li imate 24časovnu podršku
- Koliko brzo mogu da reše potencijalni problem



## INTEGRACIJA PROCESA PLAĆANJA

Nekoliko je načina na koji se payment gateway može implementirati na web shop. Najjednostavniji je da trgovac koristi već postojeće plug in-ove razvijene za najpoznatije webshop platforme (Woocommerce/Wordpress/Magento/Prestashop) ili da iskoristi unapred definisani payment gateway formu putem koje kupac unosi osetljive kartične podatke a trgovac nema uvid u njih. Putem payment gateway sistema podaci o kreditnoj kartici se sigurno prenose od trgovca i njegove banke do kupca i banke koja je izdala karticu kojom se plaća. Pre nego što donesete zvaničnu odluku o svom payment gateway partneru, proverite da li zadovoljava stavke koje garantuju maximalnu sigurnost plaćanja.

## PREDSTAVLJANJE PROIZVODA/USLUGA I SADRŽAJ

Nakon što ste završili predhodne korake, na redu je kreiranju web shop jeste uređivanje sadržaja web sajta i online shopa. Sam izgled stranice igra veoma važnu ulogu, jer je to prva šansa da od posetioца napravite kupca. Iz tih razloga je veoma važno da sve informacije budu transparentne, vidljive i nedvosmislenе:

-  **Informacije o kompaniji** – informacije o kompaniji su bitne kako bi kupci bili upoznati sa vama kao kompanijom i dobili prvi utisak sigurnosti da zaista postojite.
-  **Podaci o proizvodima/uslugama** – što više relevantnih detalja o proizvodima je ključno. S obzorom da je reč o online kupovini kupci nekada nisu u mogućnosti da vizualizuju proizvode ili usluge, ali dovoljno dobri opisi i detalji o proizvodima značajno pomažu u tome.
-  **Fotografije** – kao što je već spomenuto ponekad je teško vizualizirati i iz tih razloga kvalitetne fotografije pomažu da kupci stvore sliku o proizvodima i uslugama i time kupcima i korisnicima olakšaju proces kupovine.
-  **Informacije o kupovini** – potrebno je pružiti detaljne informacije o kupovini i uslovima kupovine, cenama i dodatnim troškovima jasno i transparentno.

Važno je naglasiti da sve informacije moraju biti relevantne i ažurirane. Pružanje kontakt informacija i kontakta za podršku korisnicima znatno poboljšava izgled i ozbiljnost web shopa ali i kompanije.

# commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



eCommerce Association in  
Bosnia and Herzegovina



STIKK  
KOSOVO ICT ASSOCIATION



AECA  
ALBANIAN E-COMMERCE ASSOCIATION



AmCham Moldova  
fighting for your business

Ova publikacija je nastala uz finansijsku podršku  
Evropske unije i Nemačkog Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

Njen sadržaj je isključiva odgovornost eCommerce Asocijacija Srbije  
i ne odražava nužno stavove EU ili Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).