

PRIRUČNIK
**KONTROLNA
LISTA ZA
E-PRODAVCE**

ecommerce4all.eu

2022

Project supporter



Implemented by

 giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

SADRŽAJ

O PLATFORMI	1
I.	
IZABERITE PLATFORMU ZA E-TRGOVINU	2
IZABERITE IME DOMENA	2
IZABERITE PROVAJDERA WEB HOSTINGA	3
PROVJERITE DA LI JE VAŠA STRANICA SIGURNA	3
DODAJTE SISTEM ZA UPRAVLJANJE SADRŽAJEM	3
POSTAVITE OBRADU PLAĆANJA ZA VAŠU INTERNET PRODAVNICU	3
KREIRAJTE DOKUMENT SA USLOVIMA KORIŠĆENJA	4
NAPIŠITE POLITIKU PRIVATNOSTI ZA VAŠU TRGOVINU	4
DODAJTE POLITIKU POVRAĆAJA NA VAŠU WEB STRANICU	5
UVJERITE SE DA JE VAŠA WEB STRANICA KOMPATIBILNA SA PCI	5
NABAVITE POSLOVNU LICENCU	6
OPTIMIZUJTE PROCES ONLINE NAPLATE	6
POSTAVITE SOFTVER ZA UPRAVLJANJE ZALIHAMA	6
POBRINITE SE DA DIZAJN VAŠE STRANICE BUDE DOSLJEDAN I PROFESIONALAN	7
DODAJTE MASTER STRANICE	7
OPTIMIZUJTE SVOJU STRANICU ZA PRETRAŽIVAČE	8
POSTAVITE ANALITIČKE ALATE	8
KONFIGURIŠITE OBAVJEŠTENJA PUTEM E-POŠTE	8
RAZVIJTE MARKETINŠKI PLAN	9

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, Moldavija, Crna Gora, Srbija i Kosovo*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa o e-trgovini, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA regiona, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini biće strukturisani u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspješne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula će sadržati relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, uputstva, priručnike, dokumente u vezi sa temama i video prezentacije. Pored četiri modula, razvijen je dodatni peti modul koji će prikazati stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine na svakom tržištu i poređenja, na primjer, kupaca, platnih kartica, digitalnih vještina, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i druge relevantne podatke Eurostata). Svi podaci će biti dostupni na engleskom jeziku, kao i na lokalnom jeziku svakog od tržišta CEFTA regiona.

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 njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

*Ovaj naziv je bez prejudiciranja statusa i u skladu je sa Rezolucijom Savjeta bezbjednosti Ujedinjenih nacija 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova.

IZABERITE PLATFORMU ZA E-TRGOVINU

Danas imate mnogo opcija kada su u pitanju platforme za e-trgovinu. Ako možete napraviti web lokaciju za e-trgovinu od nule, platformu za e-trgovinu nude mnoge funkcije koje čine stvaranje i upravljanje vašom web lokacijom mnogo lakšim. Sa platformama za e-trgovinu, možete koristiti šablone za brzo kreiranje web lokacije koja već ima ugrađenu funkcionalnost e-trgovine.

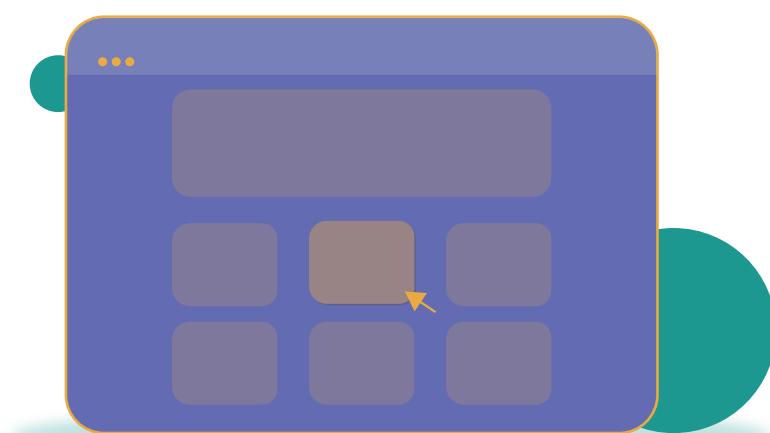
Možete da prilagodite šablone tako da odgovaraju vašem brendiranju i da koristite ekstenzije za dodavanje vrijednosti kao što su obrasci za kontakt i pretvaranje valuta. Neke od najboljih opcija platforme za e-trgovinu uključuju:

- Shopify
- Magento
- BigCommerce
- WooCommerce
- 3dcart

IZABERITE IME DOMENA

Takođe će vam trebati ime domena – ime vaše web lokacije i ono što korisnici upisuju na adresu da bi došli do vaše web lokacije. Izaberite ime domena koje je kratko i asocira na vaš brend. Domen možete kupiti preko mnogih platformi za e-trgovinu, kao i druge registratorske domene kao što su:

- Domain.com
- GoDaddy
- Bluehost
- HostGator
- Namecheap



IZABERITE PROVAJDERA WEB HOSTINGA

Takođe ćete morati da izaberete provajdera web hostinga koji će obezbijediti prostor na serveru za skladištenje podataka na vašoj web lokaciji. Kao i sa imenom domena, možda ćete moći da kupite web hosting preko svoje platforme za e-trgovinu ili drugog provajdera web hostinga, od kojih su mnogi takođe registratori domena. Neki od najboljih provajdera web hostinga uključuju:

- Bluehost
- HostGator
- DreamHost
- A2Hosting
- Hostinger

PROVJERITE DA LI JE VAŠA STRANICA SIGURNA

Sigurnost je neophodna za bilo koju web stranicu, ali je posebno važna za web stranice e-trgovine jer ljudi unose svoje podatke o plaćanju. Sigurno ćete htjeti da kupite certifikat **Secure Sockets Layer (SSL)** i dodate **sistem za verifikaciju adrese (AVS)** i vrijednost za **verifikaciju kreditne kartice (CVV)** u svoj proces plaćanja.

DODAJTE SISTEM ZA UPRAVLJANJE SADRŽAJEM

Takođe ćete vjerovatno htjeti da dodate sistem za upravljanje sadržajem, ili CMS, na svoju kontrolnu listu prodavnice na mreži. CMS je alat za kreiranje, uređivanje i objavljivanje sadržaja web stranice. Većina platformi za e-trgovinu uključuje ovu funkciju.

Međutim, ako ste napravili web stranicu bez platforme za e-trgovinu, razmislite o dodavanju CMS-a.



POSTAVITE OBRADU PLAĆANJA ZA VAŠU INTERNET PRODAVNICU

Pažljivo pregledajte proces plaćanja prije nego što pokrenete svoju web stranicu kako biste bili sigurni da kupci mogu završiti svoje kupovine i da će vam biti plaćeno. Sigurno ćete htjeti da odaberete pouzdan sistem plaćanja na mreži i osigurate da popularne opcije plaćanja, kao što je PayPal, budu dostupne korisnicima.



KREIRAJTE DOKUMENT SA USLOVIMA KORIŠĆENJA

Jedan od najvažnijih zahtjeva za web stranicu za e-trgovinu je profesionalan, dobro napisan dokument o uslovima korišćenja koji korisnici mogu lako pronaći na vašoj web stranici. Ovaj dokument opisuje pravila za korišćenje vaše e-trgovine i od suštinskog je značaja za vašu pravnu zaštitu.



NAPIŠITE POLITIKU PRIVATNOSTI ZA VAŠU TRGOVINU

Još jedan neophodan pravni dokument koji trebate imati na svojoj web stranici je vaša politika privatnosti. Ova politika pomaže da se uspostavi povjerenje kod vaših korisnika i da se zakonski zaštitite. Neke treće strane takođe zahtijevaju da imate politiku privatnosti prije nego što počnu kupovati kod vas.

Uvjerite se da kupci mogu lako pronaći ovaj dokument na vašoj web stranici.

DODAJTE POLITIKU POVRAĆAJA NA VAŠU WEB STRANICU

Osim vaše politike privatnosti, takođe je ključno da na svojoj web stranici imate politiku povraćaja koja opisuje pravila i procedure za vraćanje kupljenih proizvoda. Politika povraćaja prilagođena kupcima može podstaknuti kupce na kupovinu jer znaju da je lako vratiti artikl koji ne odgovara njihovim potrebama. Obično možete pronaći dokumente kao što su uslovi korišćenja, politike privatnosti i politike povraćajau podnožju web-mjesta za e-trgovinu.

UVJERITE SE DA JE VAŠA WEB STRANICA KOMPATIBILNA SA PCI

Takođe ćete htjeti da se uvjerite da je vaša web lokacija u skladu sa Standardom za bezbjednost podataka industrije platnih kartica (PCI DSS). Velike kompanije za kreditne kartice zahtijevaju od organizacija koje prihvataju njihove kartice da se pridržavaju ovog standarda, koji ima za cilj da osigura i zaštititi podatke o kreditnim karticama. Vaša platforma za e-trgovinu može pružiti sve što vam je potrebno da budete usklađeni sa PCI.

Uvjerite se da vaša web stranica ispunjava ove zahtjeve za web stranicu za e-trgovinu jer ako se ne pridržavate, možda nećete moći prihvatiti neke kreditne kartice i možete se suočiti sa kaznama ako dođe do povrede podataka.





NABAVITE POSLOVNU LICENCU

Još jedan pravni aspekt o kojem treba voditi računa je vaša poslovna dozvola. Pravila i procesi za dobijanje poslovne licence razlikuju se zavisno o od vaše lokacije i vrste proizvoda koje prodajete, zato provjerite svoje lokalne i državne zakone. Trebaće vam državna licenca ili dozvola ako državna agencija reguliše vaše poslovne aktivnosti.



OPTIMIZUJTE SVOJ PROCES ONLINE NAPLATE

Vaš proces naplate ključno je uzeti u obzir prilikom dizajniranja web stranice za e-trgovinu. Proces bi trebao biti što lakši korisniku da realizuje svoju kupovinu. Pobrinite se da korisnici mogu lako dodati proizvode u svoju korpu i dobiti informacije koje su im potrebne, kao što su detalji isporuke.

Takođe, minimizirajte količinu informacija koje klijenti treba da unesu.



POSTAVITE SOFTVER ZA UPRAVLJANJE ZALIHAMA

Kontrola zaliha je od suštinskog značaja za uspjeh e-trgovine, jer vam omogućava da obezbijedite zalihe i ne propustite prodaju zbog malih zaliha. Neke platforme za e-trgovinu nude funkcije koje vam pomažu da upravljate svojim inventarom.

POBRINITE SE DA DIZAJN VAŠE STRANICE BUDE DOSLJEDAN I PROFESIONALAN

Vaša web stranica mora izgledati profesionalno kako bi posjetioci stekli dobar utisak o vašem poslovanju. Pobrinite se da vaša web stranica ima dosljedan stil koji govori o vašem jedinstvenom brendu. To znači korišćenje iste palete boja, fontova i elemenata dizajna na cijeloj web stranici.

Dizajn vaše web stranice za e-trgovinu takođe bi trebao biti prilagodljiv, omogućavajući joj da se pojavljuje i pravilno funkcioniše na različitim uređajima, uključujući desktop, tablete i mobilne uređaje. Šabloni koje nudi vaša platforma za e-trgovinu mogu biti dobar početak, ali možete raditi i sa profesionalnom kompanijom za web dizajn koja zna kako da kreira web stranicu za e-trgovinu koja daje rezultate.

DODAJTE MASTER STRANICE NA SVOJU WEB STRANICU

Vaša web stranica za e-trgovinu takođe bi trebala uključivati barem ove standardne stranice:

- **Početna stranica**, koja je često prva stranica koju ljudi vide
- **Stranica O nama**, koja pomaže u uspostavljanju povjerenja kod potencijalnih kupaca
- **Kontakt stranica**, koja korisnicima olakšava da stupe u kontakt sa vama

Takođe, obratite veliku pažnju na stranice svojih proizvoda, jer one igraju vitalnu ulogu u odlukama o kupovini vaših kupaca.



OPTIMIZUJTE SVOJU STRANICU ZA PRETRAŽIVAČE

Dok dizajnirate svoju web stranicu i pišete svoj primjerak, imajte na umu optimizaciju za pretraživače ili SEO. SEO je širok skup strategija koje imaju za cilj da pomognu vašoj web stranici da se bolje rangira u rezultatima pretraživanja. Sigurno ćete htjeti da integrišete ključne riječi po kojima želite da vas pretraživač bolje rangira i osigurajte da imate potrebne HTML oznake na svakoj stranici.

Odabir platforme za e-trgovinu prilagođenu SEO-u može pomoći u tome.



POSTAVITE ANALITIČKE ALATE

Prije nego što pokrenete svoju web stranicu za e-trgovinu, provjerite da li ste postavili alat za analizu. Vaša platforma za e-trgovinu može imati ugrađenu analitiku, ali možete koristiti i alat kao što je Google Analytics. Ovi alati su važni za praćenje performansi vaše web stranice i učenje više o posjetiocima vaše web stranice.



KONFIGURIŠITE OBAVJEŠTENJA PUTEM E-POŠTE

E-pošta je koristan alat za praćenje vaših klijenata, pružanje korisničke podrške, povećanje prodaje i ponovne kupovine i održavanje vašeg poslovanja na vrhunskom nivou. Prijavite se za softver za marketing putem e-pošte i postavite neke osnovne e-poruke, kao što su:

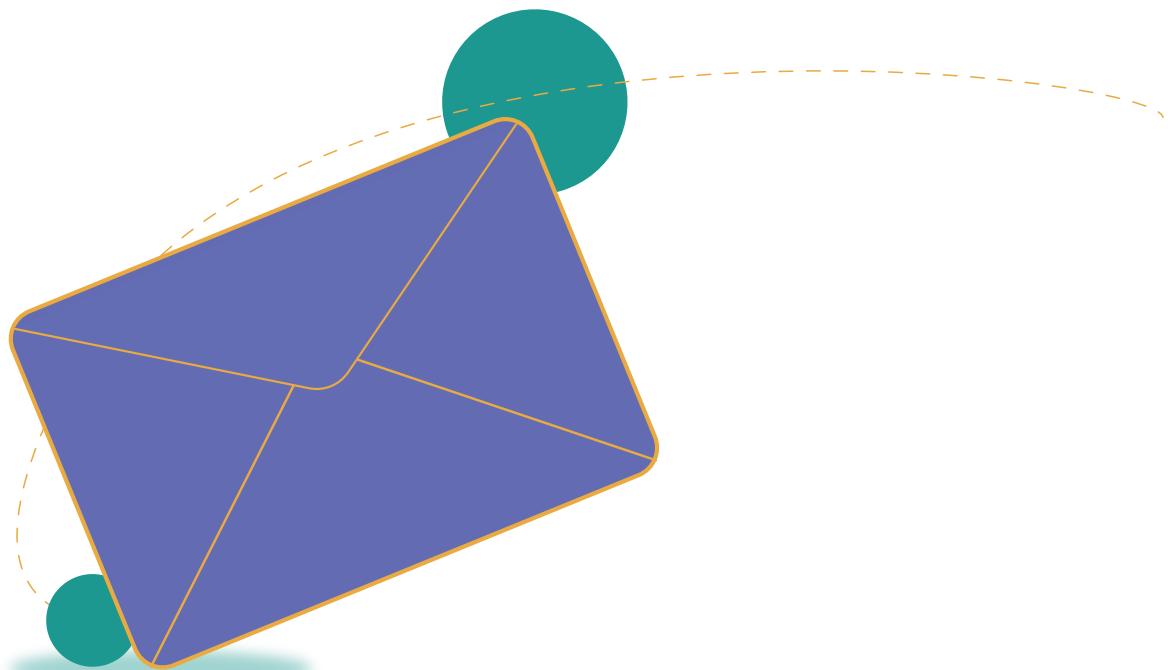
-  E-poruke dobrodošlice
-  Potvrde narudžbe
-  Računi
-  Ažuriranja isporuke

RAZVIJTE MARKETINŠKI PLAN

Prije nego što pokrenete svoju web stranicu, napravite marketinški plan online trgovine koji će podržati vaše pokretanje i pomoći u razvoju vašeg poslovanja. Vaš marketinški plan može uključivati širok spektar marketinških kanala, uključujući:

-  Email marketing
-  Plaćanje po kliku (PPC)
-  Oglašavanje
-  Marketinški sadržaj
-  Marketing na društvenim mrežama

Mnogo toga treba uzeti u obzir prilikom pokretanja web stranice za e-trgovinu, ali ova kontrolna lista za e-trgovinu može vam pomoći da se pobrinete za osnove. Ako želite maksimirati uspjeh svoje e-trgovine, razmislite o radu sa iskusnom marketinškom kompanijom za e-trgovinu i obezbijedite stručni web dizajn i marketing za e-trgovinu.



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 pomoć
Evropske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj.

Sadržaj ove publikacije je isključivo odgovornost Privredne komore Crne Gore
i ne odražava stavove EU ili njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj