

Internet Marketing

mr Boban Vesin

Utorak:
I čas (v1): 14:00 - 14:45
II čas (v1): 14:55 - 15:40
I čas (p): 15:50 - 16:35
II čas (p): 16:45 - 17:30
III čas (p): 17:40 - 18:25
I čas (v2): 18:35 - 19:20
II čas (v2): 19:30 - 20:15

Novac na Internetu

15. poglavlje

Plaćanja na Internetu

- Elektronski novac
- Opšte tendencije su:
 - Smanjenje upotrebe čekova
 - Porast upotrebe platnih kartica
 - Pojava novih proizvoda i njihova integracija sa drugim instrumentima i kanalima plaćanja
 - Značajno uključivanje novih nebankarskih učesnika
 - Promene u zakonskom i regulatornom okruženju

3

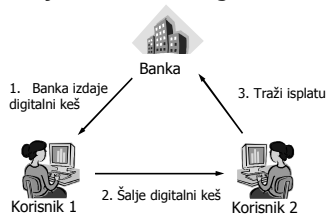
Modeli plaćanja preko Interneta

- Keš orijentisan metod
- Ček orijentisan metod
- Model plaćanja sa platnim karticama
- Model plaćanja nalogom

4

Keš orijentisan metod

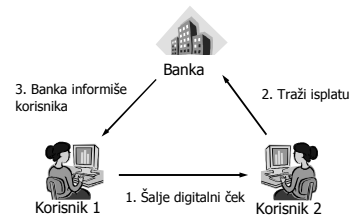
- Banka izdaje novčanicu na osnovu zahteva korisnika
- Novac može biti na računaru banke ili na računaru korisnika
- Imitacija ciklusa realnog novca



5

Ček orijentisan metod

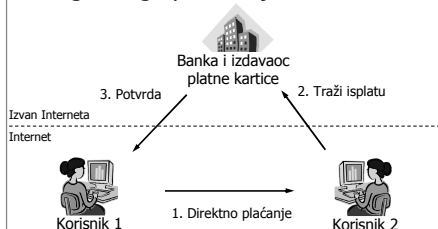
- Transakciju započinje korisnik koji na svom računaru formira ček i dalje ga prosleđuje za naplatu



6

Model plaćanja sa platnim karticama

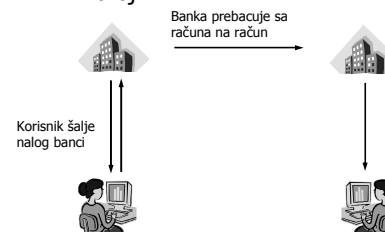
- Transakciju započinje korisnik tako što pristupi sajtu trgovca i traži odobrenje za plaćanje
- Trgovac ga prosleđuje ka banci



7

Model plaćanja nalogom

- Korisnik ima instaliran softver, smart karticu i PIN broj



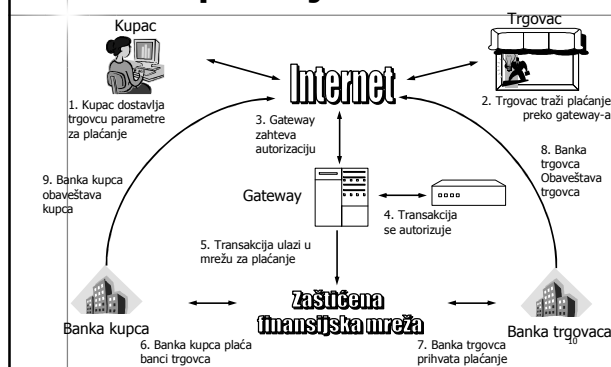
8

Načini plaćanja preko Interneta

- Pouzećem
- Plaćanjem u banci preko računa
- Plaćanjem putem platne kartice
 - Informisanje
 - Dogovor i ugovaranje
 - Plaćanje
 - Bankarsko postprocesiranje

9

Model plaćanja sa karticama



Kombinacija Interneta i mobilnog telefona

- Korisnik na zaštićenom delu sajta registruje broj telefona za plaćanje određenih servisa
- Pronalazi sajt koji prihvata taj vid plaćanja
- Bira robu
- Prelazi u sistem plaćanja i pokreće proceduru
- Telefon mu zvoni i traži potvrdu transakcije
- Daje odobrenje i unosi PIN broj

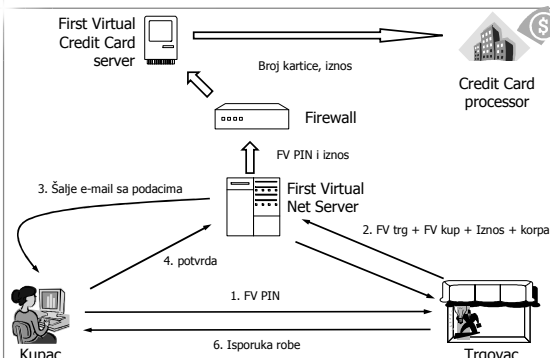
11

Istorija

- First Virtual
- Prvi sistem plaćanja preko Interneta
- 1994
- Nema instalacija
- Zamisao je da podaci koji su bitni radi sigurnosti ne treba da idu kroz mrežu

12

First Virtual sistem plaćanja



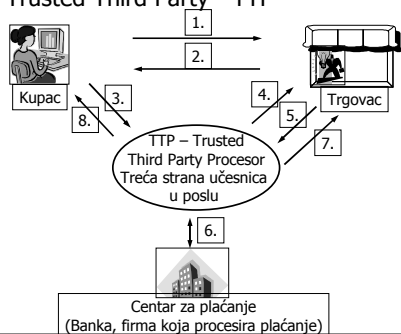
Multifunkcionalni sistemi plaćanja

- Plaćanja sa izvršavaju preko posrednika
- Njihova uloga je da budu poverljiva strana
- Garancija regularnosti poslovanja
- Provera autentičnosti i identiteta strana

14

Protokol plaćanja sa potvrdom treće strane

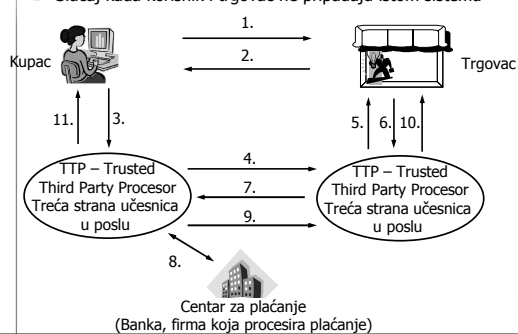
■ Trusted Third Party - TTP



15

Protokol plaćanja sa potvrdom treće strane

■ Slučaj kada korisnik i trgovac ne pripadaju istom sistemu



16

Biometrijska plaćanja

- Pay by Touch
- Dodatni korak u cilju sigurnog plaćanja
- Otisak prsta
- Faze:
 - Registracija korisnika
 - Otisak prsta i 7-cifreni broj (nije tajan)
 - Lični "Wallet"

17

Marketing strategije

primeri

ABC online

- Proizvodi u obliku informacija
- Dele 4 ključne karakteristike:
 - Forma
 - Tačnost
 - Kompletnost
 - aktuelnost

19

ABC online



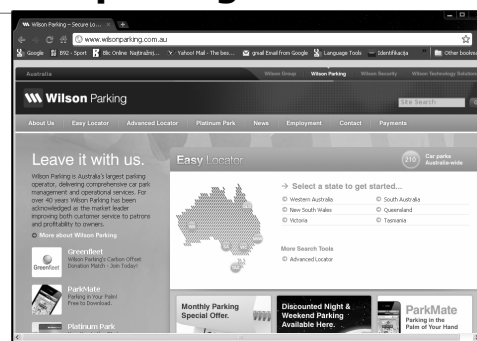
www.abc.net.au

Wilson parking

- Australijski parking servis
- Adrese, lokacije i slike parking centara
- Rezervacija, webcamere, broj praznih mesta
- ParkMate - iphone aplikacija

21

Wilson parking



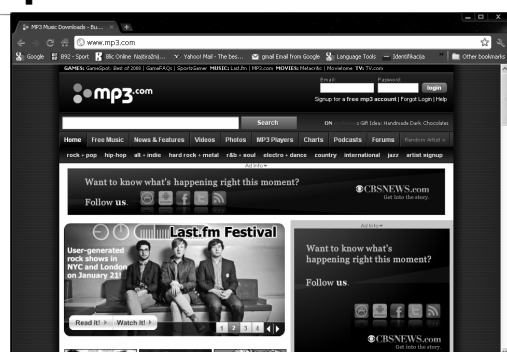
www.wilsonparking.com.au

mp3.com

- Izvođači se prijavljuju na sajt
- Uploduju svoju muziku, podatke
- Biraju način na koji će njihova muzika biti dostupna svima:
 - Streaming only
 - Free download
 - Paid channel
- Strategija sajta je da se popularni proizvod (mp3 muzika) ponudi po popularnoj ceni (besplatno/jeftino) preko različitih kanala (streaming, download, pretplata)

23

mp3.com



phpwebhosting

- U ranijim danima web hosting je bio lokalni posao
- Prvi su omogućili razdvajanje service provajdera i autora sajta
- Sedište u Indijapolisu
- Sav proces je automatizovan

25

phpwebhosting



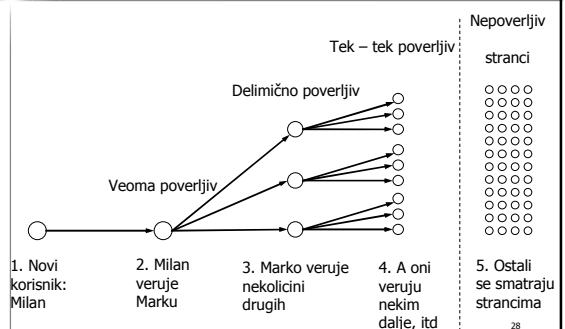
www.phpwebhosting.com

Epinions

- general consumer review site
- Posetioci čitaju mišljenja drugih korisnika o različitim proizvodima
- Moguće je registrovati se i postavljati svoja mišljenja
- Mišljenja se rangiraju po poverenju i kredibilitetu
- Collaborative filtering

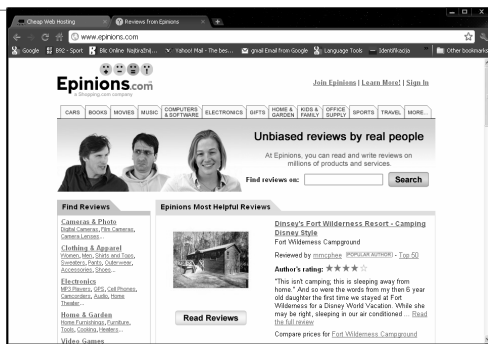
27

Epinions



28

Epinions



www.epinions.com

Mick's whips

- Upotreba lokalnih proizvoda za globalnu strategiju
- Prodaja proizvoda od kengurske i krokodilske kože
- Domaći materijali za globalne proizvode

30

Mick's whips



www.mickswhips.com.au

Lucas films

- Dugo godina su tolerisali neoficijalno organizovanje raznih događaja sa temom zvezdanih ratova i snimanje parodija
- Promena strategije
 - Nisu tužili nelegalne korisnike imena
 - Podstakli organizovanje zajednica korisnika
 - Ponudili su besplatnu upotrebu oficijelnih slika na fun sajtovim
 - Razvili su smisao za humor, prihvatili parodije
- Snažno razvijen brend

32

Lucas films



www.starwars.com

Copy testing

- Vrsta marketing istraživanja
- Određivanje efikasnosti oglasa ili reklama na osnovu reakcija korisnika
- Uticaj pažnje, interesovanja, potreba i akcija korisnika se istražuje
- Tradicionalni copy testing je pokazao da korisnik vidi reklamu, pomisli o njoj ali tek kasnije reaguje
- U slučaju banera copy testing ne funkcioniše jer je tu reakcija momentalna

34

Mobilno poslovanje

17. poglavlje

Mobilno poslovanje

- Korišćenje digitalnih signala je donelo prednosti u pogledu:
 - Sigurnosti
 - Kapaciteta
 - Pružanja novih servisa
- 1991 prva GSM mreža
 - Global system for mobile communication

36

	Definicija mobilnog poslovanja
	■ Bilo koja transakcija sa novcem koja se radi putem mreže mobilnih komunikacija ■ M-commerce je e-business preko bežične infrastrukture ■ Učesnici u mobilnom poslovanju – Korisnik – Mrežni operater – Finansijska institucija – trgovac

37

Zahtevi koji učesnici moraju da ispune			
 Korisnik	 Mrežni operater	 Finansijska institucija	 Trgovac
Bezbednost	Otvoreni standardi	Autentifikacija	Proces plaćanja
Privatnost	Međupovezanost	Integritet	Prihvaćenost od korisnika
Lakoća upotrebe	Roaming	Neporicanje	Jeftino
Uredaji		Redukcija krađa	

zahtevi

38
zahtevi

	Generatori razvoja mobilnih servisa
	■ Masovno tržište mobilne telefonije ■ Nagli razvoj interneta i elektronske trgovine ■ Usavršavanje opreme i uređaja za mobilnu telefoniju ■ Mogućnosti autentifikacije i autorizacije ■ Novi principi tarifiranja servisa

39

	Prednosti poslovanja putem mobilnih uređaja
	■ Lična nezavisnost – Kontrola od strane korisnika – Personalizovane usluge ■ Lako za korišćenje – Spremno za upotrebu za nekoliko sekundi – Jednostavno korišćenje – Razumljiv korisnički interej ■ Mobilnost – Bilo gde i bilo kada – Mobilni uređaj se nosi sa sobom – Platforma za lokalizovane usluge ■ Sigurnost – Čuvanje privatnosti – Mobilni uređaji podržavaju sigurne aplikacije

40

Osnovni zahtevi sistema mobilnog poslovanja

- Softverske aplikacije za plaćanje moraju biti kompatibilne sa svim mobilnim telefonima i mobilnim mrežama
- Aplikacija plaćanja za potrošače i trgovce mora biti jednostavna za korišćenje
- Plaćanje mora da bude sigurno
- Sistemi plaćanja treba da budu internacionalni
- Transakcije treba da bude jeftine
- Idealna aplikacija bila bi ona koja je univerzalna i korisna u svakoj situaciji

41

Modeli plaćanja u mobilnom poslovanju

- Plaćanja na udaljenosti
 - SMS servisi
- Plaćanje karticama
 - Telefoni sa smart card čitačem
- Rešenja koja ne koriste kartice
 - Plaćanje parkinga
 - Prebacivanje novca sa računa na račun

42

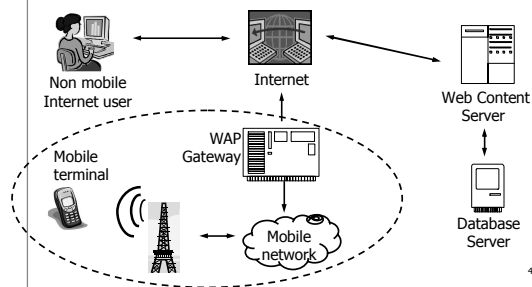
Mobilna plaćanja u lokalnom okruženju

- Plaćanja za proizvode i usluge poručene u realnom okruženju
 - Aparat sadrži čip karticu za plaćanje izdatu od banke
- Transakcije na ATM uređajima
 - automated teller machine, bankomat
- Plaćanja za proizvode iz automata
- Mobilni novčanik

43

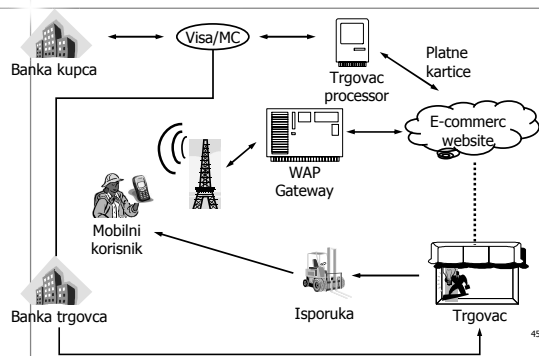
Model mobilnog poslovanja

■ Infrastruktura mobilnog poslovanja



44

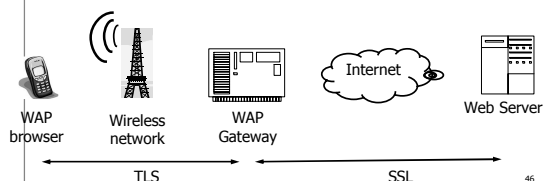
Pushing or pulling data



45

Sigurnost mobilnog poslovanja

- Bežične komunikacije su zaštićene sa TLS (Transport Layer Security) dok su Internet komunikacije zaštićene sa SSL-om (Secure Sockets Layer)



46

Sigurnost mobilnog poslovanja

- Načini na koji treća lica se mogu uključiti u komunikaciju:
 - Prisluškivanje (eavesdropping)
 - Neovlašćeno menjanje (tampering)
 - Imitiranje (impersonation)
 - Prevara (spoofing)
 - Lažno predstavljanje (misrepresentation)

47

Problemi mobilnog poslovanja

- Pitanje pravne regulative
- Tehnička pitanja i saradnja
- Veći rizici
- Zdravstvena i socijalna pitanja
- Pitanje profitabilnosti

48

	Marketing preko mobilnih uređaja
	■ SMS, MMS poruke ■ Blue tuth oglašavanje ■ Lokacijsko uslovljene informacije ■ Besplatni multimedijalni sadržaji ■ Mobilni portali ■ Mobilni baneri

49

	Primer: Viral marketing
	■ Seriya Dexter ■ Slata je poruka – Pošiljaoc: Dexter – Text: Hello (name). I'm heading to the UK sooner than you might think. Dexter ■ Zatim mejl: – Sa linkom ka "najnovijim vestima" o nizu ubistava – Personalizovani tekst

50

	Internet marketing - III deo kraj