

Elektronska trgovina

I NTERNET JE U POTPUNOSTI IZMENIO NAČIN POSLOVANJA. RUŠE SE GEOGRAFSKE GRANICE, JEZIČKE BARIJERE, ČAK I VALUTNA OGRANIČENJA, A TEHNOLOGIJA ELEKTRONSKE TRGOVINE JE ZA TO ZASLUŽNA – ILI KRIVA. U ZAVISNOSTI OD TOGA SA KOJE SE VI STRANE NALAZITE, E-TRGOVINA, KAKO SE UOBIČAJENO NAZIVA, JE ILI BLAGODET, ILI PRAVA MUKA. AKO STE POVREMENI KORISNIK WEBA, VEROVATNO STE PREGLEDALI SAJTOVE KAO ŠTO SU CDNow, ILI AMAZON.COM, A MOŽDA I NEŠTO KUPILI. U 1998. GODINI OKO PET PROCENATA KORISNIKA JE NEKI PROIZVOD KUPILO ONLINE. DO KRAJA 1999. GODINE TAJ BROJ SE BAR DUPLIRAO NA DESET PROCENATA. ZA NAS KOJI ČINIMO TAJ MALI DEO ONLINE KUPOVINA JE POSTALA APSOLUTNO NEOPHODNA, A RADNJE KOJE PRODAJU MUZIKU, ILI KNJIGE KAO DA NEMAJU NI IZBOR, NI KOMODITET SVOJIH ONLINE PANDANA.

Ako razmišljate da svoj biznis stavite u elektronsku radnju, treba da savladate priličan "uspon". Odluka o načinu na koji ćete svoj postojeći biznis integrisati sa (na Webu zasnovanom) trgovinom je samo prvi korak. Posle toga treba da razmotrite koje ćete pakete koristiti za postavljanje svog online prisustva, kako da obrađujete uplate, šta da radite u vezi novog elektronskog novca i online bankarskih ponuda, kako da se reklamirate i, najvažnije, kako da sve ovo učinite bezbednim.

Ako ste mislili da je obezbeđenje Vašeg intraneta bilo zastrašujući zadatak, čekajte da se sredstva Vaše kompanije i njene finansijske transakcije nađu na Webu.

Ali, nemojte se obeshrabriti. Online poslovanje ima obilje prednosti, uključujući sledeće:

- Smanjuju se potrebe za radnjama i zalihama, što za rezultat ima jeftiniji rad.
- Imate pristup potencijalno neograničenoj bazi potrošača.
- Promena, ili dodavanje u ponudu prodaje je brža i lakša.
- Možete da postignete bolju integraciju sa knjigovodstvom, proizvodnjom i/ili aplikacijama realizacije.
- Konačno, možete svoj biznis uspešno da locirate bilo gde.

Ali, pre nego što ISDN instalirate u svoju omiljenu fotelju, ili skijašku kolibu, treba da napravite inventar resursa kojima raspolazete. Tu informaciju, zatim, možete iskoristiti za izgradnju strategije za otkrivanje koji dodatni resursi su potrebni da bi Vaš biznis mogao da postane online.

Koristite ono što imate

U zavisnosti od veličine Vaše kompanije, avantura sa elektronskom trgovinom počinje u prostoriji u kojoj je server. Ako već imate web sajt na mašini u svojoj kancelariji, već ste daleko odmakli na svom putu.

Prvi korak je razmatranje platforme koju ćete koristiti. Ako koristite Windows NT i imate pokrenut Microsoft, ili Netscape Web server, nećete naići ni na približno onoliko problema sa kompatibilnošću kao kada koristite manje poznate platforme. Dok neki paketi koriste CGI skriptove da bi komunicirali sa Vašim web serverom, mnogi su usmereni prema specifičnim serverima i koriste NSAPI, ili ISAPI za procesiranje upita. Korišćenje ovih API-a će Vam pružiti veću brzinu, ali ćete izgubiti na kompatibilnosti.

E-trgovinski paketi su i dalje novi fenomen. Ako niste zainteresovani za kodiranje sopstvenih komercijalnih aplikacija, bićete ograničeni na nekoliko najpoznatijih e-trgovinskih rešenja. Zbog "nezrelosti" tržišta, trebalo bi da se držite najrobusnijih i najšire korišćenih web serverskih platformi.

Treba, takođe, da razmotrite kako se trenutno upravlja prodajnim i proizvodnim informacijama u Vašoj kompaniji. Ako koristite, na primer, prilagođenu Microsoft SQL Server bazu podataka za čuvanje proizvodne baze, biće mnogo lakše da je povežete sa Microsoft Internet Information Server web platformom i paketom za web trgovinu drugog proizvođača koji podržava IIS. Sa druge strane, ako imate IS rešenje za velika preduzeća, od kompanije kao što je SAP, ili Oracle,

paketi za web trgovinu su na raspolaganju kao proširenja osnovnog sistema. Ili, možda zalihe i knjigovodstvo pratite na starom mainframe, ili mini računaru, pa će e-trgovinski sistem možda morati da se razvija od početka. Ipak, verovatno će Vas iznenaditi širina i dubina e-trgovinskih paketa koji su trenutno na tržištu.

Ne treba posebno da naglašavam da se tržište e-trgovinskih paketa rapidno menja i niko Vam ne može obećati da će ono što kupite danas biti tu i sutra.

EDI

Na kraju, uzmite u obzir ko su Vam mušterije. Možda u kući već imate neki oblik elektronske razmene podataka (electronic data interchange — EDI), posebno ako sarađujete sa gigantskim kompanijama koje insistiraju na njemu, a mogu značajno da utiču na Vas.

Zastareli EDI se sastojao od dve posvećene (dedicated) mašine: jedne kod Vas i jedne kod velikog i vrlo važnog kupca, na primer. Kada bi zalihe kupca opale, njegov sistem bi tu činjenicu primetio i, zatim, izdao naredbu Vašem posvećenom terminalu, preko standardne modemske veze. Vaš sistem bi izbacio porudžbinu i automatski generisao informacije o isporuci i naplati.

Na ovaj način su ljudi (i samim tim, greške) odstranjeni koliko god je to moguće. Ovo je, takođe, bio i sjajan način za ubrzavanje izvršenja procesa porudžbine, u okviru just-in-time (JIT) proizvodnog plana.

Dial-up EDI je prisutan decenijama. Kasnijih godina je dial-up ustupio mesto iznajmljenoj liniji (obično frakcionoj T1 liniji), koju bi Vaš partner instalirao na Vaš zahtev. Ponekad bi partnerska kompanija obezbeđivala čak i opremu.

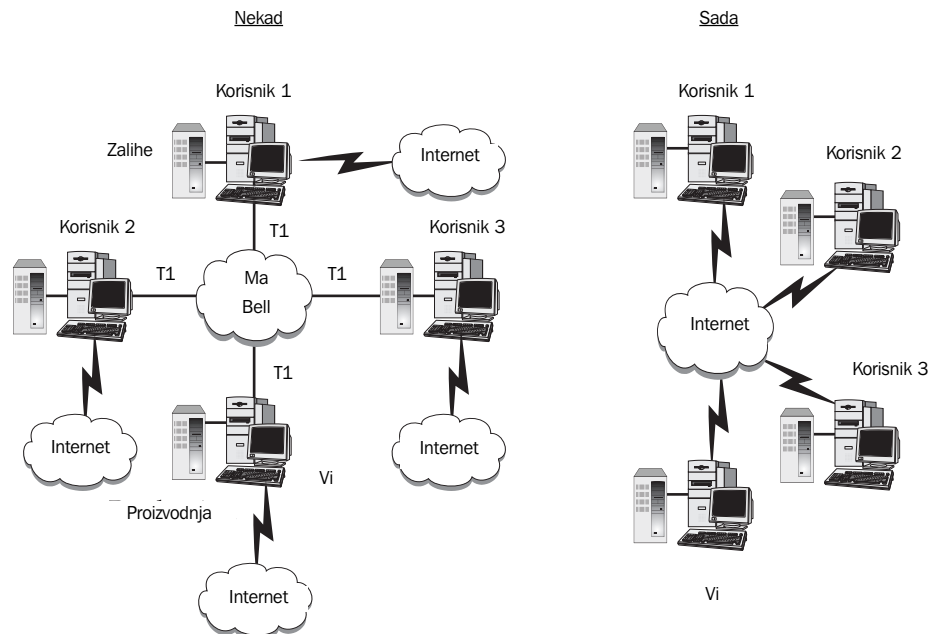
Zahvaljujući poboljšanoj bezbednosti Interneta, ovi skupi aranžmani su mogu izbeći kroz EDI sistem koji radi na Mreži, uz dodatak sigurne virtuelne privatne mreže (virtual private network - VPN). Dok je Internet mesto na kojem vlada anarhija, VPN šifrira saobraćaj do i od sajtova od poverenja (trusted site), kao što je kompanija Vašeg partnera, štiteći tako Vaše transakcije od potencijalnog nedozvoljenog upadanja i špijunskih pogleda. Internet bezbednost ćemo detaljno obraditi u Poglavlju 12, a VPN u Poglavlju 15. Slika 3.1 prikazuje kako se EDI sistem razvijao.

Skok na potrošača

Ako se Vaš EDI sistem seli na Internet, to predstavlja idealnu priliku da deo svog biznisa premestite na Web, postavljajući elektronsku radnju u kojoj ćete moći da primete narudžbine sa svih strana. Ali, nećete moći da računate na poslovnog partnera da ovo postavi umesto Vas. Tu Vam je potreban ovaj priručnik.

Nabavite ono što treba

Da biste od EDI i Interneta dobili ono što želite, morate prvo da odredite šta Vam je zaista potrebno. Slede opisi glavnih tipova komercijalnih web sajtova:



SLIKA 3.1 Dva metoda poslovanja preko žice

Elektronske radnje

Izbor elektronske radnje uglavnom zavisi od potreba Vaše kompanije. Ako prodajete samo nekoliko proizvoda, najverovatnije će Vam biti dovoljno nekoliko jednostavnih stranica koje igraju ulogu virtualne brošure. Možda Vam ne treba ni mogućnost pretraživanja. U tom slučaju, verovatno možete sopstvene web stranice napraviti od početka, bez investicija u komercijalni server, ili elektronsku radnju. Jedina briga koju imate je bezbednost transakcija Vašeg kupca, koje, verovatno, možete da prosledite na svoj e-mail.

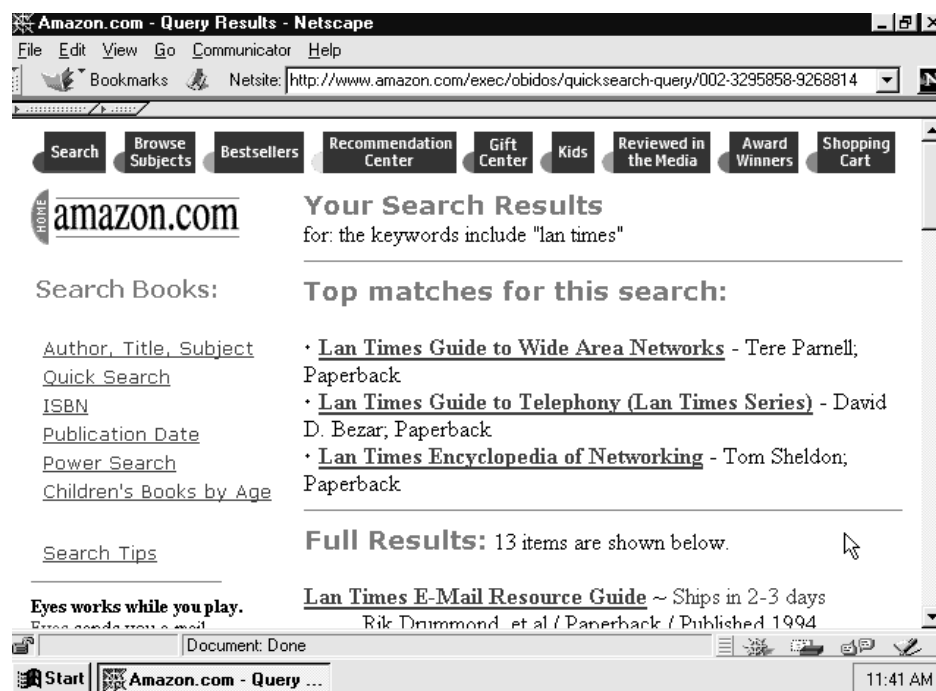
Ako niste za "solo rad", na tržištu postoji više jeftinih softverskih paketa za elektronske radnje. Potpuno funkcionalan skup web stranica koje će zadovoljiti sve Vaše web-komercijalne potrebe možete dobiti za manje od 1.000 dolara ili u YU za 250-500 DEM. Nudi se i ugrađeni sistem za plaćanje, tako da ne treba da brinete o pronalaženju drugog načina za obezbeđivanje transakcija. Pogledajte Open Marketov ShopSite kao primer jeftinog rešenja. Open Market (koji je preuzeo ICentral, da bi se dokopao ShopSitea) je online na www.openmarket.com. Kompanija proizvodi širok dijapazon e-trgovinskih rešenja.

Sa druge strane, ako nudite širok izbor proizvoda, treba Vam mnogo bolje rešenje. Dobra polazna tačka je iCatov paket za elektronsku trgovinu (www.icat.com) - košta do 10.000 dolara. Znatno je napredniji od sistema kakav je ShopSite, može da se izbori čak i sa promocijama, a ima i mnogo dodataka (add-on) dostupnih na Microsoft sajtu, koji će Vam omogućiti da uradite sve što je potrebno. Za rešenje "sve u jednom" Server Commerce Edition nudi sve usluge elektronske trgovine za oko 3.500 dolara i definitivno vredi svakog uloženog dolara.

Za sam vrh, kakav je Amazon.com, koji ima više od 2,5 miliona knjiga, verovatno ćete morati da pogledate rešenje kao što je IBM-ov Net.Commerce PRO, sa verzijom od 20.000 dolara za Vaš prvi procesor i radi na NT-u i višim platformama (vidite sliku 3.2). Naravno, da biste vodili radnju kao što je Amazon, potrebni su Vam serveri ozbiljne RISC snage i oko 1 GB RAM-a u svakom.

Paket za elektronsku radnju tipično sadrži konektore na baze podataka, HTML šablone za stranice Vašeg kataloga i neku vrstu podrške za sistem plaćanja (poznata i kao back-office funkcionalnost). Možda ćete dobiti i alate za upravljanje informacijama o kupcima, a neki sistemi imaju i osnovne knjigovodstvene funkcije. Ponavljam da su alati za e-trgovinu daleko od potpuno razvijenih, tako da je pitanje da li ćete ove alate dobiti, ili ne i kako oni, zapravo, rade. Očekujte da će se tržište radikalno promeniti u narednih nekoliko godina.

Naravno, poslednja opcija je da sve ovo urade Vaši programeri. Ako ste ozbiljni za web trgovinu, ovo, verovatno, nije toliko loša ideja kao što izgleda, zbog složenosti očuvanja bezbednosti i dnevnog održavanja ogromne baze podataka koja će biti na Vašem sajtu. Takođe, verovatno ćete često dodavati i uklanjati stavke, menjati cene, oglašavati rasprodaje i promocije i menjati izgled i funkcionalnost svog sajta. Sve ovo zahteva opsežna reprogramiranja "u letu" i, osim ako ne želite da potrošite bogatstvo na izvođače ugovora, Vaše osoblje je zaista jedini put kojim možete da idete.



SLIKA 3.2 Amazon.com web sajt se ponosi naprednim mogućnostima pretraživanja, personalizovanim prema svakom korisniku

Elektronski sistemi plaćanja

Ako očekujete manje od nekoliko hiljada transakcija na dan, ironično je da je lakše i jeftinije ručno izvesti novčane transakcije, nego investirati u automatizovano rešenje. Ovo se može jednostavno izvesti korišćenjem šifriranog e-maila, kojim se prosleđuju brojevi kreditnih kartica kupca, a, zatim, obradom tih brojeva u sistemu za proveru kreditnih kartica i naplatu.

Ako Vaše potrebe za transakcijama postanu značajne, možete da počnete da automatizujete deo posla. Rešenja kompanija Payment Processing Inc. i Internet Commerce Services dozvoljavaju da trećoj strani preusmerite mukotrpan posao prijema porudžbina i/ili procesiranja plaćanja. Oni Vam, jednostavno, pošalju e-mail onda kada dođe vreme za popunjavanje porudžbine. Ova vrsta servisa je dosta jeftina i može se naći za manje od 100 dolara mesečno.

Naravno, na raspolaganju su i naprednija rešenja, u zavisnosti od toga koliko želite da potrošite. Pandesic LLC je kompanija (zajednički vlasnici su Intel i SAP) koja prodaje kompletna, potpuno automatizovana, zaključana e-trgovinska rešenja, što uključuje i hardver. Druge kompanije, kao ICVERIFY/Cybercash i CheckFree, nude proizvode i servise za obradu uplata koje integrišu sa Vašom postojećom e-trgovinskom platformom.

Online bankarstvo

Velike banke, kao što je Bank of America, takođe na Internetu nude trgovačke usluge. Ovakav razvoj situacije Vam omogućava da eliminišete posrednika, tako što ćete svojoj banci dozvoliti da obavlja autorizaciju kreditnih kartica, izdavanje računa i proces plaćanja.

Nažalost, banke trenutno nisu tehnički najmodernije organizacije, tako da bi ti trgovinski servisi mogli sporo da stižu. Tokom nekoliko narednih godina, a posebno kada lično online bankarstvo zaživi, očekujte od velikih banaka da na elektronsko komercijalno tržište uđu na velika vrata.

Elektronski novac

Elektronski novac nije preovladao, kako su se neki ljudi nadali i, iz praktičnih razloga, je "mrtva tehnologija". Digicashov ecash je jedina ozbiljna tehnologija virtuelnog novca, koja je još uvek tu i, u osnovi, radi na sledeći način. Vaša banka, koja mora biti jedna od samo šest svetskih (*worldwide*), mora podržavati ecash. Vi, zatim, tražite ecash račun od te banke i podesite ecash novčanik (ecash Purse) na svom Windows PC-u. Zatim, morate gotov novac povući iz banke, u zamenu za elektronski (ecash), koji se nalazi na Vašem PC-u. Taj ecash možete da koristite za kupovinu robe, ili plaćanje usluga, ali samo od kompanija koje podržavaju ecash transakcije (kijih nema previše).

Nedostaci ecasha su očigledni. Posedovanje gotovine na PC-u, na koju se ne dobija kamata i koja se ne obrće, nije baš efikasna upotreba sredstava. Takođe, ni jedna američka banka trenutno ne koristi ecash. Kako iz ugla kupca, tako i prodavca, ecash sada nema puno smisla.

Sledeća generacija

Elektronski novac bi mogao da nađe primenu. Transactor Networks razvija komercijalne tehnologije za kupovinu i prodaju neopipljivih digitalnih objekata, koji postoje samo u digitalnom svetu. Drugi interesantan koncept je virtuelna ekonomija, koja je nastala u Origin Systemovom Ultima Online svetu igara. Ovde se interakcija korisnika (koji plaćaju softver i mesečnu pretplatu) sa drugim korisnicima odvija u realnom vremenu, kroz borbu, saradnju, ili neku vrstu trgovine. Igrači mogu da kupuju i prodaju stavke koje imaju vrednost, čak, i ako one nisu realne — a nije ni novac, ali ih sistem tretira kao da jesu. Ultima Online je prvi pokušaj višekorisničke ekonomije ove veličine (postoje desetine hiljada igrača) i samo je prvi korak ka velikim promenama koje se naziru na horizontu.

Bezbednost

Kao što je već pomenuto, najveća briga u web trgovini je kako da obezbedite da informacije o kupcu (u većini slučajeva, broj kreditne kartice) do Vas stignu sigurno i obezbeđeno.

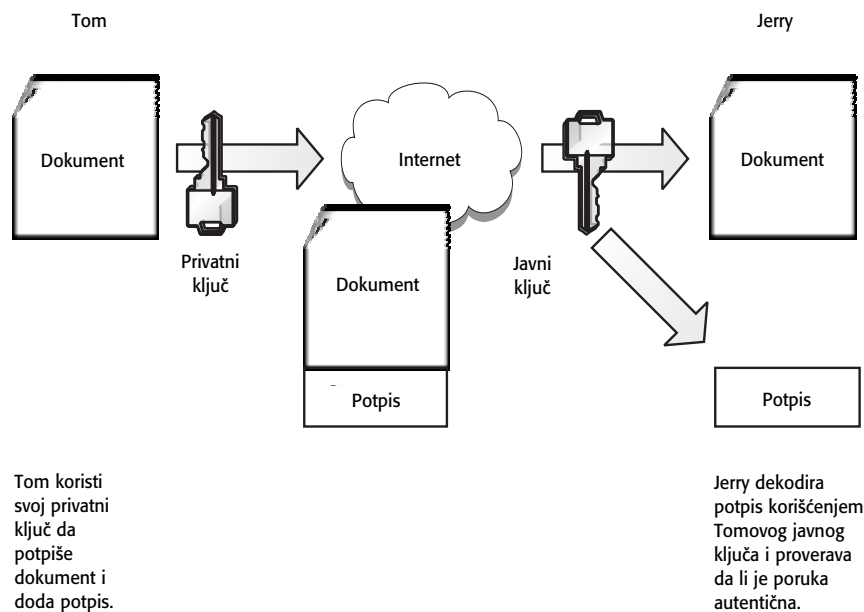
Problem je u tome što je većina saobraćaja na Internetu i na Vašem LAN-u notorno nesigurna, a vešt haker može lako da presretne informacije koje nisu šifrovane. Takođe je moguće da se haker predstavlja kao Vi, čime se stvara potreba za nekom vrstom elektronskog dokaza da ste Vi onaj koji tvrdite da jeste.

Autoriteti za sertifikate (Certificate Authorities) i digitalni sertifikati

Trenutno je najšire primenjeno sredstvo kojim se potvrđuje nečiji identitet na Mreži (bila to web stranica autora, ili e-mail) upotreba digitalnog sertifikata. Digitalni sertifikati se prodaju (bolje, iznajmljuju) kao par ključeva, od kojih je jedan javni (*public*) - svi ga mogu znati, a drugi Vaš, *privatni*, zaštićen lozinkom. Jedan ključ može podacima da manipuliše u jednom smeru, a drugi to ne može poništiti. Na ovaj način, Vi možete da potpišete fajl svojim privatnim ključem, kao dokaz da ste mu Vi autor i da poruka nije promenjena tokom tranzita. Ili, fajl možete šifrovati javnim ključem očekivanog primaoca, tako da ga može dešifrovati samo ta osoba, ako zaista ima odgovarajući privatni ključ. Javni ključevi se mogu razmenjivati e-mailom. Slika 3.3 prikazuje kako autentifikacija funkcioniše sa parom ključeva. Dešifrovanje funkcioniše na sličan način.

Slabost ovog aranžmana je što ne možete da znate kome pripada javni ključ, bez neke treće strane koja će to proveriti. Tu dolaze autoriteti za sertifikate (certificate authorities — CA). VeriSign je ubedljivo najveći i najpoznatiji CA i izdavač digitalnih sertifikata na svetu. Lični sertifikat možete da dobijete za oko 10 dolara godišnje.

Ovi principi Vam mogu pomoći da svoj web sajt osigurate Netscapeovim Secure Sockets Layer (SSL), trenutnim standardom za WWW protekciju, koji, u osnovi, radi na već opisani način. VeriSignov Server ID, koji košta oko 350 dolara godišnje za osnovne potrebe, a stiže uz plan protekcije od 100.000 dolara za slučaj da se Vaš sertifikat kompromituje.



SLIKA 3.3 Autentifikacija e-mail poruke pomoću para ključeva

Problem SSL-a je što nije onoliko siguran koliko bi većina nas želela. SSL je zasnovan na RC4 algoritmu za šifriranje blokova, koji se smatra sigurnim, ali je, zapravo, nepoznat, jer je algoritam tajna i ne može se široko testirati u kriptografskoj zajednici, za razliku od ostalih algoritama za šifriranje. SSL je nekoliko ljudi uspeo da ishakeriše u eksperimentalne svrhe, pa ostaju sumnje u njegovu budućnost. Odjednom, VeriSignova garancija deluje vrlo privlačno.

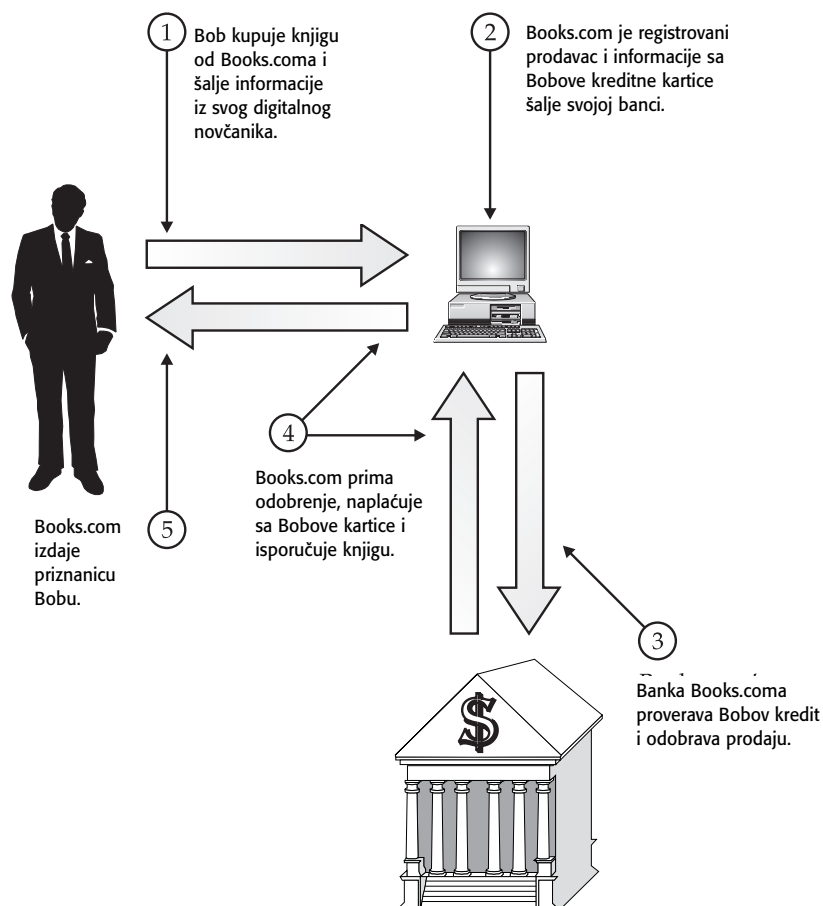
SET

SET, ili Secure Electronic Transaction (sigurna elektronska transakcija), je protokol sledeće generacije, razvijen posebno za rukovanje e-trgovinom i, na kraju, za zamenu SSL-a. Za razliku od digitalnih sertifikata, koji su alati opšte namene za šifriranje i autentifikaciju, SET se reklamira kao "sve i svja" online kupovine.

SET je razvila 1996. godine grupa velikih igrača, uključujući Visa, MasterCard, Microsoft, IBM i Netscape (sada ga vodi SETCo, kompanija formirana specijalno za upravljanje njegovom upotrebom). On radi slično šemi digitalnih potpisa za dve osobe, jedino je umešana i trgovačka banka, koja pravi trostranu transakciju.

Slika 3.4 prikazuje osnovnu SET transakciju. Zapazite da je svaka od transakcija između tri strane šifrirana već opisanim algoritmom javnog ključa.

Verovali ili ne, SET je i dalje prilično kontraverzan, uprkos skoro tri godine razvoja. Razlog leži u digitalnom novčaniku (Digital Wallet) na PC-u. Digitalni novčanik čuva informacije o kreditnoj kartici korisnika na njegovom PC-u. Ove informacije se šifriraju i štite lozinkom.



SLIKA 3.4 Jednostavna SET transakcija

Svaka kriptografska šema je jaka onoliko koliko i lozinka koja stoji iza nje, a loš izbor lozinke, kakav vrši većina ljudi, razbijanje fajlova čini mnogo lakšim nego što to izgleda. Ako lopov dođe do Vašeg digitalnog novčanika, fizičkom krađom, ili, bliže našoj temi, zlobnim Java, ili ActiveX apletom, možete biti pokradeni, a da toga i ne budete svesni.

Treba dosta veštine da bi se izvršila ovakva pljačka, a kompanije koje izdaju kreditne kartice su brzo dale garanciju za gubitke nastale na ovaj način. Ljudi su i dalje paranoični i samo vreme može da im promeni mišljenje. Istina je da Vam je kreditna kartica, verovatno, mnogo sigurnija u računar, nego u zadnjem džepu.

Smart Cards

Evo tehnologije kojom mnogi nisu preterano oduševljeni.

Pametne kartice (smart card) keš pamte elektronski, na kodiranoj kartici, navodno umanjujući potrebu za novčanicama i sitninom. One se unapred pune sredstvima preko telefona i u praksi se koriste kao dužničke kartice. Trik je da ne morate da zovete banku da biste proverili njihovu validnost. Pokradete smart card i transakcija se trenutno završava; novac napušta Vašu pametnu karticu i završava na računaru prodavca, da bi na kraju dana bio prebačen na njegovu banku.

Problemi sa pametnim karticama su veliki. Prvo, one ni na koji način nisu zaštićene, nemaju čak ni PIN, tako da, ako Vam karticu neko ukrade, ili je izgubite, znači da nemate sreće. Novac koji je prebačen na karticu tu ostaje sve dok se ne potroši. A na keš koji je povučen iz banke nema kamate.

Kompanije koje izdaju kreditne kartice koketiraju, mada se polako pojavljuju Visa Cash i MasterCardova Mondex. Problem je što Visa i kompanija, u stvari, i ne žele da pametne kartice postoje, jer dobijaju dva do četiri posto na svaku transakciju obavljenju kreditnom, ili čekovnom karticom, osim što naplaćuju servisne usluge sa korisnikovog računa.

Znači, korisnik uštedi 30 sekundi čekanja? I zbog toga je "cela frka"? Ne baš! Treća strana u komercijalnom lancu je, istovremeno, najveća i najmoćnija: milioni prodavaca koji bi voleli da mogu da primaju novac dobar koliko i keš, a ne može se ukrasti i bili bi oduševljeni kad bi uštedeli sve provizije na transakcije kreditnih kartica i kad ne bi morali da poseduju specijalne telefonske linije, ni skupu opremu za proveru kredita. Međutim, držanje sopstvenog novca i identiteta na kartici zvuči orvelovski i samo će vreme pokazati da li će pametne kartice uhvatiti priključak.

U međuvremenu, kompanije koje izdaju kreditne kartice će, verovatno, pokušati da budu "velike ribe (isporučioći opreme i back-end usluga) u malom ribnjaku".

Spoljne usluge i bez elektronske trgovine

SET, pametne kartice, autoriteti za sertifikate? Kao da se treba izboriti sa previše stvari?

Niste sami. Svet elektronske trgovine može biti "čupav"; za nekoliko stotina dolara mesečno Vaš provajder će, verovatno, držati Vaš web sajt na svojim serverima, eliminišući deo sigurnosnih problema.

Skorašnji fenomen je ubrzano prihvatanje postavljanja trgovine na neki host (hosted commerce). Yahoo! Store je jedan od najpopularnijih načina da svoju e.trgovinsku inicijativu prepustite drugima, počev, od samo 100 dolara. Za treću stranu će u potpunosti voditi računa o procesu plaćanja. Možete drugima da prepustite i dizajn i održavanje Vaše elektronske radnje, gde god da se ona nalazi.

Problem je što sve ovo košta i svaka funkcija koju prepustite nekom drugom sa sobom odnosi i deo profita.

Odjednom postaje jasno da online posao i nije tako spektakularan kao što izgleda i lako je videti zašto luda trka za poslom na Mreži još uvek nije zahvatila potrošače, koji su frustrirani pitanjima bezbednosti i privatnosti, koliko i prodavci. Da li Vam je apsolutno potrebno online prisustvo? Verovatno ne. Za tri do pet godina? Preporučujemo da budete online.

Ulazimo u zlatno doba informacione tehnologije i sudari su neizbežni. Oni koji među prvima prihvate će biti nagrađeni, tako da ste ohrabreni da počnete da planirate kako da Vam posao postane virtuelan. Nastupiće trenutak kada će kupovina knjige, računara, čak i automobila preko Weba biti uobičajena.

Ako želite da pratite stalno promenljivi svet e-trgovine, pogledajte Wilson Internet Servicesovu detaljnu brošuru *Web Commerce Today* (uzorci su dostupni na njihovom web sajtu, www.wilsonweb.com). Ferris Research servis za analizu poruka (www.ferris.com) takođe redovno sadrži opšte novosti o e-trgovinskim standardima i spajanjima i druge vesti (obavezno potražite ponudu za besplatnu pretplatu).

