

1 .Automatsko odjavljivanje korisnika sa mejling liste realizuje se primenom servisa koji se zove _____ servis. (opt out, opt-out, optout)

2 Skorašnjost u RFM analizi odnosi se na:

- Odaberite jedan odgovor a. vreme proteklo od poslednjeg prodajnog događaja na sajtu
b. vreme proteklo od poslednjeg Google pretraživanja sajta
c. vreme proteklo od poslednjeg pristupa sajtu
d. vreme proteklo od poslednjeg ažuriranja sajta

3 . VoIP je:

- Odaberite bar jedan odgovor. a. prenos glasa preko HTTP protokola
b. prenos glasa preko WAP protokola
c. prenos glasa preko HTML-a
d. prenos glasa preko GPRS-a
e. prenos glasa preko IP protokola

4 . E - zdravstvo predstavlja jedan od segmenata e - uprave

Odgovor: Tačno Pogrešno

5 . Banca Intesa Beograd je prva banka u našoj zemlji koja je zvanično počela sa izdavanjem internacionalno validnih platnih kartica

Odgovor: Tačno Pogrešno

6 . Prema najnovijim podacima dobijenim od strane relevantnih institucija, vodeća evropska država, kada je u pitanju stepen uspešnosti uvođenja e - uprave, tzv. prva elektronska država je:

Odaberite jedan odgovor

- a. Belgija
b. Austrija
c. Norveška
d. Švedska
e. Švajcarska
f. Danska

7 . Da li unapred plaćene kartice predstavljaju jedan od oblika elektronskog novca ?

Odaberite jedan odgovor

- a. Da, ali samo višenamenske
b. Ne
c. Da
d. Da, ali samo jednonamenske

8 . U call centru Internet provajdera zaposlena su tri operatera koja primaju telefonske pozive korisnika i pitanja i reklamacije unose u odgovarajući softver. Na standardna pitanja odmah odgovaraju klijentima, a nestandardne zahteve evidentiraju u sistemu i prodleđuju na analizu. Njihov posao spada u:

Odaberite jedan odgovor

- a. organizacioni CRM
b. operativni CRM
c. analitički CRM

9 .Navesti deo biznis plana koji nedostaje:

Opis poslovnog koncepta
Prozvod/usluga
Menadžerski tim
Analiza tržišta
Konkurencija
SWOT analiza
Strategija kvaliteta

Plan budućeg razvoja
Zaključak

10 .Satelitski sistem za određivanje geografskog položaja i navigaciju koji je razvila američka vojska skraćeno se naziva

Odgovor:

11 „Dot com“ je termin koji se odnosi na poslovne sisteme koji:
Odaberite jedan odgovor a. Kompletno poslovanje vrše u svetu Interneta
b. Koriste klasične kanale prodaje i komunikacije bez korišćenja
c. Klasične kanale prodaje i komunikacije proširuju Internet servisima

12 .Po zakonu, svako preduzeće u Srbiji koje ima web sajt mora da ima Internet biznis plan.

Odaberite jedan odgovor

- a. Netačno
- b. Tačno

13 Platne kartice mogu se podeliti u tri grupe: _____ kartice, _____ kartice i _____ plaćene kartice. (Upisati sva tri odgovora sa jednim space - om razmaka)

Odgovor:

14 . Osnovne baze podataka – registri koji se koriste u sistemima e-uprave su :

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. Registar prevoznih sredstava
- b. Registar građana
- c. Registar građana
- d. Registar prostornih objekata
- e. Sve navdeno
- f. Registar javnih nabavki
- g. Registar naseljenih mesta

15 . Model poslovnog prisustva na Internetu koji se zasniva na pružanju ”mamac” informacija tipa ”pročitaj i zagrizi” naziva se _____

Odgovor:

16 . Označiti strategije mobilnog marketinga:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. location based marketing
- b. mobile based marketing
- c. zip code based marketing
- d. wireless marketing
- e. point based promotion

17 . U WISE modelu W je od:

Odaberite jedan odgovor

- a. web site design
- b. web site navigation
- c. web site content
- d. web site planning

18 . Da bi se obezbedilo ispunjenje koncepta "jedinstvenog šaltera", neophodno je da sva ministarstva i agencije za pružanje servisa e - uprave budu prostorno bliska

Odgovor: Tačno Pogrešno

19 . Sajt <http://www.begrad.org.yu/> predstavlja _____ elektronske uprave Grada Beograda.(oblast elektronska uprava)

20 .Prema različitim teorijama, odnos elektronske trgovine i elektronskog poslovanja je:

Odaberite jedan odgovor

- a. Elektronska trgovina (ET) ima neke nivoe preklapanja sa elektronskim poslovanjem EP)
- b. Elektronska trgovina je po obimu ekvivalentna elektronskom poslovanju
- c. Elektronska trgovina je podskup elektronskog poslovanja
- d. sve navedeno

21. Slika koja predstavlja reklamu za neki proizvod ili uslugu i koja se nalazi negde na stranici sajta najčešće se naziva _____

22. Formiranje e - društva je jedan od osnovnih ciljeva e - uprave

Odgovor: Tačno Pogrešno

23. Faza zadobijanje kupaca u modelu CRM-a podrazumeva sledeće akcije

Odaberite jedan odgovor

- a. dizajn novih proizvoda
- b. praćenje iskustva kupaca
- c. efikasno pozicioniranje na pretraživačima
- d. efikasno pozicioniranje na pretraživačima

24. Odnos između mobilnog marketinga i mobilnog reklamiranja je:

Odaberite jedan odgovor

- a. to su pojmovi koji nemaju zajedničkih odrednica
- b. to su potpuno identični pojmovi
- c. mobilno reklamiranje je deo mobilnog marketinga
- d. mobilni marketing je deo mobilnog reklamiranja

25. Aparat preko kojeg se vrši uplata elektronske dopune za mobilne telefone na

trafikama, predstavlja primer korišćenja:

Odaberite jedan odgovor

- a. smart kartica
- b. ATM tehnologije
- c. POS tehnologije
- d. sve navedeno

26. Plaćanje parkinga preko mobilnog telefona je:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. G2B usluga
- b. B2B usluga
- c. G2E usluga
- d. C2C usluga
- e. B2C usluga

27. Kod EFT/POS, plastična kartica služi

Odaberite jedan odgovor

- a. za aktiviranje terminala
- b. kao sredstvo ulaza i identifikacije
- c. kao sredstvo obavljanja trenutnog prenosa sredstava sa računa kupca na račun prodavca
- d. sve navedeno

28. Označite tačna tvrđenja:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. Nije moguće koristiti blogove kao sredstvo Internet marketinga
- b. Zabranjeno je korišćenje foruma u svrhu Internet marketinga.
- c. Wiki stranice se mogu koristiti kao sredstvo Internet marketinga.
- d. Plasiranje članaka (sadržaja) na druge sajtove je uobičajena metoda Internet marketinga.

29. Faza privlačenja u modelu CRM-a podrazumeva sledeće akcije:

Odaberite jedan odgovor

- a. dobijanje povratnih informacija od kupaca
- b. građenje odnosa sa kupcima
- c. dizajn novih proizvoda
- d. pružanje tehničke podrške kupcima
- e. efikasno pozicioniranje na pretraživačima

30 . Elementni Internet marketing plana su:

analiza ciljnog tržišta

formulisanje konkrentih koraka u sprovođenju marketing strategije

definisanje vremeniskih rokova

sprovođenje kampanje

merenje _____ marketinških aktivnosti

predlozi za nova rešenja

Odgovor:

31. Elektronski sistem oglašavanja, odnosno pozivanja na podnošenje ponuda, elektronska evaluacija tendera, elektronski izbor ponuđača, elektronsko naručivanje, kontakti i elektronsko plaćanje se zbirno označavaju kao e - _____

32 . Označite tačna tvrđenja:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. Poslovni sistemi koji kompletno poslovanje u virtuelnom okruženju vrše putem Interneta nazivaju se „brick and click“.
- b. Virtulene organizacije mogu se primeniti u javnom sektoru
- c. Virtuelne organizacija je fleksibilna mreža nezavisnih entiteta.
- d. Virtulene organizacije mogu efikasno funkcionisati bez primene informacioni-komunikacionih tehnologija
- e. Primeri virtuelnih organizacija su Cisco, Dell, Reuters

33.Sa sajta elektronske uprave Republike Srbije dati konkretan link za dobijanje građevinske dozvole

34. Ukoliko korisnik dobija poslovne e-mail poruke isključivo ako se dobrovoljno prijavio da ih prima, prijava korisnika realizovana je primernom servisa koji se naziva _____ servis.

35 . Elektronska prodavnica kreirana na vežbama predstavlja B2C formu

Odgovor: Tačno Pogrešno

36. E - uprava je isto što i online uprava.

Odgovor: Tačno Pogrešno

37. Online molovi pripadaju:

Odaberite jedan odgovor

- a. B2B
- b. B2C
- c. C2B
- d. C2C
- e. Ništa od ponuđenog

38. Savet Evrope je u martu 2001. usvojio standardnih 20 servisa e - uprave i to:

Odaberite jedan odgovor

- a. 7 za građane i 13 za pravna lica
- b. 10 za građane i 10 za pravna lica
- c. 13 za građane i 7 za pravna lica
- d. 10 za građane i 10 za pravna lica
- e. 12 za građane i 8 za pravna lica

39. Customer Relationship Management može se definisati kao:

Odaberite jedan odgovor

- a. upravljanje društvenim i poslovnim procesima, pomoću kojeg pojedinci i/ili skupine dolaze do onoga što im je potrebno i što žele
- b. način je ostvarenja marketinških aktivnosti firme uz intenzivnu primenu informacione i telekomunikacione tehnologije
- c. strategija poslovanja i komunikacije sa kupcima čiji je cilj prikupljanje informacija o kupcu koje se koriste za povećanje zadovoljstva i lojalnosti kupaca, kako bi odnos sa njima bio bolji, duži i profitabilniji
- d. softver koji omogućava prikupljanje podataka o kupcima koji se koriste za povećanje zadovoljstva i lojalnosti kupaca, kako bi odnos sa njima bio bolji, duži i profitabilniji

40 .U biznis planu, bilanskom uspeha prikazuje se:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. odnos sredstava i obaveza
- b. razlika između prihoda i rashoda
- c. tok gotovog novca

41.U opštem slučaju, biznis plan se sastoji od :

Odaberite jedan odgovor

- a. situacione analize, opisa menadžerskog tima, SWOT analize i promocije
- b. analize tržišta, SWOT analize, opisa menadžerskog tima i marketing plana
- c. opisa delatnosti, analize tržišta, opisa menadžerskog tima i finansijske analize
- d. opisa delatnosti, SWOT analize, analize konkurencije i plana promocije

42. Ukoliko organizacija koristi prodaju preko weba umesto tradicionalne prodaje, onda ona ima izraženu koju dimenziju virtuelne organizacije?

Odaberite jedan odgovor

- a. Dimenzija strukture
- b. Takva organizacija nema izraženu nijednu dimenziju virtuelne organizacije
- c. Dimenzija lokacije
- d. dimenziju delatnosti
- e. Dimenzija interfejsa

43 . Uporedo sa razvojem informacione i komunikacione tehnologije, dešava se evolucija bankarskog poslovanja, koje se odvijalo u nekoliko faza. Upariti faze sa ponuđenim karakteristikama:

on-line usluge postaju dominantan oblik poslovanja između banke i komitenata
Izbor... faza virtuelizacije faza interaktivnosti fazi inicijative fazi personalizacije
informaciono komunikaciona tehnologija se tretira kao osnova za sticanje konkurentne prednosti
Izbor... faza virtuelizacije faza interaktivnosti fazi inicijative fazi personalizacije
Off-line bankarske usluge počinju ustupa se mesto on-line uslugama, što znači da klijenti sve manje odlaze u banku
Izbor... faza virtuelizacije faza interaktivnosti fazi inicijative fazi personalizacije
banke ne postoje fizički već kao web sajt kojem se klijenti obraćaju
Izbor... faza virtuelizacije faza interaktivnosti fazi inicijative fazi personalizacije

44. Svi m-trgovinski serisi se mogu podeliti na:

bankarske servise
brokerske servise

ostale finansijske servise.

45. Nulti i prvi nivo zajedno predstavljaju:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. usluge prema pravnim licima i građanima
- b. državni intranet
- c. državni ektranet
- d. usluge prema zaposlenima u javnoj upravi
- e. internet
- f. usluge prema građanima, ali ne i prema pravnim licima

46. E glasanje (e - voting) je jedan od segmenata elektronske uprave

Odgovor: Tačno Pogrešno

47. Aukcijski model je jednostavniji od storefront modela jer nije potrebno da proizvod postoji

Odgovor: Tačno Pogrešno

48. Bankarski proizvodi i usluge koje nudi većina svetskih banaka u svom Internet poslovanju su:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. otvaranje i korišćenje tekućih računa
- b. odobravanje hipotekarnih i ostalih kredita
- c. elektronski transferi između računa
- d. izdavanje dozvole za gradnju
- e. sve navedeno

49. Personalizacija je:

Odaberite jedan odgovor

- a. efikasno upravljanje odnosima sa klijentima
- b. stilska figura u kojoj se životinjama pridaju ljudske osobine
- c. stvaranje osećaja kod posetilaca web prezentacije da je sadržaj sajta prilagođen upravo njima
- d. strategija Internet marketinga
- e. kreiranje Internet identiteta kompanije

50. Interaktivnost sa korisnicima kao značajan element Internet marketing strategije je naglašena u modelu:

Odaberite jedan odgovor

- a. 4P
- b. 6P
- c. 4C
- d. WISE