

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

2. AIDA je:

Odaberite jedan odgovor

- a. vrsta virtuelne kancelarija
- b. metodologija za izradu Internet biznis plana
- c. mehanizam za pridobijanje potencijalnih kupaca
- d. Pučinijeva opera
- e. model Internet marketinga

3 . Horizontalna e-tržišta:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a.** su kapaciteti za razmenu između prodavaca i kupaca različitih industrijskih grana koji nabavljaju generičke ili tzv. indirektno proizvode i usluge koji nisu deo finalnih proizvoda preduzeća
- b.** predmet razmene su proizvodi koji mogu da se koriste u različitim industrijskim granama - kancelarijska oprema, građevinski materijal, usluge računovodstva, usluge održavanja i popravke itd
- c.** predmet razmene su tzv. direktni proizvodi, koji čine deo finalnih proizvoda preduzeća određene industrijske grane
- d.** mogu da ga koriste kako kupci-kompanije tako i individualni potrošači
- e.** model nije pogodan za velike i česte kupovine jednog kupca

4. U cilju obezbeđenja jedinstvene ulazne tačke u e-upravu, za jednostavan i korisnički pogodan pristup informacijama i servisima e-uprave preko interneta za građane, poslovne subjekte, zapo slene u samoj upravi, strance, pojedince i organizacije, neophodno je realizovati adaptivni Internet
Odgovor:

5 . Sa sajta elektronske uprave Republike Srbije dati konkretan link za registraciju nove firme

6 . Najčešće korišćeni web serveri na Internetu su:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. Apache
- b. EasyPHP
- c. MySql
- d. HTML
- e. Microsoft Internet Information Server

7. Prodaja i kupovina predmeta njihovim izlaganjem za ponude, uzimanje ponuda, i potom prodavanje predmeta kupcu sa najvišom ponudom, gde se pomenuti procesi odigravaju elektronskim putem, se označavaju terminom elektronska _____

8. Umesto znakova pitanja, na slici treba da stoji:

Odaberite jedan odgovor

- a. Parallel alliance
- b. Virtual face
- c. America Online
- d. Co-alliance
- e. Star alliance
- f. Virtual broker

9. Elektronska _____, se definiše kao novi koncept, koji se razvija i koji obuhvata proces kupovine i prodaje ili razmene proizvoda, usluga i informacija preko računarskih mreža, uključujući i Internet .

10. U okviru sm@rt modela, SWOT analiza vrši se u okviru faze:

Odaberite jedan odgovor

- a. definisanje biznis plana
- b. izrade marketing plana
- c. situacione analize
- d. kontrolne faze

11. Upariti pojmove:

servis kratkih poruka

tehnika prenošenja podataka bazirana na Internet protokolu, koja omogućava teoretsku brzinu prenosa do oko 170 kbit/s

međunarodni standard za mreže mobilne telefonije

servis za slanje multimedijalnih poruka

satelitski sistem za određivanje geografskog položaja

12. Oblik poslovanja koji podrazumeva ukidanje stalnih radnih mesta svim ili određenim zaposlenima naziva se ...?

13. Označiti tačna tvrđenja:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. SugarCRM je open source softver
- b. Microsoft Outlook se može koristiti kao deo CRM rešenja
- c. Kompanija Cisco proizvodi CRM rešenja
- d. ERP softver je sastavni deo CRM rešenja

14. Mahanizam za pridobijanje potencijalnih kupaca koji se najčešće primenjuje u CRM strategijama, skraćeno se naziva :

Odgovor:

15. U Srbiji se, prema najnovijim istraživanjima, u poslovanju kompanija

_____ procenata transakcija odvija elektronskim putem, preko bankovnog sistema.

Odaberite jedan odgovor

- a. više od 60
- b. manje od 50
- c. više od 80
- d. tačno 80
- e. 50

16. Nezavisna e-tržišta ili e-tržišta treće strane

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. Predmet razmene su tzv. direktni proizvodi, koji čine deo finalnih proizvoda

preduzeća određene industrijske grane

- b. funkcija takvog tržišta je da samo obezbedi forum za kupce i prodavce koji će se pronaći i ostvariti transakcije
- c. ovaj model je jedinstven u B2B trgovini i ne postoji u B2C trgovini
- d. poseduju i obezbeđuju njihovo funkcionisanje preduzeća koja u transakcijama ne učestvuju kao trgovci
- e. mogu da ga koriste kako kupci-kompanije tako i individualni potrošači

17. Opšte prihvaćeni termin kojim se označava kućno bankarstvo (engleska reč)

18. Operativni CRM je

Odaberite jedan odgovor

- a. uspostavljanje kontakata sa kupcima i interakcije sa kupcima
- b. analiza podataka o kupcima korišćenjem ekspertnih sistema i data mining alata
- c. unos podataka o interakciji sa korisnikom u odgovarajući softver i donošenje zaključaka na osnovu tih podataka

19. CRM može biti

- a. kratkoročni i dugoročni
- b. strateški i operativni
- c. profitabilni i rentabilni
- d. analitički i operativni
- e. efikasni i efektivni

20. Primarni cilj u procesu implementacije e - uprave, «jedinstveni šalter» (single window), se dostiže u fazi broj (napisati cifru)

21. Označi tvrđenja tačna u kontekstu CRM-a:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. Način na koji se preduzeća odnose prema klijentima danas, direktno određuje uspeh preduzeća u budućnosti.
- b. e. Za uvođenje CRM-a u kompaniju dovoljno je nekoliko nedelja.
- c. Trošak pridobijanja novih klijenata je značajno manji u odnosu na trošak zadržavanja postojećih.
- d. CRM se ponekad naziva "precision marketing".
- e. U svakoj kompaniji, CRM i marketing su realizovani kao dve nezavisne funkcije zbog efikasnosti organizacije.

22. Skup standarda razvijenih za treću generaciju mobilne telefonije pod nazivom univerzalni sistem mobilne telekomunikacije skraćeno se naziva ...?

23. Povežite funkcije zaštite sa njihovom namenom:

Neporečivost

Autentifikacija

Tajnost

Integritet

24. GPS je:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. servis za slanje kretkih poruka
- b. tehnika prenošenja podataka bazirana na IP protokolu
- c. satelitski sistem za globalno pozicioniranje
- d. uređaj za automatsko navođenje vozila

25. Billboard model poslovnog nastupa na Internetu podrazumeva:

Odaberite jedan odgovor

- a. pružanje malog broja informacija koje treba da privuku korisnika
- b. davanje detaljnih informacija u obliku brošure, letka i slično
- c. korišćenje banera

26. Upariti servise e - uprave sa grupom kojoj pripadaju:

Carinske deklaracije

Aplikacija za dozvole za gradnju

Izvodi iz matičnih knjiga (rođenje, venčanje) - zahtevi i isporuka

Registracija vozila

Elektronske javne nabavke

Porez na dodatu vrednost: prijava, notifikacija

27. Ukoliko u virtuelnoj organizaciji postoji samo jedna organizacija koja je zadužena za upravljanje odnosima sa kupcima, tada se ovakav „savez“ naziva:

Odaberite jedan odgovor

- a. Virtual face
- b. Virtual market face
- c. PR alliance
- d. CRM alliance
- e. Virtual broker
- f. Market alliance

28. Rizik sigurnosti; Rizik dizajniranja sistema, implementacije i održavanja;

Zloupotreba proizvoda i usluga od strane korisnika, spadaju u :

Odaberite jedan odgovor

- a. operacioni rizik
- b. tradicionalni bankarski rizike
- c. reputacioni rizik
- d. rizike internacionalnog e-poslovanja

29 . Sajt <http://www.krstarica.com> predstavlja tipičan primer vertikalnog portala

Odgovor:

Tačno Pogrešno

30. E - uprava se obavlja isključivo putem Interneta.

Odgovor:

Tačno Pogrešno

31. Sajt <http://www.euprava.gov.yu/> predstavlja _____ elektronske uprave Republike Srbije.(oblast elektronska uprava)

32. Osnovni cilj uvođenja terminala za komunikaciju između banaka i komitenata bio je automatizovanje rutinskih i svakodnevnih bankarskih aktivnosti

Odgovor:

Tačno Pogrešno

33 . Strategije m-bankarstva su:

- super operater
- intimate seller

- _____
Odgovor:

34. Označiti direktne koristi koje se postižu personalizacijom sajta:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. lojalnost korisnika
- b. kvalitetan uvid u interesovanja korisnika
- c. kvalitetnija promocija sajta
- d. bolji dizajn sajta
- e. bolje pozicioniranje na pretraživačima

35. Pojam Internet marketinga najbliži je pojmu

Odaberite jedan odgovor

- a. elektronskog marketinga
- b. e-mail marketinga
- c. offline marketinga
- d. online marketinga

36. Najveći nedostatak simetričnog kriptovanja je za korišćenje na Internetu:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. algoritmi su loši i veoma ih je lako razbiti
- b. nemoguće je utvrditi identitet pošiljaoca poruke
- c. problem je obezbediti siguran kanal za distribuciju tajnog ključa
- d. nemoguće je primeniti heš funkciju

37. 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

38. Najznačajnija forma elektronske trgovine, po obimu transakcije je:

Odaberite jedan odgovor

- a. C2B
- b. B2B
- c. E2E
- d. B2C
- e. C2C

39. Označiti eksterne faktore SWOT analize:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. državna regulativa,
- b. istraživačko-razvojni potencijal
- c. finansije
- d. mere ekonomske politike
- e. interakcijska veza marketinga i drugih poslovnih funkcija,
- f. proizvodnja,
- g. konkurenti,
- h. fiskalni sistem,

- i. ljudski resursi,
- j. promocija i komunikacija,

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

41. Transformacija podataka u oblik kog je gotovo nemoguće pročitati bez znanja ključa naziva se _____

42. Personalizacija je:

Odaberite jedan odgovor

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

43. Povezati elemente arhitekture CRM-a sa njihovom namenom ili karakteristikama:
čuvanje obrađenih podataka o korisnicima koji se koriste za relijazaciju
personalizovanog okruženja
otkrivanje profila korisnika
skladištenje integrisanih podataka o korisnicima
smeštanje svih podataka o korisnicima

44. U savremenim komunikacionim tehnologijama, prenos podataka može biti:
Odaberite bar jedan odgovor.

- a. fiksni i mobilni
- b. GSM, GPRS i 3G
- c. sinhroni i asinhroni
- d. frekventni i amplitudni

45. Sa sajta elektronske uprave Republike Srbije dati konkretan link za informacije o registraciji vozila

46. Provera stanja na računu u banci je:

Odaberite bar jedan odgovor.

- a. C2C usluga
- b. G2E usluga
- c. G2C
- d. B2C usluga
- e. G2B usluga
- f. B2B usluga

47. Upariti pojmove:

jezik za definisanje strukture dokumenata na Internetu

skup standarda za treću generaciju mobilne komunikacije

softver za jednostavniji unos teksta preko tastature mobilnih uređaja

protokol koji omogućava prikaz Internet sadržaja na mobilnim uređajima

mreža koja omogućava bežični pristup lokalnim mrežama

48 . U WISE modelu W je od:

Odaberite jedan odgovor

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

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

Odaberite jedan odgovor

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

50 . Pruža najčistiji elektronski prenos sredstava koji je do danas realizovan iz

Pomoću nove tehnologije omogućeno je apsolutno eliminisanje papirnih instrumenata iz celokupnog procesa platno prometne transakcije. Reč je o:

Odaberite jedan odgovor

- a. elektronski novac
- b. EFT/POS sistem

*ovde mozda nedostaje jos neki ponudjeni odgovor!