

OLX.ba, RAZVOJ, INTEGRACIJE I USPJESI U BOSNI I HERCEGOVINI
OLX.ba, DEVELOPMENT, INTEGRATION AND SUCCESSES IN BOSNIA AND
HERZEGOVINA

STRUČNI RAD

Ante Mandarić, Loren Kaleb Mikulić

ante.mandarić@logos-centar.com, loren.mikulic@logos-centar.com

Pred. VŠ Maja Gakić, Mr.sc. Ivana Varičak

Sažetak:

Internetsko tržište je ključni faktor u razvoju kupoprodajnih zajednica, jer se tako dobro uklapa u način kako potrošači donose odluke o kupnji. Ovaj trend će samo nastaviti rasti kako sve više i više potrošača provjerava kavalitetu i cijenu roba putem društvenih medija. Važno je i još spomenuti da upotrebom internetskog tržišta i kupci i prodavači dobivaju razne benefite koristeći OLX.ba ili razne neke druge platforme. Mnogi biznisi su prepoznali prednosti i neophodnost korištenja tih kupoprodajnih aplikacija. U usporedbi sa njima oni koji to nisu prepoznali, počeli su zaostajati u svakidašnjem razvoju tržišta. Jedni od najvećih prednosti koje nam pruža digitalni marketing su lokalni i globalni doseg, to jest mogućnost prodavačima i biznisima da prošire svoj teritorij marketinga i djelovanja na razne puno udaljenije lokacije, koje im ranije nisu bile tako lako pristupačne. To isto znači i za kupce, dok platforme još nisu bile došle kupci su se mogli samo pouzdati na tržišta koja su im bila dovoljno blizu, ali sad jednim klikom su samo udaljeni od svake online trgovine u svijetu. U ovom članku ćemo razmotriti razvoj i svrhu, sigurnost i benefite jedne takve platforme u Bosni i Hercegovini.

Abstract:

The online marketplace is a key factor in the development of shopping communities because it fits so well with the way consumers make purchasing decisions. This trend will only continue to grow as more and more consumers check the quality and price of goods through social media. It is also

important to mention that by using the online market, both buyers and sellers get various benefits using OLX.ba or various other platforms. Many businesses have recognized the advantages and necessity of using these buying and selling applications. Compared to them, those who did not recognize this, began to fall behind in the everyday development of the market. One of the biggest advantages that digital marketing offers us is local and global reach, that is, the possibility for sellers and businesses to expand their territory of marketing and operations to various much more distant locations, which were not so easily accessible to them before. This means the same for customers, until the platforms had arrived, customers could only rely on the markets that were close enough to them, but now they are only one click away from every online store in the world. In this article, we will consider the development and purpose, security and benefits of such a platform in Bosnia and Herzegovina.

Keywords: online market, shopping applications, online platform

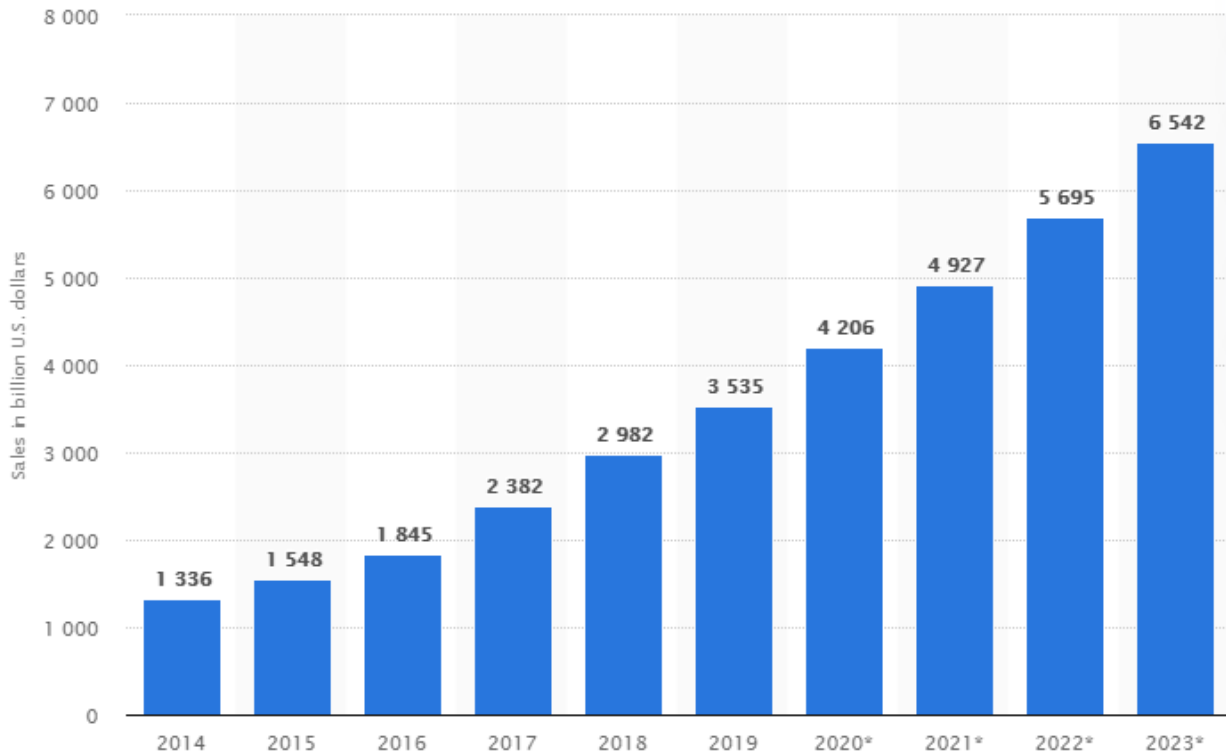
1. UVOD

OLX je jedna od najvećih internetskih tržišta oglasnika na svijetu, osnovan je 2006. godine u Amsterdamu. Započeo je kao C2C tvrtka s povjerljivim oglasima koji su korisnicima omogućili prodaju neželjene robe, slično kao Craigslist, jedno od poznatih tržišta u SAD-u. Danas, OLX spada u grupu u kojoj su korporacije online trgovine usmjerene na olakšavanje trgovine u C2C i B2C okruženjima, kao rezultat niza akvizicija i spajanja. Također nudi verziju za mobilne uređaje i stolna računala, kupcima su ponuđene razne kategorije proizvoda, kao npr. moda, elektronika, prtljage, automobilski proizvodi, kućni ljubimci itd. OLX grupa je također i dom raznih poznatih tvrtki, kao što su na primjer Letgo, tursko tržište rabljenih mobilnih uređaja; poljska platforma za nekretnine Obido; Rumunjsko tržište automobila i strojeva Autovit.ra. OLX je u svojoj izjavi o misiji naveo da je on „vodeća svjetska kupoprodajna platforma za male oglase na rastućim tržištima“. Kao rezultat tome, tržištu trenutno pristupa veliki broj etabliranih i rastućih gospodarstava, uključujući Brazil, Indiju, Indoneziju, Bosnu i Hercegovinu, Kolumbiju, Južnoafričku Republiku, Poljsku, Rumunjsku, Poljsku i Portugal.[9.]

2. KOJA JE SVRHA OLX-a

2.1 POVIJEST OLX-a

Domaća kupoprodajna zajednica u Bosni i Hercegovini 31.3.2009. godine dobila je novi alta „PIK“, koji će pomoći pri razmijeni robe i dobara između prodavača i kupaca, i pri tome otvoriti totalno novi svijet mogućnosti i razvoja za kupoprodaju. Web stranica je postavljena tako da redovni korisnici mogu vidjeti stanje na BiH tržištu, bez obzira na područje interesa (vozila, nekretnina, mobilni uređaja, računala, bijeli tehnika, video igrice, umjetnosti, kućni ljubimaca, svakodnevnih potrebstina, ...). U prva tri mjeseca aplikaciju koristilo je i do 30.000 korisnika, a do 2014. godine taj broj je porastao i do 1,3 miliona korisnika, što je privuklo pozornost oglasnika globalne mreže OLX. Početkom 2015. godine PIK.ba se pridružio međunarodnoj oglasnoj mreži OLX i nastavio koristiti regionalnu ekstenziju OLX.ba. Aida Raonić, brend menadžerica i PR OLX platforme objasnila “Oni su nam ponudili članstvo i određenu dokapitalizaciju za dalji razvoj. OLX mreža oglasnika osnovana je 2006. godine i trenutno broji više od 40 članica. Saradnja s OLX mrežom generalno se može svrstati u dvije kategorije. U prvom slučaju, OLX mreža osniva lokalni sajt i iz temelja ga razvija s lokalnim timom, dok u drugom slučaju ulazi u partnerstva s liderima na određenim tržištima i tako povećava svoj globalni utjecaj”. Aida Raonić je isto izjavila da nema potrebe za brigom u vezi gubljenja korisnika, radi promijene imena i brenda portala na već poznatom i prihvaćenom portalu: “Domena Pik.ba dugi niz godina biti će preusmjeravana na OLX.ba, a svi linkovi s domenom će automatski voditi ljude na isti sadržaj na novoj olx.ba domeni. Najbitnije za korisnike, što smo naučili i od drugih kolega iz OLX mreže je da se izgled web stranice znatno ne mijenja za vrijeme rebrandinga”, “Pik kredit, artikli, korisnički profili i dojmovi ostaju, a jedine stvari koja će se možda mijenjati u budućnosti su vizualne prirode, odnosno neki nazivi poput ‘OLX radnje’ i slično.” [1.] Od 2014. do 2023. godine maloprodaja u svijetu je pouzdano i neprestano rasla, što je izraženo u milijardama američkih dolara u slici 1.



Slika 1. Rast e-Commerce-a od 2014. do 2023. g.

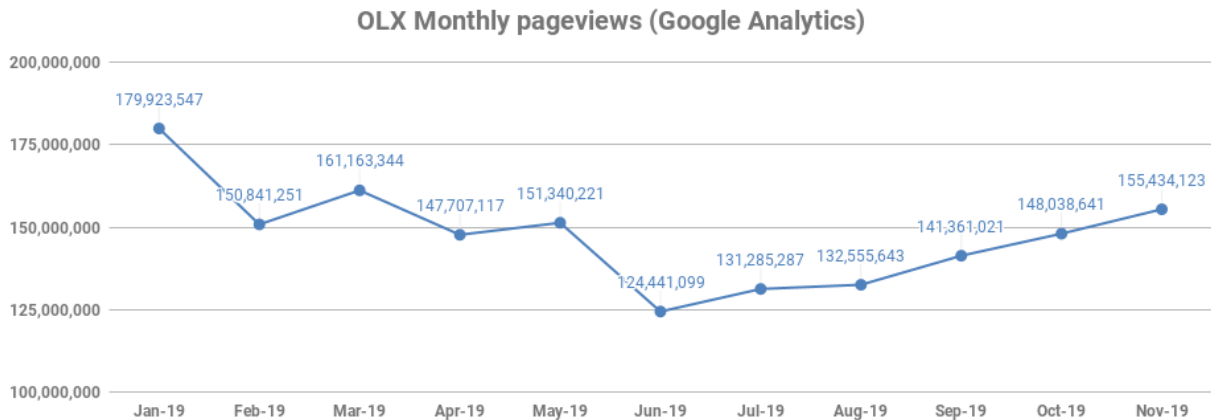
2.2 ČEMU OLX SLUŽI, KO GA KORISTI

OLX služi za povezivanje ljudi koji dijele interese kupovanja, prodaje i razmjene dobara i usluga. Također nudi brzo i jednostavno objavljivanje oglasa s bilo kojeg mobilnog uređaja ili računala. Miliuni i miliuni ljudi koristi OLX kako bi povoljno i sigurno locirali svoju idealnu kuću, kupili ili prodali automobil, dobili fantastičan posao ili kupili ili prodali razne proizvode, uključujući računala, mobitele, uređaje, namještaj, sportsku opremu i još dosta toga. Tisuće tvrtki i poduzetnika se oslanja na pomoć OLX-a kako bi brže i jednostavnije pružili usluge svojim potencionalnim korisnicima.[2.]

Preko 2500 aktivnih internet trgovina, odnosno „OLX trgovina“ okuplja i objavljuje razne oglase na OLX platformama. S time tvrtke dobivaju tehnička sredstva pomoću kojih mogu plasirati svoje proizvode i usluge za više od 600.000 aktivnih posjetitelja web aplikacije OLX svaki mjesec. Korisnici diljem Bosne i Hercegovine traže ili prodaju novu ili polovnu robu. OLX kredit za

promociju artikala, plaćanja karticom i integrirana isporuka kao način isporuke proizvoda do vrata kupaca omogućeni su kupnjom i prodajom na OLX platformi. OLX isto nudi mogućnost uanprijeđenja rada vašeg web shopa [3.]

Na OLX.ba ima oko 3 milijuna aktivnih oglasa, a trenutno postoji 2020 različitih kategorija kako za proizvode tako i za usluge.



Slika 2. E.commerce na OLX.ba

2.3 POTPISAN UGOVOR ZA RAZVOJ E-TRŽIŠTA U BIH

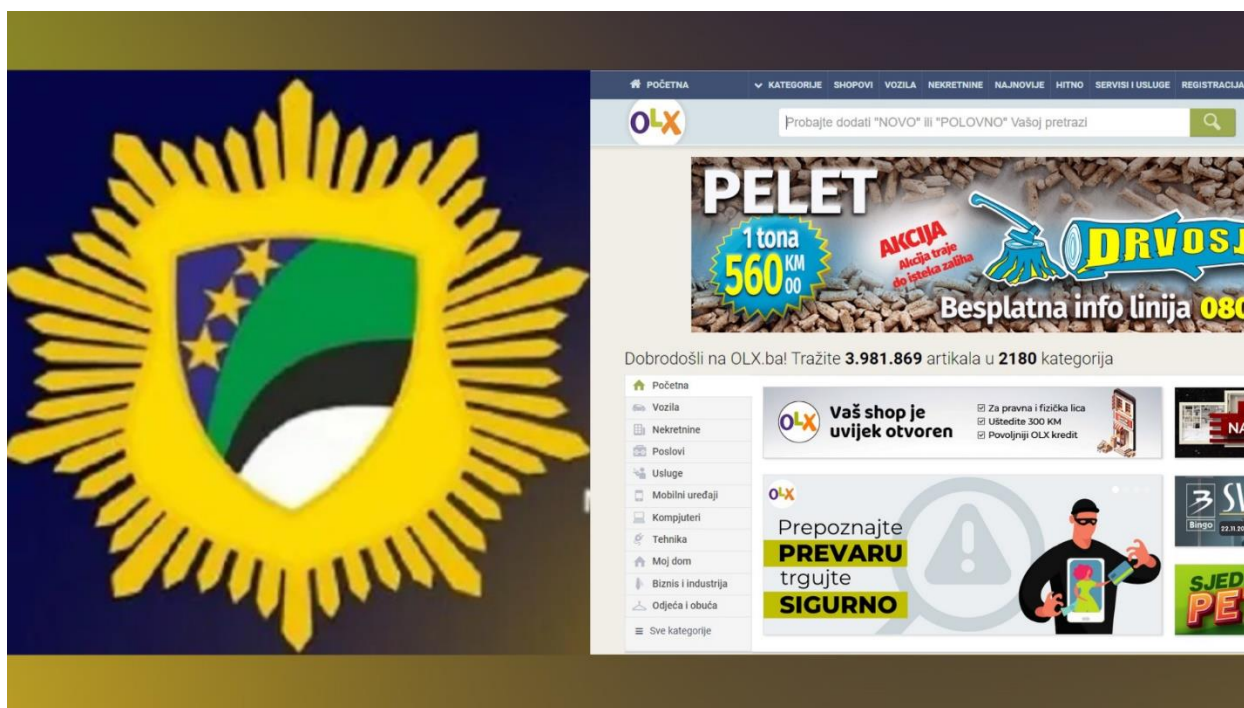
15.1.2020. u sjedištu OLX.ba održana je press konferencija na kojoj su najavljeni brojni projekti koji će pomoći e-tržištu u Bosni i Hercegovini. Potpisivanju su sudjelovali predstavnici OLX.ba, nosioci projekta MarketMakers, udruženja BIT Alijansa, DHL Expressa, Monri Paymentsa i Liliium agencije. Projekat MarketMakers, koji financira švicarska vlada, osmislio je koncept kako bi mladima omogućio pristup isplativim i uglednim mogućnostima rada. "Izuzetno nam je drago učestvovati u projektu koji za cilj ima promociju i razvoj e-commerce-a u Bosni i Hercegovini. S obzirom na sve što je potrebno za uspješnu online kupoprodaju neminovna je saradnja ključnih servisa koji korisnicima omogućavaju pretragu proizvoda i usluge, komunikaciju, oglašavanje, plaćanje, dostavu, tehničku i operativnu podršku. Zbog toga nam je još draže što su sve ključne industrije prepoznale priliku i odlučile zajedno sa nama podržati projekat MarketMakers-a" izjavio je Emir Pilavdžić, suosnivač i direktor Pik d.o.o.. Njihov cilj je otvoaranje novih radnih mjesta u sektoru e-trgovine (prodaja,marketing,IT, dostava,itd.) trebala bi biti stvorena kao rezultat

zajedničkog napora. "Za Bit Alijansu, kao vodeće udruženje IT kompanija BiH, od izuzetnog su značaja projekti koji kreiraju dodatnu vrijednost za cjelokupno društvo naše države u kontekstu njegove dalje orijentacije na digitalnu ekonomiju koja nam iz dana u dan diktira nove trendove. Sa predstavnicima MarketMakers projekta do sada smo imali izuzetnu saradnju i vjerujem da ćemo i kroz ovaj projekat donijeti BiH nešto novo, konkretno ovog puta, kreirati nove standarde kada govorimo o e-trgovini u BiH kao moćnom elementu budućnosti naše digitalne ekonomije" izjavila je izvršna direktorica Bit Alijanse, Tatjana Vučić. "Misija kompanije Monri je pružiti efikasno i sigurno plaćanje putem naše Omnichannel platforme. Sa zadovoljstvom smo prihvatili učešće u projektu, te kao najveći i najstariji regionalni Payment Service Provider spremni smo obezbijediti ključne servise u cilju razvoju e-Commerce tržišta u BiH. Uvjereni smo da će upravo ovakvi projekti podstaći nove poslovne poduhvate i s vremenom ostvariti utjecaj na lokalni, ali i na globalni ekosistem plaćanja" izjavio je direktor kompanije Monri Payments, Damir Čaušević. MarketMakers je razvio projekat s ključnim sudionicima i tržišnicima u e-trgovini kako bi se smanjio utjecaj glavnih prepreka razvoju e-trgovine i potaknulo prodavače na aktivniju prisutnost na e-tržištu kako bi povećali obim e-trgovine u Bosni i Hercegovini i, posljedično, otvaranje novih radnih mjesta. Postavljanje promotivnih e-trgovine, pomoć pri uspostavljanju e-trgovne na OLX platformi, finansijska potpora za razvoj web trgovina u suradnji s IT tvrtkama, te poslovanje promotivnih kampanja za e-trgovinu glavni su zadaci projekta. "Oduševljeni smo što zajedno sa tako cijenjenim partnerima započinjemo rješavati prepreke online kupovine u BiH, kao i podržavati bh. kompanije za rast njihove internetske prodaje. Investicija u online trgovinu ne samo da poboljšava konkurentnost poduzeća koja ulažu u moderne načine prodaje, već se procjenjuje da će dovesti do kreiranja novih radnih mjesta, ne samo kod kompanija koje su dio e-trgovine, već i u njihovim lancima vrijednosti. Današnjim predstavljanjem ohrabrujemo i druge organizacije i institucije koje su dio ekosistema e-trgovine u BiH da uspostave kontakt s nama kako bismo zajedno doprinijeli rastu i razvoju ovog projekta i e-tržišta" kazao je predstavnik MarketMakers projekta, Daniel Nippard. Glavni partner projekta je poduzeće OLX čiji su razvojni ciljevi usklađeni s ciljem podizanja svijesti javnosti o vrijednosti online kupovine i njezinim prednostima za kupce i prodavače. Osim OLX-a, svojim iskustvom značajno su pridonijeli i partneri BIT Alliance, DHL, digitalna agencija Lilium, sustava plaćanja Monri te IT tvrtke. Ciljevi projekta su bili uvjeriti 40 novih tvrtki da se uključe u e-trgovinu te temeljito educirati najmanje 50 tvrtki o

prednostima online kupnje. Predviđali su da će do 40 organizacija doživjeti rast prihoda, ulaganja i broja osoblja, kao i povećanje količine posla i zaposlenosti duž vrijednosti lanaca.[4. i 5.]

3. JE LI OVAJ MARKETING SIGURAN?

Istraživanje pokazuje kako se OLX već duži niz godina pokazao kao uspješan softver. Mnogi korisnici su uspješno obavili kupovinu proizvoda i isto tako su uspješno prodali proizvode, bez ikakvih poteškoća ili prijevare. Međutim u posljednje vrijeme velik broj korisnika prijavljuje da su bili žrtva prijevare. Također je bio slučaj gdje je uprava policije MUP-a TK poslala upozorenje za građane zbog učestalih internet prijevare. Opisali na koji način prevaranti stvaraju kontakt sa korisnicima i koji je njihov proces do postizanja prijevare te da bi svi korisnici OLX.ba stranice trebali biti na oprezu.[10.]



Slika 3. Upozorenje MUP-a o prevarama na OLX-u

3.1 UPUTE OLX-A ZA SIGURNU KUPOPRODAJU

OLX administracija, primijetivši ovaj problem, je na svojoj web-stranici otvorila portal gdje su ponuđene upute, koje govore na koji način njihovi korisnici mogu obaviti sigurnu kupoprodaju. Također obavještavaju da se korisnici koji zloupotrebljavaju OLX stranicu, ili po njihovim riječima 'prevaranti', mogu prepoznati tako što će pri pokušaju kupnje proizvoda kontakt uspostaviti putem WhatsApp ili Viber aplikacije. Čest pristup prijevere koji će prevaranti koristi jeste nakon što vas kontaktiraju putem vanjskih mreža i iskažu interes u kupovinu vašeg proizvoda, poslat će vam link i tvrditi da je navedeni proizvod već platio. Pri ulaženju na taj link postajete žrtva prijevere jer će te ući na stranicu koja izgledom podsjeća na OLX stranicu. Način na koji možete razaznati je li ta stranica prijevera je po tome ako vas bude tražila da unesete podatke svoje bankovne kartice. Prava OLX.ba stranica vas neće tražiti podatke o vašoj bankovnoj kartici i također ne zahtijeva plaćanje unaprijed. Neke od drugih određenih mjera opreza na koje OLX stvara akcenat jeste da ni u kojem slučaju korisnici nisu obvezni dijeliti svoje lične podatke kao što su e-mail adresa ili broj bankovne kartice (CVC/CVV broj). Korisnici također ne bi trebali vršiti plaćanje proizvoda unaprijed. OLX administracija preporučuje OLX brzu dostavu kao najsigurniji način dostave pošiljki. [10.]

3.2 MIŠLJENE KORISNIKA O SIGURNOSTI

Mnogo ljudi smatra da OLX nije siguran, vjerojatno jer su i oni sami bili žrtve prijevere no postoji i veliki broj korisnika koji su zadovoljni sa OLX-om. Na stranicama kao što su Quora, Trustpilot možemo vidjeti recenzije o OLX-u koje su ostavili neke njegovih korisnika. Neke od recenzija su negativne ali također veliki broj korisnika ostavlja pozitivne recenzije. Na njima korisnici dijele činjenicu da će neki proizvodi biti prijevera a neki će biti zapravo stvarni i kvalitetni i da to je nešto što bi trebali prihvatiti i u budućnosti biti oprezniji i pratiti upute kako prepoznati prevaru i sigurno vršiti kupoprodaju koje su dane od OLX-a.

4. BENEFITI, ŠTO SVE OLX NUDI

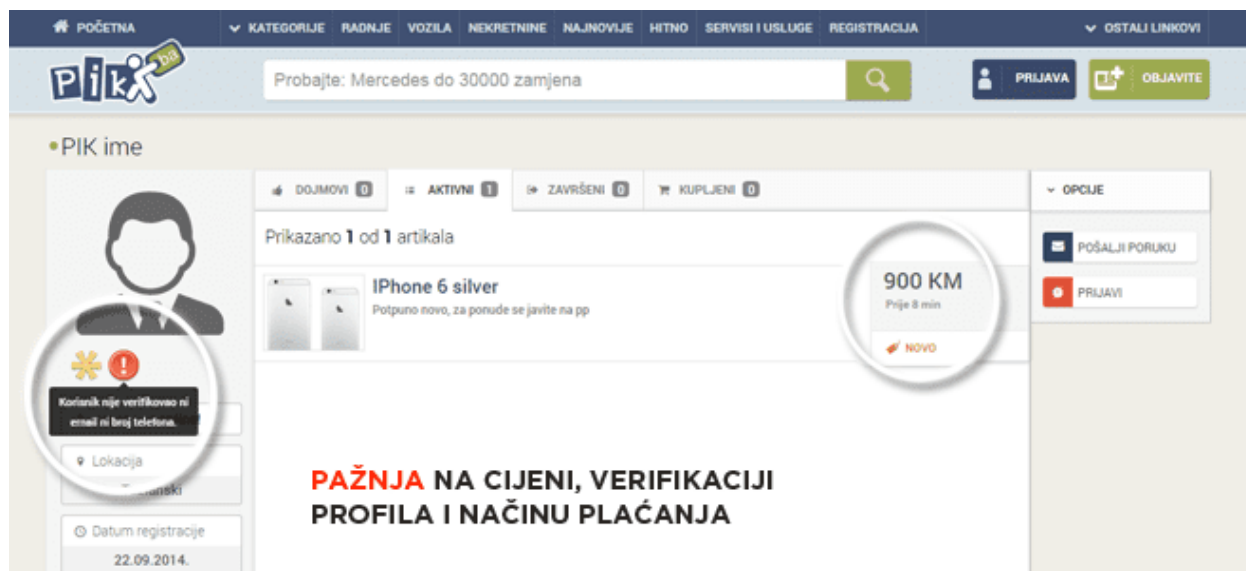
Na OLX-u imamo mnogo raznih benefita, kao što su vlastiti profil, 20 OLX kredita za objavljivanje i promociju artikala, neograničen prostor za kupoprodajne aktivnosti, besplatna alatka za promociju artikala koju prodajete, medalje/značke svakom novom kupnjom ili prodajom artikla, besplatne SMS notifikacije vezane za vaše aktivnosti, dojam i reputacija koju izrađujete suradnjom sa drugim korisnicima OLX-a, itd.[1.]

4.1 VLASTITI PROFIL

Vlastiti profil možete napraviti na web stranici www.olx.ba/profil/VAŠ_USERNAME . Da bi ste registrirali i napravili OLX profil potreban vam je vaš e-mail, password, OLX ime ili nadimak preko kojeg će vas svi ostali korisnici prepoznati (dok u nadimku možete stavljati razne sibile, slova i znakove morat znati da maksimalan broj znakova s kojim raspolazete je 15 i da vaš nadimak mora biti jedinstven što znači da nadimke koje je već neko zauzeo nemožete koristiti) i da bi ste završili registraciju potrebno će vam još biti spol i lokacije to jest mjesto vašeg trenutnog prebivališta.[1.] OLX nam nudi tri različite vrste korisničkih profila. Pod prvom opcijom imamo klasični profil, on je jednostavan i besplatan profil na OLX-u koji vam omogućuje objavu oglasa za prodaju i kupnju roba i usluga. Pojedinci koji imaju klasični profil mogu brzo predati svoje oglase i stupiti u kontakt sa drugim pojedincima. OLX Pro nam je druga opcija, ona je naprednija vrsta profil dizajniran za pojedince koji koriste OLX platformu za profesionalnije kupoprodajne aktivnosti. I zadnji profil koji nam OLX nudi je OLX Shop, on je posebno osmišljen sustav kupoprodajne platforme OLX.ba koji vam omogućuje da maksimizirate prihod od već započetog ili tek započetog posla uz minimalno ulaganje truda i vremena. [6. i 7.]

4.2 MEDALJE I NJIHOVE PREDNOSTI

Pri procjeni vjerodostojnosti trgovine važno je uzeti u obzir medalje profila, broj interakcija s različitim korisnicima, stilkomunikacije, razliku između stvarnih i navedenih cijena artikala te otvorenost u razgovoru. Morate obratiti veliku pozornost jer svaki korisnik koji se prijavio u zadnjih 30 dana ima prepoznatljivu medalju početnika i kao rezultat toga vjerojatno još nije izgradio dovoljno povjerenja.[8.]



Slika 4. Medalja da korisnik nije verificovan

4.3 POMOĆ PRI OBJAVLJIVANJU OGLASA

Još jedna od prednosti aplikacije OLX je to što na web stranicama blog.olx.ba i pomoc.olx.ba su objavljeni mnogi odgovori i objašnjenja na razna pitanja korisnika kao što su kao objaviti oglas, kako objaviti i aktivirati oglas za nekretnine, kako pravilno napisati naslov oglasa, koje vrste oglašavanja i status oglasa imamo, kako privući posjete na vaš artikal, što je brza dostava i kako je koristiti, pravila korištenja kolačića, koje je zlatno pravilo objave artikala i mnogi drugi.

5. ZAKLJUČAK

Upoznali smo razvoj web trgovine i njene vrijednosti u današnjem svijetu. Posebno smo se fokusirali na razvijanje OLX.ba i otkrili smo njegove koristi u današnjem modernom društvu. Vidjeli smo da sa razvojem web trgovine dolazi i do razvoja kupoprodajne zajednice. Kupci, prodavači i biznisi sa godinama postaju sve više ovisni o web trgovinama kao što je OLX platforma. Taka potražnja za web platformama dovodi do potrebe za njen razvoj, isto kao što se PIK integrirao u svjetsku platformu OLX. Sa svime ovime možemo reći da web trgovina je sljedeći revolucijski korak za kupoprodajnu zajednicu. Sa razvojem internet trgovine, razvija se broj ljudi koji želi poštene kupce prevariti, tako da sukladno razvoju širenja mogućnosti prodaje

na web platformi, potrebno je razvijati i sigurnost prodaje. Samim time u razvoju web trgovine, potrebno je pripaziti na autentičnost i pouzdanost njenih usluga. Iz svega ovoga možemo zaključiti da web trgovina je jedna od najbržih rastužih trgovina u svijetu, a tako i u BiH, te da vjerovatno ćemo vidjeti još novih platforma koji će nalaziti nove načine i ideje kako da privuku prodavače i kupce.

LITERATURA

[1.] Kako je PIK postao OLX, Poslovno 2022, dostupno na: <https://poslovne.com/pikba-postao-olxba/>, zadnji put posjećeno 15.04.2023.

[2.] O nama, OLX 2006, dostupno na: <https://pomoc.olx.ba/hc/bs/articles/211257409-O-nama>, zadnji put posjećeno 24.04.2023.

[3.] Zašto OLX shop za trgovce, Stručni članci 2020, <https://e-commerce.ba/novosti/zasto-olx-shop-za-trgovce/9>, zadnji put posjećeno 18.04.2023.

[4.] Projekat za razvoj e-tržišta u BiH, Klix 2020, <https://www.klix.ba/biznis/projekat-za-razvoj-e-trzista-u-bih/200116145>, zadnji put posjećeno 15.04.2023.

[5.] Potpisan ugovor za razvoj e-tržišta u BiH, OLX 2020, <https://blog.olx.ba/2020/01/potpisan-ugovor-za-razvoj-e-trzista-u-bih/>, zadnji put posjećeno 17.04.2023.

[6.] Korisnički profili na OLX.ba, OLX, <https://pomoc.olx.ba/hc/bs/articles/10246547301010-Korisni%C4%8Dki-profilima-na-OLX-ba>, zadnji put posjećeno 18.04.2023.

[7.] Šta je OLX shop, OLX, <https://olx.ba/shopovi/paketi>, zadnji put posjećeno 19.04.2023.

[8.] Značaj medalja na pik profilima prvi utisak korisniku, Olx blog 2013, <https://blog.olx.ba/2013/12/znacaj-medalja-na-pik-profilima-prvi-utisak-korisniku/>, zadnji put posjećeno 19.04.2023.

[9.] What is Olx?, Globaley 2023, <https://globaley.net/about-olx/#protection>, zadnji put posjećeno 16.04.2023.

[10.]MUP TK: Budite oprezni ako kupujete preko Olx.ba, Balans 2022,

/ , zadnji put posjećeno

16.04.2023.