



E-MAIL POSLOVNE KOMUNIKACIJE

www.jkpput.rs

Miroslav Mirkovic

miroslav.mirkovic@jkpput.rs

E mail kao osnovno sredstvo komunikacije

- ✘ U narednom periodu osnovno sredstvo komunikacije između zaposlenih u JKP PUT Novi Sad, će biti elektronska pošta ili e mail.
- ✘ Elektronska pošta ili e-mail predstavlja suštinski oblik komunikacije u radnom okruženju savremenog čoveka.

1. ŠTO JE E-MAIL KOMUNIKACIJA?!

E-mail (Elektronic mail) ili Elektronska POŠTA:

- ✘ je poruka izrađena u ekranskom obliku i predstavlja najčešći oblik upotrebe računara za komunikaciju.
- ✘ omogućava prenos poruka, dokumenta, slike, video fajlova, u kratkom vremenskom roku .
- ✘ primjenjuje se u privatnoj i *poslovnoj komunikaciji*.

E-mail je digitalna komunikacija koja se izrađuje na PC-u, a za slanje e-maila potrebno je imati:

- Vlastitu e-mail adresu

/Svima koji koriste računar u JKP PUT je otvoren e mail nalog –
ime.prezime@jkpput.rs/

- Priključak na internet
- Program za pisanje e-mail poruka

/ **Microsoft Outlook** /

- Adresu primaoca /kome pišemo/

Poruka je neposredna i individualna, prenosi se unutar jedne zemlje i na sve kontinente gdje postoji Internet. Na taj način e-mail omogućava globalno povezivanje ljudi, informacija, kao i ekonomsko poslovanje.

Microsoft Outlook, predstavlja komunikacioni program koji pomaže da se mnogo efikasnije raspolaže vremenom i informacijama, omogućava da se dele informacije i znatno lakše sarađuje sa drugima.

Outlook obezbeđuje sve neophodne alate za efikasno korišćenje elektronske pošte i upravljanje elektronskim porukama. Pomoću programa Outlook, možete da:

- Šaljete i primate poruke elektronske pošte
- Pridružite datoteke svojim porukama
- Napravite adresar i upravljate njime
- Organizujete i arhivirate poruke
- Personalizujete poruke

Svi računari u JKP PUT imaju instaliran ovaj program i podešen je za upotrebu.

2. TEMELJI E-MAIL POSLOVNE KOMUNIKACIJE

Poslovne komunikacije e-maila izrađuje se na temelju teorije o POSLOVNIM KOMUNIKACIJAMA i PROTOKOLA e-maila. Protokol se sastoji od zaglavlja (HEADER) i teksta poruke (BODY).

ZAGLAVLJE se sastoji od:

- + Datuma (**Date**), koji se ispisuje automatski
- + Ime pošiljaoca (**From**), e-mail adresa pošiljaoca /Vaša e mail adresa/
- + Imena primaoca (**To**), e-mail adresa primatelja /adresa kome šaljemo poruku ili dokument/
- + Adrese kopija (**Cc**), ako se poruka upućuje na više adresa
- + Predmeta poruke (**Subject**) /obavezno navesti, a može da bude npr. Dopis, izvestaj, plan rada, ... Kratka odrednica dokumenta ili poruke koju saljemo/
- + Priloga (**Attachments**), podaci koje kačimo, to mogu biti podaci u obliku: sve vrste tekstualnih podataka, tabele, slike, zvučnog ili video zapisa, datoteke itd.

SADRŽAJ poruke

Veoma važno je da se u poslovnoj komunikaciji prdržavamo poslovnog bontona korespodencije. Pravila su ista kao i kod pisanja i slanja pisanih pošiljki – pismo, dopis, razglednice, telegrami,...

Primer 1. Osnovni delovi e-mail poruke

The screenshot shows the Microsoft Outlook interface with an email composition window open. The window title is "Untitled - Message (HTML)". The "To:" field contains "Ime.prezime@jkpput.rs" and the "Subject:" field contains "Izvestaj za mesec maj". The main body of the email contains the following text:

*Poštovani,
Saljemo Vam izvestaj za mesec maj.
S postovanjem,
Ime i Prezime
Funkcija ili Radno mesto
Telefon*

Annotations with arrows point to various parts of the interface:

- Za pisanje nove poruke**: Points to the "New" button in the Outlook ribbon.
- Nove pristigle poruke /nepročitana jedna poruka/**: Points to the "Inbox (1)" folder in the left sidebar.
- Pišemo adresu onog kome šaljemo poruku**: Points to the "To:" field.
- Pišemo adresu , ako imamo više primaoca poruke**: Points to the "Cc:" field.
- Predmeta poruke (Subject)**: Points to the "Subject:" field.
- Kada završimo sa pisanjem poruke, istu šaljemo na SEND**: Points to the "Send" button.

The interface also shows a "Send Items" folder selected in the "Mail" pane, and an "ID card" for "Miroslav M" on the left. The bottom status bar shows "1 Item".

2.1.OBLIKOVANJE E-MAIL A

E-mail komunikacija se oblikuje u punom blok-obliku (ISO standard)

Primaoci uglavnom preferiraju kraće poruke, od nekoliko rečenica. To se posebno odnosi na zaposlene, kojima bi velik broj dugih poruka oduzimao mnogo vremena.

Opsežnije dokumente treba staviti u spajalicu (attachment)

Nastojimo elektronsku poštu oblikovati na isti način kao kad bi licem u lice komunicirao s nekom osobom. Prijenos poruke će biti siguran ako je ispisana tačna adresa primaoca. Ukoliko je adresa bila netačna, komunikacija se vraća uz objašnjenje da adresa ne postoji.

2.2. DOSTAVLJANJE E-MAIL

E-mail komunikacija se dostavlja u poštanski sandučić (mailbox ili inbox) primaoca.

Poštanski sandučić se nalazi na serveru gdje korisnik ima svoj korisnički račun
/ jkpput.rs /

3. USTROJ POSLOVANJA PUTEM E-MAILA

3.1. POSLOVANJE UNUTAR PODUZEĆA

Primjena e-maila u internom poslovanju temelji se na organizaciji rada putem računara. Zaposleni i službe se povezuju putem programa u lokanoj mreži i na Internetu putem e-mail adrese.

Prednosti ovog načina poslovanja:

- ✘ Produktivno upravljanje rukovodstva /menagmenta/ sa službama poduzeća
- ✘ Održavanje sastanaka, dogovora, razgovora, izdavanja uputstava u radu
- ✘ Izdavanje naloga za nabavku i prodaju
- ✘ Koordinacija u radu
- ✘ Evidencija poruka
- ✘ Izveštavanje zaposlenih na svim nivoima

...

3.2. POSLOVANJE S OKRUŽENJEM

E-mail poruka primenjuje se danas u svim aktivnostima privrednih subjekata (poduzeća), kako u okviru jedne države (nacionalno tržište), tako i na izlasku na međunarodnom tržištu.

Osnovne aktivnosti su:

- promocija proizvoda ili usluga
- naručivanje robe ili usluga
- svečane poruke /čestitke/

Adresa sadrži ime osobe za kontakt ili naziv poduzeća, oznake @ /et/, ime servera/primer:jkpput./ i naziv države /primer:rs/.