

**УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА**

НАУЧНО-НАСТАВНОМ ВЕЋУ

Предмет: Реферат о урађеној докторској дисертацији кандидата **Сузана Милиновић**

Одлуком бр. 3/111-10 од 06.09.2017. године, именовани смо за чланове Комисије за преглед, оцену и одбрану докторске дисертације кандидата **Сузана Милиновић** под насловом

„Управљање односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању великих предузећа“

После прегледа достављене дисертације и других пратећих материјала и разговора са кандидатом, Комисија је сачинила следећи

РЕФЕРАТ

1. УВОД

1.1. Хронологија одобравања и израде дисертације

Сузана Милиновић је уписала докторске студије 05.11.2014. године. Приступни рад на докторским студијама је пријавила 07.07.2016. године. Комисија за преглед и одбрану приступног рада и оцену научне заснованости пријављене докторске дисертације формирана је 13.07.2016. године бр. 3/92-14. Приступни рад је одбрањен 26.09.2016. године. Одлука о усвајању извештаја Комисије о научној заснованости пријављене докторске дисертације донета је 12.10.2016. године бр. 3/140-11. Одлуком Универзитета у Београду од 31.10.2016. бр. 61206-5478/2-16 даје се сагласност на предлог теме докторске дисертације Сузана Милиновић под називом „Управљање односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању великих предузећа“. На Наставно-научном већу 30.11.2016. године Одлуком бр. 3/153-6, одобрена је израда дисертације кандидата Сузана Милиновић и за ментора је именована др Зорица Богдановић, ванр. проф. Ментор др Зорица Богдановић је 01.09.2017. известила Наставно-научно веће ФОН-а да је Сузана Милиновић завршила израду докторске дисертације. Наставно-научно веће ФОН-а је именовало Комисију за оцену завршене докторске дисертације 06.09.2017. бр. 3/111-10.

1.2. Научна област дисертације

Предмет истраживања у докторској дисертацији је управљање односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању великих предузећа. Основни проблем који се анализира је испитивање могућности коришћења савремених технологија електронског пословања да би се унапредила сарадња са пословним партнерима у великим предузећима. Циљ је да се истражи у којој мери савремене технологије електронског пословања, као што су персонализовани В2В сервиси, друштвене мреже, мобилне технологије и технологије интернета интелигентних уређаја могу да допринесу решавању проблема и унапређењу комуникације и сарадње са пословним партнерима.

Докторска дисертација припада научној области електронско пословање. Поред електронског пословања, у дисертацији се обрађују и теме из области савремених интернет технологија и њихове примене у системима електронског пословања великих предузећа.

Ментор др Зорица Богдановић поседује одговарајуће компетенције за вођење дисертације у виду низа објављених научних радова у међународним часописима из области електронског пословања.

1.3. Биографски подаци о кандидату

Сузана Милиновић је рођена 02.06.1974. године у Сремској Митровици, Република Србија. Завршила је гимназију „Стеван Пузић“ 1993. године. Исте године уписала је Вишу пословну школу у Новом Саду где је дипломирала 2001. године и стекла звање Инжењер информатике. Завршни рад под називом „Евиденција социјалне помоћи“ одбранила је са оценом 10. Године 2006. године уписује Технички факултет „Михајло Пупин“ у Зрењанину где је дипломирала 2009. године и стекла звање Дипломирани инжењер информатике. Завршни рад под називом „Модел информационог система за предузеће у индустрији обуће“ одбранила је са оценом 10. Дипломске академске – мастер студије уписала је 2011. године на Факултету организационих наука у Београду на студијском програму Електронско пословање и управљање системима. Одбраном завршног (мастер) рада под насловом „Имплементација интернет маркетинг плана фабрике обуће“, 2013. године стиче звање мастер инжењер организационих наука, са просечном оценом 10. Докторске студије, студијски програм Информациони системи и менаџмент, изборно подручје Електронско пословање на Факултету организационих наука уписала је 2014. године. Положила је свих девет програмом предвиђених испита на докторским студијама са просечном оценом 10. Прво радно искуство стекла је радећи као менаџер набавке у Gamma мензама у Роверету, Италија, у периоду 1996-2002. Током 2003. године радила је као референт за расписивање и праћење производње у италијанској фабрици обуће Аска у Кули. Од 2004. ради у компанији Falc East, као Директор организационе јединице Рума. Течно говори италијански језик.

2. ОПИС ДИСЕРТАЦИЈЕ

2.1. Садржај дисертације

Докторска дисертација, укупног обима 153 странице, садржи 59 слика и 26 табела и 204 литературна навода.

Структура докторске дисертације обухвата следеће целине: увод, електронско пословање у великим предузећима, технологије за управљање односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа, модел за управљање односима са пословним партнерима у B2B електронском пословању великих предузећа, имплементација и примена развијеног модела, анализа постигнутих резултата. Докторска дисертација се састоји из следећих поглавља и потпоглавља:

1. Увод
 - 1.1 Дефинисање предмета истраживања
 - 1.2 Циљеви истраживања
 - 1.3 Полазне хипотезе
 - 1.4 Методологија истраживања
2. Електронско пословање у великим предузећима
 - 2.1 Модели електронског пословања у великим предузећима
 - 2.2 Канали комуникације у електронском пословању великих предузећа
 - 2.3 Технолошке иновације и њихов утицај на пословање великих предузећа
 - 2.4 Управљање односима са стејхолдерима у електронском пословању великих предузећа
 - 2.5 Квалитет односа са стејхолдерима у B2B електронском пословању великих предузећа
 - 2.6 Управљање ланцима снабдевања у великим предузећима
3. Технологије за управљање односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа
 - 3.1 Интернет технологије
 - 3.2 Мобилне технологије
 - 3.3 Технологије интернета интелигентних уређаја

- 3.4 Технологије друштвених мрежа
- 3.5 Технологије за напредну аналитику
- 4. Модел за управљање односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању великих предузећа
 - 4.1 Циљеви и захтеви
 - 4.2 Модел за управљање односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа
 - 4.3 Модел дељених пословних процеса у електронском пословању великих предузећа
 - 4.4 Модел координације комуникационих канала у електронском пословању великих предузећа
 - 4.5 Модел мерења перформанси управљања односима са пословним партнерима у великим предузећима
 - 4.6 Модел анализе квалитета PRM-а у електронском пословању великих предузећа
- 5. Имплементација и примена развијеног модела
 - 5.1 Модел електронског пословања у предузећу „Falc East“
 - 5.2 Канали комуникације у електронском пословању фабрике обуће „Falc East“
 - 5.3 Технолошке иновације и њихов утицај на пословање предузећа „Falc East“
 - 5.4 Развој PRM система предузећа „Falc East“
 - 5.5 Анализа управљања односима са пословним партнерима у предузећу „Falc East“
 - 5.6 Анализа резултата и дискусија
- 6. Научни и стручни доприноси
- 7. Будућа истраживања
- 8. Закључак
- 9. Литература
- 10. Списак слика
- 11. Списак табела
- 12. Прилог
 - Биографија аутора

2.2. Кратак приказ појединачних поглавља

У уводу се укратко разматрају концепти електронског пословања великих предузећа, концепти и технологије за управљање односима са пословним партнерима у великим предузећима. Описани су предмет, циљеви дисертације, полазне хипотезе и методе истраживања.

Друго поглавље се бави анализом електронског пословања у великим предузећима. У оквиру овог поглавља се прво разматрају постојећи модели пословања и канали комуникације у електронском пословању великих предузећа. Након тога се разматрају технолошке иновације и њихов утицај на пословање великих предузећа. Даље, анализирано је управљање односима и квалитет односа са стејкхолдерима у В2В електронском пословању великих предузећа. На крају се анализира управљање ланцима снабдевања у великим предузећима. Објашњени су разлози увођења ИТ инфраструктуре и подршке за унапређење управљања односима са пословним партнерима.

Треће поглавље се бави технологијама за управљање односима са пословним партнерима. У првом делу су анализирани интернет и мобилне технологије. Затим су описане технологије интернета интелигентних уређаја, технологије друштвених мрежа и технологије за напредну аналитику. Разматран је потенцијал примене наведених технологија за унапређење управљања односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа.

У четвртном поглављу је пројектован модел за управљање односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању великих предузећа. Дефинисани су основни концепти и кључне компоненте развијеног модела. Моделиране су основне компоненте и реализована је њихова интеграција. Интегрисани су сервиси за стејкхолдере, xRM, компоненте електронског пословања, инфраструктура електронског пословања. Приказан је xRM модел електронског пословања великих предузећа.

Развијени модел се заснива на савременим теоријама управљања односима са купцима насталих у тзв. школама маркетинга у Скандинавији и Сједињеним Америчким Државама. Кључни концепти су: формирање мрежа предузећа, оријентација на сервисе, успостављање дугорочних веза, партнерска изградња вредности, итд.

Дефинисан је модел дељених пословних процеса, модел координације комуникационих канала у електронском пословању великих предузећа и модел за мерење перформанси предузећа. На крају су анализирани компоненте управљања односима са пословним партнерима у великим предузећима и модел анализе квалитета управљања односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа.

У петом поглављу је имплементиран и примењен развијени модел. Дефинисани су пројектни захтеви и описане главне компоненте имплементiranог модела. Имплементација модела је реализована у предузећу „Falc East“. Анализирани су резултати примене имплементiranог модела у оквиру процеса производње, процеса услужних делатности, процеса испоруке, процеса продаје и набавке материјала, процеса извештавања и анализа, и процеса управљања комуникацијама. Резултати анализе указују на предности примене развијеног модела.

У шестом поглављу дат је преглед научних и стручних доприноса дисертације.

Будући правци развоја и истраживања су приказани у седмом поглављу.

У закључку је дат преглед садржаја и научних доприноса дисертације.

Списак литературе садржи релевантне референце за област дисертације.

У прилогу је дат списак слика, дијаграма и табела из дисертације.

3. ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ

3.1. Савременост и оригиналност

Предмет дисертације припада актуелној области истраживања проблема управљања односима са пословним партнерима. Имајући у виду трендове везане за глобализацију електронског пословања, истраживање је усмерено на велика предузећа која послују у хетерогеним тржишним условима и која имају комплексне пословне процесе. Велики број научних и стручних часописа, конференција, књига, ресурса доступних на Интернету показују актуелност теме докторске дисертације.

Анализа литературе у области В2В електронског пословања показује да нема довољно научних и стручних радова који се на систематски начин баве проблемима управљања односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа. Велика предузећа често послују на различитим локацијама и подлежу различитим тржишним и правним нормама. С обзиром на комплексност ланаца вредности у великим предузећима, примена технологија електронског пословања може омогућити бржу комуникацију, боље информације за доношење пословних одлука и боље управљање односима са пословним партнерима. Модел и сервиси који обезбеђују интегрално управљање односима са пословним партнерима и стејкхолдерима у В2В електронском пословању великих предузећа, приказани у овој дисертацији, омогућују пословање на једноставан, флексибилан, ефикасан и економичан начин. Значајна примена развијеног модела очекује се у предузећима која су део мултинационалних предузећа које послују на глобалном тржишту.

На основу изложеног, може се закључити да докторска дисертација доноси новине у односу на постојеће стање и отвара простор за даља истраживања.

3.2. Осврт на референтну и коришћену литературу

Последњих година вршена су интензивна истраживања у области управљања односима са пословним партнерима у B2B електронском пословању. За израду докторске дисертације коришћена је обимна и актуелна литература коју су публиковали водећи светски издавачи (Springer, Elsevier, Wiley, IEEE, ACM Digital Library), као и резултати публиковани у књигама, презентовани на научним и стручним конференцијама.

Докторска дисертација садржи укупно 204 литературна навода.

У почетном делу дисертације анализирано је управљање односима са пословним партнерима (Linea & Wang, 2017, Calogero, D'Orazio, & Enipower, 2012; Euehun, Han, Hye & Jeung 2013). Резултати анализе показују да је ефикасно и успешно предузеће резултат координисаних мултифункционалних процеса и активности у оквиру организације (Tarnovskaya et al. 2016, Mitrega & Pfajfar, 2015; Payne & Frow, 2004; Payne & Frow, 2005; Payne & Frow, 2006). Затим, анализирано је електронско пословање великих предузећа (Ruth, Brush, & Ryu, 2015) и нови пословни модели базирани на пословним процесима (Stefanović, 2008). Објашњен је значај B2B електронског пословања (Radenković, Despotović-Zrakić, Bogdanović, Barać, & Labus, 2015). Анализирани су канали комуникације у великим предузећима (Sanader, 2014) и координација канала комуникације и сарадње са пословним партнерима у B2B електронском пословању развојем и применом B2B портала (Changhyun & Heesang, 2014; Kaufmann, Czinkota, & Zakrzewski, 2015; Sjoerdsma & Weele, 2015). Анализиране су мобилне и технологије интернета интелигентних уређаја (Velandia, Kaur, Whittow, Conway, & West, 2016; Lukas, Jan, & Radek, 2016), RFID технологије које омогућују контролу над ланцем снабдевања од добављача до крајњих корисника производа или услуге (Velandia et al., 2016, Jovanović, Katanić, & Nikolić, 2012), као и врсте интернет сервиса за подршку управљању односима са пословним партнерима у B2B електронском пословању (Wang, Pauleen, & Zhang, 2016).

У делу дисертације који се односи на технологије за управљање односима са пословним партнерима су описани захтеви за примену динамичког окружења и нових технологија. Мултинационална предузећа користе савремене технологије и сервисе као ресурс за повећање конкурентских предности и пословних перформанси на глобалном тржишту (Madueno, Jorgea, Conesab, & Martíneza, 2016). Приказане су технологије за напредну аналитику и веза између пословних стратегија, пословних процеса и кључних показатеља перформанси (Jovetić, 2015).

У поглављу које се бави моделом за управљање односима са пословним партнерима представљен је концепт квалитетне комуникације са стејкхолдерима (Rubio, Villaseñor, & Oubiña, 2015). Анализирана је интерна и екстерна комуникација која доводи до усклађивања индивидуалних циљева запослених са циљевима предузећа, до развоја поверења унутар организације као и позитивног става према иновацијама (Zhang, Jiang, Shabbir, & Du, 2015; Hodges & Baker, 2014). Анализирани су проблеми настали као последица неусаглашености између очекивања, потреба и захтева пословних партнера и са друге стране понуде предузећа (Hawkins, Gravier, Berkowitz, & Muir, 2015). Анализиране су различите врсте система за управљање односима са пословним партнерима (Park, Chung, Gunn, & Rutherford, 2015). Да би велика предузећа обезбедила конкурентност на тржишту неопходне су континуиране иновације и развој нових пословних модела. Иновације су широко прихваћене као стратешки фактор који омогућава да се успоставе и одрже конкурентне предности (Canning & Szmigin, 2016). Детаљно је анализирана литература везана за теорије и примере из најзначајнијих светских школа маркетинга, примарно из Скандинавије и САД (Kowalkowski, et al. 2015). Објашњени су концепти сервисно оријентисаног управљања односима са клијентима, мрежног B2B маркетинга, заједничких иновација и креирања вредности, улоге и места CRM-а у предузећу (Kowalkowski, et al. 2015, Mitrega & Pfajfar, 2015).

У делу дисертације који се бави имплементацијом и применом развијеног модела указано је на потребу да се превазиђу недостаци који постоје код традиционалног начина пословања. Приказан је низ електронских сервиса као и електронска инфраструктура коју предузеће користи како би побољшало односе са пословним партнерима, направило успешне будуће пројекте, побољшало

сарадњу и успешно спровело у дело стратегијске планове (Milinović, Đokić, & Labus, 2016). Указано је да увођење интерне комуникационе мреже повећава ефикасност и продуктивност (O'Connor, Schmidt, & Drouin, 2016; Robertson, Hannah, & Lautsch, 2015). Предложена је примена RFID технологије у процесу производње која доноси низ предности (Velandia et al., 2016, Michael & Cathie, 2005). Имплементација решења реализована је коришћењем Salesforce платформе.

3.3. Опис и адекватност примењених научних метода

У изради дисертације коришћене су следеће научне методе:

- У првом делу дисертације (поглавља 1, 2, 3) коришћене су методе прикупљања и анализе постојећих научних резултата и достигнућа.
- У четвртном и петом поглављу коришћена је аналитичко-дедуктивна метода, и посебне методе за моделирање инфраструктуре за електронско пословање, за моделирање xRM сервиса, за интеграцију сервиса електронског пословања, за прикупљање и анализу података.
- У петом поглављу коришћене су статистичке методе за анализу добијених резултата. Прикупљање података извршено је експлицитно, анкетирањем пословних партнера, запослених и купаца.

Резултати истраживања су презентовани текстуално, описивањем, и кроз више табела, слика и дијаграма са упоредним резултатима. Истраживање је интердисциплинарно, јер укључује научне дисциплине електронско пословање, информатику, методологију, статистику, и друге.

На основу анализе докторске дисертације, може се закључити да примењене научне методе и технике одговарају, по свом значају и структури, теми дисертације и спроведеном истраживању.

3.4. Применљивост остварених резултата

Резултати докторске дисертације могу имати широку практичну примену у раду комплексних и великих предузећа. Развој и примена пословног модела сарадње између партнера у B2B комуникацији у великим предузећима може имати позитиван утицај на развој електронског пословања у Републици Србији. Примена развијеног модела може довести нове инвеститоре у Републику Србију и позитивно утицати на пословање већ присутних предузећа.

Предложен модел је евалуиран на конкретном примеру из праксе. Модел и развијено решење су се показали као поуздани, флексибилни и допринели су побољшању перформанси пословних процеса посматраног система.

3.5. Оцена достигнутих способности кандидата за самостални научни рад

Области научног интересовања Сузана Милиновић су електронско пословање и технологије електронског пословања. Кандидаткиња је стекла значајно практично искуство радећи као дипломирани инжењер информатике на месту директора у предузећу „Falc East“. У току израде докторске дисертације, Сузана Милиновић је показала способност да сагледа проблем истраживања са више аспеката и да креативно приступи његовом решавању. Учила је главне недостатке и проблеме постојећих решења и спровела истраживања са циљем да се уочени проблеми превазиђу.

Сузана Милиновић је резултате истраживања из ове докторске дисертације објавила у 7 радова у зборницима радова научних скупова и у научним часописима националног и међународног значаја. Већина објављених радова је из области електронског пословања. Од наведеног, један рад је прихваћен за објављивање у часопису који се налази на SCI листи, са импакт фактором:

D. Barać, V. Ratković-Živanović, M. Labus, S. Milinović, A. Labus, "Fostering partner relationship management in B2B ecosystems of electronic media", Journal of Business and Industrial Marketing, DOI: 10.1108/JBIM-02-2016-0025, ISSN: 0885-8624, IF(2016)=1.371, M23.

На основу наведеног, сматрамо да кандидат Сузана Милиновић поседује потребно знање и искуство за самосталан научни рад.

4. ОСТВАРЕН НАУЧНИ ДОПРИНОС

4.1. Приказ остварених научних доприноса

Научни допринос ове докторске дисертације представља иновативни модел сарадње између пословних партнера у В2В електронском пословању великих предузећа, заснован на савременим технологијама електронског пословања.

Други кључни научни доприноси ове дисертације огледају се у:

- формалном опису пословног модела сарадње између пословних партнера у В2В електронском пословању великих предузећа;
- унапређењу модела за управљање односима са пословним партнерима у великим предузећима применом интернета интелигентних уређаја, мобилних технологија и друштвених мрежа;
- анализи могућности интеграције сервиса за управљање односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању великих предузећа;
- развоју модела координације комуникационих канала у В2В електронском пословању великих предузећа;
- развоју метода за евалуацију развијеног модела.

Истраживања у оквиру ове докторске дисертације резултују и низом стручних доприноса од којих су најважнији:

- анализа примене модела сарадње између партнера у В2В комуникацији у великим предузећима;
- компаративна анализа постојећих решења у области управљања односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа;
- преглед и анализа постојећих сервиса потребних за управљање односима са пословним партнерима у области В2В електронског пословања;
- анализа и идентификација најважнијих проблема у управљању односима са пословним партнерима у В2В електронском пословању предузећа;
- формулисање препорука за унапређење управљања односима са пословним партнерима у В2В пословању великих предузећа;
- примена постојећих и имплементација нових алата и сервиса за достављање информација пословним партнерима.

Са становишта друштвене користи резултати истраживања могу имати вишеструке импликације:

- Модел координације комуникационих канала електронског пословања великих предузећа ће помоћи у ефикаснијој комуникацији између пословних партнера;
- Резултати истраживања ће помоћи да се одреде људски, временски и материјални ресурси који су потребни како би се успешно извео процес имплементације система за управљање односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа;
- Истраживање може помоћи предузећима у Републици Србији да унапреде сарадњу са пословним партнерима.

4.2. Критичка анализа резултата истраживања

Кандидаткиња је у докторској дисертацији разматрала развој модела за управљање односима са пословним партнерима у великим предузећима. Истраживачки рад је заснован на постојећим научним резултатима, са циљем да се развије унапређени модел за управљање односима са пословним партнерима. Анализирана је обимна литература, као и различите методе и технике у области електронског пословања великих предузећа.

Резултат истраживања је нови xRM модел електронског пословања великих предузећа и модел координације комуникационих канала. Модел предложен у овој дисертацији је ефикасан, флексибилан и омогућава интеграцију различитих врста информација и сервиса, може се применити без обзира на област пословања и пружа добре перформансе.

4.3. Верификација научних доприноса

Радови објављени у часопису међународног значаја на *SCI* листи:

1. D. Barać, V. Ratković-Živanović, M. Labus, S. Milinović, A. Labus, "Fostering partner relationship management in B2B ecosystems of electronic media", *Journal of Business and Industrial Marketing*, DOI: 10.1108/JBIM-02-2016-0025, ISSN: 0885-8624, IF(2016)=1.371 (M23), рад прихваћен за објављивање.

Радови у зборницима међународних скупова (M30):

2. S. Milinović, D. Vasiljević, M. Despotović-Zrakić, Stakeholder relationship management in E-business of large enterprises, *Zbornik radova sa XV međunarodnog simpozijuma SymOrg 2016*, 10-13 jun 2016, Zlatibor, ISBN 978-86-7680-326-2, pp.285-296 (M33).
3. Z. Bogdanović, A. Labus, K. Simić, V. Ratković-Živanović, S. Milinović (2015) Harnessing Crowdvoting To Support Students' Creativity, *EDULEARN15 Proceedings, 7th International Conference on Education and New Learning Technologies*, 6-8 July 2015, Barcelona, Spain, pp. 4318-4326, ISBN: 978-84-606-8243-1 (M33).
4. M. Despotović-Zrakić, A. Labus, Z. Bogdanović, M. Labus, S. Milinović, A Virtual Laboratory for Teaching Internet of Things, *Proceedings of the 10th International Conference on Virtual Learning ICVL 2015*, Timisoara, Romania, 31.10.2015, pp. 259-264 (M33).
5. S. Milinović, D. Đokić, A. Labus, Supply chain management in footwear industry, *Zbornik radova sa XIV međunarodnog simpozijuma SymOrg 2014*, pp. 448-454, 6-10. jun 2014, Zlatibor, ISBN 978-86-7680-255-5, (M33).

Радови у часописима националног значаја (M50):

6. A. Labus, M. Milutinović, Đ. Stepanić, M. Stevanović, S. Milinović, Wearable Computing in E-Education, *Journal for Universal Excellence*, vol. 4, no. 1, pp. A39-A51, Faculty of organizational studies in Novo Mesto, Slovenia, 2015 (M50).
7. Z. Bogdanović, M. Despotović-Zrakić, M. Milutinović, M. Anđelić, S. Milinović, Model for Enhanced Data Management, Visualization, and Adaptation in e-learning, *Journal For Management Theory And Practice*, No.69, pp. 5-13, Belgrade 2013, ISSN 1820-0222, doi: 10.7595/management.fon.2013.0030, UDC: 37.018.43:004.738.5 ; 371.3:004 (M51).

5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

Предмет ове дисертације је управљање односима са пословним партнерима у B2B електронском пословању великих предузећа. Основни проблем који се анализира је испитивање могућности коришћења савремених технологија електронског пословања да би се унапредила сарадња са пословним партнерима у великим предузећима. Циљ је да се истражи у којој мери савремене

технологије електронског пословања, као што су сервиси B2B електронског пословања, друштвене мреже, мобилне технологије и технологије интернета интелигентних уређаја могу да допринесу решавању проблема и унапређењу комуникације и сарадње са пословним партнерима. Имајући у виду трендове везане за глобализацију електронског пословања, истраживање је усмерено на велика предузећа која послују у хетерогеним тржишним условима и која имају комплексне пословне процесе. Резултати истраживања из докторске дисертације објављени су у 7 радова, од којих је један прихваћен за објављивање у часопису међународног значаја са импакт фактором, категорије M23.

Рад на овој дисертацији резултовао је и низом стручних доприноса од којих су најважнији: анализа примене модела сарадње између партнера у B2B комуникацији у великим предузећима; компаративна анализа постојећих решења у области управљања односима са пословним партнерима у електронском пословању великих предузећа; преглед и анализа постојећих сервиса потребних за управљање односима са пословним партнерима у области B2B електронског пословања; анализа и идентификација најважнијих проблема у управљању односима са пословним партнерима у B2B електронском пословању предузећа; формулисање препорука за унапређење управљања односима са пословним партнерима у B2B пословању великих предузећа.

Применом резултата из ове дисертације, велика предузећа могу побољшати перформансе пословних процеса, планирати и реализовати пословне процесе на ефикаснији и квалитетнији начин, као и мотивисати запослене да постижу боље резултате и унапредити односе са пословним партнерима.

С обзиром на постигнуте резултате, комплексност, актуелност и мултидисциплинарност обрађене теме, ова дисертација задовољава највише критеријуме и показује способност Сузана Милиновић за научно-истраживачки рад.

На основу наведеног, Комисија предлаже Наставно-научном већу да донесе одлуку о прихватању овог извештаја и заказивању јавне одбране докторске дисертације.

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

1. _____
др Зорица Богдановић, ванр. проф., ментор
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука,
2. _____
др Божидар Раденковић, ред. проф.
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
3. _____
др Радмила Јаничић, ред. проф.
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
4. _____
др Душан Бараћ, ванр. проф.
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
5. _____
др Марко Богатовић, доцент
Универзитет у Београду, Саобраћајни факултет