



Fon Karajan i virtuozi iz komšiluka



Miloš Bošnjak
Direktor, IIB

Da biste istinski uživali u nekoj simfoniji, potrebno je da čujete muziku, a ne orkestar. BPM softver je tu da, poput legendarnog dirigenta Herberta fon Karajana, povežu različite programe i omoguće njihov skladan rad

Preduzeće je složen organizam, a čini ga mnoštvo poslovnih funkcija koje povezuju materijalni, finansijski i informacioni tokovi. Razmenjuju se podaci, koji mogu da budu strukturirani i nestrukturirani. Strukturirane uglavnom obrađuju ERP rešenja, kao i njihove brojne nadgradnje u koje spadaju softveri za rad sa kasama, mobilna prodaja, magacinsko poslovanje i drugo. Nestrukturiranim podacima, koji često podsećaju na „sadržaj ženske tašne“ (izvinjavamo se svim ženama), bave se softveri za upravljanje elektronskom dokumentacijom (DMS). Oni rade tako što sadrža-

jima koje je teško klasifikovati pridružuju neke poznate (metapodatke), pa ih na taj način „dovode u red“ i omogućavaju njihovo lakše pronalaženje.

U svakodnevnom životu različitosti se teško mire. Srećom, u IT svetu postoje alati koji se koriste u ovu svrhu. Zovu ih BPM (*Business Process Management*) programima za kreiranje, modifikaciju i pokretanje poslovnih procedura i utiču na povećanje efikasnosti rada. BPM softveri ujedno su i platforma za povezivanje arhitekture organizacije, modela poslovnih procesa, sistema za upravljanje tokovima posla i informacione infrastrukture. Ako u svakodnevnom radu koristite više poslovnih softvera, integrisani BPM sistem nužan je izbor.

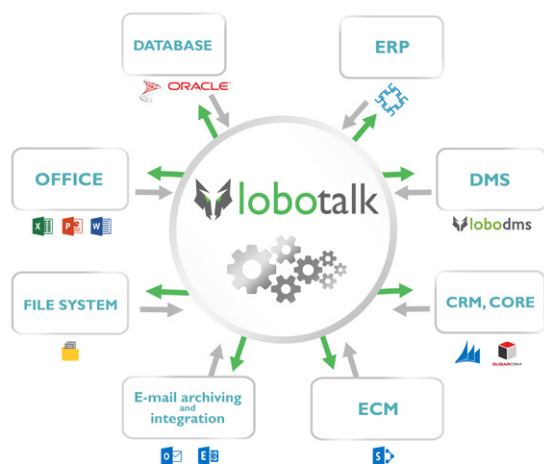
Prilikom povezivanja softvera koji barataju strukturiranim podacima (ERP i njegove nadgradnje) i DMS rešenja koja upravljaju poslovnim dokumentacijom, najvažnije je precizno definisati koji je sistem nadležan za koje podatke. Zatim je važno dodeliti korisnicima uloge, a na osnovu njih prava i zadatke. Kao najviši stepen integracije, BPM sistem ne samo da upućuje korisnika šta da uradi nego mu omogućava da, direktno iz konteksta poslovnog procesa, stvarno to i uradi, bez potrebe za promenom aplikacije u kojoj će se obaviti zadata aktivnost.

UPIS, ERP rešenje kompanije IIB, oduvek omogućava praćenje dokumenata na osnovu njihovih međusobnih veza i statusa, koji ujedno označavaju i fazu poslovnog procesa kome pripadaju. Korisnicima su dodeljena prava i odgovornosti za rad s dokumen-

tima i izmenu statusa; samim tim, jasno je određena njihova uloga u sistemu. Taj princip, uz odgovarajuće izveštavanje, omogućava praćenje i upravljanje tokovima procesa kroz sam UPIS. LoboDMS je rešenje za upravljanje nestrukturiranom dokumentacijom, s kojim je UPIS potpuno integrisan. Izazov se javlja kada je u praćenju jednog procesa potrebno obuhvatiti podatke/dokumente koji se evidentiraju u više softverskih rešenja, gde primarno mislimo na ERP (UPIS) i DMS (Lobo). Takođe, izazov predstavljaju i one aktivnosti koje kao posledicu nemaju zapis, odnosno dokument, koji se smatra prirodnim delom nekog od navedenih rešenja. To mogu da budu razne odluke i obaveštenja, upravljanje univerzalnim tehničkim servisima (fajl sistem, e-mail-ovi, Web servisi, ftp, baze podataka, OCR, regex, elektronski potpis). Iako i ERP i DMS imaju mogućnost upravljanja poslovnim procesima, posmatrano samo iz ugla jednog softverskog rešenja, to ne daje kvalitetno i dovoljno nepristrasno rešenje.

Tema na ovogodišnjem BIZIT-u jeste operativno upravljanje procesom, koji se iz aspekta IS odvija u raznorodnim programima. BPM softveri u tom slučaju imaju ulogu orkestratora. Ulogu BPM rešenja zamislite kao središnji softver koji je samo prenosno i signalno tkivo informacionog sistema, tako da na potpuno nepristrasno način upravlja poslovnim procesima, bez obzira na to da li je reč o ERP, DMS, CRM, SCM ili nekom drugom softveru.

→ ???



Isto mislimo, slično govorimo, ali se ne razumemo



Srđan Đorđević
Vlasnik KS Konsing

Konsultanti i korisnici glavni su pokretači informacionog sistema, a od njihove dobre komunikacije zavisi brzina i kvalitet rešavanja izazova u svakodnevnom radu. Prvi korak na ovom putu jeste jasna komunikacija

Ulazi žena u mesaru i pita: „Gospodine, da li imate svinjsku glavu“? Mesar joj na to odgovara: „Nemam gospođo, to se ja samo tako češljam“! Normalno pitanje, sasvim logičan, ali pogrešan odgovor. Ovakvim situacijama smeju se u vicevima, ali u stvarnosti one se često završe ozbiljnom svađom.

Komunikacija je proces razmene ideja i informacija. Reč vodi poreklo od latinskog glagola *communicare*, što znači: uopštiti, podeliti... Čine je tri glavne dimenzije: cilj, forma i sadržaj. Forma i sadržaj kreiraju se i odašilju od pošiljaoca ka cilju. Cilj može da bude primalac informacije (čovjek), ali i neko preduzeće, poslovni segment, grupa ljudi... Komunikaciju još možemo da posmatramo i kao proces razmene znakova i značenja.

Kako treba?

Kada želimo nešto da pitamo, objasnimo ili da na nešto ukažemo, potrebno je pronaći pravu meru. Predugačko objašnjenje zamorno je slušati, prekratko često nije dovoljno. Uvek treba voditi računa o struci, znanju i iskustvu sagovornika. Previše stručan govor, upotreba skra-



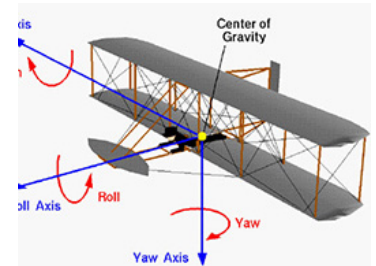
DETE Korisnik koji upotrebljava sistem ove složenosti ima zahteve ili da ga vozite ili da ustane. Konsultant vrlo lako može da mu objasni šta treba da radi, ali i ne mora – može sam jednostavno da upravlja i sistemom i korisnikom. Zahtevnost operacije i profila sagovornika diktiraju način komunikacije

ćenica ili korišćenje stranih, uskospecijalizovanih termina mogu da doprinesu tome da se poruka pogrešno razume, pogotovo što svi korisnici i sagovornici u informacionom sistemu nisu istog zanimanja – ima tu raznih inženjera, knjigovođa, pravnika, farmaceuta, radnika raznih specijalnosti... Ako želite uspešnu komunikaciju, treba da budete spremni da učite, da saznate terminologiju i način rada sagovornika, da razumete njegove probleme i „kako je u njegovim cipelama“.

Da bi komunikacija konsultanata i korisnika IS bila uspešna, ona mora da bude:

- formalna,
- precizna,
- pravovremena,
- istinita i otvorena.

Formalna komunikacija podrazumeva da je korisnik zahtev ili problem prijavio zvaničnim kanalom, na primer na portalu za podršku, eventualno dodati i neku ilustraciju/opis/specifikaciju tog zahteva i što objektivnije označiti hitnost rešavanja. **Preciznost** u komunikaciji podrazumeva izostav-



AVION Ovom korisniku treba malo više detalja da bi uradio ono što želi, ali je lako doznati šta hoće, pa potom i objasniti mu kako da to postigne. U ovladavanju ovakvom mašinom konsultant mora da poseduje ozbiljne veštine



SPEJS Ovaj korisnik mora dobro da se pomuči da vam objasni šta i gde treba nešto da se menja ili doda. Tom prilikom konsultant, da bi mu pružio uslugu, treba da mu dostavi mnoštvo detalja i mora da se pomuči da sazna kako i šta se ovde radi

ljanje suvišnih informacija. U procesu ispunjenja korisničkog zahteva jasno definisanje preduslova, uzroka i stvarnih ciljeva uglavnom se zanemari, a baš su to često glavni uslovi za uspešan završetak ovog procesa.

Pravovremena reakcija obe strane u komunikaciji omogućava bavljenje suštinom.

Istina je jedini zajednički imenilac i uvek je na „dobrom glasu“ u procesu kvalitetne komunikacije. U ovom slučaju, ukoliko smo i otvoreni, pre ćemo doći do željene teme i razumeti, odnosno pronaći rešenje.

→ **????**