

1. UVOD

Da bismo znali šta je *Business Intelligence*, ili *Poslovna inteligencija*, potrebno je prvo definirati pojam kako bi znali na koji način, u kojim slučajevima upotrebljavati termin i šta mislimo kada kažemo *Poslovna inteligencija*.

Poslovna inteligencija kao disciplina osmišljena je sedamdesetih godina dvadesetog stoljeća, a jedna od definicija glasi:

"*Business Intelligence* je korištenje kolektivnog znanja organizacije sa ciljem postizanja konkurentske prednosti".

Međutim, izraz poslovna inteligencija prvi put je formalno upotrijebljen 1996. godine, da označi kategoriju sredstava analize podataka, izvještavanja, postavljanja upita koja korisniku u procesu poslovanja mogu pomoći da iz ogromne količine podataka sintetizuju vrijedne informacije na kojima će zasnivati razumne poslovne odluke. Drugim riječima, poslovna inteligencija predstavlja način pretvaranja podataka u znanje.

Pojam poslovne inteligencije objedinjava metodologije, tehnologije i platforme za skladištenje podataka (Data Warehousing), OLAP procesiranje podataka (Online Analytical Processing) i rudarenje podataka (Data Mining) koje omogućavaju kompanijama kreiranje korisnih upravljačkih informacija iz podataka o poslovanju koji se nalaze disperzirani na različitim transakcijskim sistemima, te dolaze iz različitih internih i eksternih izvora. Ostvaruje se grupom aplikacija oblikovanih tako da organizuju i strukturiraju podatke o transakcijama organizacije na način koji omogućava njihovu analizu potrebnu za podršku poslovnim odlučivanju i razvijanju odgovarajuće poslovne strategije. Poslovna inteligencija je usmjerena na proaktivno prikupljanje, organizovanje i dostavljanje informacija pojedincima ili ciljanim grupama i to automatski, uvijek kada se steknu uslovi za to.

Poslovna inteligencija je krovni naziv za skup metoda, alata i aplikacija koje omogućavaju prikupljanje, analizu, distribuciju i djelovanje na osnovu poslovnih informacija, sa ciljem donošenja boljih poslovnih odluka. Danas se kompanije vode na osnovu znanja: o konkurenciji, korisnicima, dobavljačima, procesima. Poslovna inteligencija je proizvodnja znanja koje je osnova za donošenje poslovnih odluka.

Tehnički gledano, poslovna inteligencija je informatički sklop. U njega podaci dolaze iz kompanije, ali i iz okoline. Izvori podataka su heterogeni, a prikaz podataka agregatan. Poslovna inteligencija nam služi za aktivno upravljanje poslovnim rezultatom. Sistem poslovne inteligencije je izvorno bio namijenjen *decision maker*-ima, odnosno ljudima koji donose poslovne odluke. U savremenim kompanijama odluke donose svi. Ne moraju svi odlučivati, ali mogu svi predlagati.

Tehnička superiornost ovakvih sistema je: brzina pristupa, laka prilagodljivost korisniku („*ad-hoc* izvještaja“), laka čitljivost izvještaja, uvjeravanje „da je to prava stvar“, i oni ne mogu biti protivteža otporu menadžmenta, jer je menadžment „potrošač robe“ koju ti sistemi proizvode, odnosno, menadžment je konzument informacija za donošenje strateških i taktičkih odluka. Laka dostupnost informacija i (sa)znanja o korisnicima, dobavljačima, procesima i njihovim međusobnim odnosima glavna je karakteristika poslovne inteligencije.

Sistem poslovne inteligencije ne postoji kao gotov proizvod, postoje proizvođači koji nude tehnološke platforme i znanja za implementaciju. Nema rješenja sa police. Razlog tome jeste činjenica da modeli odlučivanja jesu slični, ali strategija, segmentacija tržišta i proizvoda odnosno usluga, procesi i veze među njima su različite. Heterogeni su takođe izvori podataka koji „hrane“ ove sisteme. Uvođenje sistema poslovne inteligencije je projekat koji nema kraja. Kako konkurencija postaje agresivnija, okolina nestabilnija i budućnost neizvjesnija, zahtjevi pred sistemima analize i prognoze postaju složeniji. Poslovna inteligencija je u funkciji planiranja (budgeting), tj. kratkoročnih poslovnih odluka, ali i u funkciji strategije.

Sistem poslovne inteligencije je takav sistem koji čuva informacije i znanje o konkurenciji, korisnicima, dobavljačima, procesima i vezama među procesima i omogućava poslovno pregovaranje, argumentovani nastup prema korisnicima.

Omogućava kvalitetno operativno planiranje, praćenje ponašanja konkurencije, korisnika, dobavljača, posmatranje pojedinih tržišnih segmenata i predviđanje budućih pojava. Sistem poslovne inteligencije omogućava bolje razumijevanje vlastitih korisnika i onoga što ih tjera na takvo ponašanje.

1.1. Izvori podataka i metode prikupljanja

Za izradu ovog specijalističkog rada korišteni su razni izvori, odnosno literatura, kako printana, tako i elektronska, kako bi se što bolje napisalo i objasnilo šta je poslovna inteligencija, kao i rudarenje podataka (engl. Data Mining), dio vezan za to područje.

1.2. Sadržaj i struktura rada

Osnovni cilj ovog rada je istražiti pojam i koncept poslovne inteligencije, odnosno onoga što ona predstavlja, te ukazati na značaj upotrebe sistema poslovne inteligencije za uspješan rad savremenih kompanija. Na početku rad polazi od samog temelja, a to je definicija poslovne inteligencije, komponente sistema, trajanje uvođenja sistema poslovne inteligencije, koliko BI poslovna inteligencija košta i gdje se kupuje, kome treba sistem poslovne inteligencije, osnovni razlozi za uvođenje sistema poslovne inteligencije, te primjena poslovne inteligencije. Drugi dio rada je posvećen rudarenju (otkrivanju) podataka (engl. DATA MINING), te će predstaviti osnovne tipove rudarenja podataka, osnovne tehnologije, metode i primjenerudarenja podataka. Treći dio rada će dati prikaz primjene rudarenja podataka.