

1. UVOD

„Institucije se suočavaju sa povećanom međusobnom konkurencijomali i od strane ne-tradicionalnih novih učesnika – one banke koje nisu u stanju da se blagovremeno adaptiraju biće ugrožene.“¹

Početkom 21.stoljeća, najveće banke u industrijskom svijetu postale su složene finansijske organizacije koje nude široku paletu usluga. Podržane najnovijom tehnologijom, banke rade na identifikovanju poslovnih potreba, razvoju i prilagođavanju usluga, provode inovativne strategije i nastoje da prošire tržište. Uz daljnju globalizaciju, konsolidaciju, deregulaciju i raznolikost u finansijskoj industriji, bankarski sektor postaje sve složeniji.

U bankarstvu se posljednjih nekoliko decenija javljajunovi trendovi. Moderna bankarska industrija je donijela veću poslovnu diversifikaciju. Neke banke u industrijalizovanom svijetu ulaze u investicije, osiguranja vrjednosnih papira, upravljanje portfeljem i u osiguravajuće poslove. Neprekidno je prisutan trend stvaranja novih bankarskih proizvoda i usluga na šta tjeraju zahtjevi i želje potrošača, ali i oštra konkurencija. Danas imamo prilično dobro razvijen bankarski sistem, s različitim klasama banaka – u javnom sektoru banaka, stranih banaka, privatnog sektora banaka – i stare i nove generacije. Tokom proteklih decenija ogromne promjene su se dogodile u bankarskoj industriji. Banke su proširile svoje tradicionalne funkcije, te uvode nove inovacije, poboljšanja i izlaze sa novim vrstama usluga na tržište kako bi snabdjeli potrebe svojih klijenata.

Glavni izazovi s kojima se suočavaju banke danas je kako se nositi s konkurentskim snagama i kako ojačati svoj bilans. Drugi veliki izazov u bankarskoj industriji je kako smanjiti visok trošak obavljanja transakcija. Informaciona tehnologija igra važnu ulogu u bankarskom sektoru, jer osigurava ne samo nesmetan prolaz povezanih transakcija preko električnih medija, nego takođe olakšava složene finansijske inovacije proizvoda i razvoj novih proizvoda.

Pod pritiskom takvog tempa razvoja, i WWW grupacija se odlučila na dugoročan plan poboljšanja svoga poslovanja kroz implementaciju novog savremenog bankarskog softvera.

„Bilo da pomaže bolje razumijevanju profitabilnosti klijenta, omogućuje snabdijevanje produktima na inovativan način ili upravlja podacima u zahtjevima koji su rezultat nove regulative, tehnologija se pojavljuje kao glavni faktor koji omogućuje ali i stvara razlike u sljedećih nekoliko godina.“²

1.1. Predmet i problem istraživanja

Kada postoji neusklađenost između realnih i očekivanih događaja, neophodne su promjene. Ako govorimo konkretno o uspješnom poslovanju banke, što je i predmet ovog istraživanja, polazi se od činjenice da uspješna banka treba da ide u korak sa savremenim poslovanjem i treba da prati svjetske trendove, što zahtijeva od ljudi u tim kompanijama da budu fleksibilni i skloni promjenama. U predmetu ovog rada fokusiraćemo se na implementaciju novog bankarskog softvera kao odgovor na konkurenciju i trenutne svjetske trendove.

¹„Ernst & Young“, Making the right moves Global banking outlook 2012-13, str.4

²„Ernst & Young“, Making the right moves Global banking outlook 2012-13, str.6

Problem ovog istraživanja se odnosi na to da banka koja nije u stanju da obavlja poslovanje na najbrži i najefikasniji mogući način neće biti u stanju izdržati konkurenciju i opstati na tržištu. Da bi se omogućio opstanak banke, neophodno je uvesti određene promjene.

1.2. Svrha, cilj i značaj istraživanja

Svrha istraživanja je u tome da se pronađu načini poboljšanja bankarskog poslovanja, izađe u susret zahtjevima klijenata te izdrži oštra konkurencija na tržištu.

Cilj implementacije novog bankarskog softvera jeste da unaprijedi trenutno poslovanje banke, zadrži klijente, pridobije nove, da poboljša strukturu novih proizvoda i smanji skupe troškove održavanja.

Značaj uvođenja novog softvera je dugoročno ulaganje u strukturu poslovanja banke jer uvođenjem fleksibilnog bankarskog sistema koji je korisniku jednostavan za korišćenje (user-friendly) donosi poboljšanje na duge staze i uštedu troškova održavanja. Na taj način poslovanje banke će biti uspješnije, dok će nastajanje operativnog rizika biti znatno slabije.

1.3. Hipoteza istraživanja

Hipoteza istraživanja se odnosi na to da u uslovima današnjeg poslovanja banke, ključnu ulogu igra odabir odgovarajućeg modernog softverskog rješenja koji će biti u stanju podržati sve veće zahtjeve tržišta. Takođe je bitno da se odabirom centralizovanog bankarskog sistema smanje troškovi održavanja i smanji operativni rizik, te poboljšaju proizvodi i brzina njihovog prodiranja na tržište.

Shodno tome, glavna hipoteza ovog rada glasi:

- Primjena adekvatnog softverskog rješenja u banci je uslov za opstanak i borbu sa sve oštrijom konkurencijom na globalnom tržištu.

1.4. Metode istraživanja

U izradi rada su korištene metode čijom primjenom je omogućeno validno ostvarenje naučnog i društvenog cilja istraživanja.

Istraživana su naučno-teorijska saznanja, savremena poslovna praksa i relevantna literatura korištenjem osnovnih sintetičkih i analitičkih metoda.

1.5. Struktura rada

Rad se sastoji iz devet dijelova koji su vezani za odabir bankarskog core sistema u banci i njegovom implementacijom.

Prvi dio rada je uvodni dio koji se sastoji iz uvodnih pojmova u vezi sa poboljšanjem poslovanja banke uvođenjem adekvatnog softverskog rješenja, predmeta i problema istraživanja, kao i svrhe, cilja i značaja istraživanja. Zatim su navedene glavna i pomoćne hipoteze istraživanja i metode koje su korištene u istraživanju.

U drugom dijelu je prikazan odabir bankarskog core sistema, te iniciranje projekta u članicama WWW grupacije.

Treći dio prikazuje životni ciklus implementacije softvera, koji obuhvata šest faza: analiza, dizajn, razvoj, testiranje, isporuka, održavanje. Detaljno je opisana svaka od navedenih faza. Ovaj dio se konkretno bavi prikupljanjem korisničkih zahtjeva kroz korisničke priče i metodologiju slučajeva korištenja (Use Case Methodology), kao i planiranje razvoja softvera.

U četvrtom dijelu opisan je dizajn – projektovanje sistema, kao i proces odobravanja detaljno opisanih funkcionalnih specifikacija od strane banke.

Peti dio obuhvata implementaciju i razvoj softvera. Detaljno je opisan tok razvoja od planiranja isporuka, do razvoja kratkih isporuka. Opisana je i metafora sistema, stalno refaktorisanje, te objašnjena potreba da klijent bude prisutan na licu mjesta.

U šestom dijelu opisano je testiranje programa sa svim neophodnim koracima. To je jedan veliki dio projekta kome treba posvetiti posebnu pažnju prilikom implementacije novog informacionog rješenja, jer je neophodno dobro istestirati sve funkcionalnosti prije puštanja u produkciju. Dat je prikaz jediničnih testova, te slučajeva testiranja, i razjašnjeno je zašto je neophodno pisati jedinične testove prije implementacije funkcionalnosti. Takođe je data organizacija testiranja, opisani su testovi prihvaćenosti od strane korisnika, te automatizovani princip testiranja softvera putem automatizovanih alata za testiranje pomoću kojih se može simulirati ogroman broj transakcija i opteretiti sistem da bi se provjerilo kako radi pod pritiskom.

Sedmi dio odnosi se na isporuku i održavanje softverskog sistema kada je sistem već implementiran. Nakon implementacija neophodno je adekvatno održavanje softverskog sistema kako bi se spriječile moguće greške a postojeće ispravljale. Takođe, sa implementacijom ne znači da je stao cijeli proces, naprotiv, klijent će tek u živom radu primijetiti neke nedostatke ili greške i ustanovljenom procedurom će takve greške prijavljivati, koje će se dalje procjenjivati i ispravljati, ili će se implementirati neka nova sitnija poboljšanja. Takođe, uz održavanje softverskog sistema neophodna je i kvalitetna obuka korisnika.

Osmi dio se odnosi na unapređenje bankarskog poslovanja kroz primjenu adekvatnog softvera, gdje su opisane prednosti i mane softvera, i istaknuta poboljšanja.

U sedmom dijelu je prikazan zaključak o svim navedenim dijelovima rada o implementaciji novog informacionog rješenja u bankama članicama WWW grupacije.

Na kraju rada se nalazi literatura, te pomoćna literatura korištena sa interneta, kao i spisak slika, grafikona i tabela koje su prikazani u radu.