

## **PREDGOVOR**

Informatizacija bilo kojeg poslovnog procesa predstavlja veliki projektni zadatak. Stvaranje i preuređivanje modela informacionog sistema budućeg poslovnog procesa na osnovu postojeće strukture ili prevaziđenih, zastarjelih procedura, čini još veći posao. Danas se više radi na preuređivanju informacionih sistema nego na poslovnim projekatima koje treba pokrenuti iz početka. Tu se radi o menadžmentu koji na postojeće stanje želi da uvede savremeni informacioni sistem, te da na osnovu njega ima informacioni uvid u stanje poslovnog procesa. U ovakvom poslovnom procesu prate se i ažuriraju stanja, te kao takva imaju trenutni uvid u svakom procesu i kod svakog pretraživanja.

Jedan dio istraživanja se upravo odnosi na postojeće stanje u bankarstvu koje se mijenja iz časa u čas, gdje se strogo kontrolišu protoci informacija i polako uvode preuređeni informacioni programi te stižu nova potrebna iskustva bržeg i kvalitetnijeg pružanje usluga korisnicima. Pitanje osnovnih sredstava je aktuelno, a postavlja se još uvijek pitanje usavršavanja informacionog sistema i početka puštanja novih usluga. Postoje banke koje su već počele da unaprijeđuju svoje poslovne procese i da uvode nove usluge, ali se još uvijek govori o pilot projektima koji vremenom moraju mijenjati dijelove strukture, a to su standardizovana aplikativna rješenja i uvedene zajedničke norme. Oni koji se budu lakše prilagodili nametnutim sistemskim rješenjima će brže i profunkcionisati. Kako god, određena mjerenja u performantnosti se ne mogu prikupiti kao sistemski rješenja ali se mogu naslutiti kao dijelovi koji stvarno zadovoljavaju buduće projekte. Već se uočavaju dobici na svim poljima u regiji, ali i od eksperata koji imaju veliko iskustvo u ovakvim poslovnim procesima. Malo je sagovornika na ovu temu samim tim što je neujednačeno iskustvo i pojedinačna nelagoda kod uvođenja nečega „novog“. Neki su stručnjaci skeptici oko uvođenja računarskih informatičkih kontrola samo zbog trenutnog izdvajanja velikih sredstava, dok drugi jedva čekaju bilo koja olakšanja u poslu samo da se prevaziđe proceduralna neizvjesnost.

Prikupljanje i obrada podataka i informacija u poslovnim procesima u bankarstvu je ključni segment u strategiji i operativnom radu banaka, kontroli učinka, potrošnji i amortizaciji materijala i sredstava, te pravljenju i uvođenju novih usluga koje koordiniraju sa normama u okruženju. Savremeni informacioni sistemi pružaju podatke koji sa sobom nose niz struktura za donošenje generalnih odluka menadžmenta i političkih struktura oko dodjele sredstava i načina poslovanja, evidencije gdje je sve jasno, svaki naglašeni potez je indikator nečega dobrog i onoga što treba eliminisati. To je najjednostavnije upravljanje informacijama koje donosi dugoročnu korist i uštede na svim poljima u poslovnim procesima kod poslovnih banaka. Ove parametre će najbolje osjetiti zaposleni, menadžeri a ponajprije korisnici usluga, klijenti zbog kojih se sve ovo i radi.

Na osnovu prisustovanja u raznim organizacijama i različitim prezentacijama, ličnog sam mišljenja da uvođenje savremenih informacionih sistema vrijedi truda svakog uloženog novčića, svakog uloženog napora jer čini jednostavnost u poslovnom