



**VODIČ ZA **DIGITALIZACIJU**  
UPRAVLJANJA PROCESIMA  
I DOKUMENTIMA  
U PRIVATNOM SEKTORU**

## SADRŽAJ

<u>Uvod</u> .....	<u>3</u>
<u>Trenutno stanje i izazovi digitalizacije u javnoj upravi</u> .....	<u>9</u>
<u>Digitalizacija upravljanja predmetima: koraci i metodologija</u> .....	<u>18</u>
<u>Korak 1 - Analiza postojećeg stanja</u> .....	<u>21</u>
<u>Korak 2 - Definisane ciljeva organizacije</u> .....	<u>25</u>
<u>Korak 3 - Osiguranje podrške rukovodstva i zaposlenih</u> .....	<u>29</u>
<u>Korak 4 - Analiza tehničkih i organizacionih resursa</u> .....	<u>34</u>
<u>Korak 5 - Pronalaženje adekvatnog partnera za implementaciju</u> .....	<u>38</u>
<u>Korak 6 - Pripreme za implementaciju rješenja</u> .....	<u>43</u>
<u>Korak 7 - Postepena implementacija i testiranje</u> .....	<u>47</u>
<u>Korak 8 - Obuka zaposlenih i testiranje</u> .....	<u>51</u>
<u>Korak 9 - Kontinuirano praćenje i optimizacija</u> .....	<u>55</u>
<u>Studija slučaja: KappaStar</u> .....	<u>59</u>
<u>Zaključak i preporuke</u> .....	<u>65</u>

# UVOD

Digitalizacija poslovnih procesa u korporativnom sektoru donosi niz prednosti koje omogućavaju kompanijama brži, efikasniji i sigurniji rad, smanjuju administrativno opterećenje i optimizuju interne operacije. Dok su mnoge firme već digitalizovale ključne poslovne funkcije poput finansija i računovodstva kroz ERP sisteme, procesi koji uključuju više aktera, odobravanja i rukovanje dokumentima često ostaju u manuelnoj formi.

Sistem za upravljanje poslovnim procesima omogućava automatizaciju i optimizaciju tokova rada, čime se povećava efikasnost kompanije, smanjuju operativni troškovi i eliminišu potencijalne greške koje proizlaze iz ručne obrade podataka.

## Zašto je digitalizacija važna za privatni sektor?

Privatne kompanije sve više prepoznaju potrebu za digitalizacijom, ali dok su finansijski i prodajni segmenti često već pokriveni ERP i CRM sistemima, administrativni i operativni procesi često ostaju nepovezani i fragmentirani. Digitalizacija poslovnih procesa je ključna jer omogućava:

- **Brži i efikasniji rad** – Automatizacija ključnih zadataka smanjuje vrijeme potrebno za obradu dokumenata, odobrenja i donošenje odluka.
- **Transparentnost i sljedivost** – Svaki proces može se pratiti u realnom vremenu, čime se osigurava bolji nadzor i smanjuju operativni rizici.
- **Smanjenje administrativnog opterećenja** – Eliminacija nepotrebnog ručnog unosa podataka i komunikacije putem emaila olakšava rad zaposlenima.
- **Fleksibilnost i prilagođavanje poslovnim potrebama** – Digitalni sistemi se mogu prilagoditi internim procedurama kompanije, bez potrebe za radikalnim promjenama načina rada.
- **Standardizacija poslovnih procesa** – Omogućava jedinstvene procedure unutar kompanije, što je posebno važno za holding strukture i organizacije sa više pravnih lica, gdje se procesi trebaju uskladiti radi lakše koordinacije i boljeg upravljanja.

## Šta donosi digitalizacija poslovnih procesa?

Bez obzira na veličinu kompanije ili industriju, digitalizacija poslovnih procesa donosi operativne i strateške prednosti:

- **Centralizovano upravljanje dokumentima i podacima kroz procese** – Dokumenti i podaci vezani za proces više nisu rasuti po emailovima, folderima ili u papirnim arhivama.
- **Povezivanje poslovnih funkcija** – Digitalni procesi omogućavaju bolju komunikaciju između odjela, eliminaciju dupliranja zadataka i povećanje produktivnosti.
- **Efikasniji procesi odobravanja** – Umjesto ručne provjere i nejasnih tokova odobrenja, digitalni sistem omogućava jasno definisane procedure i automatska obavještenja.
- **Poboljšano donošenje odluka** – Uvid u podatke u realnom vremenu omogućava brže i informisanije odluke na svim nivoima upravljanja.
- **Kontinuirano unapređenje procesa zasnovano na realnim podacima** – Digitalizovani procesi omogućavaju praćenje ključnih pokazatelja i analizu podataka o izvršenju zadataka, što omogućava otkrivanje uskih grla, identifikaciju nepotrebnih koraka i optimizaciju procesa na osnovu stvarnih performansi, a ne subjektivnih procjena.
- **Smanjenje troškova** – Manje administrativnog opterećenja znači manje izgubljenog vremena i resursa, što direktno doprinosi uštedama.

Kompanije često započinju digitalizaciju sa jednim ključnim procesom, kao što su obrada ulaznih faktura, upravljanje ugovorima ili HR zahtjevi, a zatim proširuju sistem na druge procese kada prepoznaju prednosti digitalizacije.

## Ključni izazovi bez digitalizacije

Kompanije koje i dalje koriste manuelne procese često se suočavaju sa nizom problema koji usporavaju rad i otežavaju kontrolu poslovanja.

Neki od najčešćih izazova uključuju:

- **Fragmentirani procesi i nepovezani alati** – Iako kompanije koriste ERP sisteme i digitalne alate, mnogi administrativni procesi i dalje funkcionišu kroz email komunikaciju, ručne evidencije i fizičke dokumente.
- **Nepotrebna administracija i dupliranje posla** – Proces koji se odvijaju ručno često uključuju kopije dokumenata na više mjesta i višestruke provjere, što usporava rad i povećava mogućnost grešaka.
- **Nedostatak transparentnosti i kontrole** – Bez centralnog sistema, kompanije nemaju jasan uvid u status poslovnih procesa, što otežava donošenje odluka i smanjuje efikasnost rada.
- **Kašnjenja u obradi dokumenata** – Fature, ugovori i zahtjevi za odobrenja prolaze kroz više ruku i više emailova, što dovodi do kašnjenja i neefikasnosti.
- **Teško praćenje poslovnih obaveza i rokova** – Bez automatizovanih podsjetnika i kontrolnih tačaka, lako se može dogoditi da važne poslovne obaveze budu propuštene ili odgođene.
- **Nedostatak standardizacije procesa kroz organizaciju** – U kompanijama sa više sektora, odjela ili pravnih lica, procesi se često odvijaju različito unutar različitih timova, što dovodi do nesinhronizovanih podataka, nejasnih odgovornosti i povećane administracije.

Digitalizacija omogućava kompanijama da smanje administrativne prepreke, ubrzaju interne procese i osiguraju bolje poslovno upravljanje.

## Regulativa i digitalizacija u privatnom sektoru

Za razliku od javnog sektora, gdje su procesi često zakonski propisani, privatne kompanije imaju veću slobodu u definisanju svojih poslovnih procedura. Međutim, određeni segmenti poslovanja moraju biti usklađeni sa regulatornim zahtjevima, kao što su:

- **Obrada ulaznih faktura** – Zakonska obaveza evidentiranja faktura i povezivanja sa knjigovodstvom.
- **HR procesi (zahtjevi za odsustvo, službena putovanja)** – Obavezna evidencija odsustva uposlenika i ostala prava.
- **Upravljanje ugovorima** – Kontrola ugovornih obaveza i usklađenost sa pravnim normama.
- **Upravljanje dolaznom poštom** – Upravljanje dolaznim i odlaznim dopisima je također regulisano pojedinim propisima.
- **Ostali procesi** – Svi procesi koji uključuju kretanje informacija i dokumenata kroz organizaciju, na strukturiran i predefinisani način.

Iako digitalizacija u privatnom sektoru nije formalna obaveza, omogućava lakše ispunjavanje regulatornih zahtjeva, smanjuje administrativno opterećenje i osigurava bolju kontrolu nad poslovnim procesima.

### Kome je vodič namijenjen?

- **Menadžmentu kompanija** – za donošenje strateških odluka o optimizaciji poslovanja i efikasnijem upravljanju procesima.
- **Procesnim menadžerima** – zaduženim za uspostavljanje i upravljanje poslovnim procesima unutar kompanije.
- **Operativnim timovima** – koji su direktno uključeni u obradu faktura, ugovora, narudžbi i drugih poslovnih procesa.
- **IT sektoru** – koji je zadužen za implementaciju sistema i integraciju digitalnih sistema sa postojećim alatima.
- **Finansijskim i administrativnim odjelima** – koji se suočavaju sa izazovima u upravljanju poslovnom dokumentacijom i optimizacijom procesa odobravanja.

**!** **VAŽNO:** Praćenje ovog vodiča ne mora biti strogo linearno niti je svaka njegova smjernica obavezna za uspješnu implementaciju. Digitalizacija je kompleksan proces, a realnost je da kompanije imaju različite resurse, nivoe digitalne spremnosti i organizacione specifičnosti. Zato ovaj vodič treba posmatrati kao listu ključnih segmenata koja treba razmotriti, a ne kao obavezni skup pravila koja se moraju pratiti bez izuzetka. Cilj nije stvaranje dodatnog administrativnog opterećenja, već pružanje smjernica koje mogu pomoći da digitalizacija bude efikasna i prilagođena stvarnim potrebama kompanije. U nekim fazama, moguće je da institucije neće moći doći do svih informacija ili pratiti sve smjernice u potpunosti, ali je ključno da imaju svijest o ključnim aspektima implementacije, kako bi izbjegle najčešće greške i proaktivno adresirale izazove koji se mogu pojaviti tokom procesa digitalizacije.