



# Uloga poslovne inteligencije u inženjerstvu poslovanja

KATARINA ĆURKO  
MLADEN VARGA  
VESNA BOSILJ VUKŠIĆ

*Katedra za informatiku  
Ekonomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu*



# Sadržaj

- Poslovna inteligencija
- Inženjerstvo poslovanja: povijest i trendovi
- Poslovna inteligencija kao potpora inženjerstvu poslovanja
- Zaključak

# Poslovna inteligencija

- sposobnost organizacije da razumije i koristi informacije i znanje za poboljšanje performansi poslovanja
- cilj – naći odgovore na poslovna pitanja što vodi boljim odlukama
- rapidno se razvija i unapređuje – daje odgovore na sve složenija poslovna pitanja

# Poslovna inteligencija

- potrebni kvalitetni i integrirani podaci (Skladište podataka)
- kvalitetni podaci nisu dovoljni – informacije i znanje
- tehnike i alati za ekstrakciju korisnih informacija i znanja
- tehnike otkrivanja znanja: analitičke obrade (engl. OLAP) i dubinska analiza podataka



# Poslovna inteligencija

**Skladište podataka**

**+**

**Tehnike otkrivanja znanja**

**=**

**Poslovna inteligencija**

# Inženjerstvo poslovanja: povijest i trendovi

- 1990 – prvi val reinženjeringa
  - Reinženjering poslovnih procesa (engl. business process reengineering - BPR)
  - Kontinuirano unapređenje procesa (engl. continuous process improvement – CPI)
  - Renoviranje poslovanja (engl. business renovation – BR)
  
- 1996 - drugi val reinženjeringa
  - Redizajn poslovne mreže (engl. business network redesign)
  - Inženjerstvo poslovanja (engl. business engineering)

# Prvi val BPR (1990)

- Reinženjering poslovnih procesa
  - pristup unapređenju performansi poslovanja
  - novi načini poslovanja
  - radikalne promjene internih procesa
- Kontinuirano unapređenje procesa
  - Industrijsko inženjerstvo,
  - Sistemska analiza i dizajn,
  - Socio-tehnički dizajn
  - Upravljanje kvalitetom (TQM)
- Renoviranje poslovanja – kritika BPR-a
  - redizajn “mission-critical” proizvoda, procesa i usluga
  - uključuje organ. strukturu, ljude i IT

# Drugi val BPR (1996)

- Redizajn poslovne mreže
  - web-orijentirani poslovni procesi
  - redizajn unutar i među organizacijskih procesa (poboljšanje odnosa s poslovnim partnerima)
  - izmjena i upravljanje informacijama i znanjem o novim među organizacijskim procesima
- Poslovno inženjerstvo
  - BPR i IT strateška infrastruktura
  - radikalno, procesno-orijentirano rješenje +CIT



# Poslovna inteligencija kao potpora inženjerstvu poslovanja

- definiranje strategije poslovanja,
- aktivnosti promjena poslovnih procesa,
- upravljanje poslovnim procesima,
- promjena procesa odlučivanja, i
- promjena poslovnog informacijskog ustava

# BI i strategija poslovanja

- razumijevanje situacije u kompaniji i njenoj okolini – zahtjeva informacije i znanje
- mnoštvo podatak iz različitih izvora
- konzistentni i integrirani podaci – ekstrakcijom, čišćenjem i transformacijom (DW) + OLAP + DM – **informacije i znanje (sadržajem i oblikom primjerene korisniku i dostupne na vrijeme)**
- Povrat investicije u sustav poslovne inteligencije:
  - porast lojalnosti poslovnih partnera,
  - osvajanje novih kupaca, korisnika
  - porast tržišne vrijednosti kompanije

# BI i promjena poslovnih procesa

- aktivnosti promjena poslovnih procesa:
  - prepoznavanje i odabir procesa za promjenu,
  - analiza strukture i toka poslovnih procesa,
  - implementacija promijenjenih procesa
- brz i jednostavan pristup selektiranim informacijama u odgovarajućem obliku
- prilagodba IS promjenama i novim potrebama za informacijama i znanjem koje proizlaze iz organizacijskih promjena
- pokretač promjena poslovnih procesa

# BI i upravljanje poslovnim procesima

- restrukturira i racionalizira operativno poslovanje
- povećava efikasnost upravljanja procesom i smanjuje operativne troškove
- optimizira upravljanje novcem
- preporučuje način akcije u slučaju ne plaćanja (čekati, slati opomenu ili pokrenuti prinudnu naplatu ovrhu)

# Procesna inteligencija

- integracija BI i sustava upravljanja poslovnim procesima (engl. Business Process Management System - BPMS)
- BPMS – sprema mnoge tipove događaja u tzv. “process logove”
- čisti i agregira procesne logove
- analizira s BI (ekstrahira znanje):
  - objašnjenje zašto se dogodilo
  - predviđa probleme u izvršenju procesa

# BI i promjena procesa odlučivanja

- način da se proces odlučivanja učini efikasnijim
- skraćuje proces donošenja odluka (brži pristup informacijama i znanju)
- smanjuje broj razina upravljanja (strateška i operativna)
- unapređuje upravljanje informacijskim obogaćivanjem poslovnih procesa
- obogaćuje sudionike informacijama potrebnim za donošenje odluka u postupku promjena

# BI i promjena poslovnog informacijskog sustava

- IS- transakcijski sustav i sustava potpore odlučivanju (BI)
- transakcijski sustav: manji, razumljiviji, jednostavan za nadgledanje, analizu, kontrolu i redizajn
- BI sustav izolira procese za generiranje informacija i znanja – drugačija priroda
- BI sustav generira znanje bez da opterećuje transakcijski sustav
- IS prikladan za nadziranje, analizu i promjenu – “čišći”, sistematičniji i razumljiviji

# Zaključak

- BI sustav podupire poslovne promjene i strateško odlučivanje ostvarujući:
  - rast efikasnosti poslovanja i upravljanja
  - unapređenje odnosa s poslovnim partnerima
  - bržu reakciju na promjene u okruženju
- BI – podupire i unapređuje inženjerstvo poslovanja – veća konkurentska prednost





# HVALA NA PAŽNJI!

Pitanja???