



softconsulting

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.¹

Poslovna inteligencija i podrška finansijskom odlučivanju

„Ništa nije teže, stoga ni vrijednije, od sposobnosti odlučivanja.“

- Napoleon Bonaparte

Poslovno odlučivanje, u suvremenim poslovnim uvjetima, sve je kompleksnije. Ukoliko se, u poslovnoj organizaciji, vrši delegiranje procesa poslovnog odlučivanja na niže nivoe, potrebno je prvo, u cijelosti, ovladati procesom prikupljanja i obrade informacija u poslovnoj organizaciji, a zatim izvršiti delegiranje ovlaštenja za [finansijsko odlučivanje](#). Na žalost, nisu svi pojedinci podjednako sposobni i spremni donositi finansijske odluke. Na koji način će poslovna organizacija [pristupiti procesu donošenja finansijskih odluka](#) i delegiranju ovlasti finansijskog odlučivanja na niže nivoe npr. „na povjerenje“ ili izgradnjom sustava poslovne inteligencije, zavisi prvenstveno od nivoa znanja i vještina strateškog menadžmenta za poduzimanje potrebne digitalne transformacije cjelokupnog poslovanja i finansijskog odlučivanja u preduzeću.

Poslovna inteligencija (eng. *Business Intelligence, BI*)² je proces prikupljanja podataka i informacija, nakon čega ti podaci i informacije prolaze odgovaraju analitičku obradu da bi postale znanje. Usmjerenje na informacije koje temeljem kojih se mogu anticipirati budući trendovi, predvidjeti tržišna kretanja, događaji, akcije. Korisnicima nudi personalizirane informacije, znači informacije koje su skrojene baš za njega. Cilj je dobiti informacije pravovremeno, a u skladu s tim ciljem spominje se i proaktivnost sustava poslovne inteligencije, koji ne čekaju upit korisnika, već mu dostavljaju informacije. Sve to vrlo pozitivno utječe na brzinu donošenja odluka, a da se pri tom nije izgubila kvaliteta donesene odluke.



Finansijsko odlučivanje može biti jednostavno, ukoliko je unutar poslovne organizacije kreiran odgovarajući sistem. Ukoliko to nije slučaj, finansijsko odlučivanje može biti veoma neizvjestan proces. U kojoj mjeri će strateški menadžment dozvoliti da neizvjesnost finansijskog odlučivanja preraste u izvjestan finansijski rizik, npr. neostvarenje projektovanih prodajnih vrijednosti i druge finansijske parametre ocjene uspješnosti poslovanja preduzeća, zavisi od stepena rizika koji je donosilac odluke spreman da prihvati. Veći stepen prihvatanja rizika istovremeno može značiti i ostvarenje većih dobitaka/gubitaka iz osnova (ne)adekvatnog upravljanja finansijskim informacijama u preduzeću.

1 SoftConsulting s.p. Tuzla, Trg slobode 16 (BIT Centar), 750000 Tuzla, e-mail: lejla.softic@savjetnik.ba

Izvor za slike: <http://www.datapine.com/blog/business-intelligence-for-small-business/> i

<http://www.depts.ttu.edu/rawlsbusiness/about/isqs/caabi.php>

2 Izvor: <http://www.skladistenje.com/competitive-intelligence-vs-business-intelligence-vs-industry-espionage/>



Kako bi izbjegli neopravdane i nepotrebne [finansijske rizike](#) nastale uslijed neadekvatnog upravljanja (finansijskim) informacijama u preduzeću, strateški menadžeri trebaju postati svjesni činjenice da nisu svemogući i sveznajući odnosno da je potrebno vlastite mentalne procese osloboditi na način da se sve ili većina finansijskih informacija, kao i proces odlučivanja, „prepuštaju“ informacijskom tj. [BI sustavu](#).

Tek kada su svi ili većina finansijskih informacija pohranjeni u odgovarajući informacijski sustav moguće je obezbjediti sustavno donošenje finansijskih odluka i izvršiti delegiranje ovlaštenja za finansijsko odlučivanje. Napredni BI sustavi koji koriste tzv. alate umjetne inteligencije³ toliko su „kreativni“ da se model finansijskog odlučivanja, u cijelosti, može postaviti kao BI sustav, a mentalne sposobnosti ljudi ne moraju se koristiti za npr. finansijsko odlučivanje, nego se mogu upotrijebiti na kvalitetniji način, gdje se pri tome ne izgubi kontrola kvaliteta finansijskog odlučivanja. Zagovornici tzv. [jake umjetne inteligencije](#) smatraju da je moguće stvoriti sustav koji će u potpunosti moći replicirati sva svojstva ljudskog ponašanja koja se smatraju inteligentnim. Svi veći poslovni sistemi, na globalnom tržištu, počinju sa prijenosom funkcije odlučivanja na upotrebu alata umjetne inteligencije i njenu upotrebu u sve većem obimu, kako bi se rasteretili kreativni potencijali donosilaca finansijskih odluka za npr. uspostavljanje kvalitetnijih poslovnih odnosa sa klijentima, partnerima i ostalim tržišnim akterima.

U poslovanju, [prediktivni modeli](#) koriste uzorke pronađene u povijesnim i transakcijskim podacima kako bi omogućili procjenu rizika, ali i poslovnih prilika, vodeći ka donošenju ispravnih [poslovnih odluka](#). Prediktivna analitika omogućava povezivanje podataka iz različitih izvora i kanala distribucije, kao što su: baze podataka, podaci na webu, bankomati, tekstualni podaci – bilješke iz call centara i poslovnica. Zahvaljujući značajnom napretku u pohrani podataka i mogućnostima njihove obrade, stručnjaci za uvid kupca (*customer insight – CI*) imaju mogućnost da analiziraju cjelokupno stanovništvo odjednom, ali i da pruže rezultate na nivou pojedinačnog potrošača. Prikupljanje ovakvih podataka omogućava predviđanje budućnosti, kroz pronalaženje obrazaca u podacima o prošlosti, kako bi se predvidjela budućnost.

U uslovima kada su na tržištu raspoloživi svi potrebni alati za digitalnu transformaciju poslovanja preduzeća i kvalitetnije finansijsko odlučivanje, na svim nivoima u preduzeću, prepuštanje intuitivnom odlučivanju ne smije i ne može biti opravdana finansijska odluka strateškog menadžmenta. [Intuitivno odlučivanje](#) može biti efikasno samo ukoliko se kroz mjerljive pokazatelje izvrši kontrola, za sve poslovne odluke koje su donesene intuitivnom metodom, a prije njihove implementacije.

Banke i ostali tržišni akteri npr. državne agencije i institucije, u narednim godinama, nakon što u cijelosti ovladaju sa vlastitim finansijsko-informacijskim tokovima, sve više će od poslovnih organizacija zahtijevati elektronske podatke, kako bi se brže i efikasnije donosile finansijske odluke unutar ovih sistema. Poslovne organizacije, ne samo da bi bile u mogućnosti ispuniti buduće informatičke standarde postavljene izvana, treba da u vlastitom informacijskom sustavu, blagovremeno, utvrde potrebne minimalne informacijske standarde za finansijsko upravljanje i odlučivanje.

Do potrebnih promjena na BH tržištu će doći, to je izvjesno. Ono što ostaje neizvjesno je: Na koji način će strateški menadžeri sposobnosti vlastitog odlučivanja [delegirati na konkretan BI sustav](#)? Delegiranje finansijskog odlučivanja na BI sustav zahtijeva istovremeno i [uspostavljanje visokog nivoa cyber sigurnosti](#). Uspostava BI sustava nezamisliva bez primjene visokog stupnja sigurnosti pristupanja i korištenja povjerljivih finansijskih i drugih informacija. Ali to je već druga tema, o značaju kreiranja akcionog plana za upravljanje finansijskim rizicima.

³ Op.a. Umjetna inteligencija (engl. Artificial Intelligence skraćeno AI) je naziv koji pridajemo svakom neživom sustavu koji pokazuje sposobnost snalaženja u novim situacijama. Uobičajeno je da se to ime pridaje računalnim sustavima. Izvor: https://hr.wikipedia.org/wiki/Umjetna_inteligencija