



softconsulting

**Autor: Lejla Softić, dipl.oec.<sup>1</sup>**

## **Reinženjering vs. Digitalna transformacija**

"Ako se ne mijenjamo, ne rastemo. Ako ne rastemo, ne živimo."

– Gail Sheehy

Reinženjering poslovnih procesa i digitalna transformacija poslovanja neki su od izazova sa kojima se mogu suočavati strateški menadžeri pri upravljanju promjenama. Dilema za strateške menadžere može biti slijedeća: Kada je potreban reinženjering, a kada digitalna transformacija poslovanja? Bez obzira da li je odluka donesena 'u korist' jednog ili drugog pristupa, potrebno je da strateški menadžeri pri realizaciji poslovne odluke budu istrajni, kako bi se postigle prednosti modernizacije poslovanja preduzeća i proaktivno upravljanje promjenama.

### **Šta je BPM?**

Upravljanje poslovnim procesima (Business Process Management - BPM) je poslovna filozofija upravljanja koja objedinjava poslovne procese i ICT. Koristi razne metode i tehnike za izradu, upravljanje i analizu radnih procesa koji uključuju ljude, organizacije, aplikacije, dokumente i razne druge informacije kao sastavne dijelove nekog poslovnog procesa. Obezbeđuje alate za analizu, implementaciju, izvršavanje i praćenje svakodnevnih poslovnih procesa u kojima se sadržaj koristi za donošenje odluka i u kojima ljudi donose odluke. Jedan je od ključnih faktora pri optimizaciji poslovanja preduzeća.



### **Reinženjering: prednosti i nedostaci**

Reinženjering je radikalni redizajn poslovnih procesa koji ima za cilj postizanje dramatičnih poboljšanja poslovnih procesa. Umjesto modifikacije postojećeg načina rada vrši se kreiranje potpuno novih procesa, organizacijske strukture, pa i same organizacijske kulture preduzeća, kako bi se postigle bolje performanse i poslovni rezultati preduzeća, snizili troškovi, poboljšao kvalitet i brzina izvršavanja poslovnih aktivnosti preduzeća. Konačan cilj reinženjeringa je postizanje konkurentne prednosti na tržištu unapređenjem poslovnih procesa u preduzeću. Ovo su osnovne prednosti reinženjeringa.

Kao najveći nedostatak reinženjeringa može se izdvojiti radikalni i dramatični zaokret u poslovanju preduzeća, koji ne mogu da relativno brzo prihvate zaposlenici. Također, kada promjene nisu na adekvatan način promovirane kao prednosti za kupce, reinženjering može biti neprihvatljiv i za trenutni način zadovoljavanja potrošačkih navika kupaca (B2C) odnosno poslovnih potreba klijenata (B2B). Slijedeći najznačajniji nedostatak, koji je najčešće rezultat neadekvatno izvršenog reinženjeringa, je da se poboljšanje učinkovitosti jednog procesa vrši 'na štetu' ostalih poslovnih procesa u preduzeću. Stoga je prije pristupanja radikalnim promjenama u preduzeću potrebno kreirati adekvatan plan implementacije željenih promjena u preduzeću.

---

<sup>1</sup> SoftConsulting s.p. Tuzla, Trg slobode 16 ( BIT Centar), 750000 Tuzla, e-mail: [lejla.softic@savjetnik.ba](mailto:lejla.softic@savjetnik.ba)  
Izvor za sliku: <https://pixabay.com/photos/business-office-team-kanban-work-4051773/>



softconsulting

## **Digitalna transformacija: za i protiv**

Digitalna transformacija je transformacija poslovanja preduzeća prvenstveno uz pomoć digitalne tehnologije. Konačan cilj digitalne transformacije je promjena trenutnog poslovnog modela korištenjem različitih digitalnih tehnologija, kao što su to: poslovanje 'u oblaku', mobilne aplikacije, koncept Big Data, društvene mreže, internet stvari (IoT), roboti, dronovi, umjetna inteligencija (AI), 3D printing, kriptovalute itd.

Prednosti digitalne transformacije su brojne, a zagovornici digitalne transformacije kao najveće prednosti ističu: revolucionarni karakter promjena, jednostavniji pristup globalnom tržištu i trajno 'brisanje' granica između fizičkog (konvencionalnog) i virtualnog poslovanja. Iako su za digitalnu transformaciju poslovanja potrebna značajnija finansijska ulaganja u nabavku odgovarajućih softvera, opreme i edukacije zaposlenika, osnovna prednost ovog ulaganja je što istovremeno pomaže kupcima (bolje korisničko iskustvo), zaposlenicima (kreativniji rad) i preduzećima (profitabilnije poslovanje).

Protivnici digitalne transformacije, kao osnovni nedostatak, navode nehuman odnos pri primjeni digitalnih tehnologija i njihov negativan učinak prvenstveno na ljude npr. ovisnost ljudi o društvenim mrežama, mobilnim aplikacijama i slično. Nadalje, bez prikladnih sposobnosti i svijesti o tome kako učinkovito koristiti digitalne tehnologije, postoji mogućnost suočavanja sa opasnostima identificiranja potencijalnih prijevара, izloženosti i nesigurnosti 'curenja' privatnih i poslovnih podataka, te druge opasnosti iz oblasti kibernetičke sigurnosti.

## **Radikalni zaokret ili revolucionarna promjena?**

Suštinska razlika između reinženjeringa i digitalne transformacije, kao metoda za upravljanje poslovnim procesima i organizacijskim promjenama, je: Da li se u preduzeću želi izvršiti radikalni zaokret, koji ne mora u sebi sadržavati i komponentu digitalnog poslovanja, ili revolucionarna promjena poslovnog modela, koja prije svega podrazumijeva digitalizaciju poslovanja preduzeća?

Oba pristupa upravljanju poslovnim procesima mogu biti finansijski i na svaki drugi način izuzetno rizični poduhvati, zbog radikalnosti odnosno revolucionarnosti samog poduhvata i neizvjesnosti pri tome. Ovo ne treba biti prepreka pri upravljanju poslovnim procesima i poduzimanju potrebnih promjena u preduzeću. Svako od ovih metoda potrebno je pristupiti holistički i planski, te proaktivno upravljati organizacijskim promjenama u preduzeću. Konačan cilj izvršenih promjena treba biti dugoročno održiv i profitabilan razvitak poslovanja i kvalitetnije zadovoljavanje tržišnih potreba.

## **Zaključak**

Redizajn poslovnih procesa u preduzeću vrši se sa ciljem pravovremenog prilagođavanja uvjetima na tržištu, te održavanja konkurentnosti i uspješnosti poslovanja. Upravljanje redizajnom poslovnih procesa treba biti strateški vođeno. Svrha reinženjeringa poslovnih procesa je obezbjediti da se kroz redizajn postojećih procesa kreiraju i novi poslovni procesi, kako bi se izvršilo racionalnije upravljanje poslovanjem preduzeća. Digitalna transformacija jedan je od mogućih načina redizajna poslovnih procesa koji se vrši sa ciljem automatizacije i modernizacije poslovanja preduzeća.

Digitalizacija, robotika, umjetna inteligencija (AI), virtualna stvarnost (VR) globalni su trendovi digitalne ekonomije, koji još uvijek nisu prisutni ili su nedovoljno prisutni na domicilnom tržištu. Najbolje prakse i trendove na globalnom tržištu potrebno je da primjene i domicilna preduzeća, kako bi se univerzalni ekonomski principi poslovanja uspješno implementirali i na domicilnom tržištu, u uvjetima digitalne ekonomije i poslovanja primjerenog 21. stoljeću.