



softconsulting

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.¹

Suvremeni klijenti i poslovanje 'u oblaku'

" Budi ljubazan kad god je to moguće, a moguće je uvijek! " – Dalaj Lama

Poslovanje 'u oblaku' ima brojne prednosti, a najznačajnija prednost je da preduzeća na kvalitetniji način mogu komunicirati sa suvremenim klijentima. Suvremeni klijenti svoje potrebe žele zadovoljiti na principu 24/7/365 i stoga je dostupnost npr. računovodstvenih usluga 'u oblaku' mnogo efikasnije rješenje: i za klijenta odnosno korisnika računovodstvenih usluga, i za pružaoca računovodstvenih usluga. Iako može izgledati kao relativno 'jednostavno' rješenje izvršiti transformaciju konvencionalnog načina poslovanja u poslovanje 'u oblaku', neophodno je naglasiti da pri tome postoje i određeni izazovi koje je neophodno savladati kako bi se vršilo uspješno servisiranje suvremenih klijenata.

Šta je javni oblak?

Javni oblak (engl. public cloud) je usluga koju nudi tzv. treća strana, pri čemu se usluge 'u oblaku' koriste od strane različitih korisnika, u isto vrijeme, i na istom poslužitelju. 'Otvoren' je za sve korisnike usluga koje nudi treća strana i istovremeno mu mogu pristupiti različiti korisnici. Pri tome različiti korisnici mogu istovremeno koristiti infrastrukturu u javnom 'oblaku' za izvršavanje vlastitih aktivnosti, bez ometanja njihovih međusobnih aktivnosti. Korisnici usluga plaćaju samo dio usluga javnog 'oblaka' koji upotrebljavaju i pri tome se ne trebaju brinuti o drugim uvjetima neophodnim za poslovanje 'u oblaku' (npr. administracija 'oblaka' itd.), nego to za njih obavlja treća strana kao pružalac usluga.



Poslovanje 'u oblaku' i izazovi za suvremene klijente

Jedan od izazova za suvremene klijente, pri poslovanju 'u oblaku', može biti i izbor vrste 'oblaka' kojeg će koristiti za vlastito poslovanje. Osim javnog 'oblaka', koji se najčešće koristi, suvremeni klijenti mogu se opredjeliti i za druge oblike poslovanja 'u oblaku', kao što su to: privatni 'oblak', zajednički 'oblak' ili hibridni 'oblak'. Korisnici usluga 'u oblaku', pri saznanju da postoje različite mogućnosti svakog od navedenih tipova 'oblaka', mogu doći u dilemu: Koju vrstu 'oblaka' izabrati za vlastito poslovanje?

Slijedeći izazov za suvremene klijente će biti izbor pružaoca usluga 'u oblaku', bez obzira da li se radi o uslugama tzv. treće strane odnosno izboru odgovarajućeg softvera za poslovanje 'u oblaku', kao i u slučaju npr. usluga računovodstva 'u oblaku'. Kako bi uspješno zadovoljili potrebe svojih klijenata, uobičajeno je da pružaoci usluga treće strane i kreatori softvera za poslovanje 'u oblaku' npr. računovodstvo 'u oblaku', imaju već ugovorenu partnersku suradnju, kako bi olakšali svojim klijentima izbor usluga neophodnih za digitalnu transformaciju poslovanja.

¹ SoftConsulting s.p. Tuzla, Trg slobode 16 (BIT Centar), 750000 Tuzla, e-mail: lejla.softic@savjetnik.ba
Izvor za sliku: <https://pixabay.com/photos/economy-profit-stock-exchange-pay-3213967/>



softconsulting

Suvremeni klijenti i sigurnosni aspekti poslovanja 'u oblaku'

Sigurnosni aspekti poslovanja 'u oblaku' jedan su od izazova pri digitalnoj transformaciji poslovanja, naročito ukoliko se pri tome koriste usluge npr. javnog 'oblaka'. Iako je pružalac usluga javnog 'oblaka' obavezan poštovati sve neophodne standarde (engl. cloud standards) i profesionalno se odnositi prema svim korisnicima usluga, ipak postoje i nedoumice klijenata da će 'neko drugi' odnosno neovlašteno lice imati uvid u povjerljive podatke preduzeća.

Pružaoци usluga 'u oblaku', tzv. treća strana odnosno kreatori softvera za poslovanje 'u oblaku', iako garantuju sigurnost pružanja vlastitih usluga, ne smiju zanemariti eventualne rizike u ovoj oblasti. Naime, kao odgovor na potencijalni rizik od eventualne zloupotrebe podataka 'u oblaku' ne mogu biti izjave da su podaci klijenta već nezaštićeni pri radu na npr. konvencionalan način, jer preduzeća obično ne raspolažu sa adekvatnim vlastitim IT stručnjacima. Odgovor pružaoca usluga 'u oblaku', kako bi ih suvremeni klijenti mogli adekvatno razumjeti i tako steći povjerenje 'u oblak', treba da bude u vidu promocije poduzetih mjera zaštite tajnosti podataka odnosno primjene sigurnosnih protokola 'u oblaku'.

Kako digitalna transformacija pomaže suvremenim klijentima?

Premještanje podataka, aplikacija i platformi 'u oblak' može stvoriti brojne poslovne koristi za preduzeće, jer je na taj način preduzeće u mogućnosti smanjiti kapitalne izdatke, uz istovremeno održavanje fleksibilnog i suvremenog IT okruženja. Računovodstvo 'u oblaku' samo je jedan od aspekata digitalne transformacije poslovanja. Suvremeni klijenti obično svoje poslovanje izmještaju 'u oblak', kako bi efikasnije upravljali finansijskim poslovanjem, u uvjetima kada se vođenje poslovnih knjiga npr. izvršava u računovodstvenim servisima odnosno 'izvan' preduzeća.

Implementacijom poslovanja 'u oblaku' i primjenom npr. računovodstva 'u oblaku', preduzeće bez obzira da li se radi o pružaoцу računovodstvenih usluga ili njegovom klijentu, započinje proces digitalne transformacije vlastitog poslovanja. Nekada će ovaj proces inicirati npr. računovodstveni servis koji želi svojim klijentima pružiti efikasnije upravljanje vlastitim finansiranjima, a nekada će inicijator biti klijent koji želi da mu računovodstvena funkcija, iako se izvršava 'izvan' preduzeća, bude uvijek 'pri ruci', kako bi unaprijedili vlastito (finansijsko) poslovanje. Bez obzira ko je inicijator pokretanja procesa digitalne transformacije poslovanja, obje strane računovođa i klijent, trebaju biti spremne na promjene u trenutnom načinu poslovanja. U početku mogu postojati 'manje' komunikacijske ili druge smetnje u radu, uslijed nedovoljnog iskustva, ali će dugoročno posmatrano prednosti digitalne transformacije poslovanja biti višestruke za obje vrste korisnika usluga 'u oblaku': i računovođu, i klijenta.

Zaključak

Iz samo jednog primjera pružanja usluga 'u oblaku', kao što je to npr. računovodstvo 'u oblaku', veoma lako se mogu uočiti izazovi i prednosti ovakvog načina rada i suradnje sa suvremenim klijentima. Suvremeni klijenti žele imati sve više vremena za unapređenje vlastitog poslovanja (B2B)i/ili izvršavanje drugih aktivnosti (B2C), a upravo poslovanje 'u oblaku' pruža potrebnu fleksibilnost pri korištenju različitih usluga: od računovodstvenih, preko internet trgovine, do organizacije webinarima i sl.

Različiti pružaoци tzv. konvencionalnih usluga, tokom aktualne pandemije, osvijestili su značaj ulaganja u digitalnu transformaciju vlastitog poslovanja odnosno spoznali značaj primjene poslovanja 'u oblaku', kako bi mogli uvijek biti na raspolaganju suvremenim klijentima i tako nesmetano realizirati vlastite poslovne aktivnosti u digitalnim uvjetima poslovanja. U izmjenjenim okolnostima (tzv. novo normalno) pitanje za strateške menadžere i vlasnike biznisa više nije: Da li poslujete 'u oblaku?', nego treba da glasi: Koliko uspješno koristite poslovanje 'u oblaku' za usluživanje svojih klijenata?