

Uredsko poslovanje

1. Ured kao dio informacijskog sustava

Marijana Zekić-Sušac

Što je ured?

“Ured je fizički prostor, sastavni dio strukture poduzeća, u kojemu se zbiva poslovna aktivnost i donose poslovne odluke.”

“Ured je mjesto u kojemu menadžeri, stručni radnici, tajnice ili uredsko osoblje obavljaju upravljačke ili administrativne poslove. Ti poslovi pripadaju u barem jednu od ovih vrsta poslova:

odlučivanje, manipulacija podacima, manipulacija dokumentima, komunikacija, arhiviranje.”

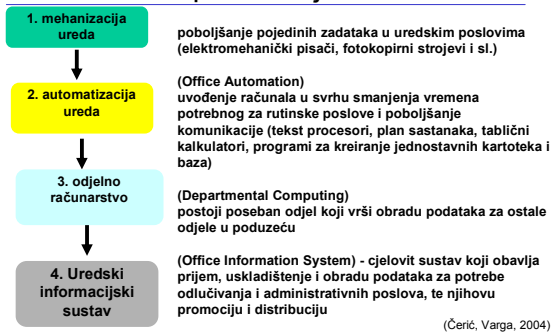
(Srića, Kliment, Knežević, 2003)

O povijesti razvoja uredskog poslovanja

- Začeci ureda vezani su uz začetke razvoja trgovine (12-18. stoljeće)
- Prva literatura o uredskom poslovanju na našim prostorima: Benedikt Kotruljević: “O trgovini i savršenom trgovcu”, 1458. g.
- Ubrzani razvoj uredskog poslovanja događa se u 20. stoljeću u industrijskom dobu.
- Automatizacija i informatizacija ureda – 20. stoljeće:
 - 1946. ENIAC – prvo računalo, početak elektroničke obrade podataka
 - 1980-tih – mehanizacija ureda - upotreba pisanih strojeva, kopirnih strojeva, uređaja za pohranu na mikrofilm, strojeva za računanje, knjiženje, fakturiranje, bilanciranje i dr.
 - 1981. IBM – početak komercijalne upotrebe osobnih računala (PC), razvija se disciplina “automatizacija ureda” s ciljevima: racionalizirati i optimirati tijek informacija između i unutar poslovnih sustava, potaknuti kreativnost zaposlenih, integrirati poslovne komunikacije s obradom podataka, teksta i grafike
- od 1980-tih nadalje - informacijski sustavi uredskog poslovanja, e-ured

(Srića, Kliment, Knežević, 2003)

Faze razvoja sustava uredskog poslovanja

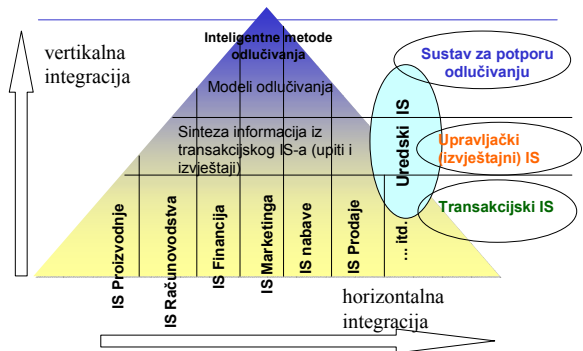


Dijelovi Sustava uredskog poslovanja



Izvor: Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., ur., Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb, 1998., str. 41

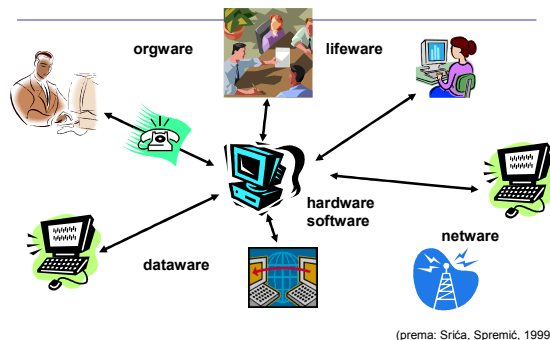
Informacijski sustav tvrtke



Podjela IS-a na podsustave

- Prema poslovnim funkcijama (horizontalna integracija) IS se dijeli na podsustave: proizvodnje, nabave, prodaje, računovodstva, financija, marketinga, itd.
- Prema razinama upravljanja (vertikalna integracija) IS se dijeli na:
 1. **transakcijski sustav** - bilježi ulaze i izlaze roba i novca
 2. **upravljački (izvještajni) sustav** – sintetizira informacije
 3. **sustav za potporu odlučivanju** (DSS – Decision support sustav) – pomoću ugrađenih modela daje what-if analize, te pomaže u donošenju odluka, ako sadrži inteligentne metode tada je to IDSS
 4. **sustav za uredsko poslovanje** (obrađuje dokumente i podatke iz prethodna tri sustava, upravlja komunikacijom, ima za cilj izradu, obradu, prijenos i čuvanje poslovnih informacija iz cijelog sustava – smatra se glavnom "tvornicom" novog informacijskog društva)

Struktura IS-a



Tehnološka podloga uredskog IS-a

Temelj za uredski informacijski sustav su (Srića, Kliment, Knežević, 2003) :

- TEHNIČKA INFRASTRUKTURA (hardware i netware)
- PROGRAMSKA RJEŠENJA (software)
- ORGANIZACIJA (orgware) i KADROVI (lifeware)

Tehnologije koje je potrebno osigurati za automatizaciju ureda (Srića, 1994):

- tehnologije obrade teksta i "stolnog izdavaštva"
- komunikacijske tehnologije (e-mail, telekonferencije, ...)
- tehnologije obrade poslovnih informacija (pohranjivanje i pretraživanje baza podataka i arhive)
- tehnologije organizacije osobnog rada (planiranje, terminiranje, rokovnik, kalkulator, bilješke...)
- sustave za potporu odlučivanju, ekspertne sustave, modeliranje, simuliranje
- tehnologije upravljanja projektima

Ured bez papira?

- koncept DNS (Digitalni nervni sustav) poduzeća – digitalni procesi povezuju svaki aspekt misli i djelovanja poduzeća, trenutna dostupnost informacija – autor: Bill Gates, "Poslovanje brzinom misli"
- ured bez papira – sve informacije u digitalnom obliku, sve komunikacije teku digitalno, izgradnja virtualnih timova unutar poduzeća, izvan poduzeća i na svjetskoj razini

Neki podaci: unatoč postojanju tehnoloških predujeta, uporaba papira se udvostručuje svake 4 godine, oko 95% svih informacija u SAD još uvijek je na papiru, a samo 1% se čuva elektronički (Bill Gates).

Zašto papir? Nepreglednost dugih tekstova na ekranu, čvršći dokaz na papiru, papir kao dio organizacijske kulture, papir menadžerima daje osjećaj kontrole nad procesima.

Uredsko poslovanje u Hrvatskoj

Prema istraživanju Ekonomskog fakulteta Zagreb (listopad 2001, uključeno 157 najvećih tvrtki iz djelatnosti trgovina, te proizvodnja jela i pića) rezultati pokazuju da u Hrvatskoj:

- više od polovine velikih poduzeća ima web mjesto, ali je loša dostupnost putem tražilica
- sadržaj web mjesta u 40% poduzeća je oskudan (nema informacije o proizvodima asortimana, a cijene su na webu prisutne samo u 25% poduzeća)
- smanjena funkcionalnost web mjesta
- preferiran način komunikacije je telefonom, poštom, faksom, a tek nakon toga e-mailom
- mogućnost e-prodaje samo u 8% poduzeća
- više od 50% web mjesta isključivo na hrv. jeziku

Zaključak: nedovoljna upotreba elektroničkog (digitalnog) načina poslovanja u našim poduzećima.

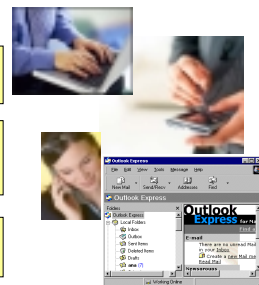
Primjer funkcioniranja uredskog informacijskog sustava

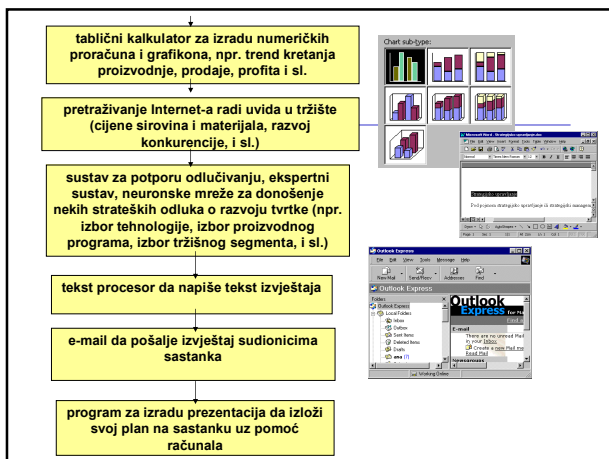
Menadžer treba na sastanku Upravnog odbora izložiti plan

planer i kalendar da napravi terminiranje zadataka koje treba napraviti

veza s informacijskim sustavom računovodstva, financija, proizvodnje, nabave, prodaje, marketinga radi dobivanja podataka o stanju tvrtke

e-mail, telefon ili telefaks za kontaktiranje drugih managera tvrtke radi dobivanja njihovog mišljenja





- Primjeri integriranih programskih paketa za uredsko poslovanje:
- MS Office (za Windows, MacOs)
 - OpenOffice (za Windows, Linux)
 - Lotus Notes
 - Novell Groupware, i dr.

MS Office paket za uredsko poslovanje

- Word - obrada teksta
- Excel - tablični kalkulator
- Access - sustav za upr. bazom pod.
- PowerPoint - izrada prezentacija
- Front Page - izrada i org. Web stranica
- MapPoint - oblikovanje mapa u posl. svrhe
- Microsoft Project - upravljanje projektima
- Outlook - upravljanje komunikacijama i informacijama (e-mail, tel, fax, i dr.)
- PhotoDraw - poslovna grafika
- Publisher - profesionalno izdavaštvo
- Visio - crtanje dijagrama

Literatura

Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., ur., Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb, 1998.
 Čerić, V., Varga, M., ur., Informacijska tehnologija u poslovanju, Element, Zagreb, 2004.
 Mesarić, J., Zekić-Sušac, M., Dukić, B.: PC u uredskom poslovanju, EFO, Osijek 2001.
 Srića, V., Kliment, A., Knežević, B., Uredsko poslovanje, Strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, Zagreb, 2003.
 Srića, V., Spremić, M., Informacijskom tehnologijom do poslovnog uspjeha, Sinergija, Zagreb, 2000.
 Srića, V. i suradnici, Menedžerska informatika, M.E.P. Consult, Zagreb, 1999.

web izvori:

- <http://www.microsoft.com/products.htm>
- <http://http://www.microsoft.com/exchange/productinfo/overview.htm>
- <http://www.lotus.com/home.nsf/welcome/products>