

Ured i uredsko poslovanje

URED BUDUĆNOSTI – 2 dio.

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet organizacije i informatike

- Istraživanja su pokazala da od svih poslova na radnim mjestima u modernim organizacijama najsporije raste produktivnost uredskog rada.
- Rad u uredu:
 - Previše papirologije,
 - Sporost,
 - Birokratizacije,
 - Neefikasnost,
 - Opća nedjelotvornost.





Prednosti ureda bez papira

- Smanjene troškova,
- Smanjenje vremena utrošenog na papire,
- Povećana sigurnost,
- Bolja zaštita i oporavak od katastrofe,
- Ekološke prednosti,
- Daljinski pristup za važne dokumente.

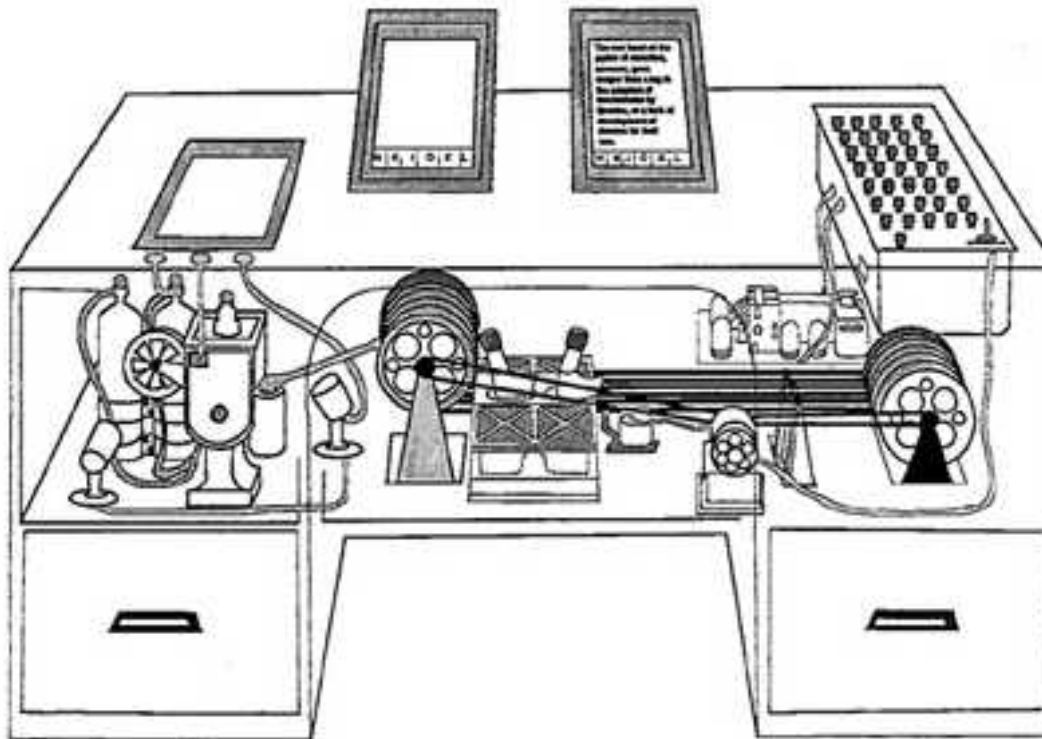
- Postoje različiti problemi, a neki od njih su:
 - privremeni gubitak troškova i produktivnosti,
 - Vlada propisima i poslovnom politikom može usporiti prilagođavanje,
 - poduzeća moraju savladati tehnološke probleme.



- Ured budu nosti je radno okruženje u kojem je mogu e:
 - pove ati produktivnost,
 - uštedjeti novac i prostor,
 - lakše izraditi dokumentaciju,
 - elektroni ki razmijeniti informacije,
 - lakše minimiziranje ekološke štete.

- Pojam "office of the future" (ured budu nosti) datira još od 1940. godine kada je bio sinonim za pojam "paperless office" (ured bez papira).
- Po etak uvo enja ureda budu nosti u praksu je serija Memex ure aja koji su bili prezentirani u Life magazinu 1945. godine.
- Life magazin je na temelju lanka "As we may think" autora Vannevar Busha prikazao sliku Memex ure aja.

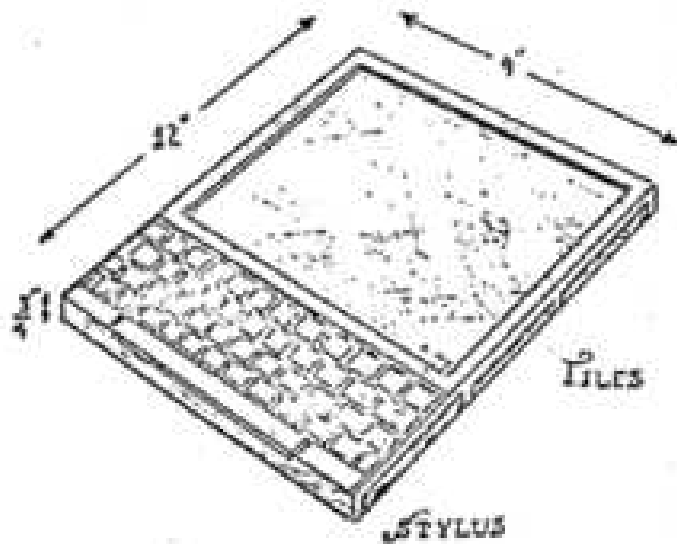
Razvoj ureda budu nosti



Slika. Prikaz Memex uređaja, izvor: John L. Cuadrado, Maciej Ceglowski, Peer-to-Peer Semantic Search Engines: Building a Memex, NITLE, The National Institute for Technology and Liberal Education, <http://www.knowledgesearch.org/presentations/etcon/slide0002.htm> (pristupano 13.11.2010.)

- Nakon Busha šezdesetih i sedamdesetih godina prošlog stolje e pojavili su se mnogi koncepti "office of the future".
- Dynabook - prete a današnjih prijenosnih ra unala (za crtanje, slušanje muzike i pisanje algoritama)
- Starfire - video prototip koji je zajedno s Memex-om bio prete a World Wide Weba.

- KiddiComp concept - Alan Kay
 - „A personal computer for children of all ages“



- Godine 1992. SunSoft odjel unutar Sun Microsystems
- Napredno integrirano kompjutorsko/komunikacijsko su elje
- Cilj: film kako e izgledati ured u 2004. godini?



- Starfire sastanak uključuje korištenje raznih tehnologija:
 - Soba za sastanke s mogućnošću u teleprisustva sudionika sastanka;
 - Veliki ekran za multimedijske prezentacije;
 - Laptop računala;
 - Wireless veza između laptopa, servera i velikog ekrana;
 - Bidirectional hypertext links između zapisa baze.



- Karakteristika ovog ureda budu nosti su ekrani koji se "omotavaju" oko korisnika.
- Kako bi se korisnik lakše snalazio na ovakvim ekranima koristi se koncept rangirane gra e koji smješta najvažnije informacije u centar ekrana, dok se sa svake strane nalaze skale perifernih informacija.
- Zadaci, aplikacije i podaci se grupiraju i premještaju vizualno.

BroadBench ured

foi



BroadBench sastanak

- U sobi za sastanke se nalazi 360° kamera koja prepoznaje govornika te se može fokusirati na bilo koju točku radnog stola.



- Radno mjesto nove generacije
 - spaja različiti softver, hardver i bežične mreže sa samom arhitekturom poslovne zgrade u kojoj se ured nalazi.
- Osnovni cilj ovog projekta bio je povećanje produktivnosti intelektualnih radnika (knowledge worker) smanjivanjem neželjenih smetnji, povećanjem i olakšavanjem komunikacije unutar tima te osiguranje komfora radnika kroz personalizaciju radne okoline.

- Osnovni cilj ovog projekta bio je osigurati privatnost svakom zaposleniku.
- Na ulazu u ured nalazi se pomoćni zid (office front threshold) pomoću kojeg zaposlenik zatvara ili otvara ured. Na tom pomoćnom zidu nalazi se ekran na kojem se može ispisati obavijest da se ne ometa zaposlenika, radni raspored, zadaci, projekti na kojima radi.
- Bluescreen zaslon (reagira na dodir) zadužen je za kontrolu temperature, svjetla te da se prilagođava radu i raspoloženju radnika (otvaranje različitih komunikacijskih kanala kao što je telefon, fax, e-mail).
- Everywhere display projektor svaku površinu na koju se projicira slika pretvara u touch zaslon.

BlueSpace

foi



Ured budu nosti - Pons i Hout



Nove vještine – ured budućnosti



- Analiza;
- Suradnja;
- Tehni ka sposobnost;
- Intuicija;
- Edukacija;
- Pregovaranje;

- Analiza

- ove vještine temelje se na konceptu "3 – C razmišljanja" (3 – C Thinking) :
 - kritično razmišljanje (evaluacija informacija i stvaranje preporuka na temelju razumijevanja strateških ciljeva poduzeća),
 - kreativnog razmišljanje (stvaranje inovativnih rješenja),
 - kognitivno razmišljanje (stvaranje veza između ljudi, podataka i ideja te korištenje istih za povećanje efikasnosti rada).

- Suradnja

- sposobnost da se stvori radni tim i da se povećava prilagodljivost i odgovornost prema različitim vrstama zadataka te se time ujedno i stvaraju različiti radni stilovi i osobnosti;

- Tehni ka sposobnost
 - zainteresiranost za prihva anjem nove tehnologije, pronalaženje najboljeg tehni kog rješenja te treniranje kolega za rad s najnovijim alatima.
- Intuicija
 - pomaže zaposleniku u identificiranju na ina na koji se može riješiti neki problem kao i potrebe i radne stilove njegovih suradnika.
- Edukacija
 - odnosi se na nužnost pronalaženja novih izvora informacija i nadogradnje znanja.
- Pregovaranje
 - uklju uje korištenje razli itih taktika pregovaranja, kako s klijentima tako i s radnim suradnicima, s ciljem postizanja pozitivnih rezultata.

- Pra enje suvremenih trendova na podru ju uredskog poslovanja i primjena informacijske tehnologije u radu samog ureda u znatnoj mjeri unaprje uje djelovanje samog poslovanja, pove ava zadovoljstvo njihovih korisnika i omogu uje ve u integriranost u globalno gospodarstvo.
- Ponekad to unaprje enje ne zadovoljava zbog nedovoljne organiziranosti, obrazovanosti ili pak informiranosti.

- Internet korisniku nudi niz usluga, od kojih su danas neke toliko razvijene da su postale standardni internetski servisi:
 - World Wide Web (www ili web),
 - Elektroni ka pošta,
 - Dostavne liste,
 - Daljinsko preuzimanje datoteka,
 - Rad u korisni kim diskusijskim grupama,
 - avrljanje,
 - Internet telefonija.

- World Wide Web omogućava obavljanje tri vrste informacijskih poslova:
 - Pretraživanje web stranica
 - bilo gdje na Internetu bez obzira na njihovu fizičku lokaciju.
 - Pretplatu na web sadržaje
 - korisnikov zahtjev da se sadržaj određenih stranica prenese u memoriju njegovog računala zbog daljnje analize sadržaja.
 - Stvaranje vlastitih web stranica
 - svaki korisnik Interneta može informacije kojima raspolaže učiniti dostupnima i ostalim korisnicima Interneta.

- Internet stranica može:
 - biti dobar servis za kupce,
 - racionalizirati vrijeme potrebno za informiranje o tvrtki.
- Dobra internet stranica u smislu pozicija na tražilicama, omogućava veliki broj posjeta različitih profila ljudi i ako je tvrtka dobro predstavljena, nije isključena mogućnost sklapanja ugovora o međusobnoj poslovnoj suradnji.

- postavljanjem banera na određene stranice - najrašireniji oblik Internet oglašavanja,
- direktnim marketingom - slanjem poruka elektroni kom poštom,
- oglašavanje putem vlastite stranice.

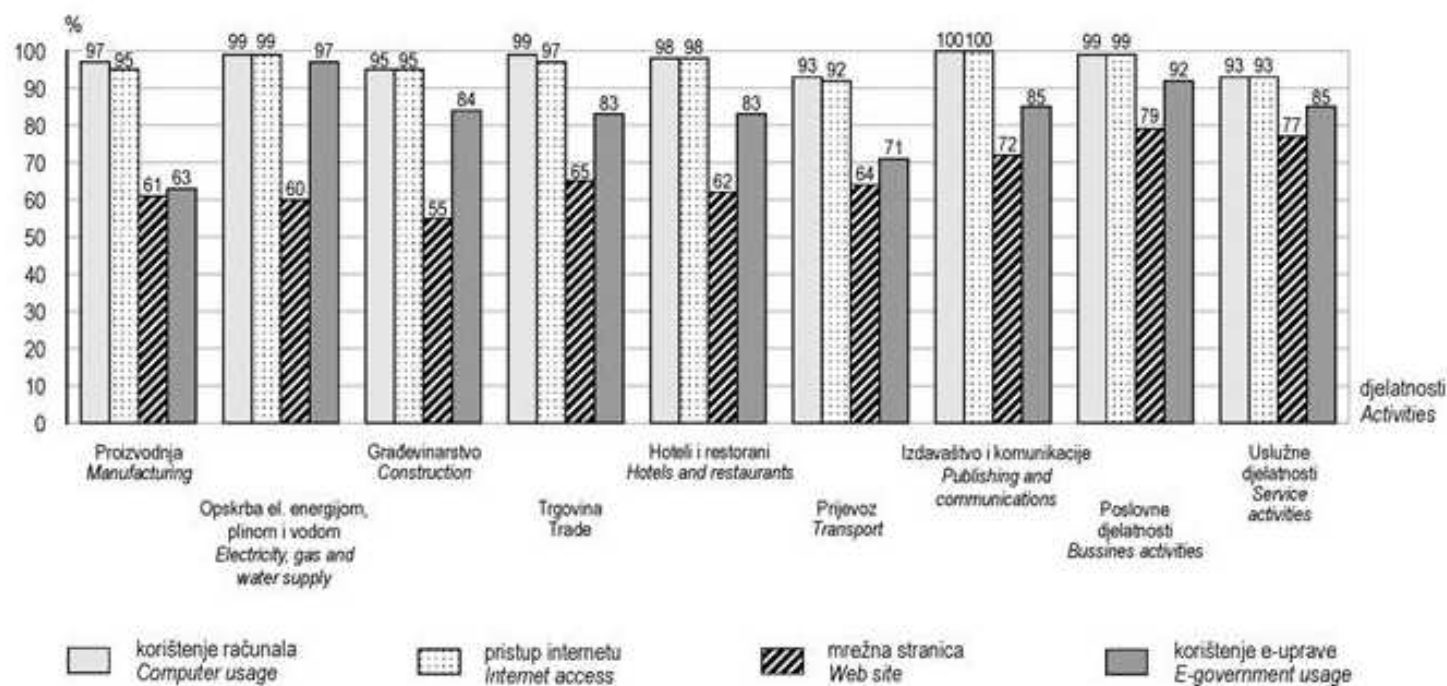
Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduze ima u 2012.



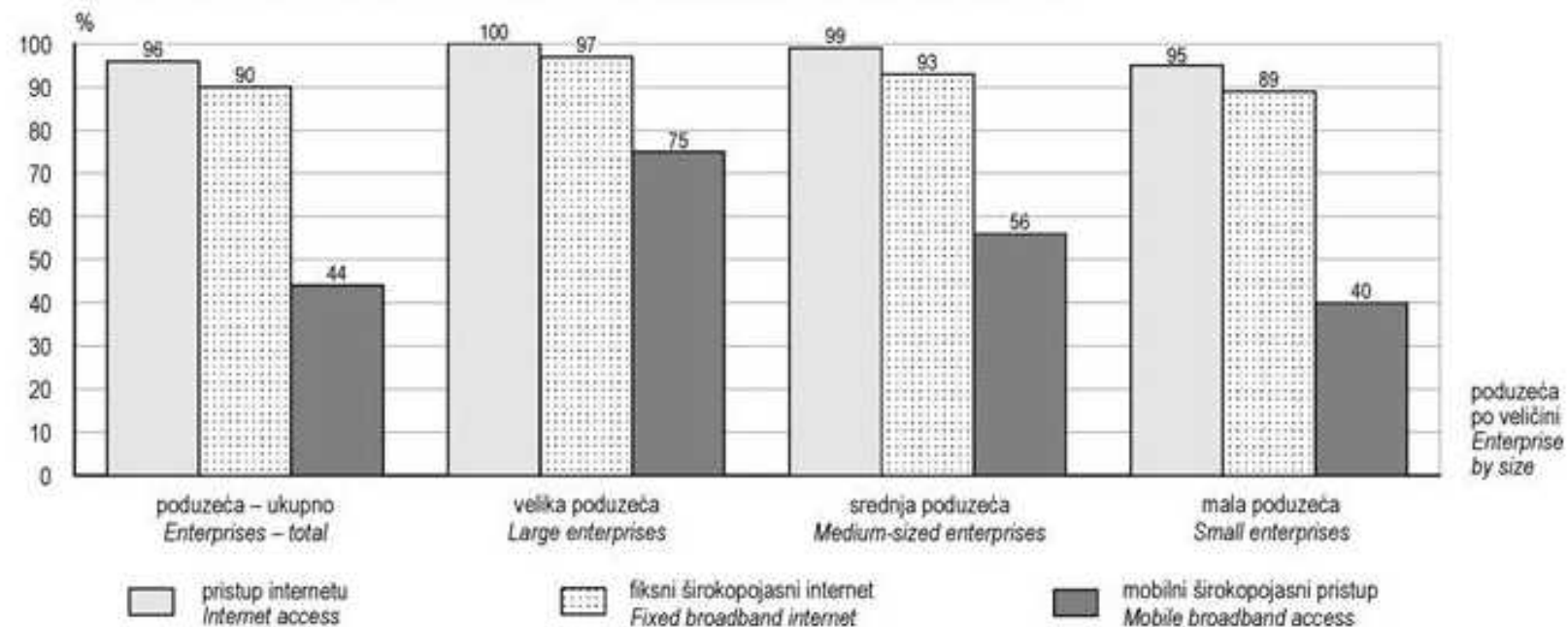
- Pozitivni trendovi
 - 97% poduze a upotrebljava ra unala,
 - 95% ih ima pristup Internetu,
 - 90% poduze a upotrebljava neki oblik fiksne širokopojasne veze,
 - 61% poduze a posjeduje internetsku stranicu,
 - 63% poduze a upotrebljava usluge e-uprave,
 - Internetska trgovina je u padu – 27% poduze a kupuje putem Interneta, 25% poduze a prodaje putem Interneta

Izvor: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/02-03-01_01_2012.htm

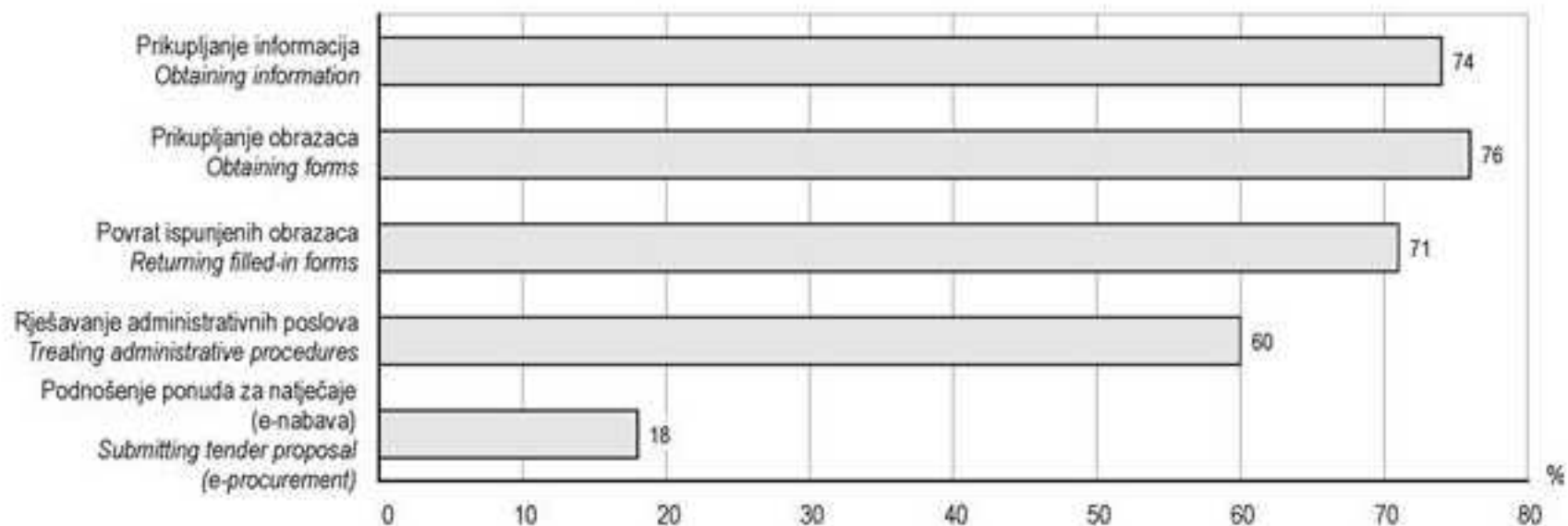
G-1. UPORABA IKT-a U PODUZEĆIMA PO DJELATNOSTIMA U PRVOM TROMJESEČJU 2012.
USAGE OF ICT IN ENTERPRISES, BY ACTIVITIES, FIRST QUARTER OF 2012



G-2. PRISTUP INTERNETU U PODUZEĆIMA PO VELIČINI PODUZEĆA U PRVOM TROMJESEČJU 2012.
ACCESS TO INTERNET IN ENTERPRISES, BY ENTERPRISE SIZE, FIRST QUARTER OF 2012

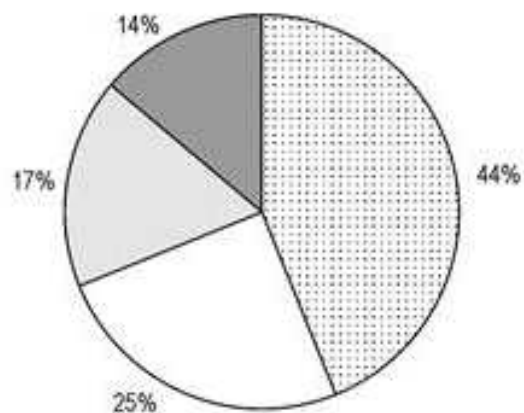


G-4. UPORABA USLUGA JAVNE ADMINISTRACIJE U PODUZEĆIMA (E-UPRAVA) U PRVOM TROMJESEČJU 2012.
USAGE OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES IN ENTERPRISES (E-GOVERNMENT), FIRST QUARTER OF 2012

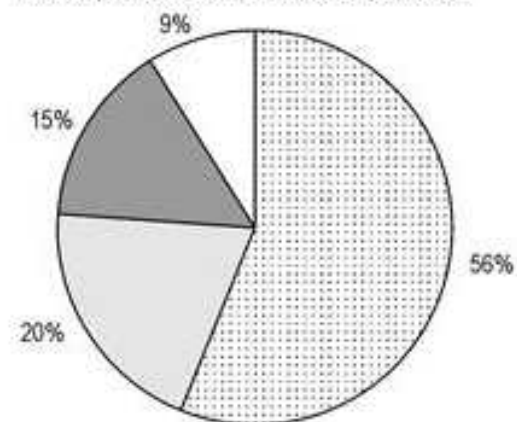



G-5. E-TRGOVINA – INTERNETSKA KUPNJA I PRODAJA U PODUZEĆIMA U 2011.
E-COMMERCE – INTERNET PURCHASES AND SALES IN ENTERPRISES, 2011


Internetna prodaja u odnosu na ukupnu prodaju
Internet sales compared to total sales





Internetna kupnja u odnosu na ukupnu kupnju
Internet purchases compared to total purchases



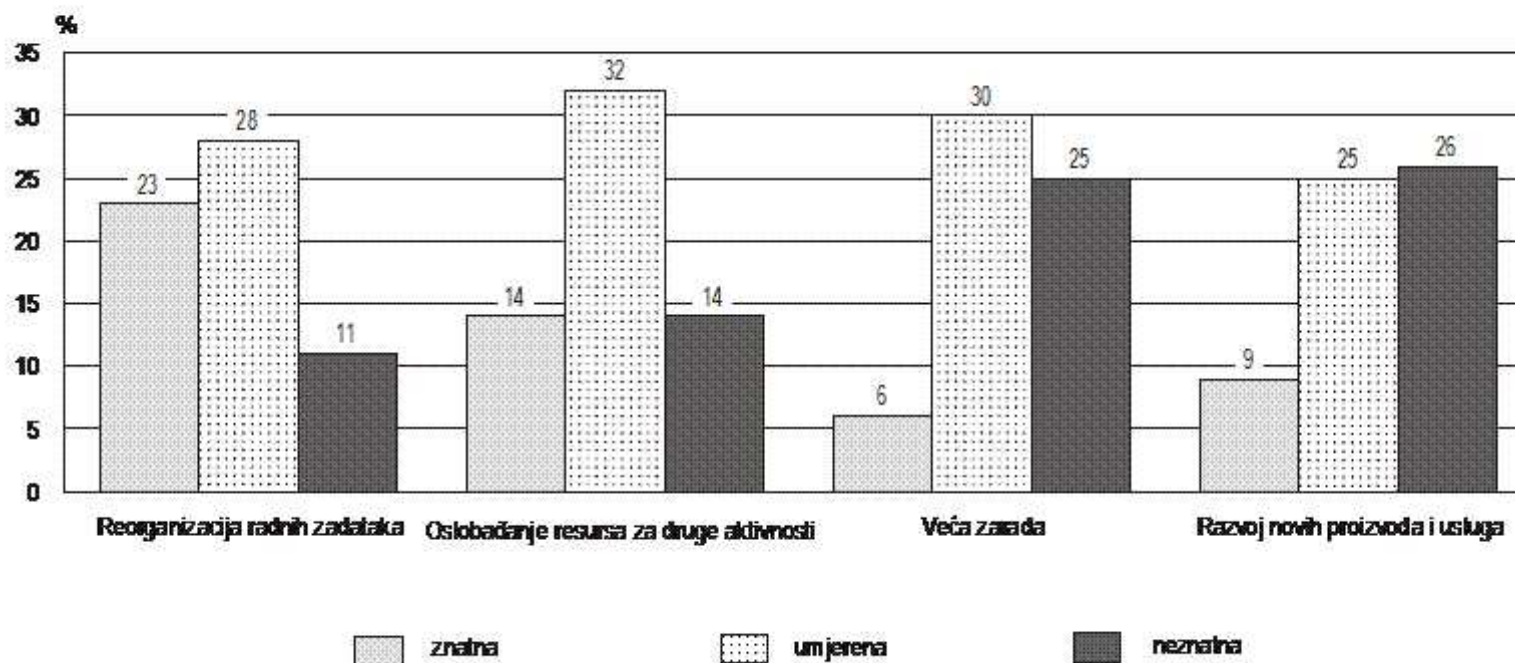
 manje od 10%
Less than 10%

 od 10% do 25%
From 10% to 25%

 od 25% do 50%
From 25% to 50%

 više od 50%
More than 50%

G-6. KORISNOST UPORABE IKT-a U PRODUKTIVNOSTI PODUZEĆA U 2008.



- Komunikacija putem e-mail usluga najraširenija je pojava na Internetu, pa tako i u mobilnoj komunikaciji.
- Iako je komunikacija telefonom, mobitelom i dalje vodeća, e-mail komunikacija pruža više opcija nego telefonski kontakt.
- Prednosti elektroničke pošte nad tradicionalnom poštom su:
 - Brzina – ne robuje se rokovima distributera poštanskih pošiljki, sve se dešava u "sekundi".
 - Brza reakcija primatelja – odgovor može uslijediti odmah.
 - Bezgranična dostupnost – nema vremenskih i prostornih barijera.
 - Jednostavnost izrade – izrađuje se izravno na računaru.
 - Niski troškovi odašiljanja – ne zahtjeva trošak odašiljanja, nema poštanske marke.

- Dostavne liste su skup elektroni kih adresa razli itih pošiljaoca/primaoca koji šalju/primaju elektroni ku poštu.
- Dostavne liste mogu se svrstati u dvije skupine:
 - Suradni ke dostavne liste – skupina ljudi zainteresirana za neku temu.
 - Informativne dostavne liste – distribucija novosti velikom broju korisnika.

- Protokol za prijenos datoteka označuje se akronimom (kraticom) FTP (engl. File Transfer Protocol).
- Daljinski prijenos datoteka može se koristiti za najrazličitije svrhe:
 - prijenos datoteka između udaljenih računala,
 - preuzimanje programa s udaljenih računala.
 - prijenos multimedijских datoteka (slike, video zapisa i zvuka).

- Korisni ka diskusijaska grupa osnovana je na temelju nekih zajedni kih interesa nekih korisnika.
- Diskusijske grupe okupljaju se tako er po nekim zajedni kim interesima s time da se više ne svodi sve na promociju proizvoda poput dostavnih listi, nego si u diskusijskim grupama korisnici me usobno šalju razli ite poruke, svoja mišljenja i iskustva u vezi nekih teme, bilo ozbiljnih ili neozbiljnih, konkretno tema nije s apsolutno ni im ograni ena i grupe mogu nastati na osnovu bilo koje teme, a njezin osniva je ujedno i sam sudionik te grupe.

- pisani razgovor više sudionika u realnom vremenu, svi sudionici komuniciraju tako da prate sastanak na ekranu i pišu komentare pomoću tipkovnice.
 - primjenu nalazi u održavanju sastanaka između dislociranih sudionika korištenjem kompjutorskih mreža.
-
- Prednost takvih sastanaka je da sudionici ne moraju biti u istoj prostoriji, brzina veze koju koriste ne mora biti velika jer se prenosi samo tekst.

- Korištenje online zajednica i građenje međusobnih veza s onima koji dijele interese, postaje i dio radne kulture korporativnog svijeta.
- Korištenje društvenih mreža zahtijeva dodatnu odgovornost, povećava rizike u zlouporabi i curenju poslovnih informacija.
- Pogodnosti:
 - smanjenje troškova,
 - povećanje interne suradnje,
 - dodatna stimulacija team buildinga,
 - snažno komunikacijsko sredstvo,
 - stvaranje ugodnije radne atmosfere.

Loše strane društvenih mreža u uredu

- Smanjena produktivnost (korištenje društvenih mreža u privatne svrhe)
- Smanjena korisnost Interneta,
- Slabija zaštita.

Ako se poduzeće odluči koristiti društvene mreže mora odrediti svoje prioritete, kao što su:

1. sigurnost mreže za zaštitu od vanjskih i internih prijetnji, osjetljivost podataka od povrede i krađe,
2. kvaliteta usluge, kako bi se ispunila propusnost mreže i latencija zahtjevima poslovnih aplikacija,
3. vidljivost, praćenje vrsta i obujma aktivnosti na korporativne mreže, osobito korisne i neophodne za ispunjavanje regulatornih usklađenosti,
4. kontrola, usklađivanje aktivnosti mreže.



- Poslovanje koje nudi jedinstvenu i personaliziranu uslugu svakom pojedinom korisniku.
- Svijet u kojem korisnik može pristupiti bilo kojoj mreži s bilo kojeg mjesta, u bilo koje vrijeme koriste i bilo koji uređaj kako bi dobio jedinstvenu i personaliziranu uslugu.

Elementi u-poslovanja

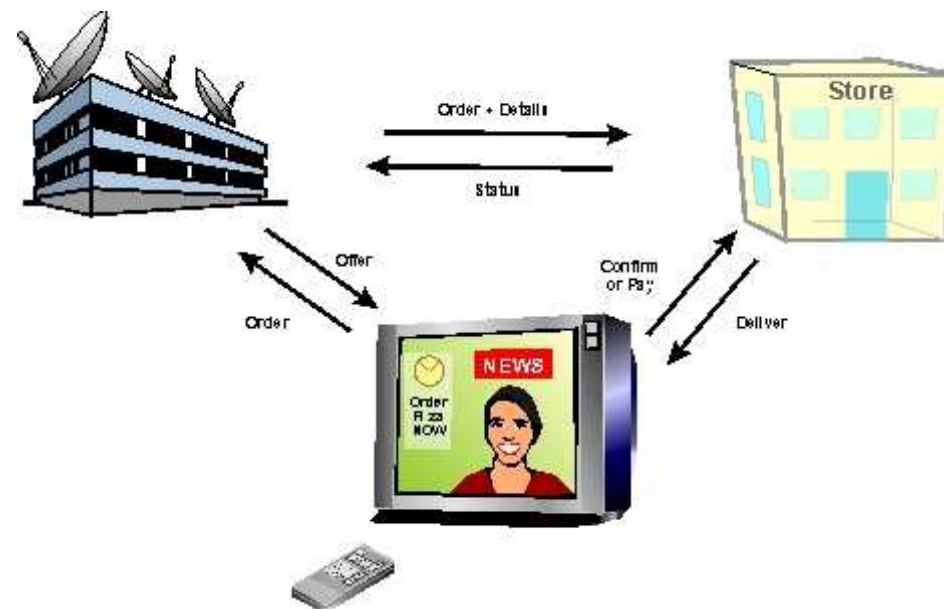
- Tradicionalno e-poslovanje,
- Mobilno poslovanje,
- Poslovanje putem glasa,
- Poslovanje putem televizije,
- Tiho poslovanje (eng. Silent commerce).

- Wireless e-commerce,
 - mobile e-commerce,
 - m-commerce.
-
- Odnosi se na oglašavanje, reklamiranje, prodaju i kupnju proizvoda ili usluga podržano korištenjem komunikacijskih mreža s time da se korisni ko su elje ovakvih transakcija nalazi na mobilnim ure ajima.
 - Mobilno poslovanje se bazira na pristupu informacijama korištenjem beži nih mreža.

- Voice commerce,
 - vCommerce.
-
- Odnosi se na interakciju korisnika s određenim web mjestom koje koristi tehnologiju za raspoznavanje glasa.



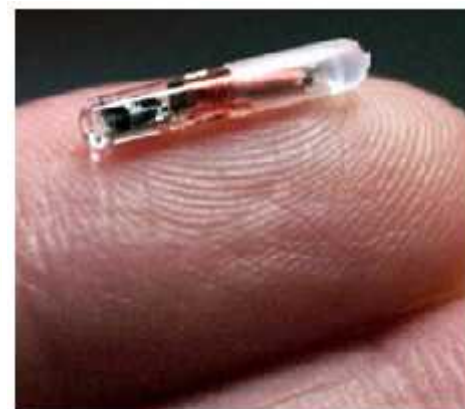
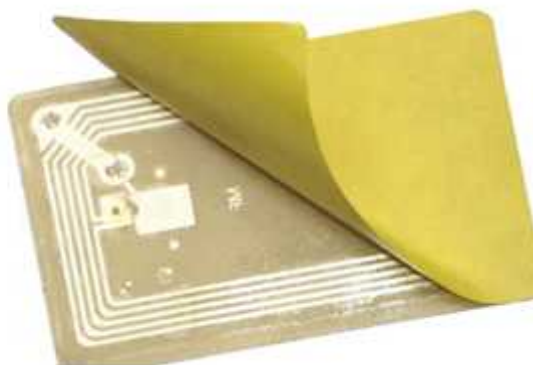
- T-Commerce ,
 - T-com,
 - tCommerce,
 - Television Commerce.
- Odnosi se na e-poslovanje putem televizije.



- RFID (eng. Radio Frequency IDentification) označava tehnologije koje koriste radio frekvenciju za automatsko identificiranje objekata, roba i živih bića.
- RFID sustavi su tehnologije koje koriste radio valove kako bi automatski identificirali objekte:
 - RFID transponder,
 - RFID čitači.

RFID transponderi

- Dvije osnovne komponente RFID transpondera su mikro ip i antena koji su naj eš e zaliveni u ku ište otporno na utjecaj okoline.
- Mikro ip sadrži (1) radio prijamnik, (2) radio modulator za slanje koji odgovora ita u, (3) upravlja ku logiku i memoriju i (4) sustav za upravljanje napajanjem.



- Oni komuniciraju s transponderima i prenose podatke ra unalu gdje se dalje obavlja obrada podatak.



RFID kartice

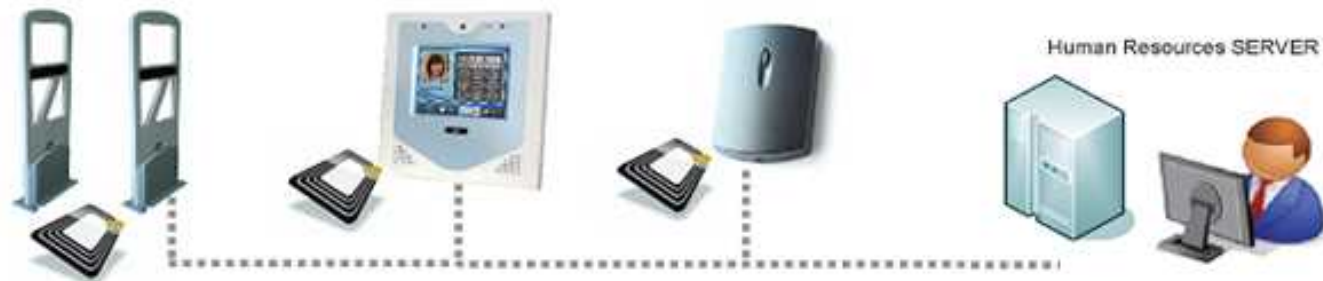


- Medij za autorizaciju i/ili identifikaciju osoba s jednim ili više nositelja podataka.
- Upotrebljavaju se za kontrolu radnog vremena, ulaza/izlaza u objekte i prostorije.
- Vlasniku kartice (zaposleniku, posjetiocu, gostu hotela) sustav dopušta ili odbija ulaz, odnosno izlaz u samu zgradu ili pojedine prostorije, ovisno o njegovim ovlastima (ovlasti su integrirane u memorijski ip kartice) te evidentira identitet osobe, vrijeme i mjesto ulaska/izlaska.

Primjena RFID sustava



Primjena RFID sustava



Fleksibilnost i manji troškovi odlike ureda budućnosti

DOMAĆE KOMPANIJE 9.5.2012. 22:00 • Ksenija Kale



Iako sve više etabliranih tvrtki ima virtualne urede, njih ipak najčešće koriste poduzetnici koji tek kreću s poslovanjem i strane tvrtke koje otvaraju predstavništva

<http://www.poslovni.hr/domace-kompanije/fleksibilnost-i-manji-troskovi-odlike-ureda-buducnosti-204173>

- Posebne tvrtke koje se bave osnivanjem i obavljanjem poslova potpuno opremljenih virtualnih ureda za svoje klijente:
 - registracija tvrtke na adresi, na odabranoj lokaciji,
 - telefonski i telefaks broj,
 - osobnu tajnicu,
 - poštanski sanduk i ,
 - web i e-mail adresu,
 - izradu internetske stranice,
 - ali i mogu nost najma prostora za sastanke.

- Prednosti:
 - Prakti nost,
 - Virtualni ured po potrebi,
 - Jeftinije od klasi nog,
 - Prestiž,
 - Virtualna tajnica



- Virtualna tajnica
 - evidentiranje zaprimljenih poziva te proslje ivanje istih na email (voice to mail) ili evidentiranje u CRM aplikaciji,
 - odgovaranje na upite klijenata,
 - procjena i proslje ivanje hitnih poziva ,
 - ažuriranje baze podataka,
 - izdavanje ponuda i ra una,
 - ostali operativni i administrativni poslovi,
 - odlazni pozivi,
 - usluga „fax to mail“ ,
 - prijem i/ili slanje pošte za klijente.

- DZS, Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduze ima u 2012., prvi rezultati, URL: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/02-03-01_01_2012.htm, pristupano 11.6.2013.
- Poslovni dnevnik, Fleksibilnost i manji troškovi odlike ureda budu nosti, URL: <http://www.poslovni.hr/domace-kompanije/fleksibilnost-i-manji-troskovi-odlike-ureda-buducnosti-204173>, pristupano 11.6.2013.
- Microsoft, Future vision, URL: <http://www.microsoft.com/office/vision/>, pristupano 11.6.2013.
- 24sata, Pogledajte zašto 'pola svijeta' mašta da se zaposli u Googlu, URL: <http://www.24sata.hr/dobre-vijesti/pogledajte-zasto-pola-svijeta-masta-da-se-zaposli-u-googleu-303218>, pristupano 11.6.2013.
- PopFax.com, <http://www.popfax.com/>, pristupano 11.6.2013.

- J2, Cloud services for business, <http://www.j2.com>, pristupano 11.6.2013.
- 24 frames digital, URL: <http://www.24framesdigital.com/technology.htm>, pristupano 11.6.2013.
- Skupina autora, Poslovna informatika, Bosilj Vukšić, V. i Pejić Bach, M. (ur) Element, 2009.
- Skupina autora, Informacijska tehnologija u poslovanju, Čerić, V. i Varga, M. (ur), Element, 2004.
- Srić, V., Kliment, A., Knežević, B. Uredsko poslovanje, strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, 2003.
- Novotny Damir, Sabati Zvonimir, Mekovec, Renata: U-commerce is here: are we ready?, Proceedings of CECIIS 2009, 20th Central European Conference on Information and Intelligent Systems, 23-25. rujna 2009, Varaždin, Hrvatska, str. 97-102.

