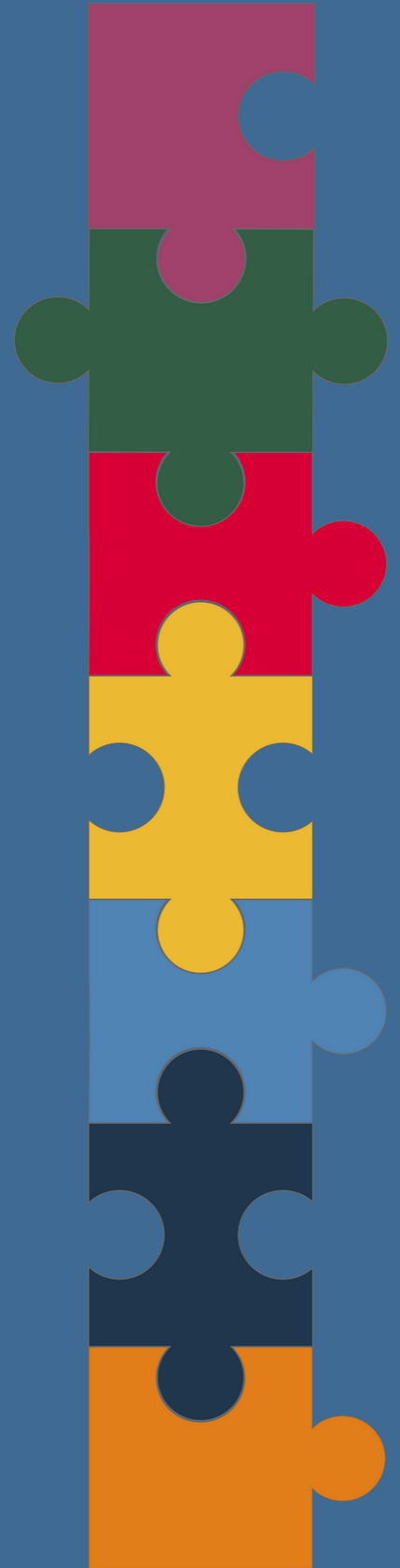


7

GRADNIKOV
uspešnega
DIGITALNEGA
POSLOVANJA

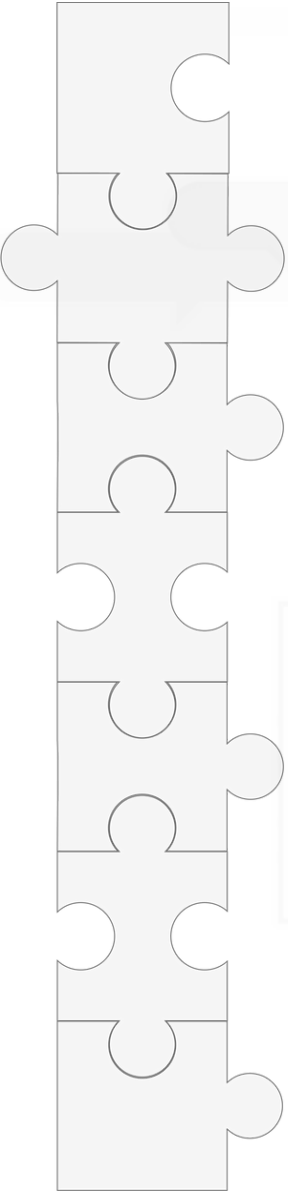




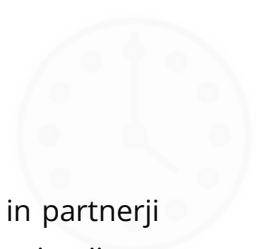
Kazalo

Uvod	1
Optimizacija in upravljanje poslovnih procesov	2
Upravljanje dokumentov	4
Deljenje in izmenjava informacij	6
Sodelovanje	8
Elektronsko podpisovanje	10
Elektronska hramba	12
Povezljivost	14
Poslujte enostavno	16





Uspešno in vključujoče digitalno poslovanje



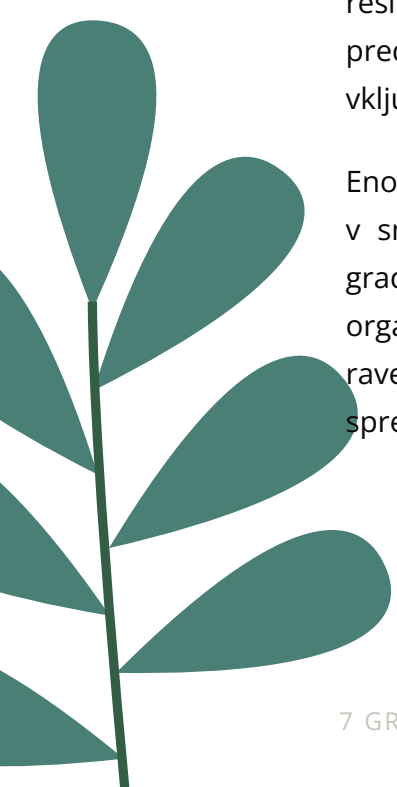
Učinkovito, vključujoče in prijazno digitalno poslovanje s strankami in partnerji postaja ključna prednost na zasičenem trgu v katerikoli panogi. Organizacije se pri tem soočamo s pomembnima izzivoma. Prvi se nanaša na zagotavljanje učinkovitosti poslovanja v kontekstu hibridnega dela, poplave informacij ter hitrih in pogostih sprememb. Zagotoviti moramo nemoteno izvajanje poslovnih procesov, omogočiti varno in skladno izmenjavo dokumentov in informacij ter ustrezno sodelovanje znotraj organizacije, vzporedno pa vlagati v psihološko varnost sodelavcev in spodbujati razvoj njihovih digitalnih kompetenc. Pri tem so uspešnejše tiste organizacije, ki se znajo učiti iz svojih preteklih ravnanj in naučeno sproti uvajati v prakso.

Drugi izziv pa je povezan s kontinuiranim izboljševanjem izkušnje strank, ki z nami danes poslujejo prek različnih, ne zgolj digitalnih kanalov. Fragmentacija informacijskega sistema, ki je pogosto posledica ad-hoc digitalizacije,

praviloma ne prispeva k optimizaciji izkušnje strank, podoben učinek ima tudi odlašanje z digitalizacijo poslovanja. Če želimo zagotoviti odlično izkušnjo strank, moramo vztrajati pri povezljivosti informacijskih sistemov, storitev in rešitev, zagotoviti transparentno, skladno in varno digitalno poslovanje, predvsem pa v procese, povezane s strankami, slednje tudi pravočasno vključevati.

Za ustvarjanje prihodkov je ključno izboljšanje izkušnje strank, za povečanje dobička pa izboljšanje operativne odličnosti.

Vir: Gartner CIO Agenda, 2023



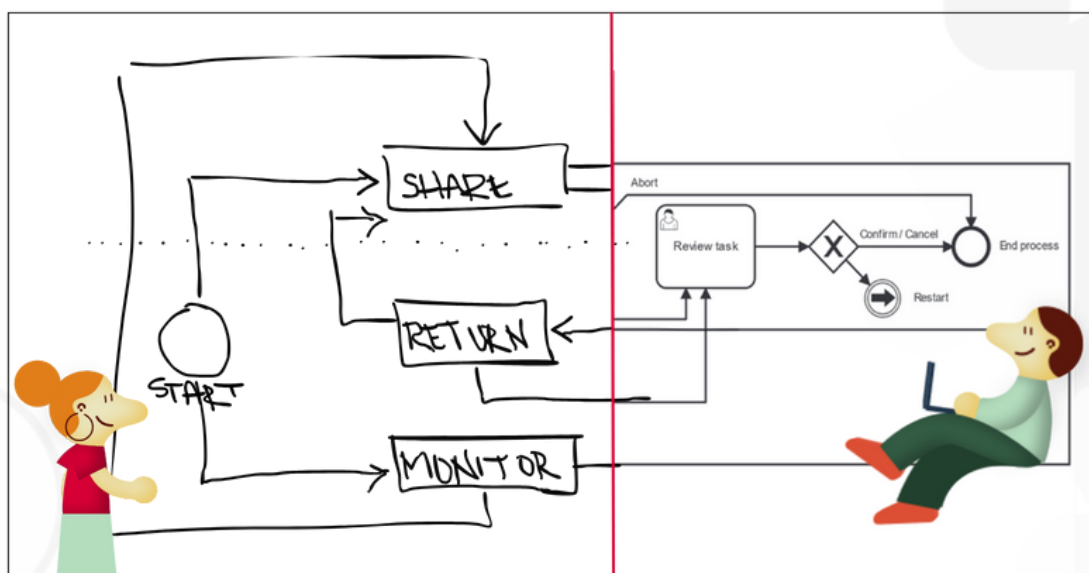
Enostavnega odgovora na to, kako povezati vse gradnike digitalnega poslovanja v smiselno celoto, žal ni. Cilj je, da presežemo vsoto učinkov posameznih gradnikov in vzpostavimo načine za učinkovito sodelovanje tako znotraj organizacije kot z zunanjimi deležniki. Pri tem moramo skrbeti za ustrezno raven informacijske varnosti in zakonske skladnosti, kar je v hitro spreminjajočem se digitalnem svetu še posebej zahtevno.

1 Optimizacija in upravljanje poslovnih procesov

Prvi gradnik in obenem tudi nujen pogoj za uspešno digitalno preobrazbo je optimizacija in upravljanje poslovnih procesov. Le učinkoviti, dobro oblikovani in upravljeni poslovni procesi nam namreč omogočajo, da se hkrati prilagajamo spremembam, zmanjšujemo stroške in izboljšujemo zadovoljstvo strank.

Digitalna orodja za avtomatizacijo in sodelovanje so postala nepogrešljiva pri optimizaciji poslovnih procesov. Z njihovo pomočjo lahko avtomatiziramo rutinske procese, povečamo učinkovitost in zmanjšamo možnost napak. Omogočajo nam tudi hitrejšo komunikacijo in izboljšajo sodelovanje med zaposlenimi, posledično pa hitrejše odzivanje na spremembe in boljše izpolnjevanje pričakovanj strank.

Zgolj digitalizacija obstoječih procesov pa ni več dovolj. Vprašati se moramo, kako naj procese spremenimo, da bodo podpirali našo preobrazbo in poslovni model, omogočali agilno in vitko poslovanje, kje se skrivajo ozka grla in procesne neučinkovitosti, predvsem pa, ali, v kolikšni meri in kdaj lahko vanje vključimo svoje stranke in partnerje.



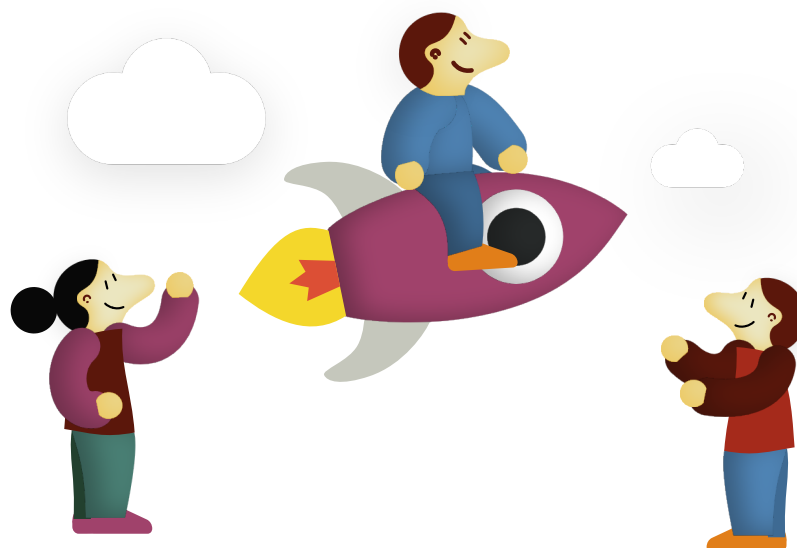
Izkoristite digitalizacijo za uspeh

Vključite stranke in partnerje v svoje procese, sodelavce pa razvijajte z digitalizacijo opravil in avtomatizacijo izvajanja.

9 od 10

organizacij je moralo zelo hitro uvesti spremembe, da so se lahko prilagodili novim razmeram (v času pandemije in potem).

Vir: Endava, 2022



Optimizacija poslovnih procesov tudi ni enkraten dogodek, temveč nenehno preverjanje, izboljševanje in prilagajanje, h kateremu moramo pritegniti sodelavce. Oni so tisti, ki najbolj poznajo dnevna operativna opravila in lahko ponudijo dragocene predloge za izboljšave, obenem pa tako prispevamo k razvoju kulture stalnega izboljševanja.

Za digitalno preobrazbo, ki je v prvi vrsti priložnost, da postanemo boljši v tem, kar delamo, je tovrstna kultura nepogrešljiva, zato jo moramo negovati in podpirati na vseh ravneh organizacije, od vodstva s strateško do sodelavcev z bolj operativnimi vlogami.

»Z optimizacijo ključnega poslovnega procesa smo čas pristopa k skladom skrajšali za dve tretjini. Tako smo našim svetovalcem sprostili dodaten čas, da se še bolje posvetijo vlagateljem.«

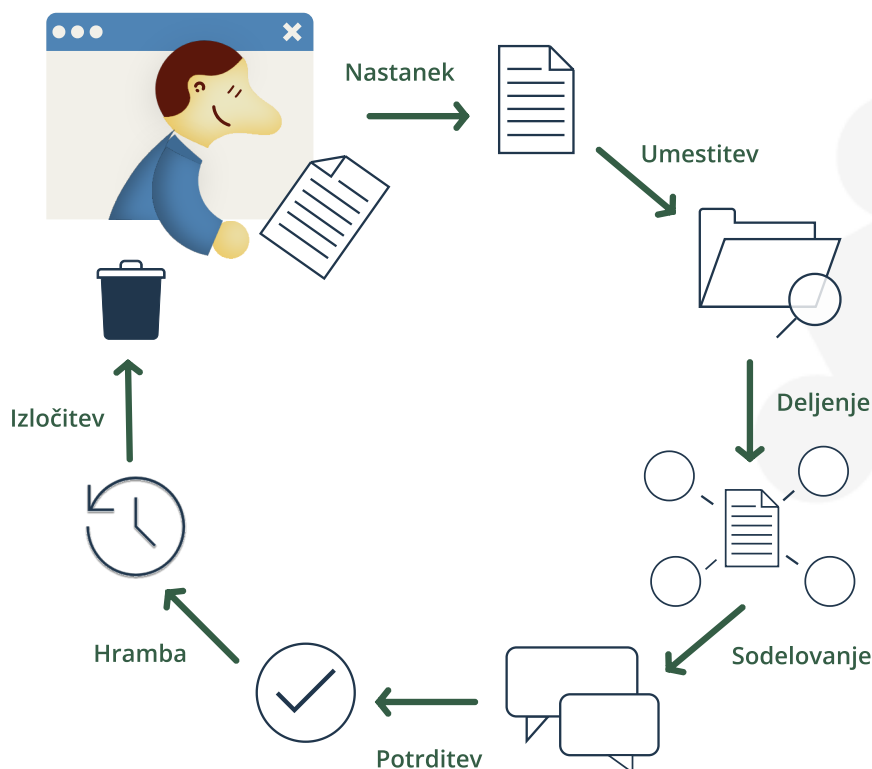
Goran Djuratovič, Director of financial advisory and sales
Generali Investments



2 *Upravljanje dokumentov*

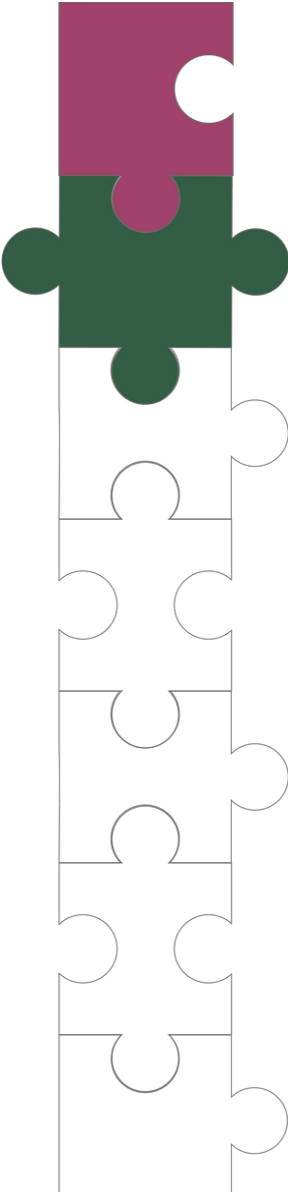
Čeprav se danes večina podatkov tekoče izmenjuje med različnimi informacijskimi sistemi, pa so praviloma še vedno dokumenti tisti ključni nosilci informacij v organizaciji. Upravljanje dokumentov je posledično temeljni del sodobnega poslovnega okolja, ki sega od nastanka dokumenta do njegove izločitve ter omogoča transparentnost in odgovornost skozi celoten življenjski cikel.

Vsi dokumenti v organizaciji nastanejo z nekim namenom, na primer za ureditev pogodbenega razmerja, poročanje o projektu ali snovanje nove storitve. Za njihovo učinkovito upravljanje in uporabo je pomembno, da so pravilno kategorizirani, ustrezno umeščeni in indeksirani. Metapodatki so bistveni za usmerjanje dokumentov k pravih osebam, pravilno razvrščanje, lažje iskanje, proženje in izvajanje procesnih opravil in podobno. Nastanku pogosto sledi pregled, morebitna revizija in odobritev vsebine.



Obvladajte poplavo informacij

Poenostavite delo z dokumenti za boljše sodelovanje in zakonsko skladno poslovanje z manj tveganji.



Učinkovito upravljanje dokumentov zagotavlja, da so te faze in nadaljnja uporaba dokumentov ustrezno dokumentirane in sledljive, dokumenti pa enostavno dostopni tistim, ki jih potrebujejo, in hkrati zaščiteni pred neavtoriziranim dostopom.

Težave z dokumenti zmanjšajo delovno učinkovitost organizacij za več kot petino.

Vir: FinancesOnline, 2023

Poleg informacij v dokumentih pa so z vidika organizacije zelo zanimive tudi informacije o uporabi dokumentov. Z zbiranjem in analiziranjem podatkov o tem, kako se dokumenti uporabljajo in delijo, lahko pridobimo dragocene vpoglede, ki nam pomagajo izboljšati poslovne procese in komunikacijo.

Upravljanje dokumentov tako ni zgolj potreba, temveč tudi naložba, ki nam lahko prinese številne koristi. Če dokumente pravilno upravljamo, povečamo učinkovitost, izboljšamo skladnost z zakoni in predpisi, zmanjšamo tveganja za izgubo informacij in se bolje odzovemo na poslovne potrebe.



33 %

zaposlenih ima težave pri iskanju najnovejših različic dokumentov.

Vir: Nintex, 2018

»Končno smo našli orodje, s katerim lahko obvladujemo veliko število pogodb in povezanih pogodbenih obveznosti.«

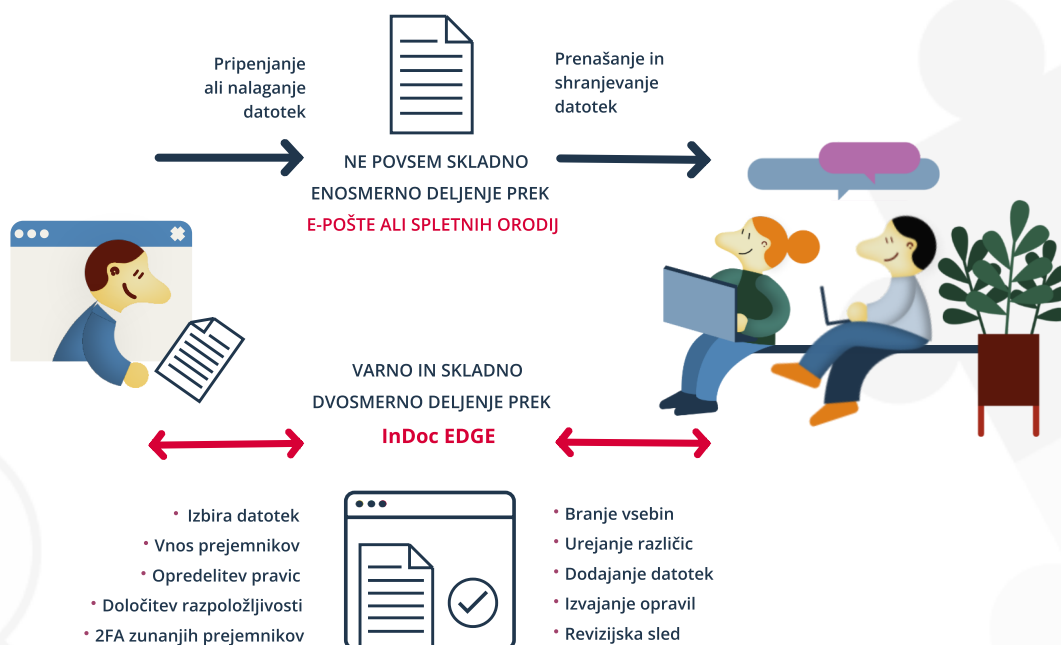
Mitja Ličen, direktor
Založba Goga

GOGA

3 Deljenje in izmenjava informacij

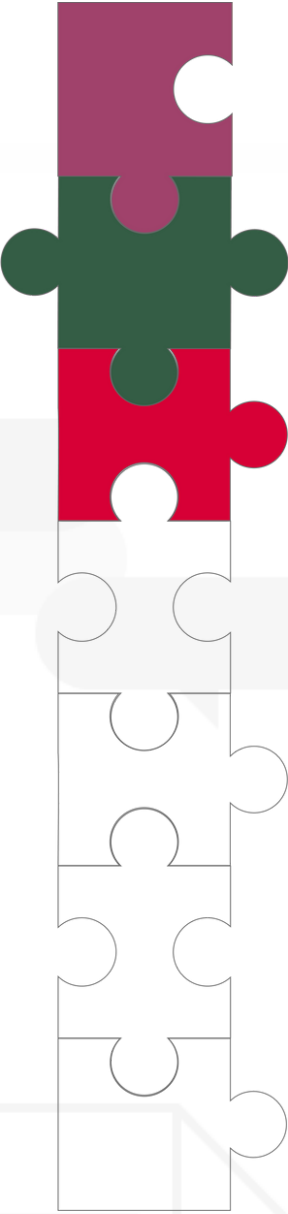
Za uspešno delo potrebujemo pravočasne in ustrezne informacije. Informacije so vsepovsod, v dokumentih, procesih in različnih sistemih, na papirju in v digitalni obliki. Pogosto so zaupne in vsebujejo osebne podatke, zato je zelo pomembno, kako jih delimo s sodelavci, strankami in partnerji. To namreč neposredno vpliva tako na uspešnost poslovanja kot na zagotavljanje informacijske varnosti in zakonske skladnosti.

Ker seveda želimo biti uspešni pri svojem delu, uporabljamo za vsakdanja opravila, tudi za izmenjavo informacij, najpriročnejše poti, na katere smo najbolj navajeni, na primer e-pošto ali spletne storitve za izmenjavo večjih datotek. Žal te poti niso vedno tudi najprimernejše, saj ne moremo vedno zagotoviti sledljivosti dostopa prejemnikov do zaupnih informacij, omejiti njihove uporabe ali učinkovito preprečiti nepooblaščenega dostopa tretjim osebam. Zaradi nekaterih omejitev, na primer omejitve velikosti ali dovoljenih formatov, pa obenem niso vedno niti najbolj uporabne. Delno lahko sicer te omejitve presežemo s stiskanjem dokumentov v arhivske datoteke in zaščito z gesli, a s tem vplivamo na uporabnost in hitrost izmenjave, še vedno pa ostajajo odprta tudi vprašanja varnosti in skladnosti.



Povečajte učinkovitost ekip z deljenjem

Vzpostavite delovno okolje za brezskrbno ustvarjanje, lažje sodelovanje in bolj učinkovito delo vaših ekip.



Izmenjava informacij pa je lahko hkrati varna, skladna, učinkovita in uporabna, če jih delimo ali pridobivamo prek sodobnih digitalnih platform, ki povezujejo storitve, osredotočene na vsebino, z rešitvami in orodji za digitalno poslovanje. Na ta način lahko ohranimo želeno uporabnost, obenem pa z upravljanjem pravic prejemnikov, sledenjem uporabi in siceršnjim nadzorom nad postopki izmenjave, umeščanjem prejetih datotek in pravočasnim proženjem ali nadaljevanjem povezanih postopkov povečamo učinkovitost in ohranimo skladnost digitalnega poslovanja.

Zaposleni v povprečju delijo 6 dokumentov vsak dan.

Vir: Nitro, 2020

Taka izmenjava dokumentov, drugih datotek in celo procesnih opravil ponuja priložnosti za nadaljnjo digitalizacijo poslovanja in lažje vključevanje deležnikov na različnih področjih, kjer je treba, na primer, izpolniti in podpisati vlogo, pridobiti kopijo zavarovalne police in potrdilo o vinkulaciji, zahtevati veljaven osebni dokument ali pa pridobiti ponudbo potencialnega zunanjega izvajalca s prilogami in dokazili, sodelovati pri oblikovanju nove zloženke ali nastajanju videa z zunanjo marketinško agencijo in podobno, ne da bi za to morali posegati v obstoječe informacijske sisteme.

Tako tudi preprosto optimiziramo izvajanje procesov, uvedemo nove, komplementarne kanale za sodelovanje ekip in poslovanje s strankami ter uredimo informacijski kaos tudi na področjih, kjer je doslej prevladovala maksima uporabnosti pred skladnostjo in varnostjo.

9 %

dokumentov, deljenih
zunanjim deležnikom,
vsebuje zaupne podatke.

Vir: Sizle, 2022

»Vsakodnevno delo je naenkrat postalo lažje, bolj smo osredotočeni na vsebino, ker ne razmišljamo več o izzivih izmenjave dokumentov.«

Aleš Zaletel, vodja projektne pisarne
Regionalni center za razvoj

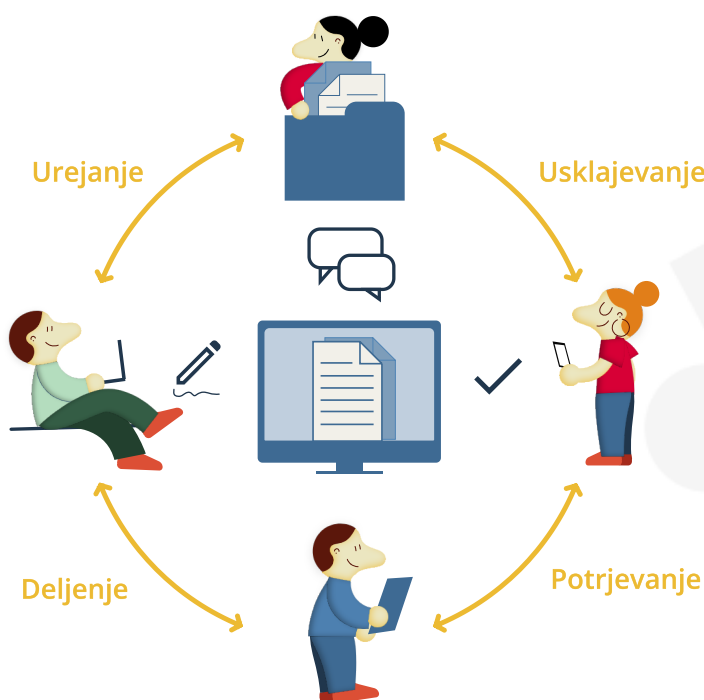


4 Sodelovanje

Dobra in povezana ekipa je nekajkrat bolj učinkovita in uspešna od še tako izstopajočega posameznika. Google je s projektom Aristotel ugotovil, da je način, kako ekipa sodeluje, pogosto pomembnejši od posameznikov, ki jo sestavljajo. Učinkovitost sodelovanja, še posebej pri delu na daljavo, pa je odvisna tudi od orodij, ki sodelovanje podpirajo.

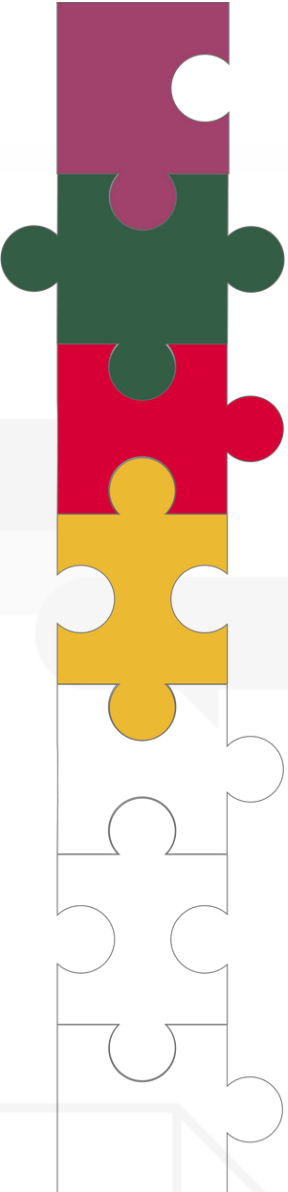
Vzemimo za primer projekt razvoja in priprave prodajno-marketingškega načrta nove storitve. Člani ekipe, od naših sodelavcev do zunanjih strokovnjakov, prinašajo različne perspektive, znanje in izkušnje, ki pa se lahko včasih izgubijo v množici uporabljenih orodij in komunikacijskih kanalov.

Izjemna količina zaupnih gradiv, kot so zapisniki, prototipi in analize, morajo ostati varni, a hkrati dostopni za tiste, ki jih potrebujejo. V živo ali na daljavo, člani ekipe morajo biti sposobni sodelovati na način, ki je najbolj učinkovit za njih.



Omogočite varno in skladno timsko delo

Ko zaposleni sodelujejo, so bolj inovativni, zadovoljni, naredijo več in bolje. Zato spodbujajte sodelavce, naj čim več delajo skupaj.



Število različic dokumenta se podvoji z vsakim krogom usklajevanja vsebine.

Vir: Mikrocop, 2023

Potrebno je torej vzpostaviti okvir, ki bo že privzeto omogočal skladnost in potrebno raven varnosti, ter tako ekipi omogočil, da se popolnoma osredotoči na svoje poslanstvo.

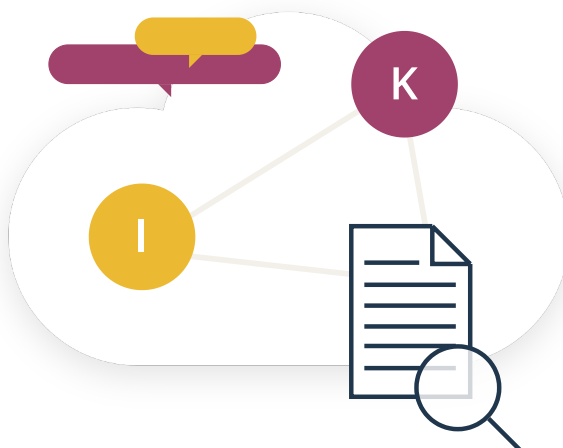
Sodobna digitalna platforma lahko ponudi rešitev. Ta omogoča ne le hitro in učinkovito deljenje informacij, ampak tudi integracijo z drugimi orodji, kot so elektronsko podpisovanje ali hramba, za boljše in varnejše sodelovanje.

V končni fazi je najpomembnejši cilj vsake ekipe, da izpolni svoje poslanstvo. Z učinkovitim sodelovanjem in pravimi orodji lahko ta cilj postane resničnost.

92 %

zaposlenih uporablja
e-pošto za
usklajevanje vsebine
dokumentov.

Vir: Nitro, 2020



»Sodelovanje pri pripravi in usklajevanju vsebin prek InDoc EDGE nam vedno znova prihrani čas, veliko časa.«

Dr. Aleš Rozman, strokovni direktor

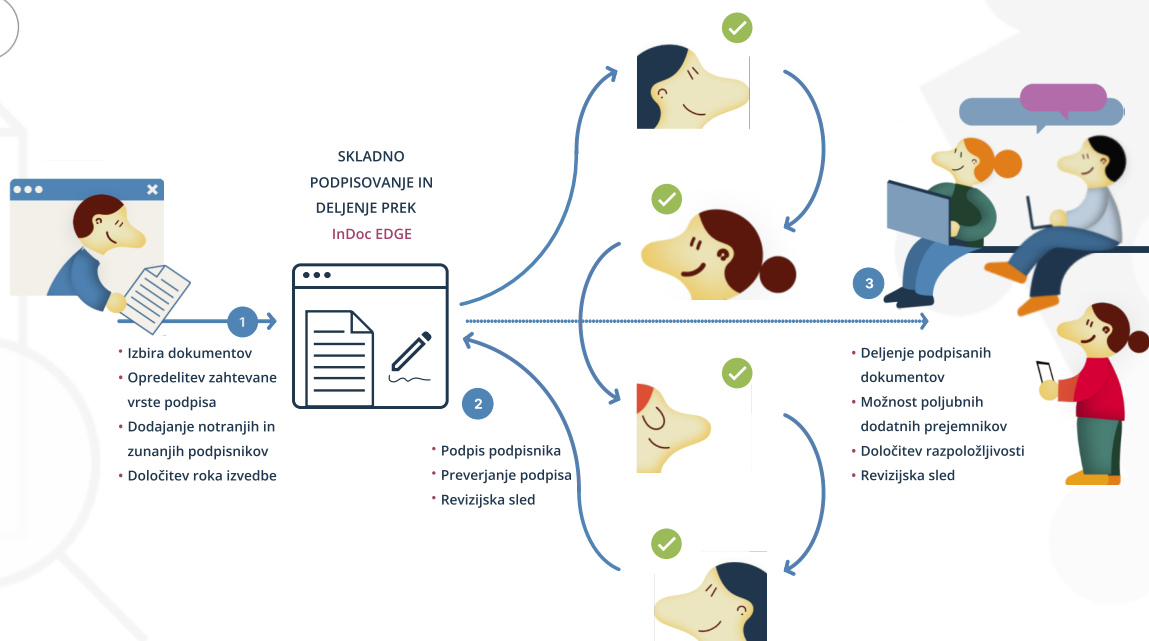
Bolnišnica za ginekologijo in porodništvo Kranj

 bolnišnica
za GINEKOLOGIJO
in PORODNIŠTVO
Kranj

5 Elektronsko podpisovanje

Elektronsko podpisovanje je tisti gradnik poslovanja, brez katerega ne moremo digitalno skleniti nobenega ključnega poslovnega procesa, ki vključuje tudi stranke ali partnerje. Od teh zato pričakujemo, da se z nami osebno sestanejo, kar zahteva dodatno usklajevanje, ali pa moramo podpisovanje urediti po pošti, kar zavleče sklenitev posla. Vsi podpisani dokumenti pri tem nastanejo v papirni obliki in jih moramo posledično v elektronsko šele ustrezno pretvoriti. Brez e-podpisovanja tako vložek v optimizacijo postopkov izgubi pomen, deležnikom pa ne moremo ponuditi povsem digitalne izkušnje sodelovanja.

Odločitev za e-podpisovanje zato ni težka, opazimo pa lahko, da potencial e-podpisovanja praviloma še ni v celoti dosežen. Večina organizacij, sploh tistih, ki poslujejo s fizičnimi osebami, je zelo hitro uvedla navadno e-podpisovanje, na primer s podpisnimi tablicami. To je primerno le za nekatere vrste poslov, kjer je tveganje zlorabe identitete podpisnika majhno oziroma lahko identiteto še dodatno preverimo z osebno identifikacijo podpisnika. Ta je nujna, ker navadni e-podpis sam po sebi ne omogoča enolične povezave s podpisnikom, podatki o podpisniku, podpisu in podpisani vsebini pa so posledično razpršeni po revizijskih sledih in drugih zapisih v organizaciji, zato je doseg tovrstnega e-podpisovanja v svetu digitalnih storitev omejen.

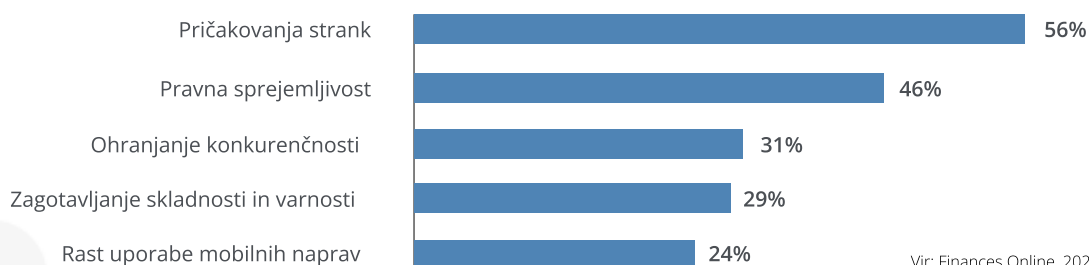


Sklenite krog digitalnega poslovanja

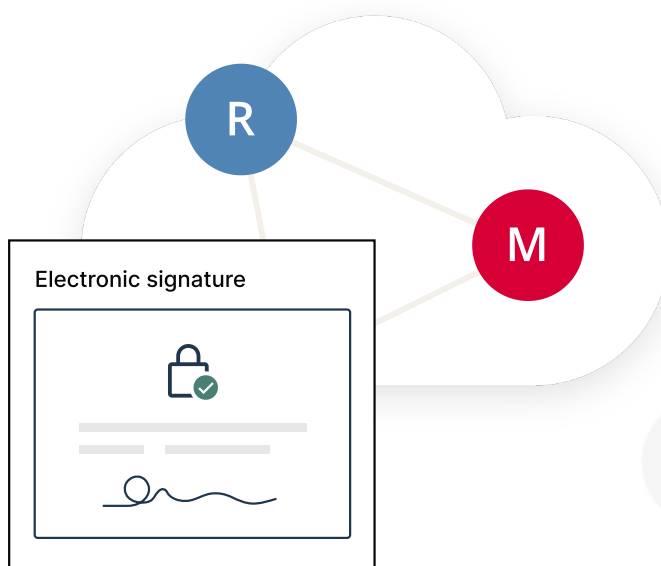
Izboljšajte digitalno izkušnjo strank in partnerjev z učinkovitim in zakonsko skladnim e-podpisovanjem.

Če želimo strankam in partnerjem ponuditi povsem digitalno storitev, jim moramo omogočiti napredno ali kvalificirano e-podpisovanje. Le tako lahko zagotovimo preverljivo povezavo podpisnika s posamičnim podpisom in podpisano vsebino, ki dokumentirano izkazuje voljo določenega posameznika v zvezi z določeno vsebino; podatki o podpisniku, podpisu in podpisani vsebini postanejo namreč integralni del podpisanega dokumenta.

Ključni razlogi za uporabo e-podpisa



Pri tem ne smemo pozabiti, da ima le kvalificirani e-podpis enak pravni učinek kot lastnoročni podpis, zato je kvalificirano e-podpisovanje v marsikaterem primeru tudi edino primerno.



»Pri delu stremimo k najvišjim standardom kakovosti, k dobri izkušnji naših strank in partnerjev pa pomembno prispeva tudi InDoc EDGE.«

Mag. Janja Horvat Jaklič, direktorica
Zarja

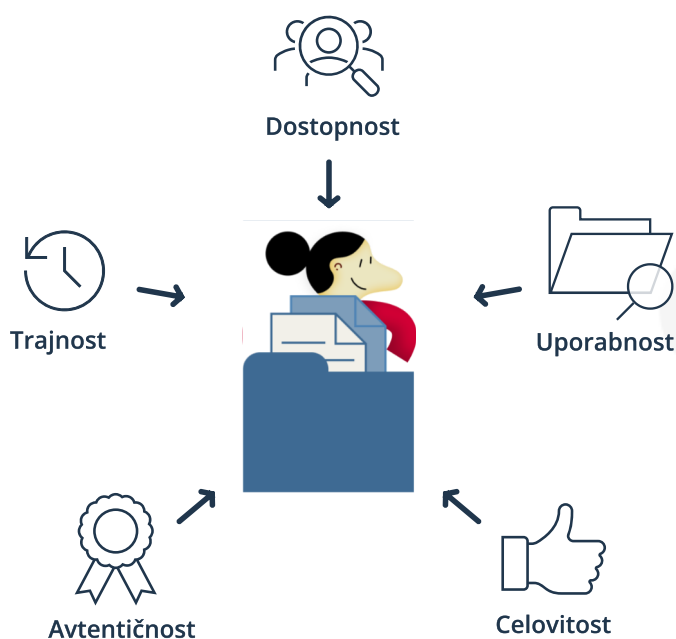


6 *Elektronska hramba*

Elektronska hramba pogosto pride na vrsto na koncu, ko smo že vzpostavili in povezali vse druge, na videz pomembnejše gradnike digitalnega poslovanja. To je lahko tvegano, nikakor ne smemo podcenjevati izzivov zagotavljanja dostopnosti in uporabnosti informacij ter ohranjanja celovitosti, avtentičnosti in trajnosti poslovne dokumentacije.

Izgube ključnih informacij, nepooblaščenih dostopov do dokumentov ali nezaznanega poseganja v vsebino si preprosto ne smemo dovoliti. Varna dolgoročna hramba elektronskih dokumentov, urejena na enem mestu, ki zagotavlja nespremenljivost vsebin, pravno veljavnost gradiva v hrambi in učinkovito obvladovanje tveganj, je zato pomemben gradnik uspešnega poslovanja, o katerem moramo razmišljati vzporedno z drugimi.

Ustrezna e-hramba nam omogoča, da so informacije dostopne samo pooblaščenim osebam, da lahko zaposleni do njih hitro pridejo in jih lahko nemoteno uporabljajo ves čas hrambe, informacije pri tem ostajajo avtentične in celovite, morebitni posegi vanje pa so mogoči le v izjemnih primerih in so seveda v celoti sledljivi.



Ohranite veljavnost dokumentov

Zavarujte svoje poslovne dokumente in informacije v skladu z načeli varne in zakonsko skladne elektronske hrambe.

Organizacije se tveganj neustrezne e-hrambe pogosto dobro zavedajo, in jo imajo tudi primerno urejeno, praviloma v sodelovanju z zunanjimi ponudniki certificiranih rešitev in storitev. Seveda pa digitalna preobrazba tudi na to področje prinaša nove izzive.



Povezljivost, ki je ključna za avtomatizacijo izvajanja poslovnih procesov, oblikovanje povsem digitalnih izkušenj ali ustvarjanje ekosistemov partnerjev, zahteva deloma tudi diverzifikacijo dostopov in odpiranje e-hrambe drugim informacijskim sistemom in spletnim storitvam. Pri tem moramo poleg tveganj iz naslova informacijske varnosti nasloviti tudi vprašanja ustreznega razvrščanja dokumentov in njihovega opremljanja z metapodatki, upravljanja z dostopnimi pravicami, vedenja, ali dokumenti vsebujejo osebne podatke, in podobno. Pa smo spet pri skladnosti.

»Povezava poslovnih aplikacij z e-hrambo v InDoc EDGE nam omogoča hiter, a nadzorovan dostop do informacij, ko jih potrebujemo.«

Jure Vehovec, direktor IT
Addiko Bank Slovenija

Addiko Bank

7 *Povezljivost*

Razpršenost informacijskega sistema, kjer vsak problem rešujemo z namensko aplikacijo, ker je na prvi pogled to lažje ali cenejše, omejuje potencial upravljanja vsebin in informacij. Tovrstno drobljenje ne pripomore k učinkovitosti našega poslovanja, težave, ki jih povzroči, pa so večplastne.

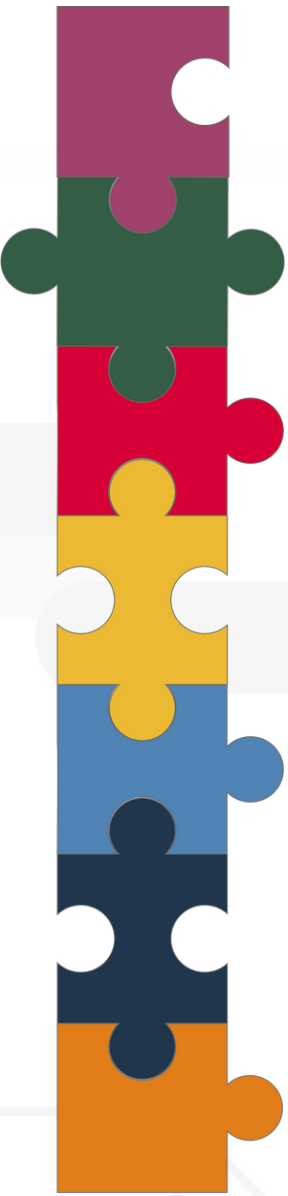
Organizacije se za digitalizacijo odločajo zaradi povečanja učinkovitosti poslovanja in ustvarjanja okolja za vpeljavo novih poslovnih modelov. Žal se pogosto tega lotijo stihijsko, brez jasne vizije in ciljev.

Če v organizaciji ni jasnega načrta in odgovorne osebo, ki bo presojala vpeljavo novih rešitev s pogledom na potencial celovite digitalne preobrazbe lahko hitro pride do težav.



Povežite svoja orodja za doseg svojih ciljev

Recite NE drobljenju vašega informacijskega sistema in izkoristite povezljivost za uresničenje digitalnega potenciala.



Ko posamezni oddelki samostojno vodijo digitalizacijo, se lahko namreč srečamo s pojavom "senčnega IT". Ta pristop lahko privede do povečanja števila aplikacij in s tem do zapletenosti informacijskega sistema, kar nazadnje lahko zmanjša učinkovitost poslovanja.

Več kot polovica digitalnih pobud zaostaja za pričakovani vodstva:

- 59 % potrebuje preveč časa za zaključek
- 52 % potrebuje preveč časa, da ustvari vrednost

Vir: Gartner CIO Agenda, 2023

Visoko heterogena programska krajina na koncu tudi ni več poceni. Spremljajo jo visoki stroški vzdrževanja in nadgrajevanja tehnološko različnih rešitev, skrb za posodabljanje vmesnikov ter varovanje podatkov in informacij. Kompleksnost lahko hitro postane neobvladljiva.

Zakaj torej ne bi raje uporabili platforme, ki že privzeto združuje zmogljivosti ključne gradnike digitalnega poslovanja, obenem pa s povezljivostjo povečuje učinek in vrednost celotnega informacijskega sistema?

»Povezava z InDoc EDGE nam je omogočila, da smo lahko uporabnikom programa Hipokrat za medicinsko dejavnost hitro in učinkovito ponudili tudi certificirano storitev varne in skladne e-hrambe zdravstvene dokumentacije.«

Mirjam Kerpan Izak, direktorica
List



Poslujte enostavno

Digitalna preobrazba od nas zahteva, da stranke, poslovni partnerji, zaposleni in drugi deležniki postanejo del našega informacijskega sistema in ekip. V perspektivi nam omogoča večjo učinkovitost poslovanja in odpira nove priložnosti, ki jih sicer mogoče ne bi niti zaznali. Za izrabo teh priložnosti potrebujemo prilagodljiv informacijski sistem, ki omogoča povezovanje storitev, osredotočenih na vsebino, s poslovnimi rešitvami in drugimi orodji za digitalno poslovanje.



Da bi zagotovili odlično izkušnjo stranke, moramo polno izkoristiti potencial digitalnega ter poleg optimizacije procesov razmisliti tudi o povezljivosti informacijskih sistemov, celovitem upravljanju dokumentov in varnem deljenju zaupnih informacij, učinkovitem sodelovanju ekip, uporabnikom prijaznem podpisovanju in varni hrambi dokumentov.

Ob osredotočenju na potencial in na to, kako ga doseči, pa hkrati ne smemo spregledati zagotavljanja zakonske skladnosti poslovanja in potrebne ravni informacijske varnosti. Brez tega ne bomo uspešni ne pri digitalizaciji navznoter, kjer si prizadevamo za ureditev informacijskega kaosa in večjo učinkovitost poslovanja, ne digitalizaciji navzven, osredotočeni na izboljševanje izkušnje strank in prilagajanje izzivom digitalne preobrazbe.

»Zgradili smo partnerstvo, ki nam omogoča dosego zastavljenih ciljev, večjo učinkovitost in manjša operativna tveganja.«

Aleksandra Brdar Turk, direktorica bančne operative
Nova KBM

novakbm
otp group



Poslujte enostavno z InDoc EDGE

Vaša digitalna rešitev za uspešno sodelovanje in učinkovito delo z dokumenti.



www.indocedge.com

Sledite nam tudi na

