

## ***Studija slučaja***

### ***Profil klijenta:***

**Vlada Crne Gore – Direkcija za razvoj malih i srednjih preduzeća** osnovana je 01.12.2000. godine pod nazivom Agencija za razvoj malih i srednjih preduzeća a 29.07.2004. godine je preimenovana u Direkciju za razvoj malih i srednjih preduzeća. Danas on postoji kao Ministarstvo održivog razvoja i turizma. Definisane strategije razvoja malih i srednjih preduzeća, pripremanje i realizacija programa i projekata za razvoj malih i srednjih preduzeća, koordinacija programa, mera i aktivnosti koja se odnose na razvoj malih i srednjih preduzeća, praćenje realizacije programa finansijske podrške za razvoj malih i srednjih preduzeća, uključujući stranu finansijsku podršku, koja je opredeljena za razvoj malih i srednjih preduzeća, davanje stručne pomoći i učestvovanje u pripremanju propisa koja se odnose na razvoj malih i srednjih preduzeća, posebno radi ostvarivanja ciljeva i standarda koje je propisala Evropska Unija za razvoj malih i srednjih preduzeća su samo neki od zadataka Direkcije za razvoj malih i srednjih preduzeća.

### ***Problem klijenta***

Prema unapred definisanim zadacima Direkcija je postavila sledeće ciljeve:

- **Institucionalna podrška** razvoju malih i srednjih preduzeća i preduzetništva
- **Razrada i usavršavanje sistemskih preduslova**, koji utiču na brži razvoj malih i srednjih preduzeća i preduzetništva
- **Izrada razvojnih i istraživačkih projekata** koji će omogućiti sagledavanje daljih strateških pravaca razvoja malih i srednjih preduzeća i preduzetništva
- **Podrška obrazovanju i sticanju znanja** kao jedan od najvažnijih faktora ekonomskog progresa
- **Promocija značaja** razvoja malih i srednjih preduzeća i preduzetništva

Iza svih ovih zadataka i ciljeva stoji veliki broj ljudi koji učestvuju u poslovnim procesima kao i veliki broj važne dokumentacije koju je potrebno sistematski oragnizovati i čuvati na bezbednom mestu da bi se sprečilo njeno gubljenje. Tako se i stvorila potreba za sistemom za upravljanje dokumentacijom i poslovnim procesima.



## ***Zahtevi klijenta***

Sistem za upravljanje dokumentacijom i procesima kretanja dokumentacije je obavezno morao da sadrži:


- Evidentiranje, označavanje, klasifikaciju dokumenata
- Uspostavljanje centralne arhive elektronskih fajlova
- Standardizacija formi dokumenata (šabloni)
- Upotreba različitih šifarnika (poslovni partneri, države, poštanski brojevi, ključne reči...)
- Signiranje dokumenata - autorizacija korisnika
- Radne tokove (workflow) - definisanje i sprovođenje poslovnih pravila, nadzor nad radnim postupcima
- Upravljanje verzijama i kontrolisanim kopijama
- Praćenje i evidencija događaja u sistemu za upravljanje dokumentima
- Mehanizam za pretraživanje dokumenata
- Izveštaje
- Oglasne table


Sistem za upravljanje dokumentima morao je da bude komaptibilan sa aplikacijama SAP i KKS, kao i bankarskim informacionim sistemom (preuzimanje i korišćenje tih podataka u okviru baza na kojoj je zasnovan softver za izradu informacionog sistema za upravljanje dokumentima).

Pored ovih zahteva dobijena je sledeća dokumentacija: Pravilnik o poslovanju, Sistematizaciju radnika i Tipove dokumenata sa opisom svih poslovnih procesa.

## ***UniDocs rešenje***

### **Prva faza: Implementacija**

- Pomoću modula MetaDizajner uz uputstva Pravilnika o poslovanju, Sistematizacije radnika i Tokova dokumenata s opisom svih poslovnih procesa uradjena je kompletna konfiguracija poslovnog sistema u Direkciji za razvoj malih i srednjih preduzeća: kreiranje korisnika, kreiranje klasa dokumenata (prostih i složenih), definisanje i postavljanje šablona, definisanje atributa, definisanje radnih tokova
- 



(workflow), dodeljivanje dozvola korisnicima nad dokumentacijom prema pravilniku poslovanja, kreiranje oglasnih tabli za publikaciju dokumenata.

- Implementacija se vršila uz prisustvo klijenta koga smo u isto vreme obučavali za Metadizajnera. Na svim radnim stanicama instaliran modul Klijent a kod direktora direkcije i modul Administrator – omogućava nadgledanje i praćenje celog poslovnog sistema i aktivnosti korisnika.

## **Druga faza: Obuka**

- Pripremljen primer dva poslovna procesa koji pokriva sve korisnike koji je pokazan na obuci (najbolje budućim korisnicima prikazati realan primer iz njihove organizacije kako bi lakše prepoznali problematiku i savladali logiku našeg sistema). Nakon toga održana je obuka i pokazane funkcionalnosti UniDocs-a kroz žive primere.

## **Rezultati:**

### ***Uvodjenjem UniDocs sistema postignuti su sledeći rezultati:***

- Onemogućeno brisanje, zamena i gubljenje dokumentacije jer se sve nalazi u sistemu. Na taj način je sprečeno gubljenje dokumenata kao i bespotrebno kopiranje po više puta.
  - Izgubljeno vreme u traženju dokumenta u potpunosti smanjeno jer je uvođenjem sistema kreirana centralizovana arhiva kroz čiju pretragu je moguće za svega nekoliko trenutaka pronaći potreban dokument. Modul Administrator takodje omogućava i pronalaženje dokumentacije klijenata koji trenutno nisu prisutni i prosledjivanje sledećem klijentu kroz definisan poslovni proces.
  - Smanjeni količina papirne, u nekim slučajevima čak i duplirane dokumentacije pa su na taj način bitno smanjeni troškovi potrošnog materijala.
- 