

Iskustveno dokazano: digitalizacija udvostručuje prihode

Nije čovjek kriv što vam nije odobren kredit, već proračunata umjetna

inteligencija i algoritmi koji analiziraju zahtjeve. No treba im pripisati i zasluge za to što se kokteli na odmoru mogu platiti vodootpornim narukvicama ili što paket do vrata stiže gotovo u trenu. Odrasli su u eri digitalne transformacije

TEKST: KATA PRANIĆ • FOTO: LIDEROVA ARHIVA



▲ **Ivana Janković Šafarić**, suvlasnica tvrtke i članica Uprave Micro-Linka, objašnjava kako su konkretne koristi i pozitivne promjene nakon uvođenja novih digitaliziranih sustava u poslovanje tvrtke postale vidljive odmah – u brzini, točnosti podataka i efikasnosti, a prave vrijednosti i pokazatelje očekuje dugoročno

Odbije li vam PBZ dati kredit, ne ljutite se na ljude, negativnu odluku donijela je umjetna inteligencija, AI, 'duboko' procjenjujući vaše kreditne sposobnosti. Procjena kreditnog rizika samo je jedna od niza prednosti koje donosi digitalno poslovanje... No PBZ banka nije jedina koja se koristi prednostima digitalne preobrazbe poslovnog procesa, digitalizacija je obuzela sve industrije, a nekim je tvrtkama u vrlo kratkom razdoblju primjene donijela stopostotno povećanje prihoda. Digitaliziraju se i velike i male tvrtke, neke su već transformirale sve sektore poslovanja automatizirajući poslovne procese, uvođeći e-poslovanje, e-trgovinu, e-račune, umjetnu inteligenciju (AI), razmjenu podataka u oblaku, IoT, robote... To im je donijelo veliku uštedu vremena i novca, ali pozitivno utječe i na okoliš jer troše manje energije. Primjeri tvrtki iz raznih industrija pokazuju koliko je digitalizacija pridonijela optimizaciji poslovnih procesa te kako je, u nekim slučajevima, konkretno utjecala na prihod. Privredna banka Zagreb prošle je godine počela suradnju s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER) u Zagrebu na istraživačko-razvojnom projektu 'Duboko učenje za procjenu kreditnog rizika'. Radi unaprjeđenja upravljanja kreditnim rizikom, ta je banka zainteresirana za upotrebu naprednih računalnih i statističkih metoda iz područja umjetne inteligencije; strojnog učenja s naglaskom na duboko učenje.

– Česte i brze promjene na financijskim tržištima u segmentu mjerenja kreditnog rizika upućuju na sve veću potrebu za naprednijim i adaptivnijim mjerama. Stoga je i svrha ovog projekta istražiti moguća poboljšanja u upravljanju kreditnim rizikom i razviti novu metodu za procjenu kreditnog rizika zasnovanu na dubokom učenju te tako strukturirano stečeno znanje u domeni dubokog učenja prenijeti u banku – kaže Dražen Dumančić, pomoćnik izvršnog direktora Odnosa s javnošću i marketinga. Predviđeno vrijeme trajanja projekta je četiri godine, a s obzirom na to da je riječ o specifičnim istraživačko-razvojnim aktivnostima podržava ga i sufinancira Inovacijski centar Intese Sanpaolo.

Agencija Dialog komunikacije već je u prvoj godini digitalizacije na više od stopostotnom povećanju prihoda osjetila njezine blagodati.

– U prvoj godini u kojoj smo počeli ozbiljnu provedbu digitalne transformacije naš je promet porastao 54 posto, a prihodi čak 111

Primjeri tvrtki iz raznih industrija pokazuju koliko je digitalizacija pridonijela optimizaciji poslovnih procesa te kako je u nekim slučajevima već konkretno utjecala na prihod i promet

Digitalna transformacija – nužno iz poslovnog procesa izbacuje neka zanimanja, no uvodi i nova, pa zasad ne bi trebalo biti straha od masovnog gubitka posla

postu. Prošle godine promet je porastao dodatnih 25 posto. Zapošljavamo novi profil stručnjaka, osvajamo klijente iz novih područja, razvijamo nove usluge te intenzivno radimo na digitalnoj edukaciji i daljnjoj integraciji – ističe Marina Čulić-Fischer, izvršna direktorica Dialog komunikacija. Čulić-Fischer dodaje da se ta agencija bavi komunikacijskim menadžmentom, što znači da posluje u sektoru koji se u cijelosti promijenio u skladu s digitalnim trendovima. – U sve što danas radimo uključeni su digitalni elementi, što znači da se nisu digitalizirale samo naše usluge i poslovni procesi nego je digitalno postalo integralni dio našeg promišljanja o komunikaciji, odnosno dio našeg mindseta, svakodnevnog poslovanja i vizije o budućem razvoju – ističe Čulić-Fischer.

Najveća hrvatska hotelska kompanija Valamar Riviera u strategiji razvoja do 2020. već je 2016. postavila inovativnost i digitalizaciju kao jednu od šest strateških inicijativa za postizanje zadanih ciljeva rasta i razvoja kompanije. Fokus digitalizacije u Valamaru je na upotrebi digitalnih tehnologija u pružanju personaliziranih usluga usklađenih s gostima i njihovim željama te na postizanju veće operativne i procesne efikasnosti poslovanja. Od inicijativa i inovacija, u Valamaru su posebno fokusirani na unaprjeđenje doživljaja gostiju u cjelokupnom procesu putovanja, poboljšanje otkrivanja destinacije i autentičnih iskustava, osiguranje i poboljšanje IT infrastrukture i automatizaciju procesa, kao i stvaranje inovativne korporativne kulture koja je otvorena i spremna za digitalnu transformaciju, ističu u toj tvrtki. Samo jedan od primjera digitalizacije u Valamaru je mobilna aplikacija My Valamar radi pružanja podrške na cjelokupnom potrošačkom putu gosta. Nudi brojne funkcionalnosti poput brze prijave, mobilnog ključa uz upotrebu vlastitog pametnog telefona, interaktivni kalendar događaja u destinaciji i resortu, live chat s recepcijom i conciergeom...

Dobar primjer je i projekt 'Cash Less' koji gostima kamping-resorta omogućuje plaćanje određenih usluga beskon-

taktnom vodoopornom narukvicom s RFID tehnologijom. Digitalizaciju u većinu sektora poslovanja uveo je i jedan od najvećih hrvatskih izvoznika AD Plastik. Riječ je o razvoju proizvoda i procesa, proizvodnim procesima, logistici, narudžbama kupaca i otpremi. Sve je to učinjeno radi virtualnog optimiranja proizvoda i procesa te eliminiranja mogućih pogrešaka, a i ušteda u vremenu i novcu.

Digitalizacija razvoja proizvoda i procesa primjenjuje se kod 'reverse engineeringa', unaprjeđenja i izmjene u dizajnu postojećih proizvoda, dizajna novih proizvoda koristeći se prethodnim iskustvima i znanjima, inženjerskim kalkulacijama izrade tehničke dokumentacije, uputama za montažu, simulacijom proizvodnih procesa, dizajnom alata i naprava za proizvodnju. Također, u proizvodnim procesima digitalizacija se primjenjuje u strojnim CAM programima za proizvodnju, simulaciji linija za montažu, programiranju robota za bojenje i 'water jet' programima za rezanje. U sektoru logistike digitalizirani su barkodni sustavi sljedivosti, pakiranje, simulacija virtualnih kamiona i JIT (engl. just in time) isporuka. Uredsko poslovanje kompanije također je digitalizirano, što se očituje u sustavu ovjere dokumenata i pohrane dokumentacije. U AD Plastiku ističu da su digitalizacijom postignute znatne uštede u vremenu, ljudima i materijalu potrebnima za razvoj i proizvodnju proizvoda, povećana je efikasnost i kvaliteta na svim razinama, smanjeni su troškovi i poboljšan je protok informacija. A uvođenjem digitalizacije u proizvodne procese vodi se kontinuirana briga i o utjecaju na okoliš.

Tvrtka Micro-Link, koja se bavi radiokomunikacijama i telekomunikacijama, u proteklih godinu dana znatno je digitalizirala poslovanje.

– U Micro-Linku u relativno kratkom roku uveli smo nekoliko ključnih informacijskih sustava kao potporu našim poslovnim procesima: sustave CRM, ERP i DMS, virtualizaciju poslužitelja te dodatne softverske alate za pregled ključnih upravljačkih podataka i izvještavanje. Osim toga, i svoju organizacijsku strukturu i procedure prilagodili smo novim potrebama poslovanja, što vidimo kao preduvjet uspješne primjene i maksimalnog iskoriš-



▲ **Marina Čulić-Fischer**, izvršna partnerica agencije Dialog komunikacija, kaže da im je promet u prvoj godini u kojoj su počeli ozbiljnije provoditi digitalnu transformaciju rastao za 54 posto, a prihodi za čak 111 posto. Prošle godine promet je porastao za dodatnih 25 posto

Privredna banka Zagreb lani je počela surađivati sa zagrebačkim Fakultetom elektrotehnike i računarstva na istraživačko-razvojnom projektu 'Duboko učenje za procjenu kreditnog rizika'

tavanja pozitivnih efekata digitalizacije. Kao tvrtki koja poslovanje temelji na primjeni digitalnih tehnologija u segmentu komunikacija iznimno nam je važno i da unutar svoje organizacije uvodimo ono što preporučujemo i svojim klijentima – ističe Ivana Janković Šafarić, suvlasnica tvrtke i članica Uprave Micro-Linka. Navodi da su konkretne koristi i pozitivne promjene uvođenja novih digitaliziranih sustava u poslovanje tvrtke postale vidljive odmah nakon uvođenja – u brzini, točnosti podataka i efikasnosti. Lani su službeno osnovali i razvojni centar za nove tehnologije, u sklopu kojeg razvojni inženjeri Micro-Linka aktivno rade na primjeni digitalnih tehnologija za daljnje unapređenje poslovanja, kao i na razvoju novih usluga zasnovanih na internetu stvari (Internet of Things – IoT) tehnologijama za klijente.

U sklopu strategije 'Pošta2022' državna tvrtka Hrvatska pošta provodi digitalizaciju. Digitalizacija je orijentirana na interne procese ili usluge koje pruža korisnicima, a osigurava brže procese, veću dostupnost i obradu veće količine podataka. Brojni su projekti na kojima trenutačno rade, pri čemu izdvajaju digitalizaciju dostave digitalni poštar ili nabavu novih strojeva za sortiranje pošiljaka, čime su znatno automatizirali i segment procesa sortiranja. Također nadograđuju uslugu e-pošta kao važan digitalni kanal te digitaliziraju uredsko poslovanje.

U izboru Global Banking and Finance Review, Addiko banka proglašena je najboljom u Hrvatskoj u segmentu poslovanja s građanstvom za 2017., te je prva u Hrvatskoj kojoj je dodijeljen međunarodni certifikat 'Customers' Friend', a dobila je priznanje i 'Inovativna digitalna rješenja'.

– Addiko banka kontinuirano ulaže u poboljšanje i razvoj digitalnih platformi; tijekom 2017. godine predstavila je 'Addiko Chat Banking', plaćanje putem Vibera, te postala prva banka u Hrvatskoj i jedna od prvih na svijetu koja omogućuje usluge plaćanja s pomoću globalno komunikacijske platforme. Otvorili smo i digitalnu poslovnicu 'Addiko Express', prvu takvu na hrvatskom tržištu – kaže Relja Marković, izvršni direktor Digitalne transformacije i razvoja aplikacija Addiko grupe. Ističe da je Addiko banka prošle godine napravila znatan iskorak u poslovanju: zabilje-

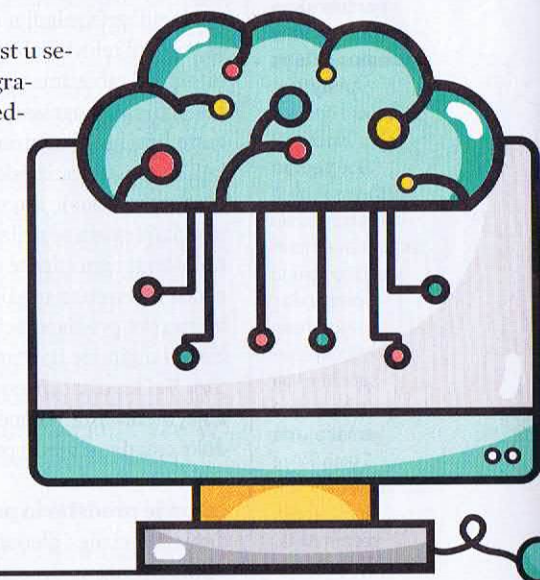
NAJBOLJI DIGITALNI TRANSFORMERI

Deset znakova da ste među pionirima industrije 4.0

Kompanije koje posluju na oblacima, papirnato zamjenjuju e-poslovanjem, impresivna im je upotreba interneta stvari, umjetne inteligencije i strojnog učenja, vrijedno analiziraju informacije, uspješne su u e-trgovini i smanjenju ugljičnog otiska, a sigurnost i zaštita podataka te održivo poslovanje za njih nisu samo promotivni slogan, kandidati su da ih se proglasi najboljim digitalnim transformerima, pionirima četvrte industrijske revolucije. Otkriva ih obično i deset znakova.

1. **automatizacija poslovnih procesa** – brzo reagiraju na promjene, koriste se robotskom automatizacijom procesa
2. **e-poslovanje** – e-trgovina, e-računi, e-nabava, e-žalbe dragi su im servisi
3. **inovacije** – upotrebljavaju inovativna rješenja s pomoću kojih se digitalno transformiraju
4. **internet stvari** – povezivanje svega i svakoga im je u srži
5. **personalizacija proizvoda i usluga** – kroje prema korisniku
6. **podaci** – vješto upravljaju podacima, brinu se za zaštitu osobnih podataka, razvijaju vlastite baze i analiziraju podatke
7. **oblaci** – razmjena podataka između zaposlenika i partnera obavlja se neprestano
8. **održivo poslovanje** – mantra im je odnos prema planetu, primjena energetske učinkovitijih rješenja u svim sferama poslovanja te fizička i digitalna povezanost sa zajednicom
9. **umjetna inteligencija** – upotreba i razvoj naprednih rješenja koja odmah reagiraju i zamjenjuju ljude u obavljanju dosadnih poslovnih zadataka
10. **korisničko iskustvo** – uvijek im je u fokusu

žila je iznadprosječan rast u segmentima poslovanja s građanstvom te malom i srednjem poduzetništvu uz snažan rast prihoda i povećanu dobit, ostvarivši tako najbolji rezultat u posljednjih pet godina. Iako digitalizacija nužno iz poslovnog procesa izbacuje neka zanimanja, uvodi nova pa zasad ne bi trebalo biti straha od masovnog gubitka posla.



U DIGITALIZACIJI HRVATSKA POŠTA USMJERENA JE NA INTERNE PROCESSE ILI USLUGE KOJE PRUŽA KORISNICIMA, A OSIGURAVA BRŽE PROCESSE, VEĆU DOSTUPNOST I OBRADU VEĆE KOLIČINE PODATAKA. RAZVIJA, MEĐU OSTALIM, DIGITALNOG POŠTARA

I OSIGURAVAJUĆE KUĆE DIGITALIZIRAJU POSLOVNE PROCESSE. UNIQA OSIGURANJE ZASAD UPOTREBLJAVA ROBOTE ZA ISPLATU PO RAČUNIMA ŠTETE DOPUNSKOGA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA. ROBOT JE SKRATIO TAJ PROCES S PETNAEST NA DVA DANA