

## Procesni model banke

Prof. dr Pere Tumbas

Prof. dr Laslo Šereš

## Procesni pristup organizaciji

- “Osnovni koncept ERP sistema je da transakcije posmatra kao delove celovitog skupa **poslovnih procesa** koji čine posovanje organizacije.”
- Česte promene → potreba za visokim stepenom adaptivnosti poslovnih sistema.
- Tradicionalni pristup upravljanju organizacijom nije primeren današnjim uslovima.
- Uvode se nove organizacione strukture visoke fleksibilnosti vođene zahtevima korisnika ili tzv. ameboidne forme organizovanja.

## Tradicionalni vs. procesni pristup organizaciji

### *Tradicionalni (klasični) pristup organizaciji*

- Kada pitate ljudi da opišu svoju organizaciju većina će nacrtati dijagram, od vrha na dole, sa nazivima organizacionih jedinica, pozicijama, imenima i funkcijama počev od najvišeg rukovodstva.
- Ovakvim opisom organizacije definišu se svi učesnici u organizaciji, njihove uloge i hijerarhijska pozicija.
- Ovaj tradicionalni način opisivanja organizacije zasniva se na klasičnom vojnem modelu, po kome su hiljade vojnika pod komandom jednog vođe.

## Tradicionalni vs. procesni pristup organizaciji

### *Tradicionalni (klasični) pristup organizaciji*

- Početkom 20. veka hijerarhijska struktura se uveliko primenjivala i u industriji.
- Veliki broj nedovoljno obrazovanih i neadekvatno osposobljenih radnika zahtevao je kontinualno praćenje i nadgledanje njihovog rada.
- Radnici su baš kao vojnici u vodovima bili grupisani u male jedinice tako da bi se njihov rad mogao lakše pratiti i sprovoditi onako kako su njihovi pretpostavljeni zamislili.

## Tradicionalni vs. procesni pristup organizaciji

### *Tradicionalni (klasični) pristup organizaciji*

- U ovakvim organizacijama problemi su se rešavali u tri koraka:
  1. Proslediti informaciju jednom iznad sebe po hijerarhiji.
  2. Analiza informacija i zauzimanje pravca na vrhu.
  3. Izdavanje naredbi podređenima u lancu u cilju njihove realizacije u osnovi hijerarhijske strukture.
- Tradicionalni pristup nije primeren današnjim, savremenim konceptima i modelima sprovođenja poslovnih posluhvata.

## Tradicionalni vs. procesni pristup organizaciji

### *Procesni pristup organizaciji*

- Neophodno je opisati drugačije pristupe koji objašnjavaju kako organizacija rešava ključna pitanja, kao što je razvoj novih proizvoda, zadovoljavanje želja i potreba korisnika, pružanje usluga korisnicima ili saradnja sa isporučiocima (dobavljačima).
- Usvajanje procesnog pristupa u poslovanju predstavlja revolucionarnu promenu: nešto što bi se moglo shvatiti kao potpuno "tumbanje" organizacije.
- Procesna orientacija u poslovanju zadire u strukturu, fokus organizacije, sistem merenja, vlasničke i odnose sa korisnicima.

## Tradicionalni vs. procesni pristup organizaciji

### *Procesni pristup organizaciji*

- Def.: *Proces je strukturno uređen i mernom šemom opremljen set aktivnosti, projektovan da proizvede zahtevani izlaz namenjen određenom korisniku ili tržištu.*
- Ovaj pristup stavlja naglasak na to **kako se obavlja rad unutar organizacije**, nasuprot orientaciji na proizvod, koja se fokusira na to šta se proizvodi.
- Usvajanje procesnog pristupa podrazumeva uspostavljanje **ravnoteže između investicija u proizvode u procese**, sa naglaskom na radne aktivnosti kako u proizvodnom, tako i u uslužnom sektoru.

## Tradicionalni vs. procesni pristup organizaciji

- Razlike između procesne i hijerarhijske strukture:
  - Hijerarhijska je čisto vertikalna struktura, dok procesna struktura obiluje horizontalnim vezama.
  - Hijerarhijska struktura organizacije predstavlja presek u vremenu odgovornosti i podređeno-nadređenih odnosa, dok je njena procesna struktura dinamičan pogled na način koji organizacija proizvodi i isporučuje vrednost.
  - Hijerarhijsku strukturu je praktično nemoguće meriti, samim tim i unapređivati, dok sa druge strane procesi kao parametre imaju troškove, vreme, kvalitet izlaza i zadovoljstvo korisnika.

## [ Procesni pristup organizaciji ]

- Procesi se mogu grupisati, a mogu se deliti i na manje delove (podprocese) radi lakšeg upravljanja njima.
- **Procesni pristup je jedan od najvažnijih principa i zahteva norme ISO 9001:2000!**

## [ Procesni model banke ]

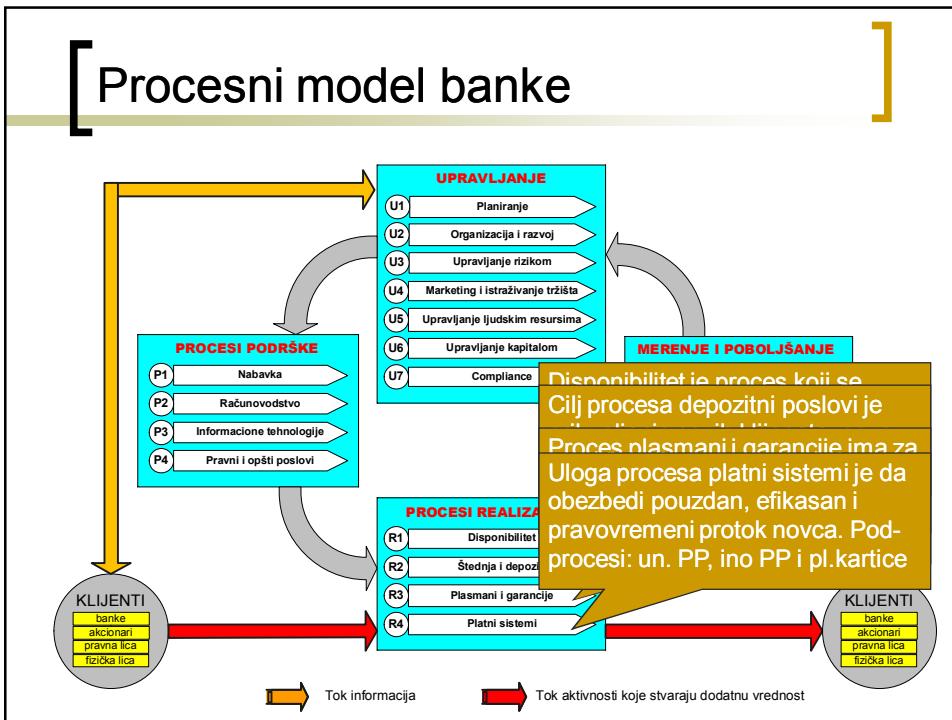
- Svaka banka je osnovana sa misijom da se razvija i da stvara.
- Banka razvija sebe, ali mora da razvija i druge, kako bi obezbedila prelaz u više faze razvoja. Ovo znači da je banka potpuno orijentisana prema klijentima sa kojima razvija sveobuhvatan odnos i kompleksnost veza i transakcija.
- U cilju ostvarenja svoje misije banke razrađuju sisteme upravljanja kvalitetom (obično u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001.2000) u cilju poboljšanja kvaliteta proizvoda i usluga, odnosno kvaliteta svakodnevnog rada zaposlenih.

## [ Procesni model banke ]

- U cilju uspešnog funkcionisanja, efikasne primene i neprekidnog poboljšanja sistema upravljanja kvalitetom, banka mora definisati svoje procese kao skup međusobno povezanih aktivnosti koje transformišu ulaze u izlaze.
- Treba prepoznati **glavne procese** kao procese kojima se realizuju proizvodi i/ili usluge. Ovi procesi treba da stvaraju novu vrednost za organizaciju.
- **Procesi podrške** su procesi neophodni za rad organizacije koji se «aktiviraju» od strane glavnih procesa radi podrške. Tipični procesi podrške prisutni kod skoro svih organizacija su: računovodstvo, nabavka, pravni poslovi, informatička podrška, ...

## [ Procesni model banke ]

- Broj i struktura procesa neke banke u velikoj meri zavisi od njenog profila i veličine, stoga svaka banka iste mora definisati sama za sebe.
- Pretpostavimo da bi jedna tipična domaća banka mogla identifikovati i razvrstati svoje procese u sledeće kategorije (grupe procesa):
  - Procesi realizacije,
  - Procesi podrške,
  - Procesi upravljanja i
  - Procesi unapređenja kvaliteta.



## Procesni model banke

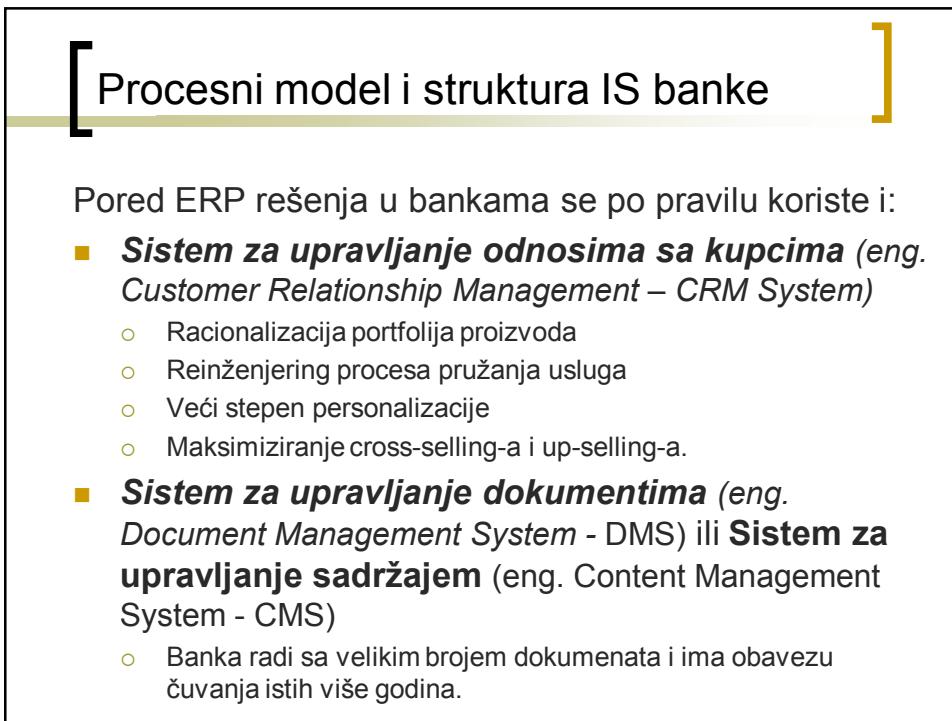
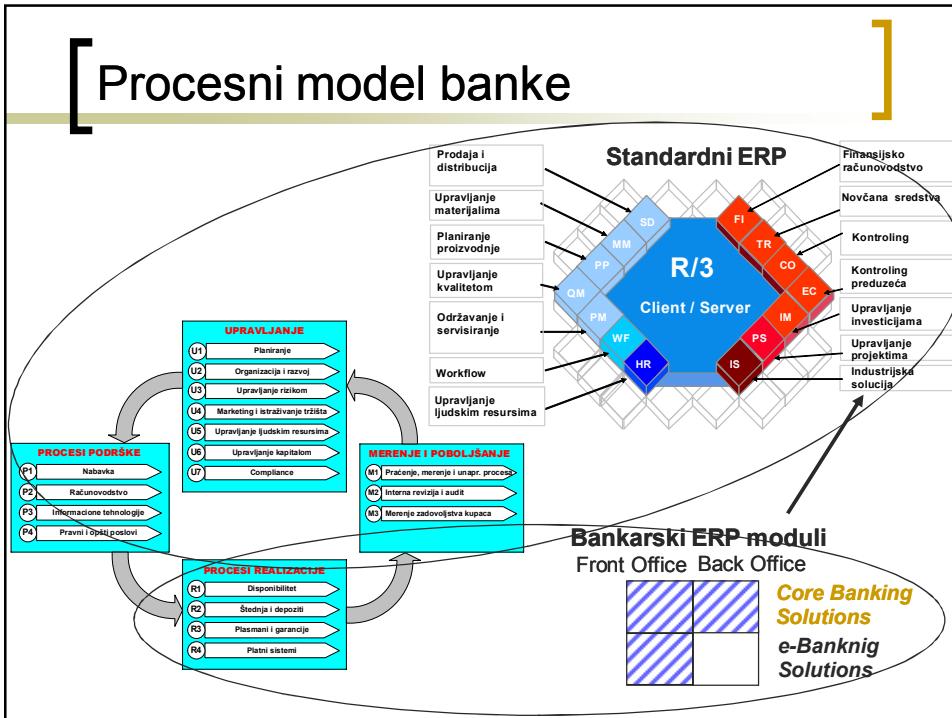
R1	Disponibilitet	R1-1	upravljanje aktivom i pasivom
		R1-2	upravljanje novčanim sredstvima
		R1-3	investiciono bankarstvo
		R1-4	castody
		R1-5	uzimanje kredita
R2	Štednja i depoziti	R2-1	retail
		R2-2	corporate
R3	Plasmani i garancije	R3-1	retail
		R3-1.1	plasiranje kredita i garancija
		R3-1.2	praćenje otplate kredita
		R3-2	corporate
		R3-2-1	plasiranje kredita i garancija
		R3-2-2	praćenje otplate kredita
R4	Platni sistemi	R4-1	retail
		R4-1-1	upp
		R4-1-2	ino pp
		R4-1-3	kartice
		R4-2	corporate
		R4-2-1	upp
		R4-2-2	ino pp
		R4-2-3	kartice

## [ Procesni model i struktura IS banke ]

- IS banke se može podeliti na operativni (transakcioni) i menadžerski (upravljački) deo.
- Najznačajniji operativni informacioni sistem banke je njen ERP sistem.
- ERP sistem banke se može strukturirati na sledeći način:
  - Standardni ERP moduli (Core ERP)
  - Bankarski ERP moduli kao podrška tradicionalnog bankarstva (Banking ERP Solution – Core Banking)
  - Bankarski ERP moduli kao podrška elektronskog bankarstva (e-Banking Solution).
- Najjednostavnije je kada je kompletan ERP od istog dobavljača, ali to obično nije slučaj.

## [ Procesni model i struktura IS banke ]

- Standardna podela Bankarskih ERP modula je na:
  - Front Office i
  - Back Office aplikacije.
- **Front office** aplikaciju čine softverska rešenja aktivnosti koje obavljaju šalterski radnici, uglavnom u saradnji sa klijentima (uplate, isplate, nalozi za prenos, zahtevi za izdavanje kartice, zahtev za odobrenje kredita, otprema suviška blagajne).
- **Back office** aplikacije se tiču poslova procesa realizacije koji se obavljaju bez direktnog kontakta sa klijentima (odobravanje kredita, obračun kamate na oročenu štednju, kupovina ili prodaja strane efktive drugoj komercijalnoj ili centralnoj banci).



## Procesni model i struktura IS banke

Pored ERP rešenja u bankama se po pravilu koriste i:

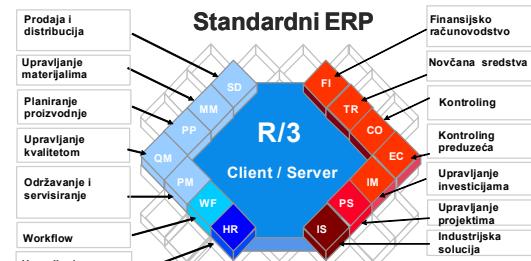
- **Sistemi podrške odlučivanja bazirani na sistemima poslovne inteligencije.**
  - U bankama se vrše ozbiljne analize nad velikom količinom podataka kako za interne potrebe tako i radi zadovoljenja obaveza izveštavanja prema centralnoj banci i državnim institucijama.
  - Potreba za implementiranjem analitičkih solucija koje se grade nad posebnom analitičkom bazom podataka korišćenjem OLAP i data mining tehnika i reporting alata.

## Operativni (transakcioni) IS banke

### Sistem za upravlј.dokum.



### Bankarski CRM sistem



### Bankarski ERP modul

Front Office Back Office



## Menadžerski (upravljački) IS banke

