

■ Spletni pristop k vzajemnim skladom v družbi za upravljanje: do konkurenčne prednosti s preglednimi in celovitimi poslovnimi procesi

Alen Mitrovič, Ilirika DZU
Slovenska cesta 54 a, SI-1000 Ljubljana, Slovenija
alen.mitrovic@ilirika.si

Povzetek

Prispevek povzema pogled na izvedbo projekta vzpostavitve prve ponudbe spletnih storitev v Sloveniji za pristop k vzajemnim skladom z uporabo kvalificiranih digitalnih potrdil. Dandanes opredeljuje okvir delovanja informatike v družbi vsekakor tudi njena zmožnost ustvarjanja dodane vrednosti v smislu povečanja konkurenčnosti samih produktov in storitev, ki so na voljo kupcu in konkurenčnosti družbe kot celote. Razvoj e-poslovanja pri ponudbi finančnih storitev v veliki meri usmerjajo tudi spremembe zakonodaje in veljavnih predpisov.

Pri načrtovanju novih spletnih storitev in želje po koraku pred konkurenco so lahko skrite tudi priložnosti za prenovo in izboljšanje kakovosti izvajanja notranjih družbinih procesov. Ali lahko izkoristimo moč premika paradigme in pospešimo naravne procese pri uvajanju sprememb v poslovanju?

Abstract

WEB ACCESS TO MUTUAL FUNDS IN A MANAGEMENT COMPANY: ARCHIVE COMPETITIVE ADVANTAGE THROUGH TRANSPARENT AND COMPREHENSIVE BUSINESS PROCESSES

The paper summarizes the implementation of the project of the establishment of web services introduced to Slovenia for the first time with the intention to make access to mutual funds by using qualified digital certificates. Nowadays the framework of information science operation in society is by all means defined also by its ability of creating added value in the spirit of increasing competitiveness of products and services that are available to customers and the competitiveness of a company as a whole. The development of e-business operations with the offer of financial services is to a great extent directed also by changes of legislation and valid regulations.

Opportunities to modernize and improve the quality of implementing inner processes of a company may also be hidden in designing new services and in aspirations to be a step before competitors. Is it possible to turn the power of the paradigm shift to our advantage and to speed up natural processes in implementing changes in business operations?

1 UVOD

Korenite spremembe v družbi ter nenehno spreminjanje poslovnega okolja so pred organizacije usidrale konstanten izziv spreminjanja načina svojega poslovanja. Sodoben informacijski sistem v organizaciji ne omogoča več le tradicionalnih notranjih koristi, ampak ima pomembno vlogo pri zviševanju konkurenčnosti poslovanja in upravljanja s poslovnimi viri (Groznič, 2001). Vsaka družba, ki želi s ponudbo svojih produktov in storitev uspešno nastopati na trgu, se mora zavedati pomena konkurenčnega boja ter nenehno poskušati biti korak pred konkurenco. Z razvojem elektronskega poslovanja je informacijski sistem še bolj prevzel vlogo konkurenčnega orodja organizacije, ki ob poenostavljanju delovanja po-

sameznih poslovnih funkcij zagotavlja strateško prednost in dviguje konkurenčnost ter poslovno uspešnost organizacije (Kovačič, 2004). Uvedba rešitev elektronskega poslovanja je kompleksna dejavnost. Večina podjetij je še vedno organizirana pretežno funkcijsko ter svojih procesov velikokrat ne pozna v celoti (Kovačič, Indihar Štemberger, 2008). Zato se velikokrat projekti informatizacije »končajo uspešno«, čeprav je družba obdržala in informatizirala obstoječe, nepregledne procese, ki največkrat omogočajo obstoj podvojenih podatkovnih struktur, podvajanje dela in netransparentnost lastništva poslovnih procesov in ne nazadnje odgovornosti za njihovo (ne)uspešno izvajanje.

Uvedba elektronskih tržnih poti ob hkratni prenovi poslovnih procesov pomeni za podjetje tudi teme-

ljit razmislek in premike v poslovnem modelu ter je tesno povezana z organizacijskimi spremembami in načinom dela oz. izvedbe poslovnih procesov. Prispevek se osredinja na opredelitev in izvedbo projekta vzpostavitve prve ponudbe spletnih storitev v Sloveniji za pristop k vzajemnim skladom z uporabo kvalificiranih digitalnih potrdil. Projekt je v svoji glavni ideji predstavljal le odprtje nove tržne poti za kupce oz. informatizacijo obstoječih procesov. S postavitvijo novega vodstva družbe je to na novo opredelilo strateška izhodišča podjetja ter vlogo poslovne informatike kot nosilca prenove in informatizacije na podlagi postavljenih ciljev, strategije in opredelitve poslovnih procesov družbe. Z uporabo procesnega pristopa k informatizaciji poslovanja, opredelitvi notranje vrednostne verige in posameznih poslovnih procesov je prvotno zamišljeni projekt uvedbe oz. omogočanja uporabe nove elektronske poti za vlagatelje prerasel v uspešen projekt prenove poslovnih procesov in na podlagi njihove informatizacije v vzpostavitev integriranega informacijskega sistema družbe.

2 STRATEŠKE SMERNICE RAZVOJA (E-)POSLOVANJA

Osnovna dejavnost ILIRIKA DZU – družbe za upravljanje, je upravljanje vzajemnih skladov. Družba je bila ustanovljena leta 2000. Skupino ILIRIKA DZU sestavljajo ob matični družbi v Sloveniji ILIRIKA DZU še povezane družbe za upravljanje vzajemnih skladov na Hrvaškem, v Srbiji, Makedoniji, Bosni in Hercegovini ter v Romuniji. Danes v skupini ILIRIKA DZU upravljajo 17 vzajemnih skladov, od tega 10 v Sloveniji.

V sklopu opredelitve vizije ter prihodnje poslovne politike in strategije družbe je vodstvo družbe postavilo strateška izhodišča, in sicer:

- Vizija razvoja skupine ILIRIKA DZU temelji na razvoju elektronskega poslovanja, ki bo omogočalo popolno storitev za stranko prek spleta, in sicer prek ene vstopne točke – internetnega portala.
- Med strateškimi cilji je vzpostavitev konkurenčnega informacijskega sistema, ki bo:
 - kupcu omogočil samostojen pregled in izvrševanje poslov iz naslonjača, kjer je to zakonsko mogoče,
 - informacijsko podprl notranje procese družbe in razbremenil zaposlene s prenosom aktivnosti na stranko samo, če ta to želi.
- Uporaba enakih tržnih poti za delo v poslovalnicah in pri agentih v prodajni mreži predstavlja

za družbo strateški cilj, ki bo omogočil izboljššan nadzor nad poslovanjem in možnost hitrega odziva družbe glede na stanje na trgu.

Strategija razvoja informacijskega sistema mora upoštevati tudi te smernice:

- Dolgoročna podpora rasti obsega poslovanja:
 - obvladovanje poslovanja na ravni skupine (razširljivost),
 - razvoj novih produktov in storitev za vlagatelje.
- Povečevanje učinkovitosti:
 - opredeliti je treba poslovne procese, jih prenoviti in informacijsko podpreti.
- Znižanje stroškov poslovanja:
 - omogočiti boljše obvladovanje operativnih tveganj in učinkovitejše notranje kontrole,
 - s pomočjo prenosa dobrih praks pri modeliranju procesov poenotiti elemente trženjskega spleta v Sloveniji in kasneje na vseh trgih.
- Uvedba novih storitev za kupca (vlagatelja):
 - vpeljati kupcu prijazne storitve, kadar koli, kjer koli (splet),
 - inovativnost – uvedba novih storitev – strategija najboljšega in prvega v ponudbi.
- Informacijski sistem mora biti prioritetno:
 - skladen z zakonodajo in drugo regulativo, ki predpisuje poslovanje družbe in
 - nuditi uporabniku maksimalno varnost pri uporabi.

3 VLOGA POSLOVNE INFORMATIKE IN ORGANIZACIJE

V zadnjih dveh letih tako lastnik družbe kot novo vodstvo prepoznava vlogo in pomen informatike kot temelj za nadaljnji razvoj poslovanja. V družbi so ob organizacijski prenovi ustanovili sektor informatike in organizacije (SIO), katerega glavne naloge so: omogočiti pospešen razvoj novih produktov in storitev za vlagatelje (kupce), podpirati obvladovanje poslovanja ob predvideni rasti obsega poslovanja celotne Skupine ILIRIKA DZU, omogočiti poenotenje tržnih elementov, blagovnih znamk ter vpeljati orodja za sistem odločanja v procesu upravljanja s skladi. Sektor je zadolžen tudi za obvladovanje sistemske dokumentacije (akti in pravilniki), ki temeljijo na zakonodaji.

3.1 Stanje pred prenovo

Obstoječa sistemska dokumentacija je zadovoljivo opredeljevala aktivnosti, ki so se izvajale v skladu z zakonskimi predpisi, sami poslovni procesi pa so bili

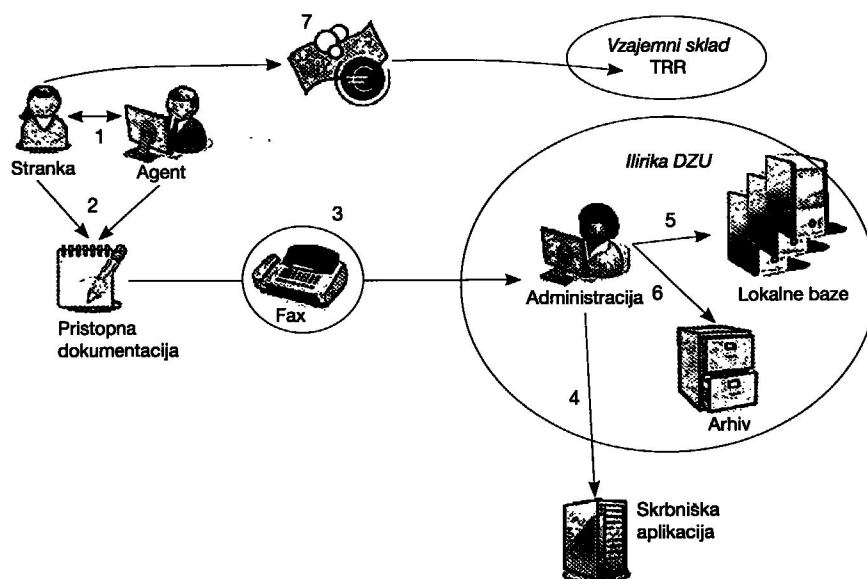
z vidika izvedbe procesov v družbi netransparentni, bodisi zaradi večje fluktuacije zaposlenih v predhodnem obdobju in pomanjkanja zgodovinskega znanja bodisi zaradi same hitre ekspanzije obsega poslovanja. Sektor informatike in organizacije je na začetku delovanja privzel pristop k informatizaciji prek opredelitve in modeliranja vseh bistvenih in podpornih poslovnih procesov kot podlago za prenovo in nadaljnjo izgradnjo informacijskega sistema. Informacijski sistem v sami družbi dejansko ni obstajal. Družba je izvedbo administrativnih storitev prepustila v zunanjo izvedbo pogodbeni partnerici – banki. Tako so zaposleni lahko v glavnem uporabljali uporabniški vmesnik za dostop do podatkov pri zunanjem izvajalcu. Prišlo je do podvajanja skupnih šifrantov in podatkovnih struktur, kar je bilo opazno predvsem pri procesih, ki se medsebojno prepletajo, to so proces upravljanja s skladi, proces notranje kontrole ter proces trženja. V nadaljevanju se prispevek osredinja predvsem na proces trženja vzajemnih skladov.

Slika 1 prikazuje potek procesa trženja pred uvedbo prenove. Agent oz. tržnik je opravil identifikacijo kupca in papirno dokumentacijo dostavil na sedež družbe, kjer je bila v zaledni pisarni obdelana ročno. Podatki so se ročno vnesli v programsko rešitev zunanjega izvajalca administrativnih storitev ter v lokalne baze uporabnikov.

4 PROJEKT ILIRIKA-ESKLADI

Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (ZISDU-1) je – ob drugih veljavnih zakonih (aktualne različice ključnih zakonov: ZEPEP, 2004, ZVDAGA, 2006, ZVOP-1, 2007) – družbam za upravljanje dal zakonsko podlago, ki dovoljuje elektronsko identifikacijo kupca, pa vendar je obdržal tudi nekatere omejitve z namenom varstva vlagateljev, zaradi česar ga v praksi ni bilo mogoče uporabiti in vpeljati rešitve elektronskega poslovanja, ki bi omogočale elektronsko identifikacijo kupca in posledično pristop k vzajemnim skladam brez njegove fizične navzočnosti oziroma obiska poslovalnice. Šele s sprejemom novele zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT, 2007) ter pripadajočimi podzakonskimi akti (Pravilnik o določitvi pogojev za ugotavljanje in preverjanje istovetnosti stranke z uporabo digitalnega potrdila stranke, 01/2008) je bila družbam za upravljanje v praksi omogočena uporaba elektronske identifikacije kupca, ob izpolnitvi strogo predpisanih pogojev.

Ilirika DZU se je tako še pred potrditvijo končnih različic podzakonskih aktov odločila, da želi v tej ponudbi vlagateljem biti prva na slovenskem trgu. Za določitev zahtev projekta je bilo treba opredeliti predvsem procese trženja in notranje kontrole, ki pa v praksi nista bila zapisana transparentno. Po premisleku je bil sprejet sklep, da se v okviru projekta celovito opredelijo vsi poslovni procesi v družbi.



Slika 1: Potek procesa trženja pred prenovo

4.1 Opredelitev poslovnih procesov

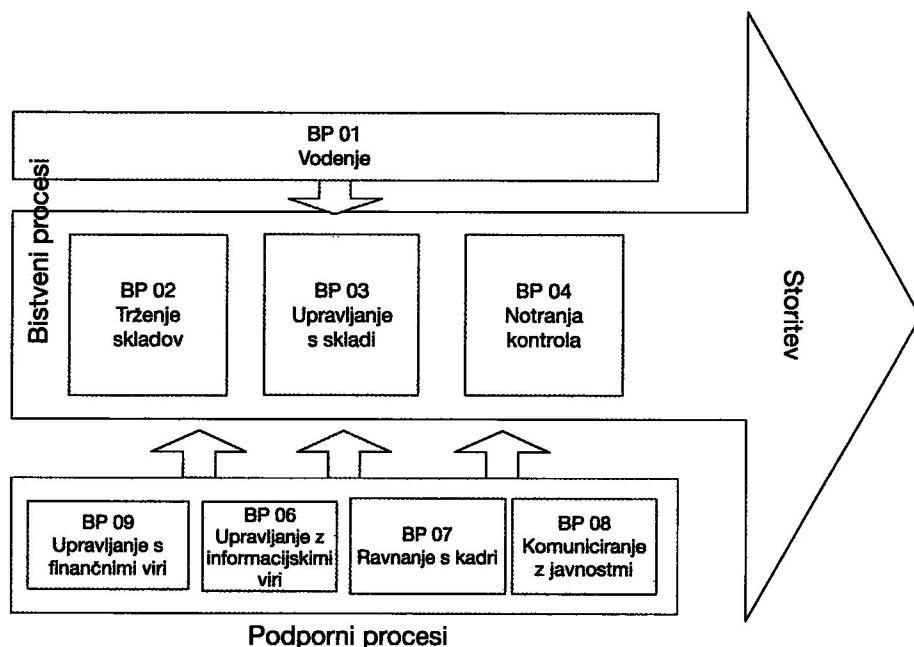
Skladno s sklepom o opredelitvi poslovnih procesov je vodstvo družbe na podlagi analize opredelilo bistvene in podporne procese v družbi s pripadajočimi podprocesi. Slika 2 prikazuje notranjo verigo dodane vrednosti družbe. Sektor informatike je s pomočjo ključnih uporabnikov procesov za vsak proces prve in druge ravni opredelil attribute, kot so namen procesa, lastnik, začetek in konec, izhodi, odjemalci izhodov in zahteve odjemalcev za izhode, vhodi, dobavitelji vhodov, zahteve lastnika procesa za dobavitelje (zunanje in notranje), kontrolne točke in odgovornosti za kontrolne točke, viri in zahteve za vire, kazalniki zmogljivosti procesa, povezave z drugimi procesi. Pri pripravi dokumentacije je bila smiselno uporabljena metodologija standarda sistema vodenja ISO 9001. Po izvedenem začetnem pregledu procesov (model AS-IS) je bilo izvedeno podrobnejše modeliranje pod vodstvom sektorja informatike in organizacije. Uporabljena je tehnika procesnega diagrama poteka, in sicer na podlagi osebnih intervjujev vodij in drugih zaposlenih ter skupnih delavnic. Tako so bili pripravljeni želeni modeli procesov (model TO-BE), ki so predstavljali del zahtev, podanih dobavitelju za opredelitev ponudbe in funkcionalnih specifikacij.

Pri zaposlenih je bilo na začetku opaziti skepso, saj niso bili navdušeni za sodelovanje pri izdelavi še ene v vrsti »papirnih analiz«. Po pripravi celovitega

krovnega pregleda vseh procesov pa se je odpor do sprememb precej umaknil optimizmu, saj so si udeleženci lahko ustvarili celotno sliko poslovanja in odkrili marsikatero ozko grlo pri izvedbi procesov, predvsem tam, kjer se tok procesov prepleta skozi različne funkcionalne enote družbe. Poudariti je treba, da je bila prioriteta postavljena na razumevanje informacijskih potreb procesov trženja, notranje kontrole in upravljanja s skladi.

Opredeljeni so:

- bistveni poslovni procesi:
 - DZU_BP_01 Vodenje,
 - DZU_BP_02 Trženje skladov,
 - DZU_BP_03 Upravljanje s skladi,
 - DZU_BP_04 Notranja kontrola,;
- podporni procesi:
 - DZU_PO_06 Upravljanje z informacijskimi viri,
 - DZU_PO_07 Ravnanje s kadri,
 - DZU_PO_08 Komuniciranje z javnostmi,
 - DZU_PO_09 Upravljanje s finančnimi viri ter
- pripadajoči podproces:
 - DZU_PP_02.01 Podpora prodaji in distribucijskim mrežam,
 - DZU_PP_02.02 Oglaševanje,
 - DZU_PP_02.03 Priprava prodajne dokumentacije,

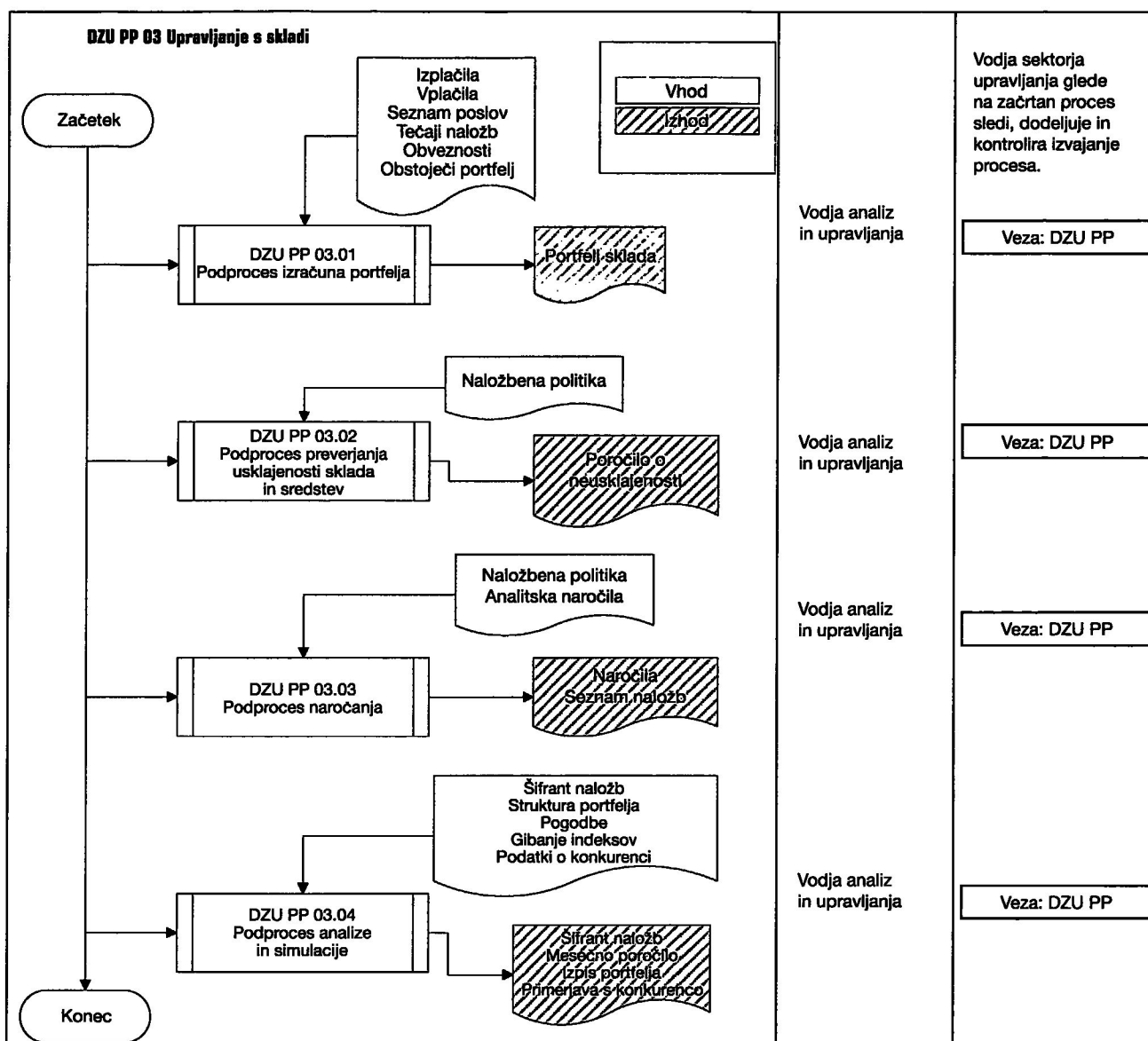


Slika 2: Notranja veriga dodane vrednosti

- DZU_PP_03.01 Izračun portfelja,
 - DZU_PP_03.02 Preverjanje usklajenosti sklada in sredstev,
 - DZU_PP_03.03 Naročanje,
 - DZU_PP_03.04, Analize in simulacije,
 - DZU_PP_04.01 Kontrola trženjskih aktivnosti,
 - DZU_PP_0 Kontrola upravljanja vzajemnega sklada,
 - DZU_PP_04.03 Kontrola poslovanja DZU.
- Skladno s podano metodologijo, ki je opredeljena v posebnem organizacijskem predpisu (OP DZU 01.02 – Prepoznavanje in določitev procesov ILIRIKA DZU), je vsak proces prve in druge ravni opredeljen z dokumentom, ki zajema opisne attribute procesa ter z grafičnim prikazom modela procesa, kar prikazuje ta tabela 1 in slika 3.

Tabela 1: Primer opisa procesa: BP 03- Upravljanje s skladi

BP 03 Upravljanje s skladi		
Namen procesa	Lastnik	Začetek procesa
Vodenje naložbene politike sklada v skladu s prospekti, zahtevami regulatorja, z namenom izogibanja napak. Oddajanje naročil in njihova kontrola. Doseganje donosov.	Upravitelj sklada	Dnevno
		Konec procesa
		Realiziran nakup, prodaja, zaključena izdelava poročil
Izhodi procesa	Odjemalci	Zahteve
Poročila	Notranji in zunanji uporabniki podatkov ter informacij	Pravilne in pravočasne informacije
Portfelj sklada, VEP	Upravitelj in notranja kontrola, drugi notranji uporabniki	Pravilen izračun
Šifrant naložb	Notranji uporabniki informacij	Pravilne najnovejše informacije
Primerjava donosnosti	Uprava družbe, upravitelji	Pravilen izračun, očem prijazna oblika
Vhodi v proces	Zahteve	Dobavitelji
Prilivi/odlivi sklada	Pravočasni, pravilni, ustrezni in zanesljivi podatki ter informacije.	Skrbnik, notranja kontrola
Obveznosti		
Tečajni naložb		
Portfelj sklada	Pregledan in potrjen	Skrbnik, notranja kontrola
Naložbena politika	V okvirih naložbenih omejitev prospekta	Upravitelj
Prospekt sklada	Vsaka sprememba mora biti znana vsem	Notranja kontrola
Podatki o konkurenčnih skladih	Pravilni in zanesljivi podatki	Internet, Bloomberg
Pogodbe s skrbnikom	Razvidni stroški izvedbe naročil na pos. trgih	Notranja kontrola, upravljanje
Sklepi uprave družbe	Sprejeti sklep mora biti poznan vsem od trenutka veljave	Uprava, notranja kontrola
Potrebni viri		Zahteve pod procesa
Kompetentni ljudje		Ustrezno število strokovno usposobljenih za potrebe odločanja in spremljanja naložb
Informacijska podpora		Ustrezna, zanesljiva, zmogljiva in povezljiva tako znotraj procesa kot navzven
Podatki in informacije iz okolja		Pravočasne in pravilne
Primerno delovno okolje		Ustrezni delovni prostori ter drugi pogoji dela
Ključni kazalniki zmogljivosti procesa	Število pripomb/odločb s strani regulatorja	
	Število z dvojno kontrolo preprečenih napak	
	Uvrstitev posameznega sklada glede na konkurenco po primerjavi donosnosti	
Dokumentacija procesa	DZU BP 03 Upravljanje s skladi.doc	
Podprocesi	DZU PP 03.01: Izračun portfelja	
	DZU PP 03.02: Preverjanje usklajenosti sklada in sredstev	
	DZU PP 03.03: Naročanje	
	DZU PP 03.04: Analize in simulacije	



Slika 3: Izsek modela prenovljenega procesa upravljanja s skladi

4.3 Cilji projekta

Glavni cilji projekta so bili:

- z uporabo nove, elektronske tržne poti olajšati kupcu postopek pristopa k vzajemnim skladom; biti korak pred konkurenco v ponudbi in tako obdržati obstoječe vlagatelje ter privabiti nov segment kupcev;
- omogočiti vzdrževanje šifranta pristopnih izjav na enem mestu v hišnem informacijskem sistemu ter opustiti pretiskane, oštevilčene obrazce pristopnih izjav;
- vsem agentom v prodajni mreži omogočiti vnos podatkov in izpis potrebne dokumentacije in tako razbremeniti zaposlene v sektorju notranje kontrole in sektorju trženja. Pričakovati je občutno povečanje varnosti zaradi drastičnega zmanjšanja možnosti pojavljanja napak ob vnosu;
- vzpostaviti osnovo za modularno nadgradnjo informacijskega sistema;
- ob vzpostavitvi digitalnega arhiva za elektronsko podpisane dokumente vpeljati tudi elektronsko arhiviranje za vse obstoječe in nove dokumente, tudi tiste, ki se še vedno pridobijo klasično;

- avtomatizirati izmenjavo podatkov z zunanjim izvajalcem administrativnih storitev za vzajemne sklade.

4.4 Opredelitev zahtev za vzpostavitev aplikativne rešitve za spletni pristop k vzajemnim skladam

Pripravljeni prenovljeni modeli poslovnih procesov so predstavljali del opredeljenih zahtev za informatizacijo. Kot takšni so bili tudi predani izbranemu dobavitelju ob podpisu sporazuma o varovanju zaupnih podatkov.

Zahteve lahko združimo v zaokrožene skupine, kot so:

- splošne zahteve,
- zahteve za vzpostavitev spletne rešitve za vlagatelje,
- zahteve za vzpostavitev spletne rešitve za agente (prodajno mrežo),
- zahteve za interni spletni portal za poslovne uporabnike družbe in za skrbnike sistema.

Splošne zahteve rešitve:

- izgled spletnega portala je prilagojen celostni grafični podobi družbe,
- sistem mora biti zasnovan kot spletna aplikacija za delovanje 24x7,
- podpora delovanju za v Sloveniji izdana digitalna potrdila (SIGEN-CA, AC NLB, POŠTA@CA in HALCOM-CA),
- dvonivojski dostop in administracija (agent in e-vlagatelj),
- sinhronizacija podatkov s programsko podporo zunanjega izvajalca administrativnih storitev za vzajemne sklade (banka),
- shranjevanje digitalno podpisanih dokumentov,
- upoštevanje relevantne zakonodaje ZISDU ZPPDFT (analiza tveganja in kategorizacija kupca) ter podzakonskih aktov,
- zagotavljanje sledljivosti revizijskih sledi.

Zahteve za vzpostavitev spletne rešitve za vlagatelje

Spletna rešitev naj bi kupcu (uporabniku) omogočala predvsem tele funkcionalnosti:

- uporabnik se lahko identificira z digitalnim potrdilom registriranega overovitelja v Sloveniji (POŠTA@CA, SIGEN-CA, AC NLB, HALCOM-CA),
- ob prvi prijavi uporabnika je obvezen vnos določenih dodatnih podatkov uporabnika (osebni podatki),

- uporabnik se ob vsakem naslednjem vstopu v portal identificira z digitalnim potrdilom in osebnim geslom,
- uporabnik je fizična oseba, ki pristopa k skladu prek spletne aplikacije v svojem imenu,
- uporabnik mora ob pristopu k skladu izpolniti dokument Profil vlagatelja in dokument Izjava o tveganjih,
- uporabnik lahko pristopi in vloži dokument Pristopna izjava k pravilom upravljanja za vse vzajemne sklade, ki jih ima družba v upravljanju,
- uporabnik lahko vloži pooblastilo za direktno bremenitev,
- uporabnik lahko izpolni in vloži dokument Zahteva za izplačilo odkupne vrednosti enot premoženja,
- uporabnik vse dokumente elektronsko podpiše (pristopnico, direktno bremenitev, profil vlagatelja, izjavo o tveganjih, zahteva za izplačilo),
- uporabnik lahko ob pristopu k skladu vloži (priprne) kopijo prilog dokumentov, kot npr. kopiji osebne izkaznice in bančne kartice,
- uporabnik lahko spremeni osebne podatke z vložitvijo dokumenta Izjava o spremembi podatkov za fizične osebe,
- uporabnik prejme elektronsko sporočilo na svoj elektronski naslov:
 - ob uspešno končanem procesu pristopa k skladu,
 - takrat ko poslovni uporabnik zavrne njegov pristop,
 - takrat ko poslovni uporabnik potrdi pristop k skladu na podlagi uspešno oz. pravilno izvedenega vplačila v sklad (status »potrjeno-vplačano«),
- uporabnik lahko pregleduje svoje vložene dokumente,
- uporabnik lahko vložene dokumente izvozi v xml obliki in jih shrani na lokalni računalnik,
- uporabnik lahko natisne vložene dokumente,
- vplačilo v sklad lahko vlagatelj izvede prek izbrane elektronske banke.

Osnovne zahteve za vzpostavitev spletne rešitve za agente (prodajna mreža):

- agent se identificira z uporabniškim imenom in geslom,
- agent v imenu vlagatelja izpolni in vloži Pristopno izjavo k pravilom upravljanja za vse vzajemne sklade, ki jih ima družba v upravljanju,

- agent lahko v imenu vlagatelja izpolni in vloži Zahtevo za izplačilo odkupne vrednosti,
- agent dokumentov elektronsko ne podpisuje, temveč jih samo vnese in odda,
- agent lahko svoje vložene dokumente pregleduje in išče s pomočjo iskalnih kriterijev,
- agent lahko vložene dokumente izvozi v obliki xml in jih shrani na lokalni računalnik,
- agent lahko natisne vložene dokumente.

Zahteve za vzpostavitev internega spletni portala za poslovne uporabnike družbe in za skrbnike sistema

Interni spletni portal podpira dve vlogi, namenjeni zaposlenim v družbi – interni poslovni uporabnik (ki skrbi za delo z dokumenti) in skrbnik sistema:

- interni uporabnik (poslovni uporabnik in skrbnik sistema) se identificirata z uporabniškim imenom in osebnim geslom,
- poslovni uporabnik lahko pregleduje vse vložene dokumente (Profil vlagatelja, Izjava o tveganjih, Pristopne izjave, Pooblastilo za direktno bremenitev, Zahteve za izplačilo odkupne vrednosti, kopijo pripetih dokumentov) in jih išče s pomočjo iskalnih kriterijev,
- poslovni uporabnik lahko elektronsko oddane dokumente izvozi v obliki xml in jih shrani na lokalni računalnik,
- poslovni uporabnik natisne lahko elektronsko oddane dokumente,
- vložene in elektronsko podpisane dokumente Pristopne izjave in Zahteve za izplačilo lahko potrjuje ali zavrača,
- na vseh elektronsko vloženih in elektronsko podpisanih dokumentih lahko preverja veljavnost elektronskega podpisa,
- poslovni uporabnik ima s pomočjo iskalnih kriterijev možnost vpogleda v podatke šifrantov vseh pristopnih izjav družbe,
- šifrant pristopnih izjav se dnevno avtomatsko osvežuje s podatki iz aplikacije zunanjega pogodbenega izvajalca administrativnih storitev – banke,
- skrbnik sistema ima na voljo vpogled v dnevnik dela (log),
- skrbnik sistema vnaša interne poslovne uporabnike in skrbnike sistema,
- skrbnik sistema vnaša in ureja podatke o agentih.

4.5 Kriteriji za izbiro dobavitelja

Pri izbiri dobavitelja oz. prihodnjega partnerja pri razvoju rešitev za elektronsko poslovanje je ILIRIKA DZU postavila več zahtevnih kriterijev – od referenčnih projektov in priporočil ter tehnološkega znanja ponudnika do točkovanja t. i. mehkih kriterijev, kot so odzivnost v času izbora, velikost družbe, strokovnost kadrov, predlagani terminski roki ter ponudbena cena in skupni stroški uvedbe rešitve. Ocena stopnje ustreznosti rešitve v celoti in stopnje pokritja zahtevanih informacijskih potreb družbe v primeru njene uvedbe je težka naloga.

Izbran je bil dobavitelj HERMES SoftLab (HSL), ki ima med drugim dolgoletne izkušnje z razvojem rešitev za elektronsko poslovanje ter veliko znanja o zakonodaji in tehnoloških standardih, ki opredeljujejo področje elektronske identifikacije, elektronskega podpisovanja, arhiviranja in področja varnosti. Prednost izbora, ki ni bila prepoznana med samim postopkom izbire, je tudi ta, da ima sama družba HSL izrazito razvito kulturo procesnega razmišljanja, kar je nedvomno bila prednost, saj se je družba izkazala kot pravi partner pri posodobitvi obstoječih procesov, opredelitvi zahtev in sami integraciji rešitve v naročnikovo okolje.

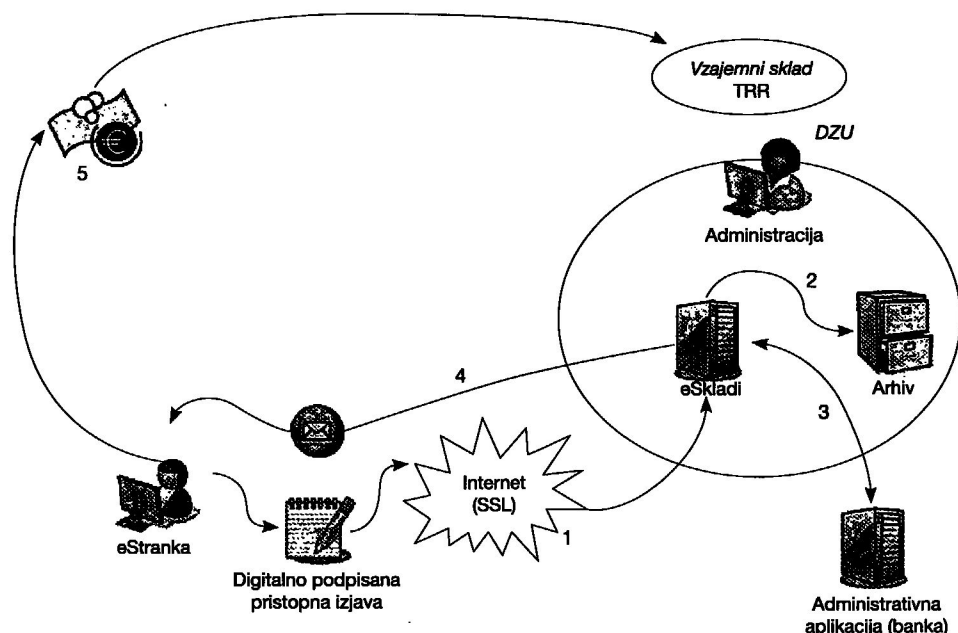
5 REZULTATI PROJEKTA

5.1 Stanje po uvedbi

ILIRIKA DZU je prva družba za upravljanje v Sloveniji, ki je kupcem ponudila nakup vrednosti enot premoženja vzajemnih investicijskih skladov v upravljanju družbe, tako da je v popolnosti omogočila elektronsko identifikacijo kupca in zagotovila pravnoformalno veljavnost elektronskih dokumentov in njihovo elektronsko hrambo. Z informatizacijo prenovljenega procesa trženja je prišlo do poenotenja načina dela tržnikov in agentov v prodajni mreži. Zajem podatkov je tako bolj omejen na mesto sklepanja pogodbe s kupcem, kar je občutno zmanjšalo pojavljanje napak pri vnosu v sistem in prepisovanju podatkov. Ažurnost in točnost poenotenih šifrantov je omogočila znižanje stroškov, saj uporaba v naprej oštevilčenih obrazcev v celotni prodajni mreži ni bila več potrebna. Pravilna opredelitev in izvedba notranjih kontrol je v poslovanju družbe za upravljanje ključni dejavnik nadzora nad poslovanjem. Del notranjih kontrol za preverjanje pravilnosti in veljavnosti podatkov vlagateljev je avtomatiziran. Elektronsko podpisani dokumenti se po potrditvi ustreznosti

pristopne izjave vlagatelja samodejno prenesejo v elektronski arhiv. Stranski produkt uvedbe elektronskega arhiva zaradi potreb projekta ILIRIKA-eSKLADI je bila tudi odločitev vodstva družbe, da se elektronski arhiv vzpostavi v celoti za vso obstoječo dokumentacijo vlagateljev. Projekt vzpostavitve celovitega elektronskega arhiva je bil zaključen tri mesece po prevzemu ILIRIKA-eSKLADI.

Slika 4 prikazuje korake v procesu pristopa e-vlagatelja k vzajemnemu investicijskemu skladu z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila. Obseg ročne manipulacije s podatki se je občutno zmanjšal, prav tako tudi čas, potreben za iskanje in preverbo bodisi dela podatkov bodisi celotne dokumentacije vlagatelja, ki je sedaj na voljo v elektronskem arhivu.

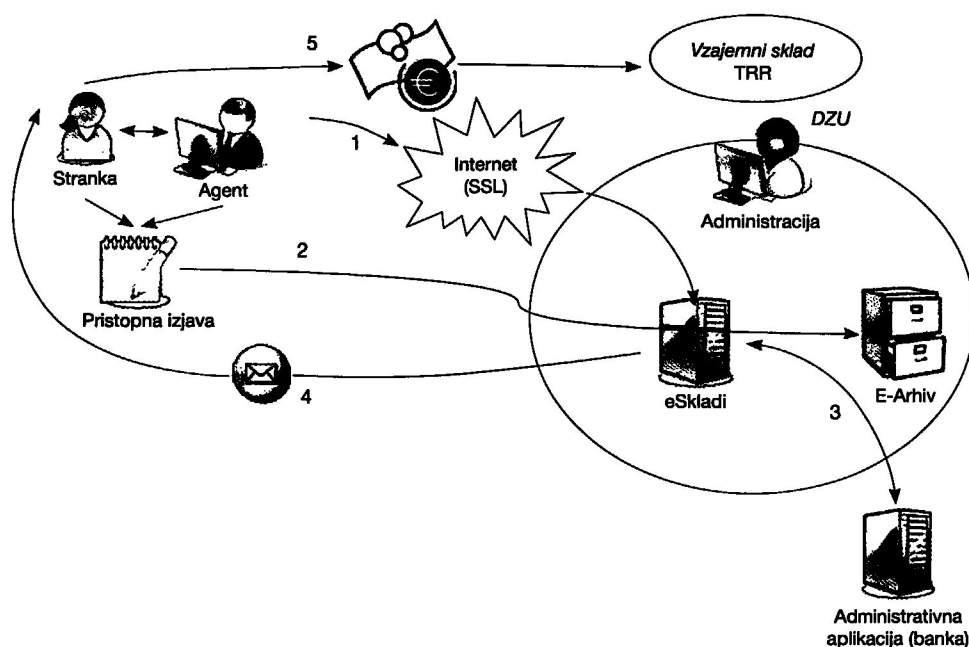


Slika 4: Stanje po uvedbi rešitve – koraki v procesu pristopa e-vlagatelja k vzajemnemu investicijskemu skladu z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila

Slika 5 prikazuje uporabo spletne rešitve ILIRIKA-eSKLADI pri agentih v prodajni mreži. Poudariti je treba, da gre pri tem načinu uporabe aplikativne rešitve predvsem za izboljšavo internih procesov, saj se elektronski podatki vlagatelja lahko prenesejo v elektronski arhiv in sinhronizirajo z administrativno aplikacijo šele, ko sektor notranje kontrole prejme pisne dokumente in pravilnost podatkov potrdi v ILIRIKA-eSKLADI. Omenjeni postopek je pogoj za kontrolo podatkov, saj gre v primeru, ki ga prikazuje slika 5, za identifikacijo kupca, ki ga je opravil agent/tržnik, in ne za elektronsko identifikacijo kupca. Prenovljen in informatiziran proces omogoča tudi avtomatsko obveščanje kupca po elektronskih poteh o uspešnosti pristopa k vzajemnemu investicijskemu skladu ali o morebitnih potrebnih popravkih ali dopolnitvah podatkov s strani kupca.

5.2 Prednosti za kupca/vlagatelja

Brezplačna spletna storitev ILIRIKA-eSKLADI omogoča fizičnim vlagateljem v vzajemne sklade ILIRIKE DZU preprost spletni pristop k vzajemnim skladam in poslovanje z njimi. To pomeni, da je konec zamudnih postopkov izpolnjevanja pristopnih izjav in večkratnih obiskov poslovalnic, saj lahko kupci od sedaj naprej celotni postopek poslovanja izvedejo prek spleta z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila. Uporabnik lahko ob pristopu k skladu sam izpolni vse zahtevane dokumente, kot so profil vlagatelja, izjava o tveganjih, pristopna izjava, zahtevek za izplačilo, dokumenti, potrebni po Zakonu o preprečevanju denarja in financiranju terorizma. Kupec je z uporabo elektronske pošte samodejno obveščen ob uspešno zaključenem procesu pristopa k skladu ali v primeru, ko poslovni uporabnik zavrne njegov



Slika 5: Stanje po uvedbi rešitve – uporaba ILIRIKA-eSKLADI pri agentih/tržnikih v prodajni mreži

pristop zaradi potrebe po spremembi ali dopolnitvi podatkov. Uporabnik storitve lahko svoje vložene dokumente pregleduje, natisne ali jih izvozi v obliki XML in jih shrani na lokalni računalnik.

5.3 Optimizacija poslovnih procesov družbe v praksi

Delovanje rešitve v produkcijskem okolju je potrdilo pravilnost odločitve za celovit pregled poslovnih procesov. Prenovljeni proces trženja in notranje kontrole je izboljšal nadzor nad vsemi dokumenti vlagatelja na podlagi enotnega šifrant pristopnih izjav. Samodejno obveščanje vlagatelja o potrditvi ali zavrnitvi oddanih dokumentov so kupci sprejeli odlično. Rešitev omogoča sledljivost nad elektronskim podpisovanjem dokumentov oz. akcij nad dokumenti in s tem tudi preglednost revizijskih sledi. Način in vsebino beleženja dogodkov, revizijskih sledi, ki se nanašajo na vstopanje v spletno rešitev ILIRIKA-eSKLADI, določa politika beleženj dogodkov, povezanih z vstopanjem v spletno rešitev z uporabo digitalnih potrdil, ki jo je sprejelo vodstvo. Z uporabo rešitve s strani tržnih agentov se je nadzor nad delom prodajne mreže izboljšal, s čimer je povezan tudi delni odpor nekaterih agentov pri vpeljavi spremenjenega načina dela.

5.4 Izkušnje

Za uspešno vodenje in zaključek projekta je bila ključna odločitev vodstva, da se pred postavitvijo zahtev projekta celovito opredelijo in prenovijo poslovni procesi, ki so bili predmet informatizacije. Pomembno vlogo pri postavitvi zahtev je imelo razumevanje zakonskih in podzakonskih predpisov, ki urejajo področje finančnih storitev. Pri izbiri dobavitelja pri prenovi in informatizaciji poslovanja je dobro upoštevati tudi kriterij izkušenj dobavitelja na področju prenove poslovnih procesov ter kriterij, ali je dobavitelj tudi dejansko v praksi procesno usmerjen pri implementaciji informacijskih rešitev.

Kot pri vseh večjih informacijskih projektih, leži velik del uspeha v dobrem definiranju zahtev projekta. Prav pri tem lahko dobro opredeljeni procesi odigrajo ključno vlogo in nam omejijo tveganje, da smo nekaj pozabili ali opredelili preohlapno.

Med pozitivne izkušnje z dobaviteljem lahko štejemo tudi uporabo projektne metodologije v vseh fazah projekta, od zbiranja in potrditve zahtev, implementacije programske kode do večnivojskega procesa testiranja. Pomembno točko v projektu predstavlja uporabniško prevzemno testiranje, ki dejansko temelji na pregledu izpolnjevanja opredeljenih zahtev projekta. Kljub temu, da kompetenta zunanji partner

igra pomembno vlogo tudi v tem zaključnem delu projekta, je odgovornost prevzema vedno na naročniku, kar se prepogosto pozablja.

V času izvedbe projekta je prišlo do sprememb v projektnem timu s strani naročnika, kar bi nedvomno projekt lahko časovno podaljšalo, če ne bi bila projektna dokumentacija tudi formalno opredeljena in potrjevana na kontrolnih točkah posameznih faz projekta.

6 SKLEP

Večina projektov informatizacije v organizacijah načeloma predstavlja kompleksen skupek aktivnosti, ki od udeležencev v projektu zahteva specifična znanja, tako tehnološka kot poslovna, kakor tudi veščine komuniciranja. Pri odločitvi za informatizacijo se je vedno smiselno vprašati, ali bi lahko s hkratno prenovo poslovnega procesa ponovno opredelili način izvedbe in organizacije dela. Če je izhodiščna točka takšna, da je za uporabo procesnega pristopa k prenovi in informatizaciji treba opraviti precej več dela, kot bi ga zahtevala informatizacija obstoječih procesov, obstaja nevarnost, da ostanejo spregledane skrite, otipljive in neotipljive koristi, ki jih lahko pridobimo s hkratno prenovo in informatizacijo. V fazo modeliranja procesov je treba vključiti nosilce poslovnih funkcij, saj s takšnim pristopom lahko precej omilimo odpor do sprememb.

Kako se pripraviti na odpor zaposlenih do uvajanja sprememb, ki jih nosita s seboj prenova in informatizacija? V načrtu obvladovanja opredelimo aktivnosti za »dan potem«. Kljub obsežnim pripravam na vpeljavo novih rešitev del uporabnikov spremembam »kljubuje« do dejanskega prehoda v produkcijo. Vzrok največkrat leži v nevključenosti zaposlenih v fazo projekta, ko poteka prenova procesov in s tem tudi opredelitev prihodnjega načina in standardov dela. Zavedati se je treba, da zaposleni različno vidijo, zaznavajo in tolmačijo celotno, sestavljeno sliko izvajanja procesov. Moč premika paradigme, tj. dojemanja pomena sodelovanja pri prenovi procesa in sprejemanja samih sprememb dela, je v tem, da pri uvajanju sprememb upoštevamo tako motivacijo posameznika kot značaj spremembe in lastnosti zaposlenih, ki načrtujejo in iz-

vajajo te spremembe. Kjer je tveganje razumljeno in pod nadzorom, je največkrat vpliv odpora ali neza-interesiranosti posameznikov do sprememb majhen. Poslovna informatika in organizacija je v organizaciji vsekakor ena izmed poslovnih funkcij, ki ima zmožnost ustvarjanja dodane vrednosti v smislu povečanja konkurenčnosti samih produktov in storitev, ki so na voljo kupcu in konkurenčnosti družbe kot celote. Bodimo pozorni tudi na skrite priložnosti za prenovo in izboljšanje kakovosti izvajanja notranjih procesov.

7 LITERATURA IN VIRI

- [1] Cerovšek, M., Procesni pristop prenove in informatizacije poslovanja v avtomobilski industriji – primer skupine TPV, Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2005, Portorož, str. 53–57.
- [2] Earl, M. J.: Management strategies for information technology, Heartfordshire, Prentice Hill International, 1989, str. 39–66.
- [3] Groznik, A.: Strateško načrtovanje razvoja informatike, Doktorska disertacija, Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2001 str. 157–173.
- [4] Groznik, A., Kovačič, A.: Do IT Investments Have a Real Business Value? Uporabna informatika, let. 11, št. 4, Ljubljana, okt./nov./dec., 2003, str. 180–187.
- [5] Groznik, A., Vičič, D.: Vrednost in pomen informatike v podjetju, Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2005, Portorož, str. 218–224.
- [6] Jerman - Blažič, B., Klobučar, T., Perše, Z.: Elektronsko poslovanje na internetu. Gospodarski vestnik, 1. natis, Ljubljana, 2001.
- [7] Kovačič, A., Jaklič, J., Indihar Štemberger, M., Groznik, A.: Prenova in informatizacija poslovanja, Ljubljana, Ekonomska fakulteta, 2004 (EF. Učbenik), str. 20–96.
- [8] Kovačič, A., Indihar Štemberger, M.: Zakaj modelirati poslovne procese pri informatizaciji poslovanja s celovitimi programskimi rešitvami, Uporabna informatika, let. 14, št. 1, Ljubljana, jan./feb./mar., 2008, str. 192–200.
- [9] Notranji viri in gradiva ILIRIKA DZU.
- [10] Popović, A., Indihar Štemberger, M., Jaklič, J., Kovačič, A.: Poslovno modeliranje v teoriji in praksi: izkušnje in napotki, Uporabna informatika, let. 12, št. 2, Ljubljana, apr./maj/jun., 2004, str. 80–89.
- [11] Spletne strani Urada za preprečevanje pranja denarja: Pravilnik o določitvi pogojev za ugotavljanje in preverjanje istovetnosti stranke z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila stranke, <http://www.uppd.gov.si/slov/zakonodaja/pravilnik%20pogoji%20za%20digitalno%20potrdilo.pdf>.
- [12] Spletne strani Ministrstva za finance Republike Slovenije, <http://www.gov.si/mf>.
- [13] Spletne strani Združenja družb za upravljanje – GIZ, <http://www.zdu-giz.si/>.
- [14] Spletne strani Urada Republike Slovenije za preprečevanje pranja denarja, <http://www.uppd.gov.si/slov/index.htm>.

Alen Mitrovič je diplomiral je na Fakulteti za elektrotehniko in računalništvo Univerze v Ljubljani. Na Ekonomski fakulteti v Ljubljani nadaljuje podiplomski doktorski študij informacijsko upravljaljskih ved. V svoji poklicni karieri je doslej opravljal dela programskega inženirja, vodje projektov, vodje sistema kakovosti, direktorja informatike, pomočnika direktorja družbe in člana uprave. Kot član uprave ILIRIKA DZU, d. o. o., pokriva področja strateškega razvoja in delovanja poslovne informatike in notranjih kontrol, organizacije in razvoja poslovnih procesov ter upravljaljskih sistemov vodenja. Pridobil je tudi mednarodno licenco revizorja informacijskih sistemov in strokovni naziv CISA.