



Kako unaprediti poslovanje korišćenjem Cloud tehnologija?

Goran Martić
CTO@NetCast

IT Akademija, Beograd
9.7.2016.



NetCast
network intelligence



Gde smo sada?

- **Digitalna transformacija** (mobilnost, personalizovanost, dostupnost informacija “sad i odmah”, ..)
- Sve se odvija ubrzano, promene sve češće i sve veće
- Kompleksnost svakodnevnice sve veća
- Očekivanja korisnika stalno rastu
- Vremena sve manje
- Preopterećeni smo informacijama
- Konkurencija ljuta napada sa svih strana

Kako smo dospeli u današnje stanje?

ZAHVALJUJUĆI SAVREMENOJ TEHNOLOGIJI





Šta je rešenje?

JOŠ SAVREMENE TEHNOLOGIJE!





Digitalna transformacija





Šta je rešenje?

- Treba nam **IT INFRASTRUKTURA ZA 21. VEK**
- MSP-evima trebaju **IT infrastruktura i rešenja od velikih po pristupačnoj ceni**

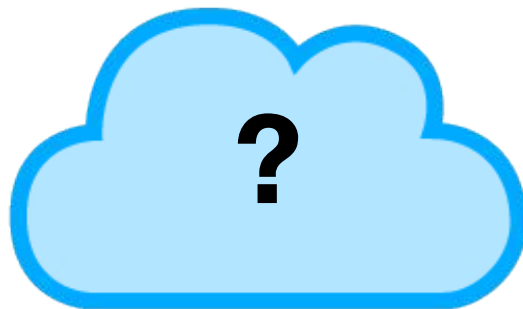


100% AGILAN BIZNIS





Šta je Cloud?





Cloud **NIJE** (samo)





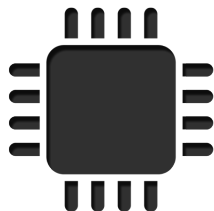
Cloud računarstvo je isporuka IT resursa i aplikacija na zahtev preko Interneta sa plaćanjem po potrošnji.



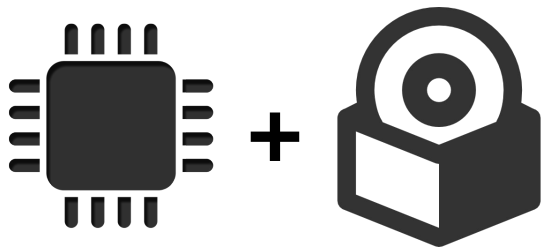
CLOUD SASTOJCI?



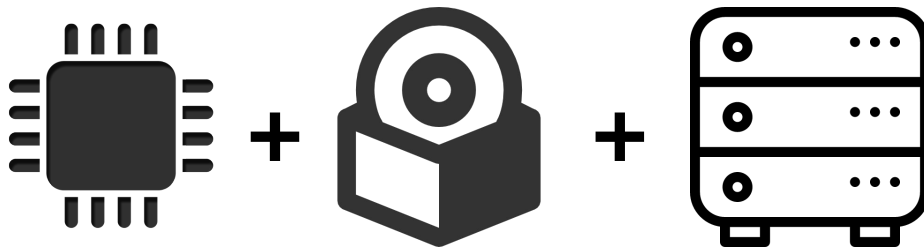
Cloud sastojci



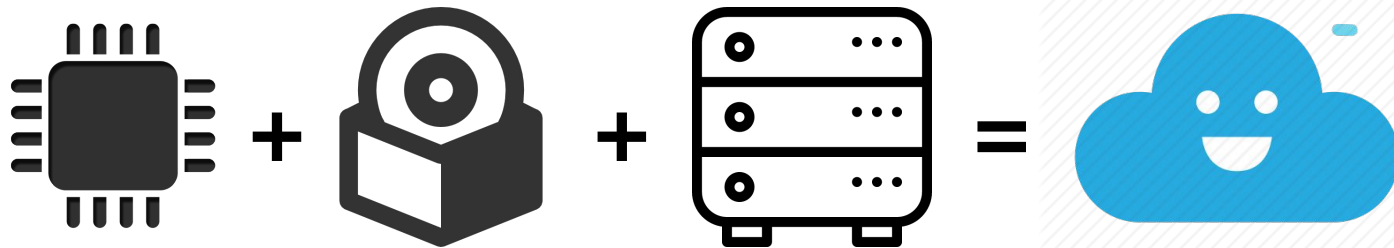
Cloud sastojci



Cloud sastojci



Cloud sastojci





Čemu Cloud?

- **STATE-OF-THE-ART IT INFRASTRUKTURA**



- **BRŽI**



- **JEDNOSTAVNIJI**



- **EKONOMIČNIJI**



IT i IT USLUGE

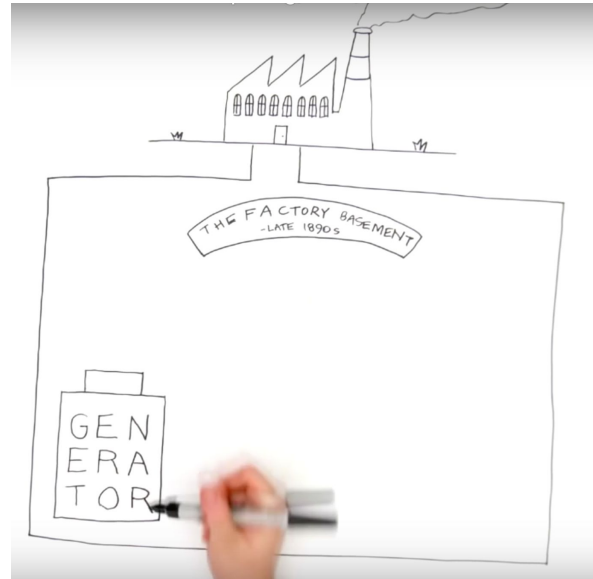


Cloud alternativa?

- Alternativa Cloud-u? Sve radite sami “in-house”.
- Šta vam treba? Svi resursi: oprema, novci, adekvatan kadar, vreme, energija.
- Rešenje: IT infrastruktura i ekspertiza outsource-ing kroz agregaciju resursa na jednom mestu - specijalizacija posla.
- Prirodna evolucija svake industrije ka “**utility**” modelu pružanja usluge (struja, voda, gas)

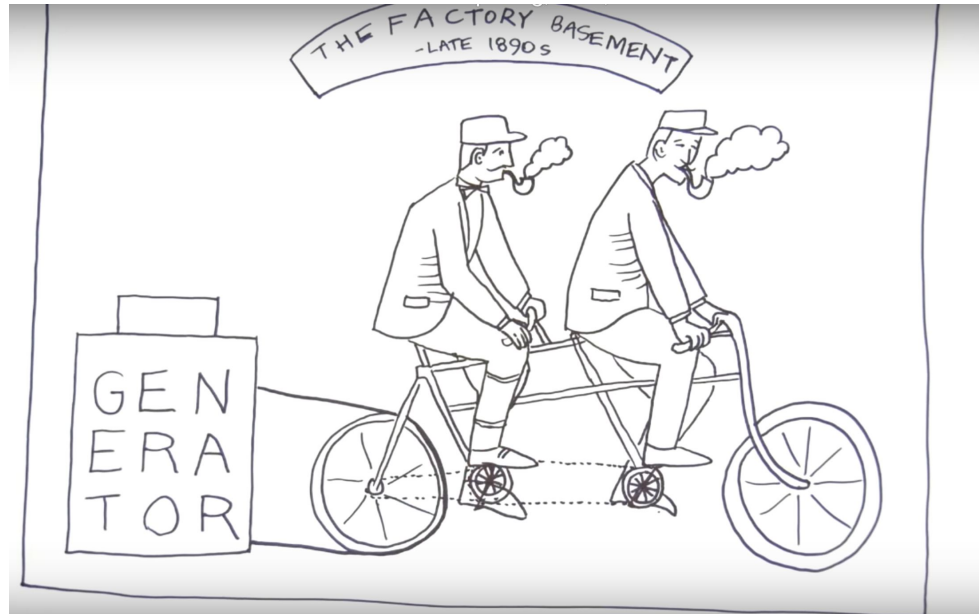


Fabrika, kasni 19. vek



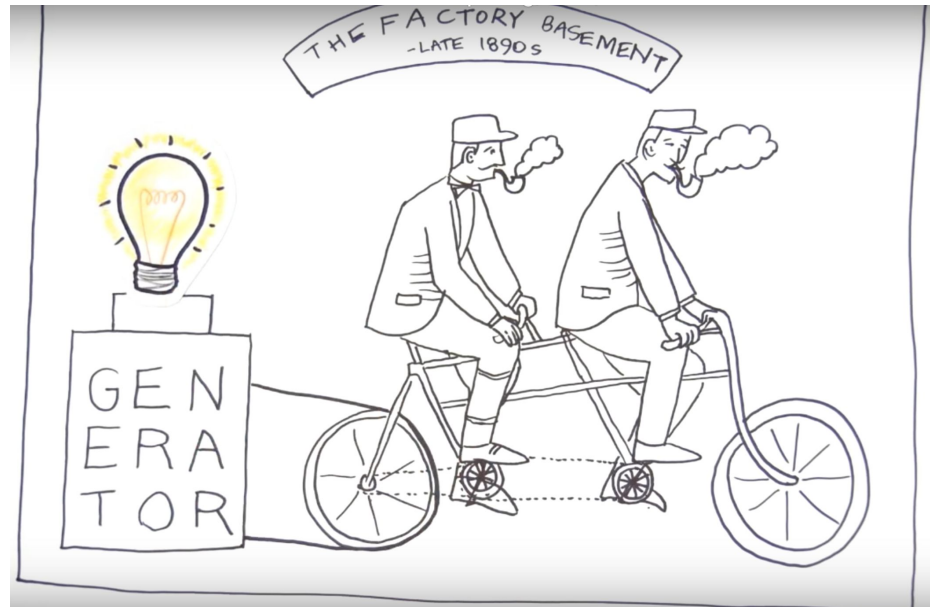


Fabrika, kasni 19. vek





Fabrika, kasni 19. vek



Fabrika, danas - 1. korak





Fabrika, danas - 2. korak



Fabrika, danas - 3. korak

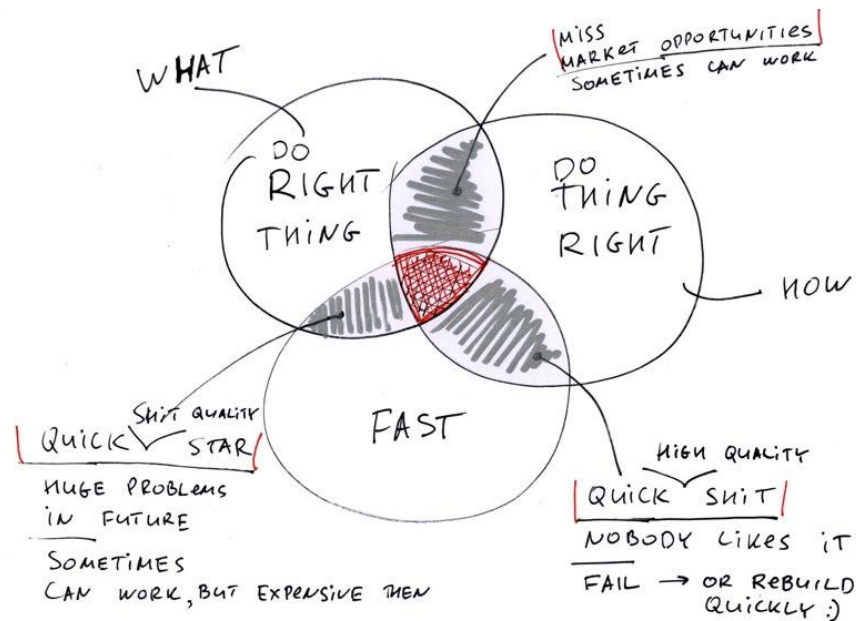
[illegible]



- Cloud je postao pomodarstvo
- Nije bitno “da li”, nego “kako” koristite Cloud
- IT je u isto vreme nebitan i kritičan za Biznis
- Ključ je u (IT) rešenjima, posebno u namenskim softverskim rešenjima
- *Managed Cloud* !



Šta je AGILAN BIZNIS?





Kako prepoznati **ne**AGILAN BIZNIS?

- Uputite zahtev/upit i dobijete odgovor tipa:
 - “Nemoj sad”, “U gužvi smo ovih dana”
 - Nefleksibilnost u odgovorima na zahteve
 - ..
 - Ili ne dobijete ponudu/odgovor uopšte
 - Nezadovoljni zaposleni



Šta je AGILAN BIZNIS?

- Brzo odgovaranje na nove prilike
- Brzo prilagođavanje na tržišne promene
- Brzo promeniti obim poslovanja
- Visoka produktivnost
- Dobro upravljanje projektima
- *Outside-in* razmišljanje
- Uvid u postojeće poslovanje
- Nalaziti nova rešenja za potrebe kojih korisnici nisu svesni, na osnovu dostupnih podataka
- Proaktivnost umesto reaktivnosti



Šta je AGILAN BIZNIS?

- Dobra organizacija i otvorena kultura:
 - procesno vođeno poslovanje
 - cross-funkcionalni timovi
 - meritokratski sistem
 - preduzetnički duh
 - podsticanje samoinicijative
 - lider i mikro-lideri
 - deljenje i upravljanje znanjem
 - kaizen metodologija unapređenja



Šta je svrha AGILANOG BIZNISA?

Biti
KONKURENTNIJI

Kako do AGILNOG BIZNISA?

Fokusiranjem na
PRIMARNU DELATNOST
i
ORGANIZACIONU SPOSOBNOST
za isporuku vrednosti Korisnicima,
a ne na IT INFRASTRUKTURU



Kako do AGILNOG BIZNISA?

- **OUTSOURCE**-ovati maksimalno sve ostalo:
 - **Infrastrukturu**, tj. migrirati na Cloud
 - **IT ekspertizu** (dizajniranje, implementacija i održavanje alata i rešenja)
- **IMPLEMENTIRATI:**
 - Softverska rešenja za **upravljanje poslovanjem**
 - Alate za internu **produktivnost**



Osnovne IT potrebe Biznisa

1. **Računari** da budu “zdravi”
2. **Mreža** da radi nesmetano
3. **Mejlovi** da “stižu i odlaze”
4. **Web sajt** da stalno bude dostupan
5. **Interna poslovna aplikacija(e)** da “rade kao sat”
6. **Podaci** da budu na raspolaganju



AGILAN BIZNIS - OSNOVE

- **Računari** da rade kao sat:
 - A. Održavati ih samostalno?
 - B. Pomoć “komšija, stručnjak iz kraja” - nije dugoročno rešenje
 - C. Unajmiti stručnjake za održavanje
 - D. **DaaS usluga**
- **Mreža** i pristup Internetu da rade bez prekida:
 - A. Održavanje vaše opreme
 - B. Managed Network usluga



DaaS usluga - *Desktop as a Service*



- Radne stanice u oblaku
- Samo terminal + miš/tastatura kod korisnika
- Odlično za task/office radnike
- Nema brige o performansama i održavanju, lakši menadžment i administracija





AGILAN BIZNIS - OSNOVE

- **Mejlovi** da rade:
 - Besplatan (gmail i sl.) ili plaćeni
 - Iznajmiti Cloud Email servis
 - *Shared or dedicated?*
 - Bekap, arhiviranje?
- **Web sajt** da bude dostupan:
 - Iznajmiti profesionalni web hosting
 - *Shared or dedicated?*
 - Managed Hosting - za zahtevnije korisnike



AGILAN BIZNIS - OSNOVE

- **Interna poslovna aplikacija(e)** da “radi kao sat”:

- Cloud IaaS usluga
- Managed Cloud pristup
- Svetski ili domaći Cloud provajderi
 - Da li vam je bitno gde se nalaze podaci?
 - Odakle korisnici pristupaju?
 - Podrška
- Windows ili Linux
- Ključ je u korisničkom portalu

- Pristup **podacima**:

- Dropbox-oliki servis
- Da li je besplatna verzija dovoljna?
- Svetski ili domaći provajder?



BACKUP PODATAKA

- Podaci (informacije) su ključ svega
- Ne razmišljamo dok ih ne izgubimo
- Desi se lakše nego što mislimo (otkaz elektronike, napajanja, udar groma, krađa, krypto-virusi, ljudska greška, ..)
- Jedno je imati svest, a drugo imati valjan backup plan implementiran
- Managed Backup Service

Potreba za poslovnim softverskim rešenjima

- Karakteristike današnjeg poslovanja:
 - *Paper-driven office*: Papiri i dokumenti na sve strane, različite verzije
 - “Štap i kanap alati”. Excel nije dovoljan.
 - Ne zna se trenutni status posla, ko je šta uradio, ..
 - Program za računovodstvo NIJE isto što i softver za integrisano upravljanje poslovanjem
- Svakodnevni problemi:
 - Upravljanje sa više lokacija
 - Šta se prodaje najbolje, vođenje troškova..
 - Izveštavanje sa nepotpunim i često irelevantnim informacijama, i koji po praksi stižu sa zakašnjenjem
- Sa ovakvim informacijama i načinom izveštavanja donošenje poslovnih odluka, tj. upravljanje, je u najboljem slučaju “lov u mutnom”



”Naprednije” IT potrebe Biznisa

- Upravljanje kompletnim poslovanjem: ERP
- Za vođenje prodaje i upravljanje kupcima: CRM
- Online prodaja: e-commerce rešenje sa integrisanim online plaćanjem, skrojeno po vašim potrebama
- Digitalni marketing:
 - Unajmiti stručnjaka: SEO, vođenje brige o društvenim mrežama, online marketing kampanje (adwords, baneri, ..), content marketing
 - Email marketing cloud service
- Upravljanje dokumentacijom: ECM
- Za internu produktivnost:
 - Rešenja za timsku kolaboraciju
 - Web konferencije
 - Učenje na daljinu
 - ..



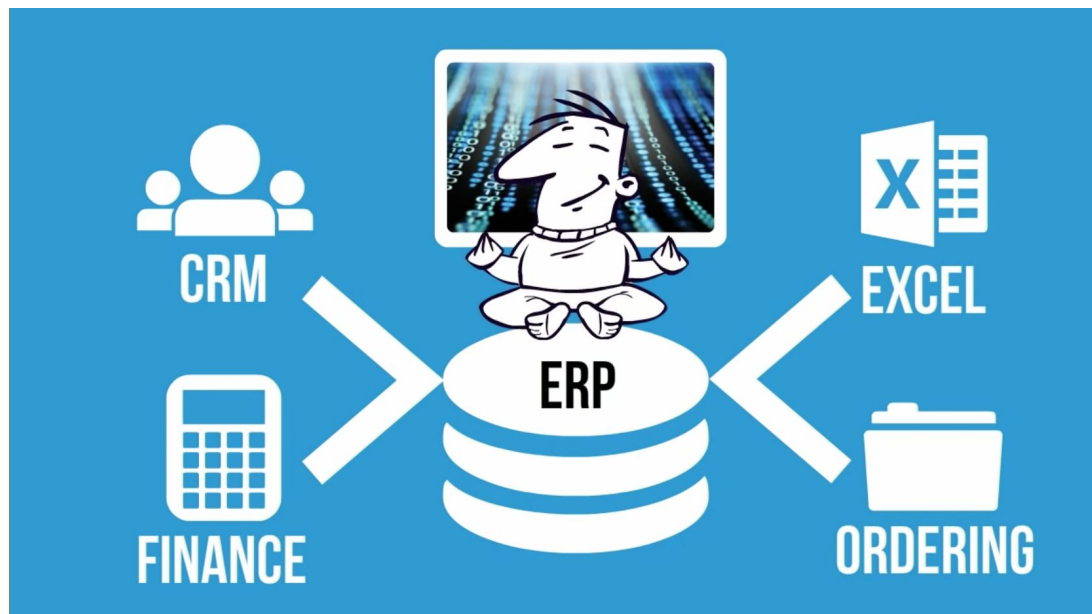
ERP

- Šta je ERP (*Enterprise Resource Planning*):
 - Centralizovani IS opšte namene, pokriva potrebe kompletnog preduzeća
 - Praćenje poslovnih procesa
 - Integriše, povezuje informacije iz svih funkcija/sektora
- Omogućava uvid u poslovanje i donošenje odluka
- Šta se dobija:
 - Efikasnost/Ušteda (vreme, novac)
 - Veća produktivnost





ERP





ERP

- Koji ERP odabrati?
 - Svetska komercijalna rešenja (MS Dynamics, SAP, ..)
 - Domaća rešenja (MPP2, Panteon)
 - Open-source rešenja (Odoo) + integrator
- Proces implementacije
 - Prilagođavanje vašim poslovnim procesima
 - Odabir partnera za integraciju
 - Konsultant
 - Podrška menadžmenta i motivacija zaposlenih



ERP DEMO



- Odoo video: <https://www.youtube.com/watch?v=tUx39vAENy0>
- Odoo modules: <https://www.odoo.com/page/all-apps>



CRM

- CRM - *Customer Relationship Management*
- Integrirani sistem za upravljanje prodajnim ciklusom i odnosa sa korisnicima
- Stavlja Korisnika u centar pažnje
- Funkcije: sales, marketing, support
- Omogućava deljenje informacija između timova



CRM

- *Sales funnel*
- Povećava efikasnost prodajnog tima
- Povećava prodaju, skraćuje ciklus prodaje
- Ključni klijenti, segmentiranje po potencijalu
- Vođenje marketing kampanja, budžeta
- Zadržavanje klijenata kroz integrisanu podršku (tiketing sistem)
- Firma spolja deluje organizovanije, profesionalnije (što i jeste)





CRM

- Odabir rešenja:
 - Odluke:
 - Komercijalno ili open-source?
 - Self-hosted ili Cloud-based?
 - Out-of-the-box ili mora da se prilagođava?
 - Vendori: Microsoft Dynamics CRM, Bitrix24, Salesforce, SugarCRM, SuiteCRM, ..
 - Pristupi:
 - Pristup A: kompleksna in-house integracija komercijalnog rešenja (npr. Microsoft Dynamics CRM), self-hosted
 - Pristup B: Iznajmiti “svetsko” Cloud rešenje sa out-of-the-box funkcionalnostima (SalesForce, Bitrix24)
 - Pristup C: Iznajmiti open-source Cloud rešenje prilagođeno vašim potrebama (suiteCRM)



CRM DEMO





E-commerce rešenje

- Ne morate da radite sve iz početka (PrestaShop, OpenCart, Magento, ..)
- Funkcionalnosti:
 - Intuitivno iskustvo kupovine
 - Katalog, magacin, pošiljke, porezi
 - Moćan back-office
 - Digitalni marketing (newsletter, affiliate, follow-up email, loyalty, referrals, coupons, seo friendly, ..)
 - Detaljni izveštaji i statistika
 - Responsive web dizajn, šabloni dizajna
- Plaćanje karticama?
- Managed Cloud za zahtevnije shop-ove



E-commerce DEMO



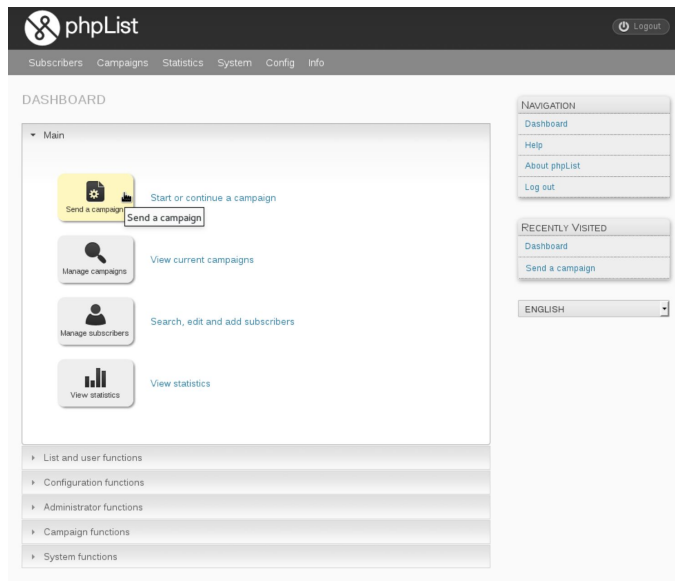
PRESTASHOP

EMAIL MARKETING

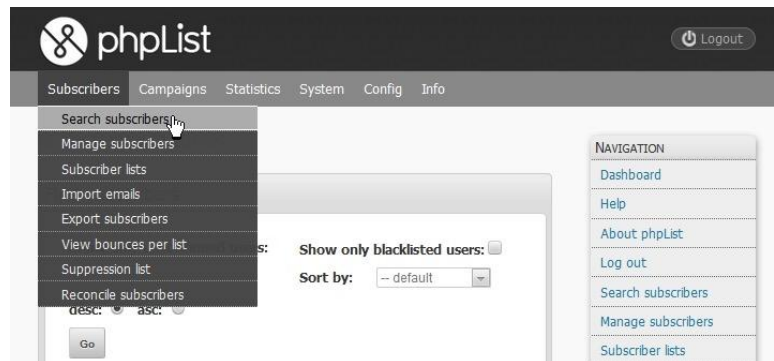
- Email marketing “radi”, samo treba znati kako
- Ljudi (uglavnom) vole da čitaju mejlove, pogotovo ako se prijave na listu
- Ključ je u sadržaju, edukaciji, pričati šta korisnik dobija, o rešenjima, sa jasnim pozivom na akciju
- Poruka treba da bude relevantna i informativna za primaoca, i pritom zanimljiva :)
- Baze korisnika dobavljive, detaljna segmentacija
- Sve što nedostaje je dobar alat

EMAIL MARKETING - PHPlist tool

- Open-source
- Za masovno slanje news-lettera, biltena, kataloga, priloga, ..
- Intuitivan web interfejs, podrška za srpski jezik



EMAIL MARKETING - PHPLIST tool



- Funkcionalnosti: kampanje, grupe korisnika, šabloni, personalizovane poruke, zakazivanje vremena slanja, slanje priloga, ..
- Praćanje uspešnosti kroz statistike: otvorene, klik na url, analiza i poređenje radi unapređenja



ECM - Enterprise Content Management





ECM

- Alat za upravljanje nestruktuiranih informacijama (papiri, mejlovi i prilozi, el. dokumenta - word, excel, cad crteži, ..)
- Omogućava pronalaženje dokumenata "ljudima kojima treba onda kada im treba"
- Povezuje ljude, timove, informacije i procese
- ECM omogućava:
 - Snimanja dokumenta u ECM uz meta podatke
 - Laku pretragu
 - Deljenje, anotacije
 - Povezana dokumenta, verzionisanje, arhiviranje
 - Workflow automatizacija
 - Web site builder (intranet)
 - Sigurnost: prava pristupa, logovi aktivnosti
- Usko povezan i (u idealnom slučaju) integrisan za ERP/CRM alatima



ECM

- Povećava produktivnost
 - Manje gubljenja vremena na operativne stvari
 - Manje grešaka u radu
 - Smanjuje stalno “izmišljanje tople vode”
- Manje frustracije u radu -> zadovoljniji zaposleni
- Uvek ažurna dokumentacija firme
- Povećana bezbednost
- Zadovoljavanje *compliance* standarda
- Rešenja: Microsoft SharePoint, OnBase, IBM, Oracle, ... i **SenseNet!**



WEB CONFERENCE

- Potreba za web conference rešenjem?
- Funkcionalnosti:
 - Video poziv, za više osoba
 - Prezentovanje
 - Bela tabla (komentarisanje, crtanje, ..)
 - Deljenje ekrana
 - Chat
 - Interakcija: pooling, "podizanje dva prsta"
 - Snimanje
- Bolja saradnja zaposlenih: održavanje sastanaka, objave (novi proizvod, promene, ..), interni seminari



WEB CONFERENCE - DEMO

- Microsoft Skype for business (Lync), Cisco Spark, BigBlueButton, OpenMeetings, ..

-  **BigBlueButton**demo:

<http://demo.bigbluebutton.org>



SIŽE, za poneti



1. **Fokus** na svoju **primarnu delatnost** i **organizacionu sposobnost** za isporuku Vrednosti korisnicima.



2. Odabrati partnera - (**Managed**) **Cloud provajdera**.



open source
initiative

3. **Open-source** je zakon!

