

## “Poslovna” transformacija javnog sektora

Može li se logika IT potpomognute poslovne transformacije primijeniti na javni sektor?



Igor Dropulić, Direktor, SAP d.o.o.  
Zagreb, 11.9.2008.

# Agenda



- 1. Dobrodošli!**
2. Ostvarenje aspiracijskih ciljeva 2008.-2010.
3. Utjecaji na javni sektor u RH
4. IT potpomognuta transformacija javnog sektora u RH

- ... na već tradicionalno SAP-ovo okupljanje korisnika, partnera, novinara, poslovnog svijeta i analitičara u Hrvatskoj
- Na ovogodišnjem dvodnevnom World Touru ima nas preko 800 prijavljenih na 4 tematska područja (Tech tour, Industry focus, Tržište manjih i srednjih tvrtki, Mixed zona)
- Zagrebački SAP World Tour postaje jedno od najvažnijih poslovnih okupljanja u Republici Hrvatskoj
- Želja nam je da World Tour bude svake godine sve bolji te vam unaprijed zahvaljujemo na svim prijedlozima, sugestijama i pohvalama.

# Agenda



1. Dobrodošli!
- 2. Ostvarenje aspiracijskih ciljeva 2008-2010.**
3. Utjecaji na javni sektor u RH
4. IT potpomognuta transformacija javnog sektora u RH

# Ostvarenje aspiracijskih ciljeva 2008.-2010.



Aspiracijski ciljevi	Očekivani rezultat 2010	Postignuto do 09/2008
Godišnji rast plasiranih licenci i rast tržišnog udjela	Minimum 20% iz godine u godinu Tržišni udjel u 2010- 35% 200 korisnika SAP-a u Hrvatskoj do kraja 2010.	Nakon stagnirajuće 2007., izvrstan start u 2008. i već nadmašen rezultat iz 2007. Tržišni udio u 2008. očekujemo na razini nešto višoj od 30%. U Hrvatskoj SAP ima trenutno 127 korisnika.
Zadovoljstvo korisnika proizvodom i uslugama	Na razini ili iznad očekivanog u godišnjem mjerenju zadovoljstva korisnika.	Indeks korisničkog zadovoljstva iz prosinca 2007. iznad postavljenog cilja od strane korporacije.
Uvođenje programa edukacije "krajnjih" korisnika, ubrzana dodatna certifikacija partnera	Masovna SAP edukacija kroz standardni curriculum kod ovlaštenih partnera. 300 certificiranih SAP konzultanata u partnerskoj mreži.	Trenutno postoji (sa zadnjim valom certificiranja u rujnu 2008.) oko 250 SAP certificiranih konzultanata u partnerskoj mreži.
Tržišno liderstvo u segmentu srednjih brzorastućih tvrtki	25% tržišni udio u ovom segmentu do kraja 2010. Prepakirana industrijska rješenja za najmanje 5 industrija.	Trenutno u ovom segmentu postoji 15 korisnika i tržišni udio planiramo povećavati iz godine u godinu. Trenutno je isporučeno 1 certificirano partnersko rješenje za maloprodaju na tržištu.
Zapošljavanje hrvatskih stručnjaka u SAP centrima znanja u Hrvatskoj vezanim uz strateške industrije javni sektor, maloprodaju/veleprodaju i financijsku industriju.	Zapošljavanje dodatnih 20 stručnjaka u SAP centrima znanja u Hrvatskoj.	Tijekom 2008. zaposleno je 3 novih stručnjaka u SAP-u, a koncem 2008. očekujemo još 4-5 novih specijalista.

# Agenda



1. Dobrodošli!
2. Ostvarenje aspiracijskih ciljeva 2008.-2010.
- 3. Utjecaji na javni sektor u RH**
4. IT potpomognuta transformacija javnog sektora u RH

# PEST(LE) analiza položaja javnog sektora u Hrvatskoj

Politička	<ol style="list-style-type: none"><li>1. EU i NATO pridruživanje iniciraju pritisak na ubrzavanje političkih reformi i traženih prilagodbi</li><li>2. Politički pritisci da budemo „veći katolici od Pape“ kako bi bili prihvaćeni u društvo odabranih</li><li>3. Pritisak na transparentnost i rješenje problema korupcije u društvu</li><li>4. Aktivna uloga medija u inzistiranju na pravu javnosti da bude informirana i involvirana pojačava pritisak na povećanje kvalitete rada u javnom sektoru kao i povećanje transparentnosti i dostupnosti informacija</li></ol>
Ekonomska	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Problem globalnog gospodarskog usporavanja i inflatorni pritisak koji je tek na početku</li><li>2. Neriješen problem skupe države</li><li>3. Mentalitet života na dug na osobnoj i državnoj razini</li><li>4. Još uvijek nezapočeti najteži strukturni zahvati u javnom portfelju (brodogradnja, željeznice, zdravstvo...).</li></ol>
Socijalna	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Socijalni mir kupljen visokom razinom izdvajanja na socijalne transfere koja dugoročno opterećuju nacionalnu ekonomiju</li><li>2. Reforma zdravstvenog sustava koja će dodatno zaoštriti diskusiju o problemima u ovom segmentu</li><li>3. Socijalni dijalog koji još nije zaoštren oko zbrinjavanja „viška“ radnika koji će nastati kao posljedica strukturalnih reformi</li></ol>
Tehnološka	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manje od 10% visoko obrazovane populacije</li><li>2. Izgrađena komunikacijska infrastruktura- potreba za kvalitetnim sadržajima koji će tu infrastrukturu koristiti</li><li>3. Još uvijek niska razina penetracije primjene modernih tehnologija u interakciji javnog sektora i njegovih korisnika - građana</li></ol>
Zakonska	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reforma pravosuđa u tijeku...</li><li>2. Velika količina novih zakona zbog procesa usvajanja europske pravne stečevine</li><li>3. Visoka frekvencija promjene trenutno važećih zakona i propisa stvara klimu poslovne nesigurnosti i nestabilnosti</li></ol>
Ekološka	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Energetska neovisnost (koliko je to moguće) pod pritiskom NGO koji se bave ekologijom. Dovođenje u suglasje strateškog interesa države sa konceptom održivog razvoja</li></ol>

# Poslovno upravljanje 101- Stakeholder analiza sa aplikacijom na javnu upravu



1. Keep the stakeholders happy!  
(pojednostavljeno hrv.: "Neka svi koji trebaju biti sretni takvi i budu!")

STAKEHOLDER: (def\*) An individual or the group which has an interest in the organisation and which has the potential to influence whether the organisation attains its long term goals.

Unutarnji	Vanjski
1. Građani/birači	1. "Međunarodna zajednica"
2. Koalicijski partneri	2. Mediji
3. Djelatnici	3. Javno mišljenje
4. Agencije i poduzeća u vlasništvu...	4. Privatni sektor (korporacije)
	5. "Interesne grupe" (Crkva, ekolozi, akademska zajednica,...)
	6. Sindikati...

Imajući u vidu pojačan interes stakeholdera koji se reflektira u prethodno predstavljenoj PESTLE analizi razvidno je da je u ovom trenutku stvorena kritična masa potrebna za ubrzano provođenje nužnih prilagodbi i promjena u javnom sektoru RH.

1. **EFEKTIVNOST**- javna uprava kao **SERVIS** građana i kvalitetan partner vanjskim stakeholderima
2. **EFIKASNOST**- ekonomično upravljanje sredstvima koja su povjerena (na raspolaganju) imajući u vidu korist stakeholdera
3. **TRANSPARENTNOST**- trenutno najveća točka interesa zbog pojačanog interesa obje grupe stakeholdera
4. **PREDVIDIVOST**- pravila ponašanja su uspostavljena, poznata svima i ne mijenjaju se često
5. **KONZISTENTNOST**- stabilizacija zakonodavnog okvira i pravni okvir jednak za sve
6. **POSLOVNA ETIKA**- etabliranje javne uprave kao pouzdanog i vjerodostojnog partnera prema svim stakeholderima

# Agenda



1. Dobrodošli!
2. Ostvarenje aspiracijskih ciljeva 2008.-2010.
3. Utjecaji na javni sektor u RH
4. **IT potpomognuta transformacija javnog sektora u RH**

# IT potpomognuta poslovna transformacija javnog sektora



Aktivnosti vezane za IT potpomognutu poslovnu transformaciju javnog sektora	E F I K A S N O S T	E F E K T I V N O S T	T R A N S P A R E N T N O S T	P R E D V I D I V O S T	K O N Z I S T E N T N O S T	P O S L O V N A  E T I K A
<b>Otvaranje dodatnih informacijskih i komunikacijskih (interakcijskih) kanala prema građanima</b>		☺	☺			☺
CRM kao dio kulture, a onda i kao poslovni proces u javnom sektoru	☺	☺	☺			☺
Performance management odnosno kvalitetno upravljanje ljudskim kapitalom	☺	☺			☺	☺
Dovršetak integracije poslovnog sustava Državne riznice	☺		☺	☺	☺	
Uvođenje standardiziranih sustava za upravljanje poslovanjem u sva TDU kao i poduzeća i agencije u vlasništvu države	☺	☺	☺			
Uvođenje integriranog informacijskog sustava prema zahtjevima NATO standarda u sustav obrane	☺	☺	☺		☺	
Prebacivanje fokusa sa IT infrastrukture na stvarnu uporabnu vrijednost kupljene opreme.	☺	☺				
Standardizacija IT sustava za provođenje i nadzor javne nabave	☺		☺	☺		☺
Uvođenje IT sustava za upravljanje i nadzor korištenja sredstava iz strukturnih fondova	☺		☺			☺
Uvođenje standardnog informacijskog sustava za Tax and revenue management	☺		☺			☺
Povećanje udjela samouslužnih servisa za građane u interakciji sa državnim službama	☺	☺	☺			
Objedinjavanje, adekvatna administracija i sigurnosna zaštita matičnih podataka građana	☺	☺				☺

## Zašto upravo sada?



1. “Pritisak” od strane vanjskih i unutrašnjih stakeholdera tjera na akciju.
2. U vremenu transformacije uvođenje novih tehnologija i novog načina rada je lakše. Već pokrenuta transformacija može se dodatno oplemeniti.
3. Uz “pritisak”, vanjski stakeholderi spremni su ponuditi i pomoć za provođenje transformacije kroz sredstva (fondovi, grantovi) i znanje (jer neke su zemlje već prošle kroz ovaj proces).
4. Alternativa aktivnosti je neaktivnost. Neaktivnost dovodi do usporenja i zaustavljanja procesa koji su bitni za RH.
5. RH nije dovoljno bogata zemlja da može još dugo izdržavati pritisak skupe administracije, nereformiranog zdravstvenog sustava, gubitaka javnih poduzeća i neefikasne uprave.
6. Vremena je sve manje.

Želim vam da provedete ugodan i koristan dan sa našim partnerima i nama na konferenciji SAP World Tour 2008.

Hvala!



**SAP**<sup>®</sup>



No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

Microsoft, Windows, Excel, Outlook, and PowerPoint are registered trademarks of Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z9, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli, Informix, i5/OS, POWER, POWER5, POWER5+, OpenPower and PowerPC are trademarks or registered trademarks of IBM Corporation.

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, PostScript, and Reader are either trademarks or registered trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1, and Motif are registered trademarks of the Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, and MultiWin are trademarks or registered trademarks of Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML and W3C are trademarks or registered trademarks of W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc.

JavaScript is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc., used under license for technology invented and implemented by Netscape.

MaxDB is a trademark of MySQL AB, Sweden.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. No part of this document may be reproduced, copied, or transmitted in any form or for any purpose without the express prior written permission of SAP AG.

This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by SAP at any time without notice.

SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.



Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Microsoft®, WINDOWS®, NT®, EXCEL®, Word®, PowerPoint® und SQL Server® sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z9, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli, Informix, i5/OS, POWER, POWER5, POWER5+, OpenPower und PowerPC sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation.

Adobe, das Adobe Logo, Acrobat, PostScript und Reader sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

ORACLE® ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.

UNIX®, X/Open®, OSF/1® und Motif® sind eingetragene Marken der Open Group.

Citrix®, das Citrix-Logo, ICA®, Program Neighborhood®, MetaFrame®, WinFrame®, VideoFrame®, MultiWin® und andere hier erwähnte Namen von Citrix-Produkten sind Marken von Citrix Systems, Inc.

HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA® ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT® ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

MaxDB ist eine Marke von MySQL AB, Schweden.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in dieser Publikation enthaltene Information ist Eigentum der SAP. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SAP AG gestattet.

Bei dieser Publikation handelt es sich um eine vorläufige Version, die nicht Ihrem gültigen Lizenzvertrag oder anderen Vereinbarungen mit SAP unterliegt. Diese Publikation enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des SAP®-Produkts. SAP entsteht aus dieser Publikation keine Verpflichtung zu einer bestimmten Geschäfts- oder Produktstrategie und/oder bestimmten Entwicklungen. Diese Publikation kann von SAP jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

SAP übernimmt keine Haftung für Fehler oder Auslassungen in dieser Publikation. Des Weiteren übernimmt SAP keine Garantie für die Exaktheit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen in dieser Publikation enthaltenen Elementen. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

SAP haftet nicht für entstandene Schäden. Dies gilt u. a. und uneingeschränkt für konkrete, besondere und mittelbare Schäden oder Folgeschäden, die aus der Nutzung dieser Materialien entstehen können. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von SAP, und SAP unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.