

# ŠTA JE LEGALNI RAČUNARSKI PROGRAM

## OSNOVNI POJMOVI

Dokumentacija programskog paketa za knjigovodstvo CSYSTEMS™

*COBA Systems*

## ŠTA JE RAČUNARSKI PROGRAM ZA RAČUNOVODSTVO

Računarskih programa za računovodstvo u Srbiji ima vrlo malo. Najčešće su to programi za knjigovodstvo. To je računarski softver koji stručnjacima za računovodstvo i knjigovodstvo omogućava obavljanje svog posla na realizaciji programa računovodstva firme sa što manje fizičkog rada na prikupljanju, čuvanju, uređenju i obradi podataka, na dobijanju informacija - prikaza i izveštaja - iz tih podataka i na dobijanju određenih rezultata iz tih podataka.

## ŠTA JE LEGALNI LICENCNI RAČUNARSKI PROGRAM

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА  
ПОРЕСКА УПРАВА  
03.12.2007.год.  
Београд

### СВИМ МЕДИЈИМА - САОПШТЕЊЕ

Обавештавамо пореске обвезнике да ће инспектори теренске контроле и инспектори Пореске полиције Пореске управе од 05.12.2007. године отпочети контролу провере повреде права интелектуалне својине на рачунарске програме (софтвере), ради утврђивања да ли су инсталирани софтвери код пореских обвезника набављени од легалних произвођача или дистрибутера рачунарских софтвера или не. Поменута контрола се врши на основу овлашћења из Закона о посебним овлашћењима ради ефикасне заштите права интелектуалне својине који је ступио на снагу 10. јуна 2006. године. Циљ ове контроле је заштита интелектуалне својине легалних (регистрованих) произвођача софтвера и спречавање пореске утаје у овој области, с обзиром да се куповином софтвера од нелегалних произвођача или дистрибутера избегава плаћање пореза.

Уједно подсећамо пореске обвезнике да неовлашћено коришћење рачунарских програма (софтвера), представља привредни преступ за који је прописана новчана казна од 100.000 до 3.000.000 динара – за правно лице, односно од 10.000 до 200.000 динара – за одговорно лице у правном лицу. Пореска управа ће у свим случајевима када утврди неовлашћено коришћење рачунарских програма (софтвера) подносити пријаву за привредни преступ надлежном јавном тужилаштву. У судском поступку, уколико се утврди да су предмети били употребљени за извршење привредног преступа, исти ће се одузети и уништити.

**Одељење за комуникацију**

## Kako izabrati poslovni softver

*“Onda se pojavio prodavac, po kome dotični softver samo što ne ide sa vama u krevet, a njegovo korišćenje je toliko lako da predstavlja test inteligencije i ko to ne može očigledan je moron. Idila je trajala do instalacije i početka rada.”*

Ovako je jedan korisnik na ovdašnjem Internet forumu opisao uvođenje novog poslovnog softvera u svoju firmu. Mnogi će u ovim rečima prepoznati događaj koji su i sami doživeli: impresivna reklama i prezentacija, velika ulaganja para i vremena u novi softver, a onda i pored svega kreću neočekivani problemi. Ispostavlja se da skupo plaćeni softver ipak ima veoma ozbiljnih nedostataka, firma je usporena ili čak blokirana, podršku je nemoguće dobiti... Zašto je to tako? Da li je u pitanju loš kvalitet kupljenog softvera ili je možda krivica na lošoj organizaciji i prevelikim očekivanjima korisnika? Da li je napravljen loš izbor ili je možda ovakva situacija prosto neminovan korak u razvoju firme, nešto što se mora preći da bi se nastavilo? Definitivne odgovore je veoma teško dati - svaka situacija je priča za sebe, a korisnici i prodavci softvera su skloni da probleme posmatraju samo iz svoje perspektive. Ipak, evo nekoliko saveta koje treba imati na umu pre nego što se upustite u nabavku novog softvera.

## Novi softver - stari problemi

Osnovna stvar koju treba imati na umu jeste da je nabavka novog softvera u većini slučajeva veoma neprijatan događaj za firmu, i to bez obzira na to koliko je novi softver kvalitetniji u odnosu na stari. Nemojte verovati ako vam saopšte da će prelaz biti “sasvim brz i jednostavan” - to se može desiti samo ako ste veoma mala, jednostavna, veoma dobro organizovana firma, pri čemu je softver kao pisan za vas. Svi zaposleni će morati da uče novi princip rada, treba se uklopiti u sasvim novu filozofiju, a možete biti sigurni da će se pojaviti svi problemi koji se uopšte mogu pojaviti. Zašto je to tako? Najveći deo problema nastaje iz proste činjenice da je u pitanju promena, koja nikad nije poželjan događaj u ustaljenoj svakodnevici jedne firme. Ako neko godinama radi svoj posao na jedan način i sada treba da to promeni, sigurno je da će pružati otpor na ovaj ili onaj način. Zaposleni mogu donekle biti motivisani činjenicom da će im novi softver omogućiti da neke stvari rade lakše i brže, ali pošto se to u početku svodi na njihovo povećano angažovanje, skoro sigurno će bar za neke biti neophodna gruba sila da se privole na saradnju.

Sledeća bitna stvar je da kvalitetno uvođenje softvera podrazumeva reorganizaciju firme. Za mnoge će predstavljati šok da uvođenje poslovnog softvera češće podrazumeva prilagođavanje firme softveru, a ne obrnuto. Tako u jednom od novijih brojeva stručnog časopisa za knjigovodstvo možete pročitati sledeći savet kupcima softvera: “svaki softver može da se menja i prilagođava klijentima, računovodstveni softver treba da se prilagođava preduzeću i računovođama, a ne obrnuto”. Naravno, za svaku firmu je teoretski idealno da ima softver koji je napravljen samo za njih, ali se od toga davno odustalo: cena izrade i naročito kasnije održavanje takvog softvera je potpuno neisplativo i za najveće firme. Zato se uvek treba odlučiti za gotovo rešenje, ako je to ikako moguće. Zaposleni u firmama obično imaju predstavu o sopstvenoj firmi kao “posebnoj i specifičnoj”, smatrajući da je to nešto dobro, ali prava istina je da je to sa stanovišta softverske podrške nešto najgore što može da vam se desi.

Ako je vaša firma jedna od retkih koja je dobro organizovana, može se desiti da uvođenje prođe sasvim glatko. Ali - priznali mi to ili ne - većina naših firmi je prilično loše organizovana, što nezadrživo isplivava na površinu prilikom bilo kakvog pokušaja uvođenja ozbiljnog softvera. Najveća greška koja se pri tom može napraviti jeste da se ne prepozna pravo lice problema i da se krivica svali na loš softver. Ova situacija je veoma realna i česta i pre uvođenja softvera obavezno treba predvideti mehanizam kojim će se problem bez odlaganja i trajno rešiti. Na žalost, sopstvene greške se najteže uočavaju i još teže priznaju, pa ponekad u ovoj fazi nastaje nesavladiv problem. To ide dotle da uvođenje izuzetno kvalitetnih sistema u neke firme ponekad propada ili se razvlači na sumanuto duge rokove, pri čemu firma funkcioniše izuzetno otežano.

## Nerealna očekivanja

Ako treba posebno izdvojiti zabludu u vezi poslovnog softvera koja je najdublje ukorenjena, onda je to bez dileme nerealno očekivanje. Menadžment iz nekog razloga očekuje od softvera da im reši skoro sve probleme koje imaju, počev od loše organizacije, preko loših kadrova, pa do loše prodaje (poznati vic o korisniku koji se žali na loš rad programa “ne radi dobro, prikazuje male iznose na stanju računa” ima sasvim ozbiljne korene). Dobar deo krivice za ovo snose reklame i “frizirane” prezentacije softvera koje se mogu videti kod nas. Od reklama se valjda i ne očekuje da saopšte neku realnu informaciju, a sigurno ne neki ozbiljan problem koji prati proizvod koji se reklamira. Iz nekog razloga, naše tržište je izuzetno podložno uticaju reklama. Ako se na to doda i skoro potpuno odsustvo tekstova koji objektivno analiziraju mogućnosti konkretnih softverskih proizvoda (zapitajte se kada ste čitali prikaz nekog poslovnog softvera u kome je ukazano na neki njegov nedostatak), rezultat je vrlo predvidljiv. Zapamtite: nasuprot atraktivnim reklamama i tvrdnjama prodavaca softvera, svaki program (baš kao i svaki drugi alat) ima svoja ograničenja. Da bi napravili dobar izbor, prva stvar je da saznate koja su to ograničenja i mane softvera koji nameravate da pazarite. Zato prvo pitanje prodavcu softvera treba da bude “koje su mane vašeg proizvoda”. Što ih realnije sagledate, veće su šanse da izbegnete probleme. Pri tom cena softvera i reputacija proizvođača ne igraju značajnu ulogu: i jako skupi programi mogu imati izuzetno ozbiljna ograničenja, a može se desiti da neka opcija koja vam je neophodna za normalan rad prosto ne postoji (i ne može se dograditi) u softver koji ste platili nekoliko puta više nego stari.

Nisu nerealna očekivanja samo od softvera: kao što se od njega nerealno očekuje da reši kompletne probleme, tako se i od svih zaposlenih očekuje da uz novi program budu odjednom daleko produktivniji i rade brže i bolje. U stvari, novi program prvenstveno znači (bar u početku) lošiji rad zaposlenih. Sve ovo je prosto posledica ljudske nesavršenosti: ljudi se teško odvikavaju od stečenih navika (a ako su jedan program koristili niz godina, svakako su se na njega navikli), imaju bolje ili lošije dane, umeju da naprave krupne previde i uopšte, da zabrljaju na sve moguće načine! Dobar softver može pomoći da se ovo donekle ublaži, ali nikako sasvim eliminiše. Firma mora da ima razrađene interne kontrole pomoću kojih rad svakog zaposlenog kontroliše neko drugi, čime se verovatnoća greške jako smanjuje. Osnova za ovo jesu precizne i kvalitetno pisane procedure rada. Njih svakako nije lako napraviti, ali se isplaćuju prvi put kad treba uvesti novog radnika u posao - umesto beskonačne priče o tome kako treba da radi, treba mu uz korektan uvod dati već davno spremljena i jasno napisana dokumenta. Mnoge firme su svesne da im je ovako nešto potrebno i pokušavaju da kreiraju takva dokumenta. U praksi to nije baš tako glatko: nasuprot popularnom stavu, procedure ne može uvesti neko sa strane, nego se zahteva veoma ozbiljno angažovanje zaposlenih. Uvođenje ISO standarda ili angažovanje skupih konsultanskih timova može pomoći, ali bez angažovanja zaposlenih problem se neće rešiti do kraja. Postoji i potpuno

nerealno mišljenje da ovakve procedure treba da idu kao fiksno uputstvo za softver, pa čak i da treba da ih napravi ekipa koja uvodi softver. Istina je da kvalitetna rešenja u softveru mogu itekako da utiču na organizaciona rešenja, ali softver koji korisnika vodi šinama sa kojih nema skretanja ni levo ni desno teško je oceniti kao kvalitetan.

Ponekad se softver namerno koristi kao sredstvo za rešavanje organizacionih problema: menadžeri velikih (i obično naglo izraslih firmi) često povlače skoro paničan potez: kupuju softver koji nameće određena kruta rešenja kako bi “presekli” rasprave i usvojili rešenje koje **funkcioniše**. Znači, nije pitanje da li je to **dobro rešenje**, pitanje glasi da li uopšte funkcioniše! Ovde ima neke logike, mada se u principu radi o namernom izazivanju poplave kako bi se ugasio upaljen tepih. Rešenje je bez ikakve sumnje neracionalno i skupo, ali u praksi može dati rezultate. Rezultat je vezan za kvalitet tima koji uvodi pomenuti softver, ali i prostu sreću - ako imate poslovanje koje “pasuje” u model koji podržava softver, prolazite dobro. U suprotnom rizikujete konstatne probleme u narednih nekoliko godina.

## Domaći ili strani softver?

Posle duge vladavine domaćih programa, od pre nekoliko godina u Srbiji se mogu nabaviti i strani poslovni programi. U pitanju su lokalizovani programi koji rade u više zemalja i obično su namenjeni većim firmama (pri tom “veća firma” treba shvatiti uslovno, jer neke ovdašnje velike firme su izuzetno male po svetskim merilima). Neki od tih programa su izuzetno složeni sistemi u koje su uloženi ogromni resursi, sasvim nedostižni domaćim proizvođačima. Ovo je svakako bitna stavka koja mora značiti pri odlučivanju. Domaći softver je većinom nastao u nemerljivo skromnijim uslovima i tehnički gledano, u većini slučajeva ga je teško porediti sa takvim proizvodima.

Ipak, postoje neke stvari koje ne idu u prilog stranom softveru. Prvo, njegova cena je obično za red veličine veća od cene domaćeg softvera. Pri tom ne mislim samo na cenu samih licenci (koja ponekad može da izgleda sasvim korektno), već na kasnije “održavanje” softvera koje može da košta pravo malo bogatstvo. Takođe treba imati u vidu da je lokalizacija poslovnog softvera izuzetno težak zadatak, naročito kad se uzmu u obzir naši propisi. Prevođenje menija i uputstva je najmanji problem (mada se i tu može uočiti dosta nedostataka), daleko ozbiljnije je obezbeđenje funkcija koje pokrivaju lokalne propise i još bitnije, podržavaju lokalnu logiku poslovanja. Tu na žalost nema prečice - program koji je koncipiran da radi po nabavnim cenama je izuzetno teško naterati da lako radi sa nivelacijama prodajnih cena ili sa domaćim izumima tipa KEPU. Eto razloga zašto se programi kojima cene počinju od nekoliko desetina hiljada evra tek od skora reklamiraju da imaju KEPU (što je ovde obavezna stavka i za programe od 50 evra). Na ovaj spisak treba dodati domaće specijalitete tipa M4, PPP, podrška za fiskalne uređaje... Većina stranih programa inicijalno ne podržava ništa od ovoga, nego lokalni distributeri dograđuju originalni program novim modulima. Tako je uobičajeno da se plate, maloprodaja, osnovna sredstva i sl. rade “lokalno”. Postoje čak slučajevi u kojima lokalni distributeri nezvanično obećavaju korisnicima izmenu propisa, koji će onda navodno biti prilagođeni rešenjima u programu.

Još jedan ozbiljan problem za strani softver predstavlja profil ovdašnjih firmi. Naime, domaće firme se obično bave “mešanim” delatnostima, pa imate slučajeve da se ista firma bavi prodajom i servisom automobila, uvozom zubarske opreme i vođenjem lanca restorana (primer iz prakse!). Naravno, nisu sve firme ovako egzotične, ali evidentno je da skoro ne postoji granica između veleprodajnih i maloprodajnih firmi - svaka naša firma pre ili kasnije odluči da ima i jedno i drugo. To je međutim neuobičajeno u inostranstvu, pa je i softver

razvijan namenski. Strani softver koji se ovde nudi uglavnom je namenjen veleprodaji, dok su MP moduli lokalno razvijani i “nalepljeni” na osnovni sistem. Bez obzira na mogućnosti modularnog povezivanja koji softver podržava, to nužno smanjuje kvalitet celine.

Podrška je sledeći bitan faktor koji treba imati u vidu. Prvo, kupovina stranog programa koji nema lokalnu podršku je pokušaj letenja bez krila - takvu ideju zaboravite odmah! Dalje, kvalitetna podrška podrazumeva osoblje koje ima višegodišnje iskustvo u uvođenju softvera - nemojte biti prvi koji kupuje neki novi softver, čak i ako ste ubeđeni u njegov kvalitet. U suprotnom rizikujete da na svojoj koži osetite posledice nedovoljno iskusnog osoblja. Pri tom se misli na standardne postavke; ukoliko imate nesreću da u poslovanju imate neku specifičnost koja zahteva specifično znanje, uvođenje novog softvera može postati prava noćna mora. Postoje slučajevi uvođenja stranog softvera kod nas gde su angažovani strani stručnjaci, zbog nedostatka iskustva domaćih distributera. To nije nužno loše, ali imajte u vidu da je takvo angažovanje veoma skupo.

Izмене softvera su pre svega zahvaljujući izmenama propisa postale uobičajena stvar. Dodatno, kod nas vlada nedopustiva sloboda po pitanju tumačenja propisa. Svaki inspektor na terenu, menadžer, komercijalista, knjigovođa pa čak i magacioner smatraju da softver **mora** da zadovolji njihove zahteve i to u roku koji se meri danima! U slučaju domaćeg softvera se ovo postizalo relativno lako (postalo je uobičajeno da se u razgovoru sa autorom programa prosto usmeno saopšti šta treba da uradi). Softver velikih stranih kompanija tu predstavlja bolnu promenu: uticaj lokalnih ekipa na sam softver je uglavnom mali (što je savim razumljivo), pa je veoma čest odgovor da nešto što je korisniku potrebno nije moguće izvesti. Ovakav odgovor se uglavnom ne očekuje ako ste za program platili šestocifren iznos u evrima, ali se u praksi ipak javlja veoma često.

## Gotov softver ili po porudžbini?

Svaki čovek teži da ima neke specijalne osobine, da bude poseban po nečemu što će ga odvojiti od drugih ljudi i učiniti jedinstvenim. Zaposleni po firmama nesvesno (i uglavnom bezrazložno) prenose takvu težnju na celu firmu - veoma često se čuje izjava “mi smo veoma specifični”, čak i kad se radi o sasvim standardnoj firmi. Takav stav može biti izuzetno skup kod izbora softvera - izrada softvera za sopstvene potrebe je nešto što treba raditi u krajnjoj nuždi, kad ne postoji ama baš ni jedna druga opcija. Pretresite još jednom sve mogućnosti - ako treba, bolje je napraviti i kompromis i odustati od nekog zahteva nego osuditi sebe na nešto tako zahtevno kao što je izrada softvera za sopstvene potrebe. Mnoge firme u našim uslovima pribegavaju takvim rešenjima, ali u proseku sa jako slabim rezultatima. U prvo vreme se takva ideja može učiniti privlačnom - umesto da se poslovni proces na silu ugurava u neki veliki i nužno krut sistem, nađe se softverska firma ili čak sposoban pojedinac koji na osnovu vaše priče napravi softver “sa slikama zaposlenih” - vaš stari proces je u potpunosti očuvan za obično skromne pare i svi su srećni i zadovoljni. Ili baš i nisu? Problem nastaje kad prvi put zatreba neka izmena tog sistema - ako mislite da vam izmene neće trebati, grdno se varate - samo je pitanje da li će do te potrebe proći dani ili nedelje! Ok, ponovo se angažuje ista firma/pojedinac da vam odradi izmenu i ponovo smo ok. Ali, program se nabavlja za pet, deset, pa i više godina - šta ako je autor programa otišao u inostranstvo, ili prosto više ne bude imao interesa da to radi? Na angažovanje drugog programera zaboravite, jer je snalaženje u tuđem sorsu samo još jedna lepa priča koja postoji samo u literaturi. I tako ste ponovo na početku iste priče...

Na žalost, u našim uslovima je veoma čest slučaj da ne postoji adekvatan softver za neku delatnost. Korisnik tada nema mnogo izbora i mora razvijati sopstveno rešenje. Većina i ne shvata u šta se time upušta: u većini slučajeva od prvobitnog dogovora nema ništa, rokovi i troškovi se probijaju za red veličine, itd. Ali, glavni problemi nastaju posle ove početne faze: softver valja dalje razvijati, popravljati bagove i sl. A to može daleko premašiti početne finansijske planove. Još gore, uvek postoje realne šanse da autor programa izgubi motivaciju ili prosto bude sprečen da dalje radi na razvijenom softveru, a onda je firma u veoma ozbiljnim problemima.

## ERP ili knjigovodstveni program

Bez obzira na veliku popularnost skraćenice ERP, realno mali broj ljudi razume šta to zaista znači. Skraćenica ERP je nastala od “Enterprise Resource Planning”, što treba da označi način da imate pod kontrolom najširu moguću sliku vašeg poslovanja. U stvari, ERP označava metodologiju koju podržava određeni softver (koji se onda zove ERP softver).

Pojednostavljeno, ERP softver označava potpuno integrisan sistem koji pokriva poslovanje firme i omogućuje uvid i upravljenje ključnim parametrima. Time menadžeri dobijaju kvalitetan uvid u poslovanje firme. Ako ovo poredite sa standardnim izlazom koji vam obično daje knjigovodstveni program, radi se o kvantnom skoku - umesto ograničenih zakonski propisanih izveštaja, dobijate ključne parametre poslovanja koji vam omogućavaju da stvari držite pod kontrolom. Pravi ERP sistemi su rezultat rada velikih timova i njihova glavna prednost što u sebi imaju ugrađeno znanje i iskustvo velikog broja firmi - prethodnih korisnika. Osnovna ideja je da ta gotova rešenja prosto primenite u svom poslovanju - umesto da sami tražite svoja rešenja, prihvatite već gotovo koje je isprobano i sigurno kvalitetno.

Sve ovo zvuči jako lepo i naravno, prirodna težnja svake firme jeste da uvede takav sistem. Međutim, kao i sve na ovom svetu, uvođenje takvog sistema ima svoju (visoku) cenu. Bez obzira na prividnu sličnost sa uvođenjem “običnog” softvera, radi se o daleko ozbiljnijem procesu. Ako nabavku ERP-a zamišljate kao kupovinu novih, skupljih i luksuznijih kola, imate veoma lošu sliku šta će se dešavati. Mnogo bolja analogija je u skupom plaćanju bolne operacije koja će vam izvaditi i zameniti dotrajale organe. Prvo, uvođenje ERP sistema zahteva kompletnu reorganizaciju firme. Da bi se sistem uspešno uveo, predstoji krajnje ozbiljno angažovanje ne samo ekipe koja uvodi softver, nego i vaše angažovanje. Od vas se očekuje da odustanete od svih navika koje se ne mogu uklopiti u softver: ono što ste možda godinama razvijali i šta smatrate neodvojivim delom vaše firme, moraće da se menja. Da biste koristili tuđe ideje morate odustati od nekih svojih. Ovo podrazumeva preispitivanje svih poslovnih procesa. Već samo to znači da će na površinu isplivati stvari koje je neko nekada gurnuo pod tepih i niko ih nije primećivao do danas. Ako neko u firmi sporije ili lošije radi, to će takođe izaći na videlo: da bi sistem funkcionisao kao celina, svaki njegov deo mora dobro funkcionisati.

Od izuzetne važnosti je i kvalitet ekipe koja uvodi ERP: znanje i iskustvo potrebno za takav proces se stiče veoma teško i mukotrpno. Ništa vam ne vredi najkvalitetniji softver na svetu ako se ne uvede kako treba - tu je implementator (ali zajedno sa vama) ključni faktor. Na žalost, kod nas je to tržište još u povelju i sa malim izuzecima postoji ozbiljan manjak kadra. Direktna posledica toga je da ćete još uvek veoma teško naći kvalitetno implementiran ERP sistem.

Sledeće bitno pitanje je da li vam uopšte treba takav sistem? Na to je veoma teško generalno odgovoriti. Firma može imati poslovni softver koji joj pruža sve bitne parametre poslovanja, a

da to nije “pravi” ERP softver. Poslovanje firme može biti takvo da ERP prosto nema ekonomskog opravdanja - ako slupate brdo para i okrenete firmu naglavačke da bi dobili par novih izveštaja, sigurno niste uradili dobar potez. Treba imati u vidu da je najbolji softver za neku firmu onaj koji ima tačno one opcije koje su toj firmi potrebne - nije dobro ako ih ima manje, ali ne valja da ih ima i mnogo više. Takođe, skoro svaki poslovni softver prirodno evoluira ka nekoj vrsti ERP sistema - sve ređe se nailazi na pojedinačne aplikacije tipa robno, finansijsko, .. rešenja koja komuniciraju nekim slabim kanalima - svi noviji programi imaju jednu bazu podataka i teže potpunoj funkcionalnoj integraciji. To znači da ako imate softverski dobro pokriveno poslovanje, bez višestrukog unosa podataka i ako vam je omogućena “široka slika” vašeg poslovanja, već imate ono što je najbitnije za ERP.

Imajte u vidu da se skraćenica ERP veoma zloupotrebljava - ne postoji neka jasna granica koji softver bi mogao da nosi ovaj naziv, a koji ne. Rezultat je da se ona koristi za dosta poslovnih programa, bez nekog realnog osnova - ako neko svoj proizvod reklamira kao ERP, a ne “običan softver”, to samo po sebi veoma malo znači.

Sa druge strane, velika suma novca odvojena za softver, kao i zvučno ime iza ne znače uvek da dobijate šta želite: poznati su slučajevi gde se i pored uvedenog jako skupog ERP softvera u Excelu obračunava porez, operativne evidencije (KEPU) se rade ručno, kao i bilansni izveštaji. Naravno, ovo je u suprotnosti sa samom definicijom ERP sistema, pa tako dobijate ERP softver koji se koristi samo za delimično. Takođe, postoje manje poznati detalji u vezi ERP rešenja koji vam se kao korisniku neće svideti. Tako se prilikom analiza ERP rešenja naglašava da je u pitanju veoma skupo rešenje, pri čemu se **ne misli** na cenu samog softvera. Naime, potpuna integracija poslovnih procesa podrazumeva veoma kruto organizovan softver, veoma strogu organizaciju firme, pa je često neophodno da se radikalno izmeni način rada, a ne tako retko je potrebno zameniti i nedovoljno kvalitetne zaposlene. Pri tom ovi uslovi jačaju sa veličinom firme. Znači, ako očekujete ekvivalent kupovine mašine i pritiskanje “On” dugmeta, zaboravite na to. Uvođenje **svakog** integrisanog sistema podrazumeva odlučne rezove u organizaciji firme i poslove čije trajanje se meri godinama, naročito u našim uslovima.

## Da li angažovati konsultanta?

Većina korisnika se ne razume u poslovni softver, što naravno nije neobično. U pitanju je specifično znanje i naročito iskustvo koje je kod nas veoma retko. Zato je dobra ideja angažovati konsultanta kod izbora softvera, a naročito kasnije, prilikom uvođenja. Kod nas su konsultanti još uvek retke zverke, a većina firmi na pomen ove reči automatski dobija sliku koja se otprilike može opisati sa “krasnorečivi prevarant koji će napisati par beskorisnih elaborata i uzeti velike pare bez ikakvog efekta”. Na žalost, ovakav utisak ima svoje sasvim realno pokriće - do skora je postojala mala armija ljudi koji su se u nedostatku isplativijeg posla deklarirali kao konsultanti i počeli su da “savetuju” svakoga (ko ima pare) o svemu i svačemu. I danas imate sasvim solidne šanse da naletite na takve tipove, pa je bitno da pre nego što svoju sudbinu stavite nekome u ruke dobro proverite o kome se radi.

Alternativa da o izboru softvera samostalno odlučuju šefovi računovodstva i komercijale, pa i IT-a takođe nije najbolja ideja - bez obzira što oni često mogu da postavе “prava pitanja” u svom domenu, normalna pojava je da svi zaposleni prosto traže funkcije koje su imali u starom softveru, što može biti jako loše za finalnu procenu. Dakle, treba vam neko ko je neopterećen starim ili bilo kojim softverom, ali može da spozna detalje vaše organizacije i uz to je dovoljno stručan da može da proceni koliko je ponuđeno rešenje kvalitetno. I tada ocenu



uzmite sa rezervom, jer je izuzetno teško pronaći osobu koja zadovoljava sve pobrojane kriterijume. Ne treba se zavaravati - bez obzira koliko detaljna i korektna bila prezentacija programa, korisnik nema realne šanse da sagleda njegov kvalitet - to se može videti isključivo posle najmanje nekoliko meseci poslovanja.

## Menjati ili zadržati stari softver?

Sa jedne strane, postoji pravilo koje glasi “ako nešto radi, ne opravljaj ga”! Da li postojeći softver zadovoljava većinu vaših zahteva? Da li imate većih problema u radu? Da li vam smeta neko njegovo ograničenje? Ova pitanja deluju logično, ali se začuđujuće često ne postavljaju pre zamene softvera. Tako postoje firme koje se odlučuju za novi softver i pored korektnog postojećeg, iz sasvim čudnih razloga (“selimo se u nove prostorije, pa bi želeli lepši softver”)! Naravno, situacija nije uvek ovakva i dešava se da firma godinama koristi softver koji je objektivno koči i sputava. Tada se promena mora obaviti, ali i dalje ostaje otvoreno pitanje vremena i načina na koji to uraditi. Treba krenuti od toga **šta tačno želite od novog softvera** i koji su tačno nedostaci postojećeg. Da li je moguće nadgraditi postojeći softver tako da dobijemo ono što nam treba? Ako tako možete dobiti ono što vam nedostaje, možda i nemate razloga da menjate softver. Koja je cena i koji su nedostaci (a svakako ih ima) novog softvera? Da li on ima neka tehnička ograničenja koja mogu predstavljati problem u korišćenju? Naravno, takve stvari nećete naći u atraktivnim prezentacijama i reklamama: tamo je sve idealno i korisniku se jasno asocira da nastupa period u kome nestaju svi problemi i efikasnost poslovanja ide eksponencijalno na gore. Sličan kvalitet informacija nose i tekstovi u stručnoj štampi koji u formi prikaza nekog proizvoda bezočno “friziraju” realnost, tako da ni osoblje zaposleno u firmi o kojoj se govori ne raspoznaje da se tu govori o njima! Naročito ne treba verovati “studijama slučaja” u kojima se opisuje kako je neka firma “procvetala” posle uvođenja novog sistema. Neki prodavci su i te kako svesni ovog problema, pa preduzimaju preventivne korake pre prodaje programa. Primera radi, zamislite posledice vesti da je neki korisnik tužio firmu koja mu je uvela softver zbog loše obavljenog posla? Da se “loš glas” ne bi proširio, neke firme sa korisnicima sklapaju povoljnije ugovore ako njihovi menadžeri objave afirmativan tekst o softveru, sve dotle da traže od korisnika zabranu širenja informacija o softveru. Međutim, direktna analiza postojećih instalacija treba da bude obavezan korak u izboru softvera. Obavezno pitajte za iskustva postojeće korisnike i to po mogućnosti nekog ko radi u programu, ali nije učestvovao u nabavci (ljudi obično teško priznaju svoje greške). Insistirajte na detaljnim odgovorima na svoja pitanja, tražite duži probni period tokom koga možete da probate novi program (mada nemojte očekivati čuda od ovoga). Naravno, lista pitanja i potencijalnih dilema ovim ni blizu nije iscrpljena. Na primer, veoma bitan faktor koji se uzima jeste konačna cena uvođenja novog softvera. Inicijalna cena je takođe bitna, ali nikako ne treba zanemariti kasnije troškove, koji vremenom obično višestruko nadmaše osnovnu cenu.

Na kraju, pitanje se svodi na to da li ostati na starom softveru i pomiriti se sa njegovim manama ili se upustiti u neizvesne vode uvođenja novog softvera? Na žalost, ne postoje konačni odgovori na ovakva pitanja. Odluku na kraju donosite sami, a takođe snosite i njene posledice. U pitanju je strateška i veoma važna odluka - softver se kupuje za dug vremenski period i zamena softvera je uvek nezgodna za firmu. Kvalitetan softver vam može doneti mnogo koristi, a loš još više štete. Zato je najvažnije što realnije proceniti šta dobijate a šta gubite uvođenjem novog softvera. Na osnovu toga jednostavno izaberite stranu koja vam više donosi. I pomolite se informatičkim bogovima da niste previše pogrešili...

Nenad Batoćanin (PC broj 148, oktobar 2008.)