

Opisi procesa – slučajeva poslovanja u kojima je potrebno izvršiti integraciju aktera - sistema

Primer procesa elektronskog poslovanja: Kupovina preko Interneta

Online trgovac prodaje razne proizvode preko svog web sajta. Web sajt se koristi bazom podataka u kojoj su smešteni uvek ažurni podaci o proizvodima i korisnicima web sajta.

Posetilac pregledava online katalog i označava proizvode koje želi da kupi tako što ih stavlja u "korpu". Jednom kada izabere sve proizvode koje je želeo da kupi, posetilac radi checkout, bira brend kreditne kartice (web sajt podržava samo kupovinu preko brendova VISA i MASTER CARD), unosi njen broj, unosi podatke vezane za adresu isporuke, i potvrđuje kupovinu.

Nakon potvrde, web sajt online trgovca kontaktira softver institucije koja je ovlašćena za posredovanje u plaćanju kreditnim karticama, zahtevajući proveru unetih podataka i mogućnosti skidanja potrebne sume sa računa posetioca. Softver institucije za posredovanje u plaćanju kreditnim karticama kontaktira jedan od dva informaciona centra brendova, u zavisnosti od izabranog brenda kreditne kartice posetioca, i traži proveru validnosti transakcije.

Ukoliko transakciju nije moguće izvršiti, na web strani se posetiocu prikazuje odgovarajuća poruka. Ukoliko je moguće, informacioni centar izabranog brenda zahteva od banke vlasnika kreditne kartice da se na njenom računu rezervišu sredstva u iznosu tražene kupovine i posetiocu na web strani prikazuje poruku o uspešnoj transakciji.

Po prijemu poruke o uspešnoj transakciji, u bazu podataka web sajta se unosi zahtev za isporukom kupljenih proizvoda. Na osnovu zahteva za isporukom, u sistemu koji upravlja web sajtom, automatski se kreira radni nalog i upućuje službi otpreme. Na osnovu radnog naloga, služba otpreme vrši pakovanje i slanje proizvoda. Služba otpreme potvrđuje slanje proizvoda, na osnovu čega web sajt šalje zahtev za skidanje sredstava u iznosu tražene kupovine informacionom centru izabranog brenda, koji ovaj zahtev prosleđuje banci vlasnika kreditne kartice.

Proces se završava prijemom kupljenih proizvoda od strane kupca.

Primer procesa elektronskog poslovanja: Obrada zahteva za servisnom informacijom

Korisnik proizvoda želi da postavi pitanje o načinu njegovog korišćenja, preduzeću koje ga distribuira na tržištu (distributer). Distributer proizvoda u svom sastavu ima uslužni centar u kojem rade radnici tzv. prve linije podrške. Oni imaju na raspolaganju softverski sistem u kojem je skladištena baza postavljenih pitanja i predviđenih odgovora o korišćenju proizvoda.

Korisnik proizvoda postavlja pitanje putem online forme na web sajtu distributera. Po unosu pitanja u online formu, ono se automatski ubacuje u bazu podataka softverskog sistema za podršku radu uslužnog centra, a o tome se automatski obaveštava i prvi

slobodan radnik uslužnog centra, iz prve linije podrške. Radnik proverava da li postavljeno pitanje postoji u bazi postavljenih pitanja i odgovora. Ukoliko postoji, radnik šalje korisniku predviđeni odgovor emailom. Ukoliko ne postoji, radnik registruje pitanje u bazi i ovlašćuje u sistemu osobu (eksperta za korišćenje proizvoda) iz druge linije podrške, koja je dužna da dostavi odgovor. Ekspert za korišćenje proizvoda se automatski obaveštava o pitanju koje mu je dodeljeno i pokušava da odgovori na njega.

Ukoliko u drugoj liniji podrške znaju odgovor, ekspert ga unosi u softverski sistem o čemu se automatski obaveštava i radnik iz prve linije podrške koji ga je ovlastio. Po prijemu automatskog obaveštenja, radnik ažurira bazu postavljenih pitanja i odgovora novim pitanjem i odgovorom i šalje odgovor korisniku proizvoda.

Ukoliko u drugoj liniji podrške ne znaju odgovor, ekspert kontaktira proizvođača proizvoda (treća linija podrške) telefonom i od njega dobija odgovor. Nakon unosa odgovora u softverski sistem, proces se nastavlja kao u prethodnom slučaju.

Primer procesa elektronskog poslovanja: Registracija korisnika na online community portalu

Posetilac online community portala želi da se registruje na njemu i na taj način ostvari privilegovani pristup određenim grupama sadržaja i online funkcija. Otvara online formu za registraciju i unosi svoje osnovne lične podatke (korisničko ime, lozinka, email adresa). Sistem proverava validnost podataka i to sledećim redom:

1. Proverava da li u bazi web portala postoji uneta email adresa. Ukoliko postoji, sistem obaveštava korisnika da je on već registrovan na portal i pita ga da li želi da mu se email-om automatski dostave korisničko ime i lozinka koje je on koristio prilikom prethodne registracije. Ukoliko korisnik odgovori potvrdno, vrši se automatska dostava email-om.
2. Ukoliko u bazi web portala ne postoji uneta email adresa, sistem proverava da li već postoji uneto korisničko ime. Ukoliko postoji, korisnik se obaveštava o tome i od njega se zahteva da unese drugačije korisničko ime.
3. Ukoliko korisničko ime ne postoji, sistem proverava snagu lozinke. Ukoliko ona nije odgovarajuća, korisnik se obaveštava o tome i od njega se zahteva da unese snažniju lozinku.

Nakon što se proverom utvrdi da su svi podaci validni, sistem obaveštava korisnika o uspešnoj registraciji i šalje automatski email na unetu adresu, sa ciljem verifikacije email adrese. Korisnik otvara email i klikom na link koji je dostavljen u verifikacionoj email poruci potvrđuje svoj identitet. Ovim se proces registracije korisnika završava.

Primer procesa elektronskog poslovanja: Elektronska nabavka (E-Procurement)

Proces započinje definisanjem potrebe za materijalom, proizvodom ili uslugom, kao i njihovom detaljnom specifikacijom (karakteristike materijala, proizvoda ili usluge, količina i okvirna vrednost nabavke), koju vrši kupac i to u sistemu za elektronsku nabavku. U ime preduzeća kupca, u procesu učestvuje odeljenje nabavke.

Ukoliko se radi o maloj vrednosti nabavke, sistem proverava da li u bazi postoje dobavljači sa dugoročnim ugovorom o snabdevanju koji su ovlašćeni za isporuku materijala, proizvoda ili usluge, predviđenih specifikacijom.

Ukoliko postoje, u sistemu se kreira zahtev za nabavkom i automatski šalje prvorangiranom kvalifikovanom snabdevaču sa informacijom o roku za slanje ponude. Po prijemu informacije, snabdevač pristupa sistemu i potvrđuje nabavku. Sistem, potom, automatski šalje zahtev za isporukom izabranom snabdevaču.

Ukoliko ne postoje kvalifikovani dobavljači, sistem automatski kreira zahtev za ponudom i šalje ga B2B web portalu – elektronskoj berzi. Elektronska berza automatski vrši izbor tri prvorangirana kvalifikovana dobavljača i šalje informacije o tome odeljenju nabavke kupca. Odeljenje nabavke bira najboljeg ponuđača i o tome obaveštava pravnu službu, koja procenjuje dobavljača i u slučaju pozitivnog ishoda priprema ugovor o nabavci i obaveštava odeljenje nabavke o tome, koje šalje zahtev za isporukom izabranom snabdevaču.

Ukoliko se radi o većoj vrednosti nabavke, sistem automatski kreira zahtev za ponudom i šalje na B2B web portal – elektronsku berzu, gde se kreira online tender. Elektronska berza automatski obaveštava sve relevantne dobavljače o online tenderu. Dobavljači pristupaju berzi i ostavljaju ponude. U vreme, predviđeno rokom zahteva za ponudom, elektronska berza obaveštava odeljenje nabavke da je tender zatvoren.

Po prijemu obaveštenja, odeljenje nabavke pristupa elektronskoj berzi i vrši evaluaciju pristiglih ponuda. Po izboru najbolje ponude, označava je na berzi, obaveštava pravnu službu o izboru, koja procenjuje dobavljača i u slučaju pozitivnog ishoda priprema ugovor o nabavci i obaveštava odeljenje nabavke o tome, koje šalje zahtev za isporukom izabranom snabdevaču.

Primer procesa elektronskog poslovanja: Obrada narudžbina (Order Management)

Radnicima proizvodnog preduzeća je na raspolaganju integrisani poslovni informacioni sistem, koji ima 3 komponente: Računovodstvo, Prodaja i Logistika.

Proces obrade narudžbina započinje unosom narudžbenice i podataka o kupcu od strane radnika službe prodaje, u podsistem za Prodaju. Prodajni podsistem automatski zahteva informacije o kreditnom rejtingu kupca od strane računovodstvenog podsistema, koje on i dostavlja. Na osnovu kreditnog rejtinga, prodajni sistem automatski daje ocenu rizika narudžbenice.

Ukoliko je ocena rizika manja od kritične vrednosti, prodajni podsistem automatski izdaje zahtev za ažuriranje plana isporuke logističkom podsistemu. Ukoliko automatsko ažuriranje plana isporuke podrazumeva veća pomeranja plana u odnosu na prihvatljive margine, o tome se obaveštava radnik službe logistike. Po prijemu obaveštenja, radnik službe logistike ručno vrši ažuriranje plana isporuke i izdaje zahtev za isporukom logističkom podsistemu. Prijem zahteva za isporukom automatski inicira zahtev za kreiranje računa, koji logistički podsistem šalje računovodstvenom sistemu. Po prijemu zahteva za kreiranje računa, računovodstveni sistem generiše račun i automatski ga šalje kupcu, zajedno sa planom isporuke.

Ukoliko je ocena rizika narudžbenice veća od kritične vrednosti, o tome se obaveštava radnik službe prodaje koji u prodajnom podsistemu ekslicitno daje odobrenje za obradu narudžbenice. Ukoliko radnik dozvoli dalju obradu, proces se nastavlja kao u pasusu gore. Ukoliko radnik ne da odobrenje za obradu narudžbenice, proces se neuspešno završava.