

# Moderno IT radno okruženje

---

**Nikolić, Anto**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:129:742792>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-13**

*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Preddiplomski stručni studij**  
**Informacijske tehnologije**

**ANTO NIKOLIĆ**

**MODERNO IT RADNO OKRUŽENJE**

**PREDDIPLOMSKI ZAVRŠNI RAD**

**Zaprešić, 2022. godine**

**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Preddiplomski stručni studij**  
**Informacijske tehnologije**

**PREDDIPLOMSKI ZAVRŠNI RAD**

**MODERNO IT RADNO OKRUŽENJE**

**Mentor:**  
**prof. dr. sc. Vladimir Šimović**

**Naziv kolegija:**  
**Projektiranje informacijskih sustava**

**Student:**  
**Anto Nikolić**

**JMBAG studenta:**  
**0135173530**

## SADRŽAJ

SAŽETAK.....	1
ABSTRACT .....	2
1. UVOD .....	3
2. DIGITALIZACIJA POSLOVANJA.....	5
2.1. Poduzeća i zahtjevi za digitalizacijom.....	5
2.2. Osnovni aspekti digitalizacije poslovanja .....	8
3. ASPEKTI BUDUĆNOSTI RADNOG MJESTA .....	10
3.1. Uredsko poslovanje i digitalizacija.....	10
3.2. Automatizacija poslovnih procesa .....	13
4. RAD NA DALJINU I COVID-19 .....	17
4.1. Rad na daljinu – budućnost poslovanja .....	17
4.2. Pandemija COVID-19 i povećanje rada na daljinu .....	18
4.3. Alati za obavljanje rada na daljinu .....	19
4.3.1. Microsoft Office Word.....	20
4.3.2. Microsoft Office Excel.....	21
4.3.3. Microsoft Office PowerPoint .....	22
4.3.4. Microsoft Office Outlook.....	23
4.3.5. Microsoft Office Access.....	24
4.3.6. Microsoft Office FrontPage .....	25
4.3.7. Microsoft Teams .....	26
4.3.8. Microsoft One Drive .....	27
5. ZAKLJUČAK .....	29
6. IZJAVA.....	30
LITERATURA.....	31
POPIS SLIKA .....	32
POPIS TABLICA.....	32
ŽIVOTOPIS .....	33

## **SAŽETAK**

Posljednjih nekoliko godina način poslovanja se promijenio. Drugim riječima usmjerenost je krenula prema implementaciji digitalizacije unutar poslovanja. Riječ je o implementaciji informacijsko-komunikacijskih tehnologija unutar koncepta poslovanja. Ovaj trend se uočava poglavito zadnje dvije godine za vrijeme trajanja pandemije COVID-19 kada je socijalni kontakt smanjen na minimum. Naime, upravo u to vrijeme koncept poslovnog IT okruženja se promijenio na drastičan način pa se sukladno tome ukazala potreba za digitalizacijom, fleksibilnošću te ujedno efikasnim radnim mjestom. Velik naglasak postavlja se na sigurnu i na efikasnu komunikaciju i iskustvo rada na više različitih uređaja. Kompanije se u sve većem broju slučajeva odlučuju na mogućnost rada od kuće. Na taj način moderno radno IT okruženje predstavlja okruženje koje treba osigurati zadržavanje postojećih korisnika, osigurati povećanje efikasnosti, ali ujedno i produktivnosti samog poslovanja. Cilj ovog rada je na detaljan način prikazati digitalizirano radno okruženje, odnosno mogućnosti i alate koji su potrebno za kvalitetno i efikasno obavljanje posla.

Ključne riječi: digitalizacija, radno mjesto, pandemija COVID-19

**Title in English : MODERN IT WORKPLACE**

**ABSTRACT**

In the last few years, the way of doing business has changed. In other words, the focus has been on implementing digitalization within the business. It is about the implementation of information and communication technologies within the business concept. This trend has been observed especially in the last two years during the COVID-19 pandemic when social contact was reduced to a minimum. Namely, at that time the concept of the business IT environment changed in a drastic way, and accordingly the need for digitalization, flexibility and at the same time an efficient workplace arose. Great emphasis is placed on safe and efficient communication and experience working on multiple different devices. In an increasing number of cases, companies are opting to work from home. In this way, a modern working IT environment is an environment that should ensure the retention of existing customers, ensure increased efficiency, but also productivity of the business itself. The aim of this paper is to present in detail the digitized work environment, ie the possibilities and tools needed for quality and efficient performance of work.

Keywords: digitization, workplace, COVID-19 pandemic

## **1. UVOD**

Digitalizacija poslovanja trend je koji se odvija posljednjih dvadesetak godina, a svakako posljednje vrijeme je enorman naglasak na digitalizaciju poslovanja s obzirom na utjecaj pandemije COVID-19. Mjere suzbijanja kretanja, socijalne distanciranosti usmjerile su poduzeća prema potrebi digitalnog načina poslovanja s naglaskom rad na daljinu. Upravo uslijed epidemije koncept IT okruženja se na drastičan način promijenio. Ujedno su se ukazale nove potrebe za digitalizacijom. Povećanjem fleksibilnosti i efikasnim radnim mjestom. Teži se prema sigurnoj i efikasnoj komunikaciji i iskustvu rada na više različitih uređaja. Na taj način sve veći broj kompanija nudi zaposlenicima mogućnost rada od kuće. Moderno IT okruženje je okruženje koje treba osigurati zadržavanje postojećih zaposlenika, ostvarenje povećanja efikasnosti i produktivnosti i privlačenje novih zaposlenika. Temeljni cilj koji se nastoji ostvariti ovim radom je detaljna razrada mogućnosti kao i alata koji su potrebni kako bi se ostvarilo kvalitetno i efikasno obavljanje posla unutar kompanija koje prate trendove digitalizacije radnog okruženja.

Prilikom izrade rada koristit će se različite analize O365 alata, prednosti i nedostatke navedenih alata i na temelju navedenog donositi zaključke. Ujedno će se putem rada prikazati statistički podaci koji se odnose na uporabu navedenih podataka danak kao i nekoliko zadnjih godina. Putem ovog rada nastoji se prikazati koliko je bitno omogućiti zaposlenicima jednostavan, a ujedno i brz protok informacija, tj. jednostavnost komunikacije na njihovu radnom mjestu.

Unutar rada provest će se istraživanje na temelju sekundarnih izvora podataka. Radi se konkretno o već postojećoj literaturi koja uključuje brojne znanstvene radove, istraživanja te rezultate tih istraživanja, provedenih od strane renomiranih organizacija i stručnjaka na području Republike Hrvatske i svijeta. Rad će se stoga utemeljiti na podacima koji će se prikupiti pri istraživanju literature. Od metoda koje će se upotrijebiti unutar rada najprije se ističe induktivna metoda.

Putem induktivne metode će se na temelju pojedinačnih činjenica te spoznaja iz literature, no i vlastitog iskustva, usmjeriti prema formiranju novih zaključaka. Druga metoda je deduktivna metoda putem koje će se objasniti već postojeće činjenice, no putem iste ukazat će se i na neke nove.

Deduktivna metoda ujedno će poslužiti za predviđanje budućih događaja. Metodom analize podaci koji su prikupljeni omogućit će uočavanje, otkrivanje te u konačnici izučavanje znanstvene istine kako bi se došlo do formiranja relevantnih zaključaka unutar rada. Još jedna od metoda je i metoda sinteze na temelju koje će biti omogućeno povezivanje podataka u sistematizirane misaone cjeline na temelju kojih će se graditi svi budućí zaključci. Zapažanje te opisivanja fenomena provest će se metodom deskripcije koja će uključivati konkretnu analizu postojeće literature, različitih propisa, dokumentacije te svih drugih dostupnih podataka. Kao posljednja metoda navodi se metoda generalizacije. Putem ove metode omogućit će se uopćavanje prikupljenih podataka do konkretnog formiranja općenitijeg pristupa prema već zadanoj problematici.



## 2. DIGITALIZACIJA POSLOVANJA

Globalno okruženje iz dana u dan donosi izazove za brojna poduzeća. Ono što je naglasak je postići konkurentnost na tržištu, odnosno biti podložan brojnim promjenama kako bi se u konačnici poduzeće moglo prilagoditi zahtjevima tržišta. Promjene se stoga odvijaju na konstantnoj razini. Kako bi poduzeće moglo opstati, ono mora pratiti sve trendove koji se događaju na samome tržištu. Promjene koje se odvijaju ujedno obuhvaćaju i tehnološke aspekte o kojima ovisi poslovanje. Ovdje se radi upravo o informacijsko-komunikacijskim tehnologijama. Putem navedenih tehnologija odvija se digitalna transformacija poduzeća. U nastavku rada naglasak se postavlja na digitalizaciju poslovanja i njezinu važnost u okvirima današnjeg poslovanja.

### 2.1. Poduzeća i zahtjevi za digitalizacijom

Današnja poduzeća moraju odgovoriti na enorman broj zahtjeva koji se pred njih postavlja. Ukoliko bi se krenulo od samog procesa informatizacije tada je moguće govoriti o periodu koji se vremenski odnosi na devedesete godine dvadesetog stoljeća. Područje informatizacije poslovanja područje je koje se prati u samom segmentu mobilnosti, u području Interneta stvari i novih različitih digitalnih procesa. Posljednjih dvadesetak godina ova revolucija uzela je izniman zamah s obzirom da su na tržištu zavladao tako zvani pametni uređaji. S druge strane pritisak je vidljiv i sa strane društvenih platformi. Sve navedeno imalo je snažan utjecaj na B2C (Business to Customer) metodu komunikacije.

Drugim riječima na ovaj način došlo je do ostvarenja sasvim novih kanala namijenjenih za komunikaciju s krajnjim kupcima. Moguće je uvidjeti kako je porast spomenute digitalne transformacije na taj način bio usmjeren prema uključenosti digitalnih komunikacija. Danas se uviđa porast novih tehnologija na temelju kojih dolazi do procesa koji uključuju transformaciju različitih poslovnih modela. Digitalizacija poslovanja u tom pogledu usmjerena je prema unaprjeđenju procesa i cjelokupne organizacijske strukture kako bi se na uspješan način poduzeća mogla prilagoditi novim vremenima. Model poslovanja koji je utemeljen na novoj digitalnoj tehnologiji model je koji sam po sebi zahtjeva vrlo širok spektar različitih mogućnosti koje se mogu i dalje razvijati, a potom i prilagođavati svim potrebama jednog poduzeća (Mugge i sur., 2017).

Digitalna transformacija poduzeća stoga predstavlja koncept unutar kojeg su objedinjeni svi navedeni elementi. Konkretno radi se o vrlo specifičnom fenomenu na temelju kojeg dolazi do predstavljanja određene sposobnosti i spremnosti za provođenje različitih promjena. Navedena stavka ipak i dalje predstavlja iznimno velik izazov za veliku većinu poduzetnika s obzirom da digitalizacija kao takva zahtjeva ujedno i određene resurse koje je potrebno uložiti (Zinder i sur., 2016).

Digitalizaciju je moguće promatrati kao pojam koji se može kao takav implementirati u različite sektore društva. Digitalna transformacija poduzeća predstavlja koncept koji uključuje implementiranje informacijsko-komunikacijskih tehnologija unutar poslovanja. ovdje se teži prema digitalizaciji poslovanja. Nastoji se usmjeriti prema korištenju pametnih telefona, inovacija, Interneta stvari i drugih alata kojima se može poboljšati samo poslovanje. Promjene su isto tako orijentirane i prema promjenama koje uključuju organizacijsku strukturu (Berman, 2012). Na ovaj način vidljivo je kako se sam sustav nalazi u procesu koji podrazumijeva vrlo radikalne promjene, a temeljni razlog je upravo razvoj digitalnih tehnologija. Težnja je postavljena na nastojanje da dođe do osiguranja opsežne implementacije digitalnih tehnologija kako bi došlo do unaprjeđenja poslovanja jedne organizacije.

Digitalizacija opisuje kako se IT tehnologije mogu koristiti u izmjenama postojećih poslovnih procesa (Li i sur., 2016). Na primjer, stvaranje novih internetskih ili mobilnih komunikacijskih kanala koji omogućuju kupcima da se lako povežu s tvrtkama i koji mijenjaju tradicionalne interakcije tvrtke i kupaca (Ramaswamy i Ozcan, 2016). U digitalizaciji IT služi kao ključ koji omogućuje iskorištavanje novih poslovnih mogućnosti promjenom postojećeg poslovanja, poput komunikacije (Doorn i sur., 2010.). Kroz primjenu digitalizacije tvrtki se omogućuje da ostvari optimizaciju postojećih poslovnih procesa koji omogućuju učinkovitu koordinaciju između procesa i stvaranje dodatne korisničke vrijednosti poboljšanjem korisničkog iskustva (Pagani i Pardo, 2017.). Stoga se digitalizacija ne fokusira samo na uštedu troškova, ali također uključuje poboljšanje procesa koji mogu poboljšati iskustva kupaca.

Digitalna transformacija je najprodornija faza i opisuje se kao promjena u cijeloj tvrtki koja vodi razvoju novih poslovnih modela što može biti novo za središnju tvrtku ili industriju. Tvrtke se natječu i svojim poslovnim modelima mogu postići konkurentsku prednost. Digitalna transformacija uvodi novi poslovni model primjenom nove poslovne logike za stvaranje i stvaranje vrijednosti (Zott i Amit, 2008).

Digitalna transformacija utječe na cijelo poduzeće i njegove načine poslovanja i nadilazi digitalizaciju mijenjanjem jednostavnih organizacijskih procesa i zadataka. Uporaba IT-a je transformativna i dovodi do temeljitih promjena postojećih poslovnih procesa, rutine i sposobnosti te dopuštaju zdravstvenu zaštitu pružateljima usluga za ulazak na nova tržišta ili za napuštanje postojećih tržišta (Li i sur., 2018). Štoviše, digitalna transformacija koristi digitalne tehnologije kako bi omogućila prekogranične interakcije s dobavljačima, kupcima i konkurentima (Singh i Hess, 2017.). Stoga digitalne tehnologije mogu pomoći u postizanju konkurentne prednosti pretvaranjem organizacije u polugu postojećih temeljnih kompetencija ili razvijanju novih (Liu i sur., 2011).

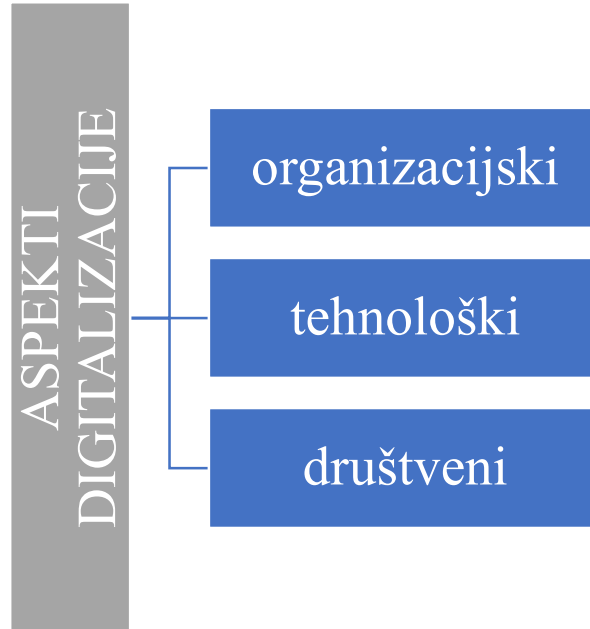
Stoga je digitalna transformacija inherentno povezana sa strateškim promjenama u poslovnom modelu kao posljedica implementacije digitalnih tehnologija (Sebastian i sur., 2017.). Ukratko, digitalna transformacija fenomen je cijele tvrtke. U potrazi za digitalnom transformacijom, tvrtke tako traže i implementaciju inovacije poslovnog modela. Digitalna transformacija osobito je relevantna za postojeća poduzeća. Prelazak na digitalni način poslovanja često zahtjeva izrazito odstupanje od statusa quo, a može dovesti do zastarjelosti postojećih poslovnih modela (Teece, 2010).

Proces koji se odnosi na digitalizaciju poslovanja je proces kojim dolazi do opisivanja napredovanja unutar različitih poslovnih procesa. Iz toga slijedi kako digitalizacija je usmjerena na transformiranje koje je utemeljeno prema iskorištenju već postojećih digitalnih tehnologija i alata. Upravo navedene stavke na taj način omogućuju pojedincu i poduzeću da na uspješan način implementira sva potrebna znanja i vještine koje su potrebne kako bi se ostvarila suvremenost i digitalno okruženje.

Prilikom digitalizacije poslovanja nastoji se ostvariti uključenost i uvođenje digitalnih tehnologija u svim okvirima života, ali i poslovanja. Putem digitalizacije ostvaruju se brojne promjene unutar životnih navika kako pojedinca tako i samog poslovanja. riječ je o transformaciji koja je kao takva utemeljena na segmentu koji se odnosi na izvršenje spajanja osobnog te korporacijskog informacijsko-komunikacijskog okruženja.

## 2.2. Osnovni aspekti digitalizacije poslovanja

Kao što je već prikazano proces digitalne transformacije je proces koji uključuje digitalizaciju poduzeća putem osiguranja postojanosti, konceptualizacije i kategorizacije prema digitalnoj transformaciji. Aspekte digitalizacije poslovanja moguće je kategorizirati u tri kategorije, a riječ je o organizacijskom, tehnološkom i naposljetku društvenom aspektu.



Slika 1. Aspekti digitalizacije

Izvor: autor rada

Prvi od navedenih je organizacijski aspekt koji podrazumijeva organizacijske procese kao ujedno i ideje koje su kao takve usmjerene prema kreiranju različitih vrijednosti, prema ostvarenju kreacije različitih poslovnih modela i prema ostvarenju proširenih lanaca za opskrbu. Isto tako vrlo je bitno istaknuti različite organizacijske aspekte. Njihov je cilj zapravo usmjeren prema poboljšanju ili prema promjeni navedenih. Osnovni cilj organizacijskog aspekta je usmjeren prema ostvarenju poboljšanja i prema promjeni postojećih procesa i to na temelju korištenja digitalnih tehnologija.

Slijedeći aspekt odnosi se na tehnološki. Radi se zapravo o procesu koji kao takav uključuje segment implementiranja novina i to unutar tehnologija i inovacija. Upravo na taj način dolazi do korištenja i do omogućavanja ostvarenja poboljšanja koja se konkretno odnose na kvalitetu

poslovanja. Putem navedenog dolazi do ostvarenja učinkovitosti poslovanja i ostvarenju povećanja prihoda. Područje tehnoloških aspekata digitalizacije poslovanja su usmjereni prema automatizaciji poslovanja. Ona može na iznimno kvalitetan način utjecati na javni sektor, odnosno na život cjelokupnog društva. Automatizacija procesa je proces koji je usmjeren prema ostvarenju daljinskog upravljanja već postojećom infrastrukturom koja omogućuje vrlo dosljedan način za otkrivanje, a potom kasnije i rješavanje problema. Posljednji aspekt je društveni aspekt. Ovdje se podrazumijeva umrežavanje i proces ostvarenja različitih komunikacijskih kanala kako bi došlo do stvaranja novih iskustava i razmišljanja kod navedenih. Izvori podataka se dobivaju prije svega na temelju masovnih medija.

Ono što se nastoji ostvariti je osnova za osiguranje provođenja transformacije prije nego li dođe do utemeljenja digitalne tehnologije. Upravo u tom pogledu visoka je koncentracija usmjerena prema ostvarenju poboljšanja i kreiranju novih vrijednosti kako bi se u konačnici mogla postići izvrsnost i uspjeh u području digitalizacije poslovanja.

### **3. ASPEKTI BUDUĆNOSTI RADNOG MJESTA**

Promatrajući budućnost radnog mjesta isto se sagledava u kontekstu uredskog poslovanja koji se proteklih dvadesetak godina uvelike promijenio. Ova promjena odvila se upravo na temelju modernih tehnologija. Isto tako ovdje je moguće uočiti i porast broja zaposlenika kojima je omogućen rad od kuće, tj. rad na daljinu. Ova stavka poglavito je istaknuta uslijed pandemije COVID-19.

#### **3.1. Uredsko poslovanje i digitalizacija**

Uredsko poslovanje danas je iznimno zastupljeno. U tom kontekstu pri definiranju ureda navodi se kako je riječ o organizacijskoj jedinici koja kao takva ima opću funkciju, ured raspolaže i isto tako upravlja informacijama o kojima ovisi funkcioniranje organizacije. Uredsko poslovanje na taj način pruža cjelokupnu podršku za funkcioniranje cjelokupne organizacije. Kako bi jedno uredsko mjesto moglo funkcionirati na ispravan način isto mora zadovoljavati određene poslovne funkcija.

Ovako je cilj kreirati jedinstven sustav koji će proizvesti pravu informaciju te potom tu isti informaciju pravodobno dostaviti na pravo mjesto unutar ili pak izvan organizacije. Riječ je o središtu u kojem se provode poslovne obrade informacija. Radi se o viđenju obrađivanje poslovnih informacija koji su u središtu u kojem je moguće provođenje brojnih postupaka kao i usmjerenost prema korištenju brojnih i različitih metoda koje se nalaze u uskoj vezi s izradom, obrađivanjem, prijenosom kao i vršenjem pohranom razno raznih poslovnih informacija. Uredsko poslovanje stoga je poslovanje u kojem organizacijska jedinica koja raspolaže i isto tako upravlja informacijama koje nose smisao cjelokupne komunikacije.

Uredsko poslovanje na taj način ima enorman značaj za cjelokupnu organizaciju. U nastavku rada se ističe značajne stavke uredskog poslovanja gdje se ubraja primjerice utjecaj na tehnologiju rada, postupke od provođenja jednostavne obrade čime se prelazi na programiranu obradu koja kao takva omogućuje vrlo brz transfer roba i usluga, izvršenje smanjenja vremena za obrađivanje poslovnih procesa i provođenje neposredne komunikacije sudionika unutar poslovanja (Juraković, 2012).

Ujedno uredsko poslovanje usmjerava se prema mijenjaju temeljnih obilježja industrijske proizvodnje, isto tako dolazi do smanjenja broja radnika koji se odnose na rutinske poslove. Isto tako dolazi do povećavanja primjene telekomunikacijskih uređaja. Vidljivo je kako je razvojem ureda dolazi do pojavljivanja brojnih poslovnih procesa. Iz tog razloga oni protokom vremena sve na veći način podliježu razvitku novih informacijskih tehnologija.

Uredsko poslovanje uz moderne tehnologije se danas odvija daleko brže nego u prošlosti. Uslijed ubrzanja uredskog poslovanja organizacije su se usmjerile prema automatizaciji rada ureda što je je na taj način uzrokovalo i pozitivnu promjenu gdje dolazi do korištenja sve manje količine papira. Što se tiče koncepta automatiziranog ureda navedeni se realizira na temelju informacijske tehnologije, a naročito putem uporabe osobnog računala. Proces automatizacije uredskog poslovanja stoga je proces koji predstavlja osnovni odgovor na pitanje na koji se način može omogućiti ubrzanje uredskog poslovanja, odnosno prodaja robe kao i usluga. Ovdje je ujedno i odgovor na koji način će se smanjiti troškove poslovanja, tj. na koji će se način izvršiti povećanje dobiti kao i na koji način će se održavati konkurentska sposobnost nad drugim poduzećima (Vlahović, 2013).

Ukoliko se promatra automatizacija poslovnih procesa moguće je uočiti kako upravo ona je ta koja omogućuje ostvarenje što produktivnijeg načina upravljanja svim troškovima koji su na taj način i imperativ unutar poslovanja. Putem informatizacije uredskog poslovanja ostvaruje se povećanje produktivnosti, ostvarenje povećanja kvalitete rada kao i kvalitetniji način poslovanja. Moguće je uvidjeti kako postoji nekoliko temeljnih faza automatizacije uredskog poslovanja. Što se tiče prva faze automatizacije ona je usmjerena na strukturiranim poslovima. Konkretno riječ je o automatizaciji koja je usmjerena na obuhvaćanje uporabljivih suvremenih elektroničkih oprema. Upravo se takva oprema temelji na informacijskoj tehnologiji i to unutar uredskog poslovanja, tj. tehnologiji koja je kao takva orijentirana i to na podršku i obavljanje činovničkih poslova koji prema svojoj prirodi posla kao takvi strukturirani. Ovdje se može navesti primjer koji se odnosi na procesor teksta. Iz tog razloga postižu se uštede.

Slijedeća faza je faza koja se odnosi na provođenje uključenja automatizacije kreativnog načina poslovanja. Konkretno ovdje je riječ o integraciji procesnih, ali isto tako i različitih komunikacijskih mogućnosti. Kada je došlo do automatizacije koja se proširila na nestrukturirane zadatke, oni su u pravilu usmjerili se na kreativnog koja je postala značajnim aspektom.

Ovdje se navodi dio poslova koji je u vrlo uskoj vezi s ventralnim obradnim sustavima i to kako bi prešao na djelomičan ili na potpun način razinu ureda. Brojne metode informacijske tehnologije, kao ujedno tehnike i metoda postaju na uredskoj razini alatom poslovnih ljudi. Na slijedećem tabličnom prikazu prikazuju se različite snage i slabosti, tj. prilike i prijetnje koje se odnose na procese automatizacije uredskog poslovanja.

Tablica 1. Prikaz SWOT analize digitalizacije uredskog poslovanja

<b>SNAGE</b>	<b>SLABOSTI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Svjesno kao i dugoročno upravljanje kvalitetom,</li><li>• Usmjerenost prema inovacijama,</li><li>• Osiguranje održivog načina poslovanja,</li><li>• Digitalno europsko gospodarstvo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potencijalna mogućnost za gubljenje inovativnosti,</li><li>• Troškovi digitalizacije poslovanja</li></ul>
<b>PRILIKE</b>	<b>PRIJETNJE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Povećanje broja radnih mjesta u kontekstu onih vezanih za informacijske tehnologije,</li><li>• Redizajn europskog informacijskog sektora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Novi konkurenti,</li><li>• Kibernetički napadi</li></ul>

Izvor: autor rada



Što se tiče snaga ovdje je moguće navesti primjerice svjesno kao i dugoročno upravljanje kvalitetom. Isto tako ovdje se uviđa kako ulaganje u inovacije kao i kvalitetu se smatraju snagom. Od snaga se ujedno ističe osiguranje razvitka i jedinstveno europsko digitalno gospodarstvo. Nadalje, što se tiče slabosti ovdje je moguće stoga istaknuti mogućnost koja se odnosi na gubljenje same inovativnosti kao i troškova. Što se tiče prilika, navodi se kako se prilike odnose na povećanje radnih mjesta i to za informacijske tehnologije, na usmjerenost prema redizajnu europskog informacijskog sektora. Što se tiče prijetnji koje se mogu navesti tu su svakako novi konkurenti kao i potencijalni kibernetički napadi.

### **3.2. Automatizacija poslovnih procesa**

Promatrajući poslovni svijet moguće je uvidjeti kako je riječ o ubrzanom svijetu i kao takav je naizgled nemoguće pratiti i ići u korak s navedenim i to uslijed promjenjivih trendova. Što se tiče softvera za automatizaciju poslovnih procesa koja se odnosi na tvrtku ili pak ustanovu, navedeno omogućuje se putem automatizacije zadataka. Automatizacija stoga je proces koji uključuje ujedno i podizanje vještina zaposlenika. Na temelju istraživanja koje je provedeno od strane tvrtke koja se naziva CompTIA navodi se kako postoji čak ukupno pet područja za koje su se tvrtke nadale kako će softver namijenjen za automatizaciju poslovnih procesa poboljšati. Među navedenim uključeno je rješavanje usporenog poslovanja, rješavanje dupliciranja posla, rješavanje loše interakcije između odjela, rješavanje poteškoća prilikom pronalaženja različite dokumentacije kao i loša vidljivost koja se odnosi na poslovne procese. Iz svega navedenog slijedi kako proces automatizacije poslovnih procesa je proces koji omogućuje optimizaciju raznih procesa unutar kojih je uključen proces upravljanja dokumentima, automatizacije tijeka rada, ostvarenja slanja upozorenja putem e-mail pošte, osiguranje marketinških kampanja putem e-mail pošte, ostvarenje slanja podsjetnika za plaćanje, ostvarenje pregleda i odobravanja dokumentacije i upravljanje zahtjevima zaposlenika.

Poslovni procesi stoga predstavljaju procese koji podrazumijevaju jedan od najvažnijih dijelova organizacije za svako pojedino poduzeće. U tom kontekstu se podrazumijevaju različite temeljne aktivnosti, a ujedno i zadaci koji se kao takvi obavljaju različitim redoslijedom. Ovdje se ističe kako dolazi do korištenja različitih resursa poduzeća. Sve ovo obavlja se s temeljnom svrhom da dođe do ispunjenja misije, tj. same svrhe postojanja. Navodi se ako su poslovni procesi u tom kontekstu definirani parametrima kao što je kvaliteta koja se odnosi na output ili pak brzinu, na troškove i na dodane vrijednosti. Sve stavke se moraju pratiti i analizirati i to

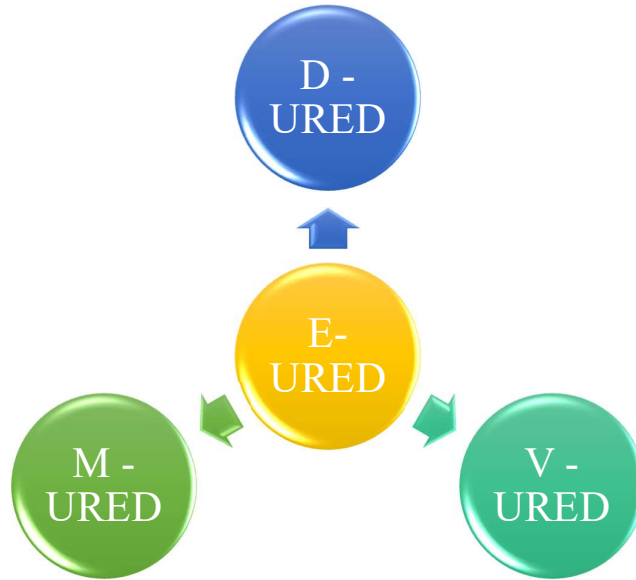
kako bi u slučaju bilo kakvih nedostataka moglo doći do poduzimanja različitih akcija i to kako konkretno ne bi naposljetku došlo do ugrožavanja opstanka cjelokupne organizacije.

Poslovni procesi su procesi koji se mijenjaju, odnosno koji mijenjanju svoje funkcionalne te svoje organizacijske granice kako bi došlo do lakšeg načina praćenja njihova vijeka. Poduzeća u tu svrhu uvode različite integrirane informacijske sustave. Vidljivo je kako se stoga razvojem informatike kao i putem njezine uporabe razvio pojam e-poslovanja, odnosno pojam e-ureda. Sam pojam se javio još četrdesetih godina kada je bio sinonim koji je označava ured bez papira. Ured sadašnjosti, odnosno budućnosti je ured unutar kojeg se ostvaruje postupno povećanje produktivnosti, dolazi do uštede novca kao i prostora, dolazi do lakše izrade dokumentacije, omogućuje se elektronska razmjena informacija i ostvaruje se lakša minimalizacija ekološke štete. Svaki pojedini ured pa sukladno tome i ured bez papira ima svoje određene prednosti i svoje određene nedostatke. Što se tiče prednosti, ovdje je moguće navesti primjerice smanjenje troškova, smanjenje vremena koje je utrošeno na različitu papirologiju, povećanje sigurnosti, osiguranje bolje zaštite i oporavka od katastrofe, ekološke prednosti kao i daljinski pristup uredu. S druge strane nedostaci ureda odnose se na privremene troškove koji se odnose na ostvarenje digitalizacije kojim poduzeće mora savladati tehnološke probleme. Isto tako vlada različitim propisima i provođenjem politike može na neki način usporiti prilagođavanje poduzeća.

Što se tiče e-ureda, riječ je o elektroničkom uredskog poslovanju koje kao takvo obuhvaća ukupno tri komponente, a riječ je o slijedećim (Čerić i suradnici, 2014):

- Digitalni ured,
- Mobilni ured,
- Virtualni ured.

Ove komponente ureda prikazane su na slijedećem slikovnom prikazu.



Slika 2. Prikaz e-ureda

Izvor: autor rada

Prvi navedeni digitalni, odnosno D ured predstavlja dio ureda koji je usmjeren na digitalnu izradu. Ovdje se konkretno radi o specifičnom segmentu koji se odnosi na obradu i vršenje prijenosa te pohrane različitih poslovnih informacija. Slijedeći tip ureda je mobilni ured. Riječ je o uredu koji je zadužen za prenošenje različitih podataka i to putem mobilnog uređaja. Što se tiče virtualnog dijela ureda radi se konkretno o onom dijelu koji je utemeljen na cjelokupnoj umreženosti podataka. Osnovni cilj poslovanja leži konkretno u mogućnosti ostvarenja e-uredskog poslovanja, tj. ostvarenja digitalizacije poslovanja. U nastavku rada prikazane su prednosti i nedostaci virtualnog ureda.

Tablica 2. Prikaz prednosti i nedostataka virtualnog ureda

<b>PREDNOSTI VIRUTALNOG UREDA</b>	<b>NEDOSTACI VIRTUALNOG UREDA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nepostojanje fizičke vezanosti za određeno mjesto,</b></li><li>• <b>Smanjenje gubitka vremena koje se odnosi na dolaske i na odlaske s posla,</b></li><li>• <b>Sloboda kretanja,</b></li><li>• <b>Manji troškovi prostora,</b></li><li>• <b>Ostvarenje lakšeg povezivanja na internacionalnoj osnovi,</b></li><li>• <b>Uključivanje novih sudionika unutar projekata,</b></li><li>• <b>Povezivanje članova projekata s drugim timovima</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nemogućnost za produktivan timski rad,</li><li>• Problem za odvajanje slobodnog vremena,</li><li>• Izolacija</li><li>• Nesporazum i izostanak komunikacije</li></ul>

Izvor: autor rada

Ukoliko se stoga govori o određenim stavkama koje se promatraju kao prednosti uredskog načina poslovanja u ovo doba digitalizacije, tj. automatizacije, najprije se usmjerava na ostvarenje jednostavnosti unutar samog poslovanja, tj. jednostavnosti koja se odnosi na uporabu različitih programa putem kojih su informacije dostupne samo jednim klikom. Isto tako mogućnost za obrađivanje veće količine informacija smatra se vrlo bitnom. Dolazi na taj način do smanjenja mogućnosti ljudske greške. Kao prednost automatizacije poslovnih procesa svakako se navodi njihova optimizacija. Ostvaruje se smanjenje troškova gdje je ujedno i vidljiva mogućnost za ostvarenje zaposlenja manjeg broja osoba i to uslijed manjeg opsega posla kojeg je potrebno obaviti. Potom je učinkovitije korištenje radne snage. Rukovoditelji su ti koji će tako moći trošiti vrijeme na neke druge segnete usmjeravanja zaposlenika, a isto tako i na praćenje važnih zadataka.

## **4. RAD NA DALJINU I COVID-19**

U nastavku rada prikazuje se rad na daljinu koji je omogućen uslijed digitalizacije poslovanja. ovaj način rada ponajviše je postao istaknut za vrijeme pandemije COVID-19 koja i dalje traje. Problematika ostvarenja socijalne distanciranosti upravo se ogleda u primjeru implementiranja rada na daljinu kako bi došlo do suzbijanja kontakata i širenja bolesti. Rad na daljinu stoga je vrsta rada koja je svoj vrhunac doživjela za vrijeme pandemije COVID-19.

### **4.1. Rad na daljinu – budućnost poslovanja**

U proteklo vrijeme sve veći broj kompanija odlučuje se na usmjerenost prema radu na daljinu uviđajući prednosti koje se ostvaruju ovim načinom rada. Naime, napredovanjem informacijsko-komunikacijske tehnologije mogućnost za ostvarenje rada na daljinu, odnosno rada izvan ureda ne predstavlja više problem kao primjerice u prošlosti. Danas je radnicima omogućeno da posao mogu obavljati od kuće, a kao da se nalaze kraj kolega u uredu. U tom kontekstu tvrtke današnjice su tvrtke koje mogu na učinkovit način razmjenjivati podatke, različite audio i video sadržaje sa cjelokupnom radnom snagom. Isto tako mogu koristiti i različite aplikacije unutar realnog vremena i to u neovisnosti od lokacije samog radnika. Osnovne prednosti rada na daljinu stoga se ne odnose isključivo na ostvarenje profita za tvrtku. Navodi se kako je rad na daljinu tip rada koja obuhvaća socijalnu strukturu društva i na taj način može imati pozitivne učinke za okoliš. Što se tiče svakodnevnog obavljanja posla, potrebno je usmjeriti se na mogućnost kontinuiranog načina poslovanja i to u slučajevima koji se odnose na nevremena, na zagušenja prometnica, različitih prirodnih katastrofa i drugih nepredvidljivih događaja koji kao takvi mogu spriječiti djelatnike da isti došli do svog radnog mjesta.

Putem korištenja rada na daljinu tvrtke su te koje zapravo povećavaju ukupnu dostupnost za različite usluge i to putem različitih vremenskih zona i međunarodnih granica. Ukoliko se promatra iz društvene perspektive navodi se kako je mogućnost rada na daljinu mogućnost koja povećava zapošljivost osoba koje su različitih profila kao što su primjerice roditelji s malom djecom, osobe koje imaju invaliditet, ali ujedno i ljudi koji žive u različitim udaljenim područjima. Ovi radnici stoga provode kvalitetniji obiteljski život, a ujedno im je smanjen stres koji se odnosi na putovanje. Njihova produktivnost je nešto veća kao i zadovoljstvo. U toku sadašnjih promjena uzrokovanih pandemijom COVID-19 rad na daljinu dobiva na još većoj važnosti.

## 4.2. Pandemija COVID-19 i povećanje rada na daljinu

Pandemija COVID-19 iznenadila je svijet početkom 2020., a gospodarstvo se nastavilo suočavati sa značajnim padom, što je imalo implikacije na radne situacije (Béland i sur., 2020.). Svijet se posljednjih desetljeća suočio s nekoliko globalnih gospodarskih kriza, no sadašnja je kriza dublje nego bilo koja prije te je stoga ujecala na uvođenje digitalnih tehnologija u sva područja ljudskog djelovanja (Shkalenko i Fadeeva, 2020). Dobrovoljne mjere opreza protiv COVID-19, kao i obvezna državna ograničenja, natjerali su tvrtke da zaposlenicima sve više nude mogućnost rada kod kuće, pa je tako velik broj ljudi koji rade isključivo od kuće integriralo postojeće tehnologije u svoje svakodnevne radne rutine (Stürz i sur., 2020.).

Iako nitko ne može predvidjeti kako će brza promjena na digitalni rad utjecati na radnu situaciju i širenje digitalnih oblika rada u budućnosti, upotreba digitalnih tehnologija očito se povećala, barem privremeno, kao rezultat pandemije COVID-19. Stoga se postavlja pitanje: Je li pandemija COVID-19 ubrzala digitalnu transformaciju? ili već nekoliko godina, politička, gospodarska i društvena područja su uključena u proces digitalne transformacije. Europska komisija je 2017. primijetila da je rasprava o utjecaju digitalne transformacije na gospodarstvo i društvo posljednjih godina postala znatno važnija.

Pojam digitalna transformacija rada opisuje digitalizaciju rada koji su pojedinci prethodno obavljali u poduzeću (Eberhard i sur., 2017.). To dovodi do digitalnog rada koji uključuje korištenje novih tehnologija i mogućnost rada na daljinu od poslodavca. Na taj način pojedinci mogu obavljati svoj posao na različitim mjestima koristeći nove profesionalne vještine (Wilks i Billsberry, 2007.; Sullivan, 2003.). Smatra se da digitalna transformacija pomaže pretvoriti izazov krize COVID-19 u priliku. Kako bi se osigurao učinkovit odgovor na krizu COVID-19, Europska komisija procjenjuje da se u razdoblju od 2020. do 2021. mora uložiti najmanje 1,5 bilijuna eura u zelenu i digitalnu transformaciju (Europska unija, 2020.). Stoga je digitalna transformacija jedan od ključnih sektora budućnosti Europe. Mnogi elementi tehnoloških promjena stvaraju se na radnom mjestu, što dovodi do općeg društvenog ubrzanja (Rosa, 2014.).

Organizacije očekuju da će digitalna transformacija povećati produktivnost i učinkovitost, što bi im trebalo dati konkurentsku prednost u odnosu na ostale ispitanike na tržištu (Vial, 2019.). Kako bi postigle ovaj cilj, organizacije potiču svoje zaposlenike da rade na nove načine, koristeći tehnologiju, preuzimajući veću autonomiju.

Digitalna transformacija dovodi do transformacije posla, a uključuje reorganizaciju posla i u konačnici mijenja način na koji ljudi rade (Anderson-Connolly i sur., 2002.). U tom je kontekstu bitno prihvaćanje nove tehnologije kao dijela svakodnevne rutine (Momani i Jamous, 2017.). Prihvaćanje tehnologije smatra se jednim od glavnih čimbenika uspjeha novih tehnologija. Prihvaćanje i implementacija novog ponašanja zbog novih tehnologija može potrajati dugo u normalnim okolnostima. Mnoge su se organizacije morale prilagoditi kako bi tehnologije postale dio njihove svakodnevne radne rutine.

Međutim, COVID-19 doveo je do toga da se ova prilagodba implementira brže nego u normalnim okolnostima. Zamislivo je da su se ljudi koji inače ne bi tako brzo integrirali tehnologije na nove načine (npr. tehnologiju u kućnom uredu) u svoju svakodnevnu radnu rutinu bili prisiljeni brže prilagođavati. Poduzeća često reagiraju na krize kratkoročnim prilagodbama i organizacijskim promjenama, koristeći te strategije za aktivno suočavanje s promjenama okoliša na najučinkovitiji mogući način. Ova promjena u organizacijama često se događa kada su financijska pitanja središnja za opstanak i konkurentnost organizacije (Menéndez i Castro, 2002.). Stoga će tvrtke i radnici nastojati biti fleksibilniji u suočavanju s mogućim šokom u budućnosti (Brakman i sur., 2020.). U trenutnoj situaciji, ta bi se fleksibilnost mogla proširiti i na digitalne oblike rada.

Budući da je osobni kontakt s drugim pojedincima u korelaciji s vjerojatnošću zaraze COVID-19, redoviti radni dan više nije moguć za mnoge zaposlenike (Béland i sur., 2020.). Dobrovoljne mjere opreza protiv COVID-19, kao i obvezna državna ograničenja, natjerali su tvrtke da povećaju ponude za rad kod kuće, što je znatno povećalo rad na daljinu (Béland i sur., 2020).

### **4.3. Alati za obavljanje rada na daljinu**

U nastavku rada usmjerava se na alate za obavljanje rada na daljinu, odnosno alate koje ima moderno radno IT okruženje kako bi moglo osigurati zadržavanje postojećih zaposlenika, povećanje efikasnosti i produktivnosti, a ujedno privući nove zaposlenike.

Naime, informacijska kao ujedno i komunikacijska tehnologija predstavljaju jednu od svakako najprodornijih generičkih tehnologija koje se odnose na današnjicu pa samim time omogućen je prijenos kao i uporaba različitih vrsta informacija. Upravo je ovdje riječ o specifičnom temelju ekonomije i današnjeg društva dvadeset i prvog stoljeća. Informacijska i

komunikacijska tehnologija je tehnologija koja nalazi na primjene u svim granama gospodarstva, a ujedno u svim područjima znanosti. Na taj način ona je podloga za vrlo uspješno djelovanje poduzetništva kao i svih društvenih te državnih struktura. Vrlo jednostavan pristup informacijama i znanju zapravo omogućuje donošenje kvalitetnih odluka unutar poslovanja, unutar državne uprave, obrazovanja i drugih područja (Erman, 2011). Informacijski sustav na taj način predstavlja jedan od sastavnih sustava za svako ciljano orijentirano područje. Vrlo je bitno istaknuti kako temeljna funkcija informacijskog sustava kao takvog leži u permanentnoj opskrbi s bitnim informacijama na različitim razinama upravljanja te odlučivanja u tehnološkom, a ujedno i organizacijskom obliku (Vlahović, 2013: 1).

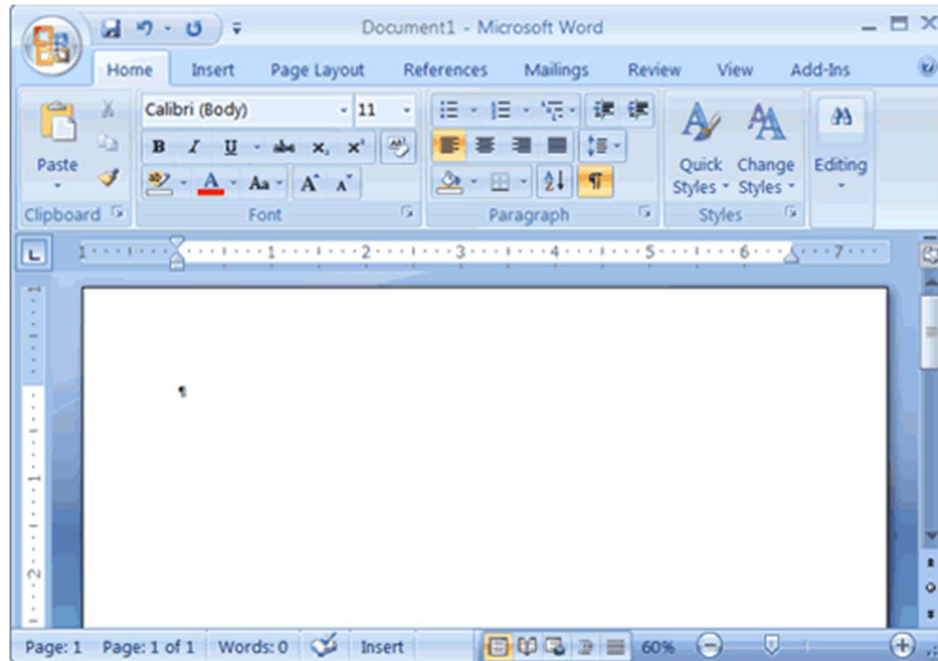
Ukoliko se usmjerava prema uredskim dokumentima tada je potrebno navesti kako se među iste ubrajaju različiti dokumenti kao što su primjerice različiti obrasci, velik broj formulara, različitih pisama, dopisa, pa čak i tehničkih crteža. Vidljivo je stoga kako je forma uredskih dokumenata zapravo vrlo raznolika, a ono što im je zapravo zajedničko je činjenica da svi navedeni predstavljaju određen skup informacija koje su vrlo bitne za poslovanje jedne organizacije. Isto tako svi ti dokumenti o kojima se govori su dokumenti koji mogu biti u različitim formama, odnosno one mogu biti određene, slobodne ili pak posebne. Nadalje, svi dokumenti mogu kao takvi biti i podvrgnuti različitim stiliziranim obradama. MS Office 365 svakako je jedan od najznačajnijih uredskih alata. Riječ je o programskom paketu koji je namijenjen za uredsku obradu podataka. Ovaj programski paket razvijen je od strane Microsofta. Unutar navedenog uključeni su različiti programi koji će biti detaljno prikazani u nastavku rada.

#### *4.3.1. Microsoft Office Word*

Ovdje se prije svega radi o posebnom programu koji je jedan od najkorištenijih programa. Riječ je o programu koji se upotrebljava za obradu tekstova.

Microsoft Office Word program je koji omogućuje pisanje te ujedno i oblikovanje napisanog teksta. Ovdje se prvenstveno misli na različite stilove pisanja, veličinu fonta, dodavanje različitih grafičkih prikaza poput primjerice slika, tablica ili pak grafikona. Riječ je o programu koji je vrlo jednostavan za korištenje pa je samim time dostupan i početnicima koji će na vrlo lagan način moći ga savladati.





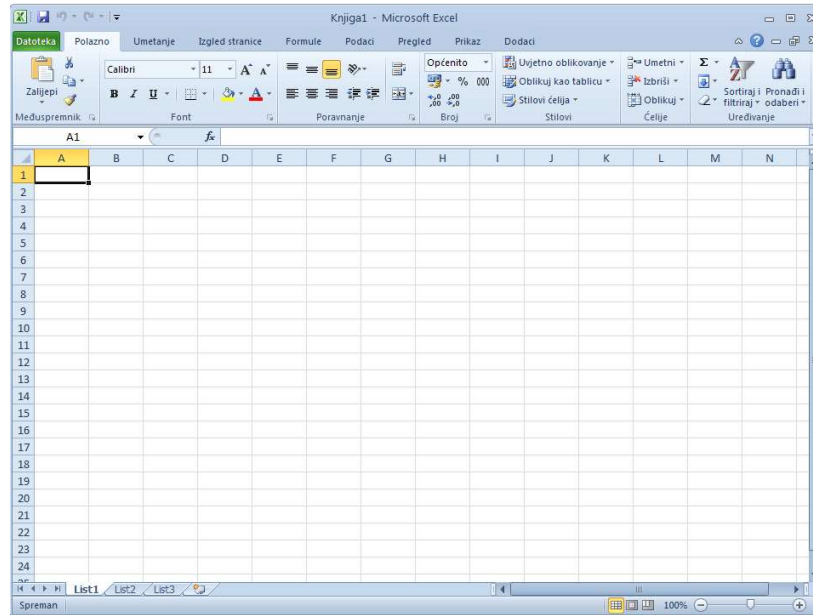
Slika 3. Microsoft Office Word

Izvor: <https://jebaranjan.com/beccu/ms-office-2007/getting-familiar-with-microsoft-word-2007-for-windows/>

#### 4.3.2. Microsoft Office Excel

Drugi program koji će se prikazati program je pod nazivom Microsoft Office Excel. Radi se o programu koji je dizajniran za provođenje tabličnog računanja. Samim tim jasno je kako je program namijenjen za rješavanje problema koji su matematičkog tipa. Program se sastoji od brojnih tablica i polja koji se povezuju na temelju različitih formula, ovisno o potrebi krajnjeg korisnika navedenog programa.

Riječ je stoga o programu koji se koristi kako bi došlo do izrađivanja vrlo jednostavne baze podataka. Upravo se stoga na temelju unesenih podataka u tablice vrlo lako mogu strukturirati različiti grafički prikazi. Ujedno je moguće unutar navedenih dodavati i različite objekte, odnosno različite tablice, grafikone te slike. Ovaj alat se upotrebljava u većini ureda s obzirom da je riječ o alatu koji je adekvatan za izradu različitih obračuna i sličnih stavki. Slikovni prikaz ovog programa moguće je uvidjeti na temelju slijedećeg slikovnog prikaza.

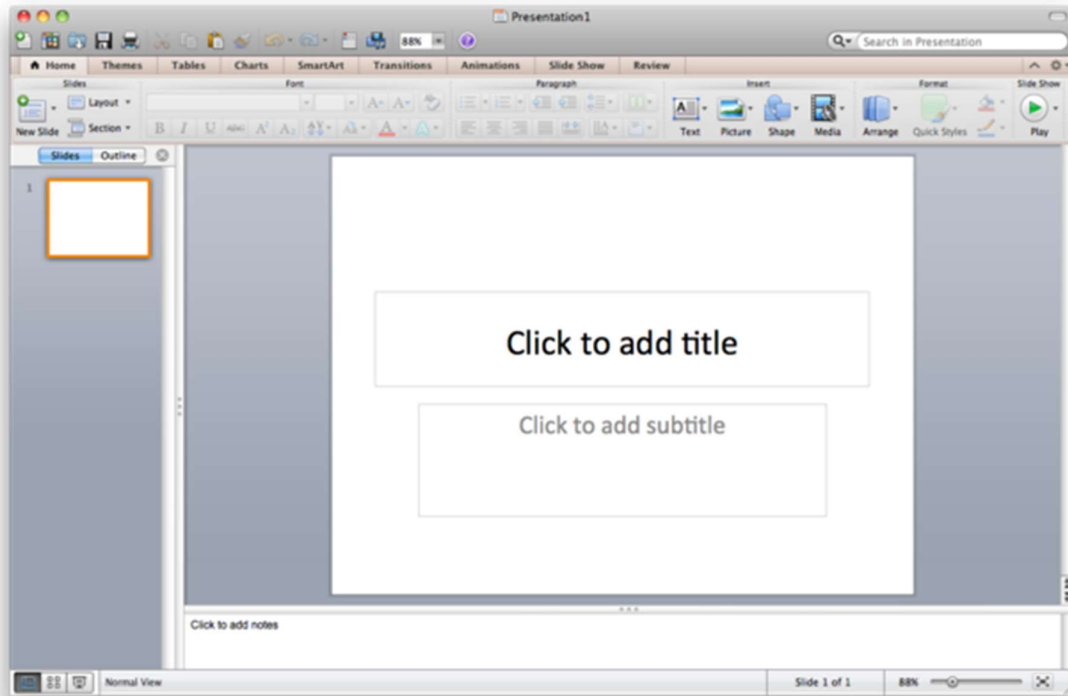


Slika 4. Microsoft Office Excel

Izvor: [https://hr.wikipedia.org/wiki/Microsoft\\_Excel#/media/Datoteka:Msehr.PNG](https://hr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel#/media/Datoteka:Msehr.PNG)

#### 4.3.3. Microsoft Office PowerPoint

Treći program koji će se prikazati je Microsoft Office PowerPoint program. Riječ je o programu koji je namijenjen za izrađivanje različitih prezentacija. Upravo iz tog razloga on se koristi kao sredstvo za izradu prezentacija koje se koriste pri predstavljanjima određenih problema, proizvoda, usluga i ostalog. Slikovni prikaz navedenog programa moguće je vidjeti na temelju slijedećeg prikaza.



Slika 5. Microsoft Office PowerPoint

Izvor:

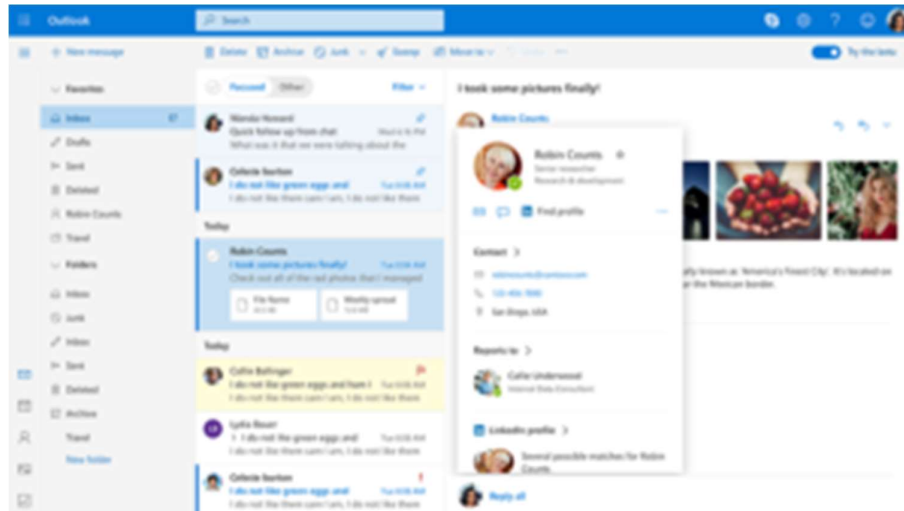
[https://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/thumb/d/d6/Microsoft\\_PowerPoint\\_for\\_Mac\\_2011.png/640px-Microsoft\\_PowerPoint\\_for\\_Mac\\_2011.png](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/thumb/d/d6/Microsoft_PowerPoint_for_Mac_2011.png/640px-Microsoft_PowerPoint_for_Mac_2011.png)

Ovaj program se upotrebljava pri kreaciji multimedijalnih prezentacija. Ujedno unutar programa omogućeno je dodavanje različitih slika, efekata, zvukova pa čak i poveznica. Pomoću programa moguće je na vrlo brz, a ujedno i jednostavan način kreirati različite prezentacijske materijale. PowerPoint prezentacije stoga se sastoje od određenog broja pojedinačnih „slajdova“ koji mogu sadržavati različite značajke od teksta, animacije, slika i ostalo. Na temelju kombiniranja ovih stavku nastoji se kreirati efektna prezentacija koja se koristi kao moćno sredstvo prezentiranja.

#### 4.3.4. Microsoft Office Outlook

Program pod nazivom Microsoft Office Outlook program je koji se koristi za primanje te za slanje e-pošte.

Riječ je o programu koji se ujedno upotrebljava pri organizaciji vremena putem kalendara, a isto tako na temelju ovog programa moguće je izraditi adresar te dodati kontakte što je vrlo bitno unutar samog poslovanja. Program se upotrebljava stoga za pisanje novih, slanje te za primanju e-pošte. Isto tako programom se može organizirati e-pošta na način kako samom korisniku odgovara. Moguće je kreirati velike baze kontakata, a prije svega upravo je ovaj program namijenjen poslovnim korisnicima.



Slika 6. Microsoft Office Outlook

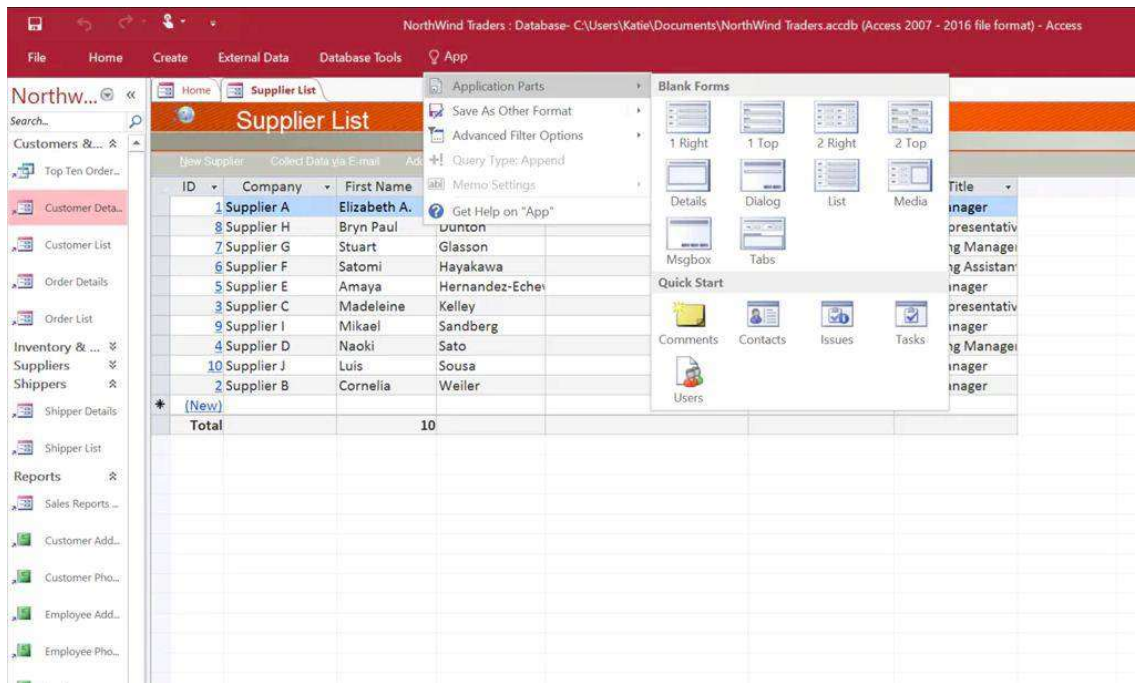
Izvor: <https://www.microsoft.com/hr-hr/microsoft-365/blog/2018/03/14/new-mail-calendar-and-people-experiences-coming-to-outlook-com/attachment/361/>

#### 4.3.5. Microsoft Office Access

Slijedeći program koji će se opisati je Microsoft Office Access. Riječ je o programu koji se upotrebljava za upravljanje relacijskim bazama podataka. Ovaj se program stoga sastoji od Microsoftovog mehanizma pod nazivom „Jet“ baze podatka kao i grafičkog korisničkog okružja. Ovaj alat namijenjen je za spremanje podataka baza unutar vlastitog formata.

Navedeni se alat koristi stoga od strane profesionalaca pri razvoju različitih aplikacija, no ujedno tako moguće je koristiti ga i od strane amatera prilikom razvitka nekih jednostavnih aplikacija. Ovaj program stoga sadržava određene tehnike koje mogu objektno orijentirati samo programiranje. Ipak, ovaj alat se ne smatra objektno orijentiranim alatom. Naglašava se kako Microsoft Access predstavlja dio programskom paketa Microsoft Office koji uključuje

najpopularniju Windows bazu. Riječ je o programu koji je namijenjen onim korisnicima koji imaju potrebu za osiguranjem relacijskih baza podataka.



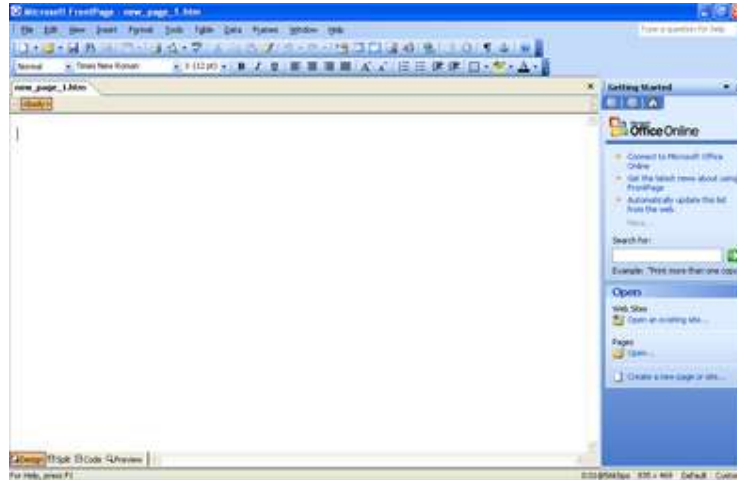
Slika 7. Microsoft Office Access

Izvor: <https://www.comparitech.com/net-admin/microsoft-access/>

#### 4.3.6. Microsoft Office FrontPage

Program pod nazivom Microsoft Frontpage predstavlja programsku aplikaciju koja je kao takva bazirana na temelju grafičkog komandnog sučelja baš kao i velika većina programa iz MS Office paketa. Konkretno radi se o programskoj aplikaciji na temelju koje je moguće izrađivati web stranice.

Drugim riječima na temelju klikanja određenih gumba i na temelju podešavanja određenih opcija u samoj pozadini dokumenta koji se izrađuje isti se generira s HTML kod kojeg pretraživački prepoznaju, a potom i prikazujući u svom sučelju. Riječ je o organiziranim zbirkama podataka koje se odnose na različite web prezentacije.

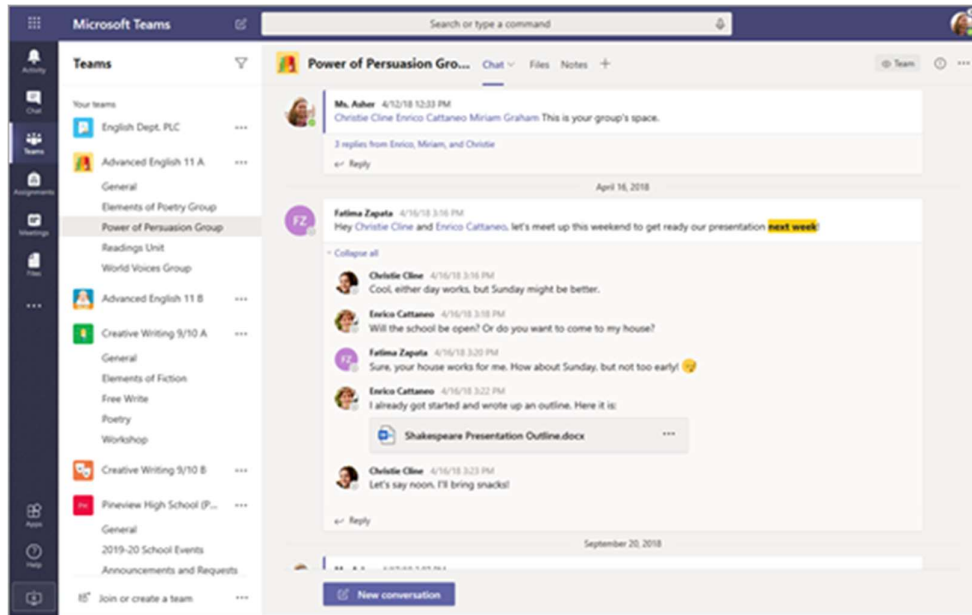


Slika 8. Microsoft Office Front Page

Izvor: [https://en.wikipedia.org/wiki/Microsoft\\_FrontPage#/media/File:Microsoft-FrontPage-screenshot.png](https://en.wikipedia.org/wiki/Microsoft_FrontPage#/media/File:Microsoft-FrontPage-screenshot.png)

#### 4.3.7. Microsoft Teams

Program pod nazivom Microsoft Teams predstavlja programsku aplikaciju koja preventivno služi za kolaboraciju između više osoba ili timova. MS Teams se koristi za komunikaciju između dvije ili više osoba, dijeljenje sadržaja sa drugim članovima tima, organizaciju sastanaka, pohranu dokumenata. MS Team se integracija raznih aplikacija iz O365 alata i ostalih koji nisu dio O365 paketa. MS Teams je pronasao svoju primjenu u poslovnom okruženju kao i u sustavu obrazovanja. Sa alatom MS Teams moguće je organizirati razne vrste sastanaka kao što su regularni sastanci, webinar, „live even“ za više tisuća sudionika.

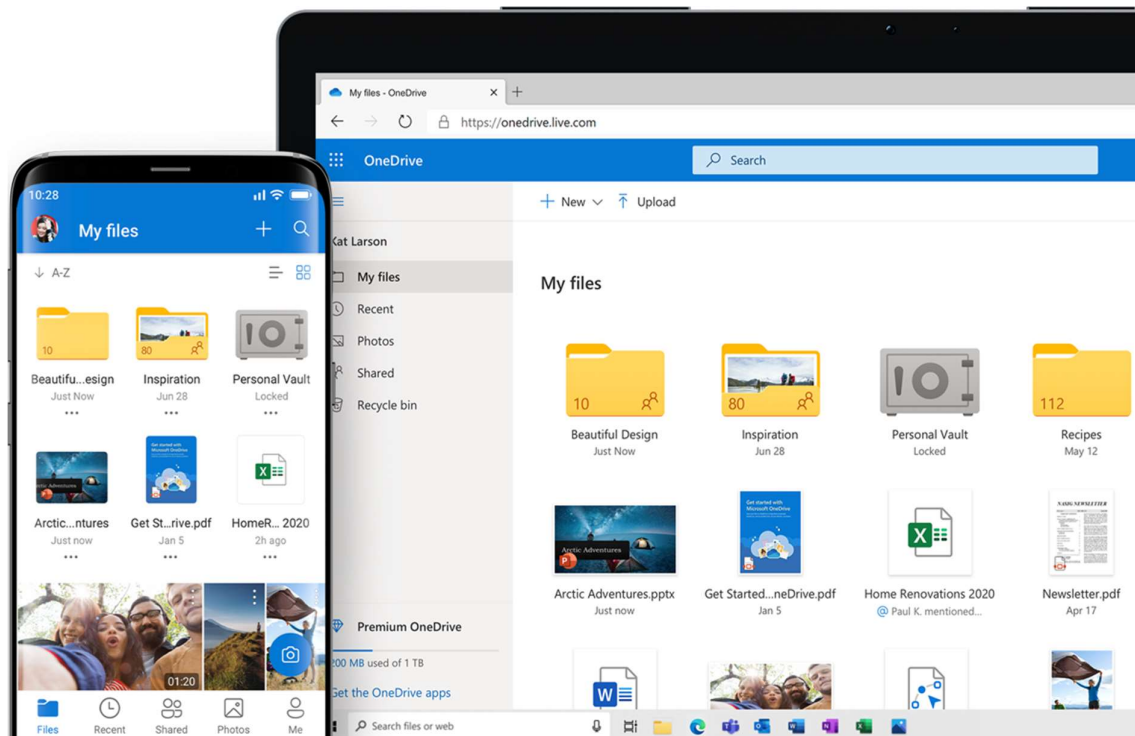


Slika 9. Microsoft Teams

Izvor: <https://support.microsoft.com/hr-hr/topic/uvo%C4%91enje-pojednostavnjenih-microsoftovih-timova-za-edukacijski-do%C5%BEivljaj-fd5b0668-4156-4ce1-a51a-6f54827973d>

#### 4.3.8. Microsoft One Drive

OneDrive je također jedan od alata iz paketa O365, koji nam omogućava spremanje sadržaja u oblaku. OneDrive nam također omogućava dijeljenje sadržaja sa drugima na siguran i kontroliran način. Sadržaju koji je pohranjen na OneDrive je moguće pristupiti sa različitih uređaja sa bilo kojeg mjesta gdje imamo pristup internetu. Sadržaju pohranjenom na OneDrive moguće je pristupiti preko aplikacije ili preko internetskog preglednika. Sa alatom OneDrive možemo lakše organizirati dokumente, jednostavno vratiti prijasnije verzije dokumenta, urediti dokumente na mreži bez da imamo instaliran alat za obradu na našem računalu.



Slika 10. Microsoft OneDrive

Izvor: <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/onedrive/online-cloud-storage>



## **5. ZAKLJUČAK**

Današnje poslovanje, a poglavito uredsko poslovanje, poslovanje je koje obuhvaća brojnu dokumentaciju, obrađivanje i kreaciju različitih dokumenata. Informacijsko-komunikacijske tehnologije omogućile su brojne alate za digitalizaciju samog poslovanja kako bi papir zamijenili elektroničkim zapisima i na taj način olakšali samo poslovanje. Nadalje, u doba pandemije koja vlada, COVID-19, velik broj poduzeća prešao je na online način poslovanja. temeljni razlog tome je ograničenje kretanja i smanjenje socijalnih kontakata. Upravo u tom pogledu velik dio poduzeća odlučio se digitalizirati u segmentu ostvarenja e-ureda.

Današnje poslovanje razlikuje se od prijašnjeg poslovanja. Prednosti su svakako mnogobrojne od pristupačnosti velikom broju dokumentacije, ostvarenju konkurentske prednosti i slično. Postoje ujedno i nedostaci kao što je primjerice problematika informatiziranosti područja koja još nisu, problematika vezana uz zaštitu dokumentacije i slično. Iz tog razloga današnja poduzeća moraju se usmjeriti na digitalizaciju samog poslovanja, a samim time i na ostvarenje potencijalnih mogućnosti na temelju te iste informatizacije.

## 6. IZJAVA

### Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

**Ime i prezime studenta: Anto Nikolić**

**Matični broj studenta: 0135173530**

**Naslov rada: Moderno IT radno okruženje**

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum

Potpis studenta

---

---

## LITERATURA

1. Zinder, E. (2016). Synergy for Digital Transformation: Person's Multiple Roles and Subject Domains Integration. Conference: International Conference on Digital Transformation and Global Society
2. Berman, S. J. (2012) Digital transformation: Opportunities to create new business models. *Strategy and Leadership* 40(2)
3. Ramaswamy, V., Ozcan, K. (2015). Brand value co-creation in a digitalized world: An integrative framework and research implications. *International Journal of Research in Marketing* 33(1)
4. Van Doorn, J., Lemon, K. N., Mittal, V. et al. (2010). Customer Engagement Behavior: Theoretical Foundations and Research Directions. *Journal of Service Research*, 13, 253-266.
5. Pagani, P., Pardo, C. (2017). The impact of digital technology on relationships in a business network. *Industrial Marketing Management* 67(2)
6. Zott, C. and Amit, R. (2008). The fit between product market strategy and business model: implications for firm performance. *Strat. Mgmt. J.*, 29: 1–26
7. Li, L., Su, F., Zhang, W., & Mao, J. Y. (2018). Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective. *Information Systems Journal*, 28(6), 1129–1157.
8. Liu, D. Y., Chen, S. W., & Chou, T. C. (2011). Resource fit in digital transformation - Lessons learned from the CBC bank global e-banking project. *Management Decision*, 49(10), 1728–1742.
9. Sebastian, I. M., Ross, J. W., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K. G., & Fonstad, N. O. (2017). How big old companies navigate digital transformation. *MIS Quarterly Executive*, 16(3), 197–213.
10. Singh, A., & Hess, T. (2017). How chief digital officers promote the digital transformation of their companies. *MIS Quarterly Executive*, 16(1), 1–17
11. Teece, D. J. (2010). Business models, business strategy and innovation. *Long Range Planning*, 43(2–3), 172–194
12. Juraković, Z. (2012) Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije. *Ekonomski vjesnik : Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*. 25(2)

### Web poveznice

13. Ekran Microsoft Office Word. <https://jebaranjan.com/beccu/ms-office-2007/getting-familiar-with-microsoft-word-2007-for-windows/> (30.1.2022.)
14. Ekran Microsoft Office Excel. [https://hr.wikipedia.org/wiki/Microsoft\\_Excel#/media/Datoteka:Msehr.PNG](https://hr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel#/media/Datoteka:Msehr.PNG) (30.1.2022.)

15. Ekran Microsoft Office PowerPoint. [https://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/thumb/d/d6/Microsoft\\_PowerPoint\\_for\\_Mac\\_2011.png/640px-Microsoft\\_PowerPoint\\_for\\_Mac\\_2011.png](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/thumb/d/d6/Microsoft_PowerPoint_for_Mac_2011.png/640px-Microsoft_PowerPoint_for_Mac_2011.png) (30.1.2022.)
16. Ekran Microsoft Office Outlook. <https://www.microsoft.com/hr-hr/microsoft-365/blog/2018/03/14/new-mail-calendar-and-people-experiences-coming-to-outlook-com/attachment/361/> (30.1.2022.)
17. Ekran Microsoft Office Access. <https://www.comparitech.com/net-admin/microsoft-access/> (30.1.2022.)
18. Ekran Microsoft Office Front Page. [https://en.wikipedia.org/wiki/Microsoft\\_FrontPage#/media/File:Microsoft-FrontPage-screenshot.png](https://en.wikipedia.org/wiki/Microsoft_FrontPage#/media/File:Microsoft-FrontPage-screenshot.png) (30.1.2022.)
19. Ekran Microsoft Teams. <https://support.microsoft.com/hr-hr/topic/uvo%C4%91enje-pojednostavnjenih-microsoftovih-timova-za-edukacijski-do%C5%BEivljaj-fd5b0668-4156-4ce1-a51a-e6f54827973d/> (30.1.2022.)
20. Ekran Microsoft Office OneDrive. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/onedrive/online-cloud-storage> (30.1.2022.)

## POPIS SLIKA

Slika 1. Aspekti digitalizacije.....	8
Slika 2. Prikaz e-ureda .....	15
Slika 3. Microsoft Office Word.....	21
Slika 4. Microsoft Office Excel.....	22
Slika 5. Microsoft Office PowerPoint .....	23
Slika 6. Microsoft Office Outlook.....	24
Slika 7. Microsoft Office Access .....	25
Slika 8. Microsoft Office Front Page .....	26
Slika 9. Microsoft Teams .....	27
Slika 10. Microsoft OneDrive .....	28

## POPIS TABLICA

Tablica 1. Prikaz SWOT analize digitalizacije uredskog poslovanja .....	12
Tablica 2. Prikaz prednosti i nedostataka virtualnog ureda.....	16

## ŽIVOTOPIS

### ANTO NIKOLIĆ

**Mikulićeva ulica 28 • 10000 Zagreb, Croatia • +385992438986 • antich22@gmail.com**

Initiative taking and enthusiastic, strong planning and excellent analytical skills

Teamwork player

Multi-tasking, efficiency through 'To-do' list

Project leader of successfully implemented projects

Results oriented with 13 years' experience in IT

Striving for continuous growth and personal development

### EDUCATION

---

**High School of Electrical Engineering, Zagreb, Croatia**

### PROFESSIONAL EXPERIENCE

---

**Nestle Adriatic d.o.o.** Av. Većeslava Holjevca 40, 10000, Zagreb, Croatia

*IS/IT Service Delivery - Client Tech Expert GLOBAL (80%) /Senior Digital Workplace Specialist SEE region (20%)*

January 2021 -present

- Leading the Regional Client Services team in a multicultural and virtual environment; 50+ indirect employees based in India
- Overlooking an optimized solution delivery of ISIT Front-end Infrastructure within the Zone Markets
- Delivering L3 and L2 operational service improvement to our end users and local support team in a multi-vendor environment
- Ensuring all Deployment, Operational and Support activities in area of Client Services are managed under Compliance Framework and all technical solutions under Client Services are secured under standard IT security procedures and framework
- Coaching & Developing team members to improve performance and implement new solutions
- Enabling Solution Owners to perform ongoing governance and execution of maintenance plans and life-cycle management to ensure solutions remain within vendor support
- Supporting custom solutions for virtual teams
- Project Management:
  - Manage competing timelines and priorities. Responsible for understanding business needs and strategic impact of projects
  - Build project timelines and project plans to manage key stakeholders and interim deadlines for on-time delivery
  - Evaluate potential risks and hedge accordingly
- Stakeholder Management:

- Responsible for translating business needs into detailed requirements for technical teams
- Responsible for communicating data management process into non-technical language
- Feature Development/Request Management:
  - Transform business need based feature requests into functional software features
  - Manage competing timelines and priorities
  - Build timelines and plans to manage key stakeholders and interim deadlines for on-time delivery
  - Evaluate potential risks and hedge accordingly

**Nestle Adriatic d.o.o.** Av. Većeslava Holjevca 40, 10000, Zagreb,Croatia

*Global IT Project Manager for RPA (Robotic Process Automation)*

March 2020 -March 2021

- Managing IT project for RPA Framework implementation globally
- Covering multiple Business units coupled with multiple functional sites
- Managing risks, quality, and procurement

**Nestle Adriatic d.o.o.** Av. Većeslava Holjevca 40, 10000, Zagreb,Croatia

*IS/IT & Senior Digital workplace specialist for SEE region Nestle / Data Protection Officer / Compliance Manger SEE region*

May 2018 -Dec 2021

- Process automatization for business
- Development with PowerAutomate, PowerApps, PowerBI, SharePoint for SEE market
- Implementation of new applications and technologies for SEE market
- Providing training for employees about new applications and technologies
- GDPR compliance implementation and execution for Adriatic market
- Risk Management ISO 27001
- Ensuring all technical solutions under SEE market are secured under standard IT security procedures and framework
- Manage risks, quality, and procurement
- Covering multiple Business units coupled with multiple functional sites in one market
- Higher system performance, better system availability, savings, and new options to collaborate seamlessly
- Providing operational support needed to ensure the requirements of Disaster Recovery Plan as part of Business Continuity Planning
- Ensuring appliance of standards and guidelines in IT area
- Provide deep specialist consulting, guidance and support for: Office 365 (Exchange Online, SharePoint, Teams, OneDrive for Business, Planner, Flow, PowerApps, Forms), Social Collaboration (Workplace, Kontiki, Stream, intranet)

**Nestle Adriatic d.o.o.** Av. Većeslava Holjevca 40, 10000, Zagreb,Croatia

*IS/IT Specialist at Nestle Adriatic d.o.o for Adriatic region*

Aug 2017 – May 201

- Responsible for overall support in all IT areas: network, Office, SNOW, PC, mobile phones and other IT equipment, active directory, user security
- Ensuring continuous operation and availability
- Serve as first level GSO (GLOBE support organization) for all IT components
- Identifying and resolving IT related tickets
- Coordinating Server & network Operation and trouble shooting
- Carry out the day-to-day activities on Back Office and Server support area of the IT infrastructure team and monitor high availability (24X7) of all Systems and data backup
- Deployment and installation of HW and SW and ensuring optimal performance
- Sales organization support – sales tools for ordering, collecting goods, reporting, in-house solution, Sales events support, regional sales meetings with more than 200 participants
- Managing Equipment and Software procurement process

**Hrvatski Telekom** Radnička cesta 21, 10000, Zagreb, Croatia

*Technical support for KAM users Hrvatski Telekom d.d.*

Jun 2008 – July 2017

- Migration NetOffice users to hosted Exchange (Office E-mail)
- Business Helpdesk (NetPhone, Multi Office, Office Email / Intranet)
- Monitoring and drift errors associated with data connections to the local and international level
- Providing technical support

## **RELEVANT TRAININGS**

---

- May 2017 ITIL
- Dec 2017 Giving Feedback Training
- May 2018 PowerApps & PowerAutomate

## **PERSONAL**

---

- **Age:** 36 (20. January 1985)
- **Languages:** Croatian (native), English (fluent)
- **Skills:** Office 365 expert, Project Management and Deployment's
- **Driver's license** B category
- **Things that make me happy:** walking, exercising, learning life wisdom from my 10-year-old daughter