Smart Industry: digitalna transformacija poduzeća i razvoj digitalnih ekosustava u fokusu

Prof. dr. sc. Slavko Vidović
Goran Marković

InfoDom Grupa

- Operacije InfoDom Grupe pokrivaju tvrtke iz Zagreba (InfoDom i Teledom), Bruxelles-a, Londona, Sarajeva, Beograda i Podgorice te mreža partnerskih kompanija u zemljama u kojima InfoDom nema vlastite tvrtke.
- Osnovan 1993., InfoDom d.o.o. je jedna od vodećih hrvatskih tvrtki na području poslovnog upravljanja, konzalting usluga, reinženjeringa poslovnih procesa, dizajna, razvoja i primjene informacijskih sustava te upravljanja projektima.
- U razvoju kompleksnih sustava za sve tržišne segmente InfoDom obvezno uključuje referentne globalne modele tih tržišnih segmenata, referencira i primjenjuje regualtorne okvire te se uključuje u EU inicijative i projekte.
- 100+ zaposlenika u InfoDom Grupi
- 20+ suradnika

1. INFODOM *Grupa*

- Operacije INFODOM *Grupe* pokrivaju tvrtke iz Zagreba te Sarajeva, Beograda i Londona, kao i mreža partnerskih tvrtki u zemljama u kojima InfoDom nema vlastite tvrtke.
- **InfoDom d.o.o.**, s više od 20. godina svojeg djelovanja, jedna od vodećih hrvatskih tvrtki na području poslovnog upravljanja, konzalting usluga, reinženjeringa poslovnih procesa, dizajna, razvoja i primjene informacijskih sustava te upravljanja projektima.
- U razvoju kompleksnih sustava za sve tržišne segmente INFODOM *Grupa* obvezno uključuje referentne globalne modele tih tržišnih segmenata, referencira i primjenjuje regualtorne okvire te se uključuje u EU inicijative i projekte.
- **Teledom d.o.o.** – tvrtke za telekomunikacijski i informatički inženjering specijalizirana za elektroničko poslovanje i e-račune
- **Essperta d.o.o.** (s proizvodom Performa 365) – tvrtka specijalizirana za savjetovanje i razvoj softverskih proizvoda u području organizacijskog učenja i upravljanja znanjem (KM) - plan je postati regionalni lider za podršku upravljanju promjenama za digitalnu transformaciju te za upravljanje znanjem unutar kompanija.
- **Računi.hr i Sviračuni.hr** – IT platforma za e-račune koja omogućava digitalno zaprimanje, plaćanje te arhiviranje računa, za sve dionike
- **ILBA** – Ustanova za obrazovanje odraslih
- **Smart infoTrend** – časopis o aktualnostima u svijetu suvremenih tehnologija kao i viđenjima i smjerovima razvoja društva u budućnosti
- **Infodom WE Ltd London**, **InfoDom SEE d.o.o. Beograd** i **InfoDom Sarajevo d.o.o.**

110 + zaposlenika

40 + suradnika

InfoDom ekspertize i usluge:

Od ljudskih ideja

Složenih poslovnih odluka

Dizajna poslovnih procesa

Modela informacijskih sustava

Razvoja aplikacija

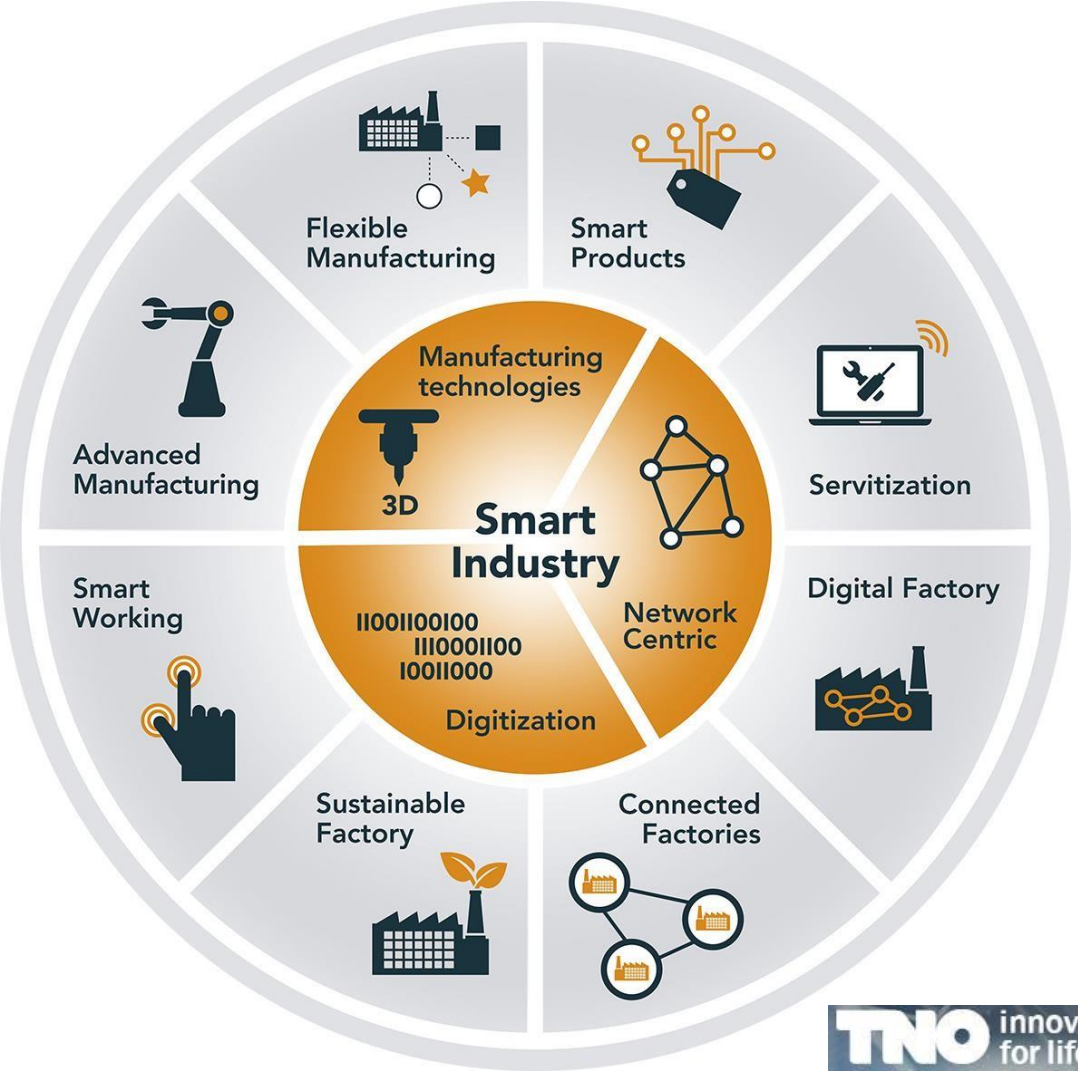
Implementacija sustava

Informacijske sigurnosti

Do ukupne kvalitete

POSLOVNA IZVRSNOST

Smart Industry Platform – Best Practice



INFODOM

Smart Industry: deskriptivni model

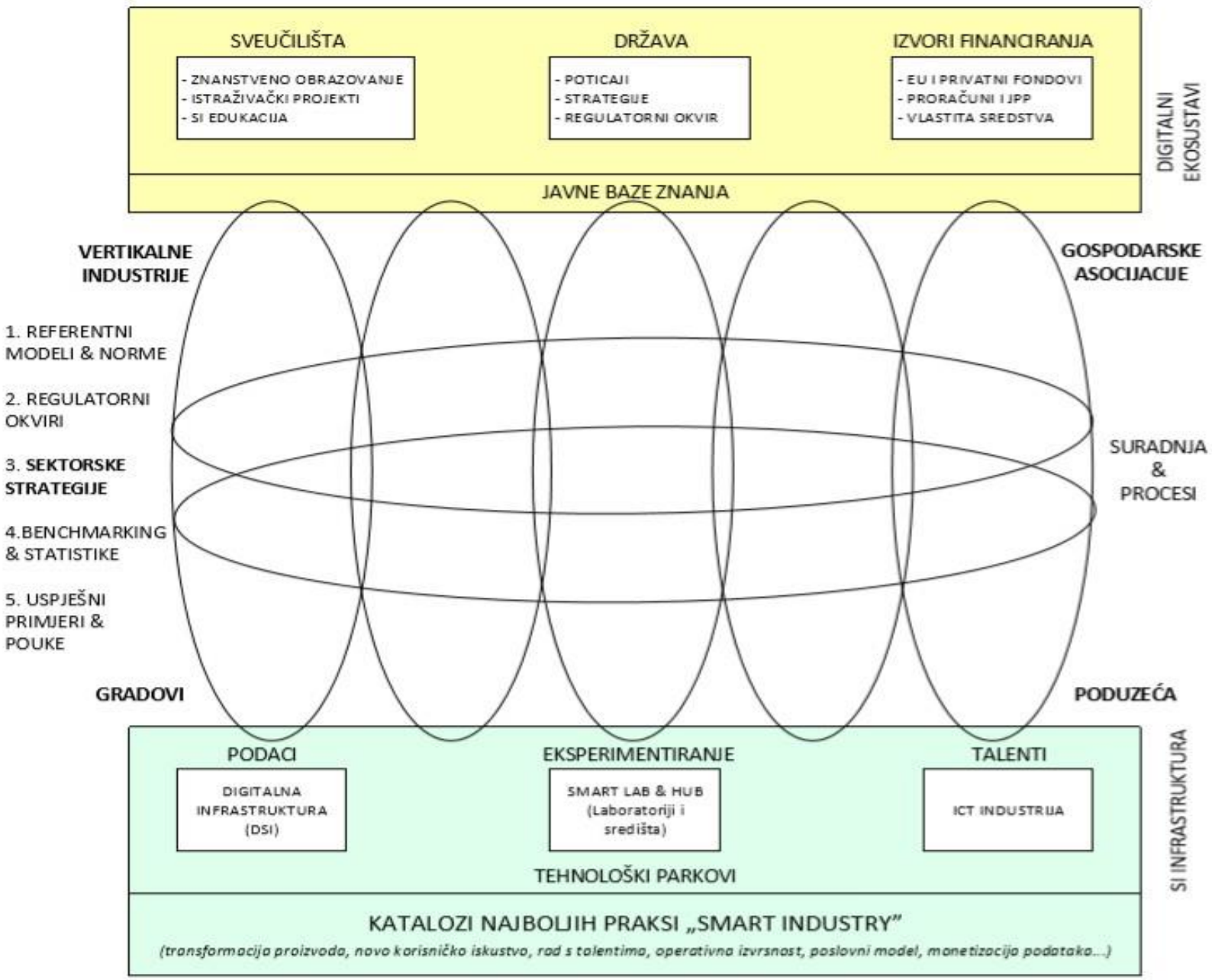
Svrha pametnih industrija je uspostaviti suradnju kojom će gospodarske asocijacije, vlada i sveučilišta zajednički podržati razvoj određene industrije, svih njenih subjekata, radi povećanja konkurentnosti te industrije i poduzeća.

Primjenom *Smart Industry* koncepta dobiva se i postiže veća pripremljenost projekata, strateških inicijativa i sposobnosti za upotrebu sredstava iz različitih izvora – korištenje ESI fondova posebno iz kategorije kohezija i konkurentnost. Hrvatska će time dobiti bolju pripremljenost, a i bolju efektivnost upotrebe iskorištenih sredstava.

Suradnja između vertikalnih industrija i ICT zajednice za razvoj digitalnih platformi u pametnim industrijama i digitalnim tvornicama (pomoću velikih količina podataka, umjetne inteligencije i robota, uz primjenu otvorenih standarda i otvornih podataka).

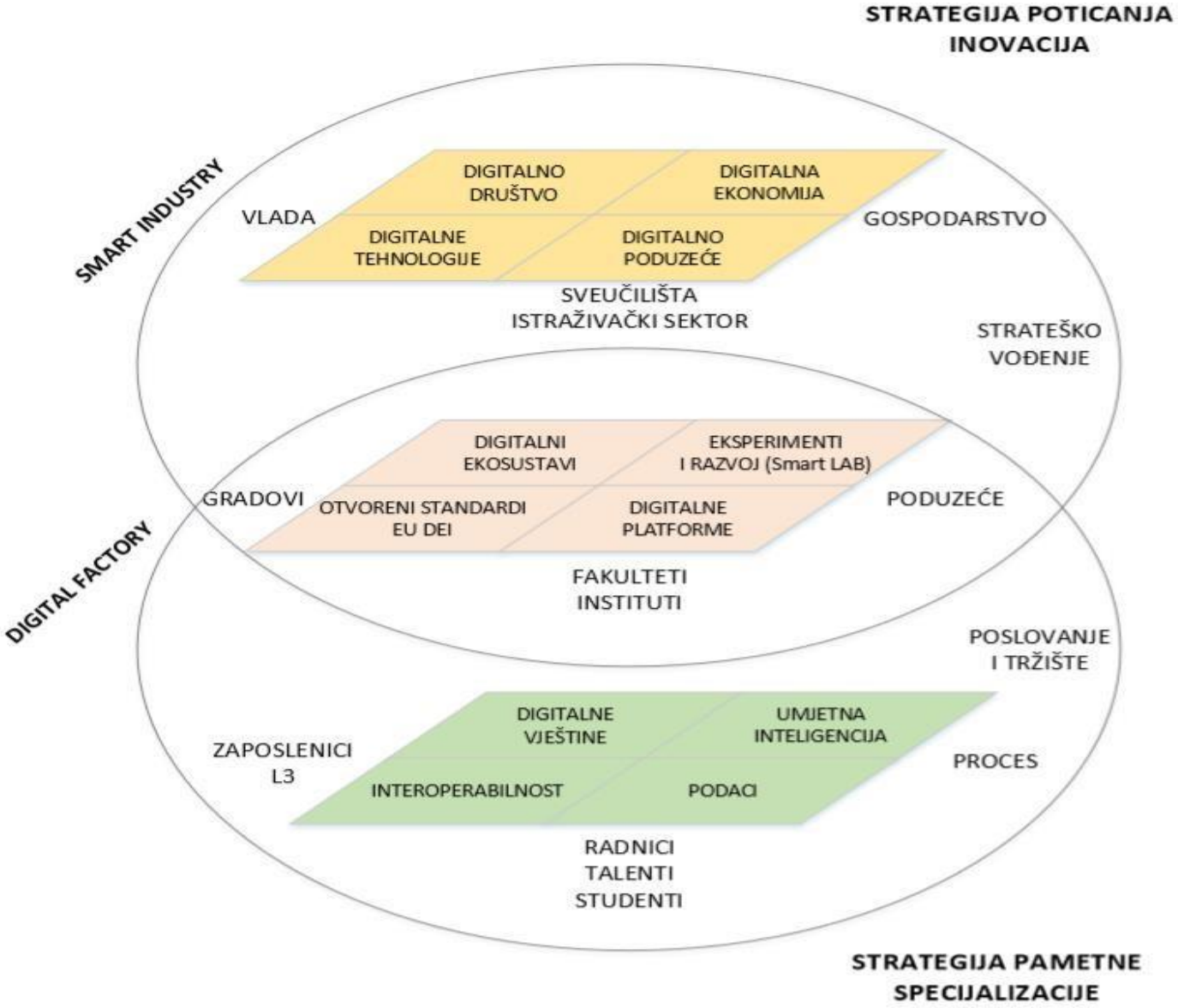
Razvoj virtualnih zajednica i stvaranje vrijednosti, temeljeno na znanju i inovacijama, kroz digitalne ekosustave

Radni okvir „Smart Industry”

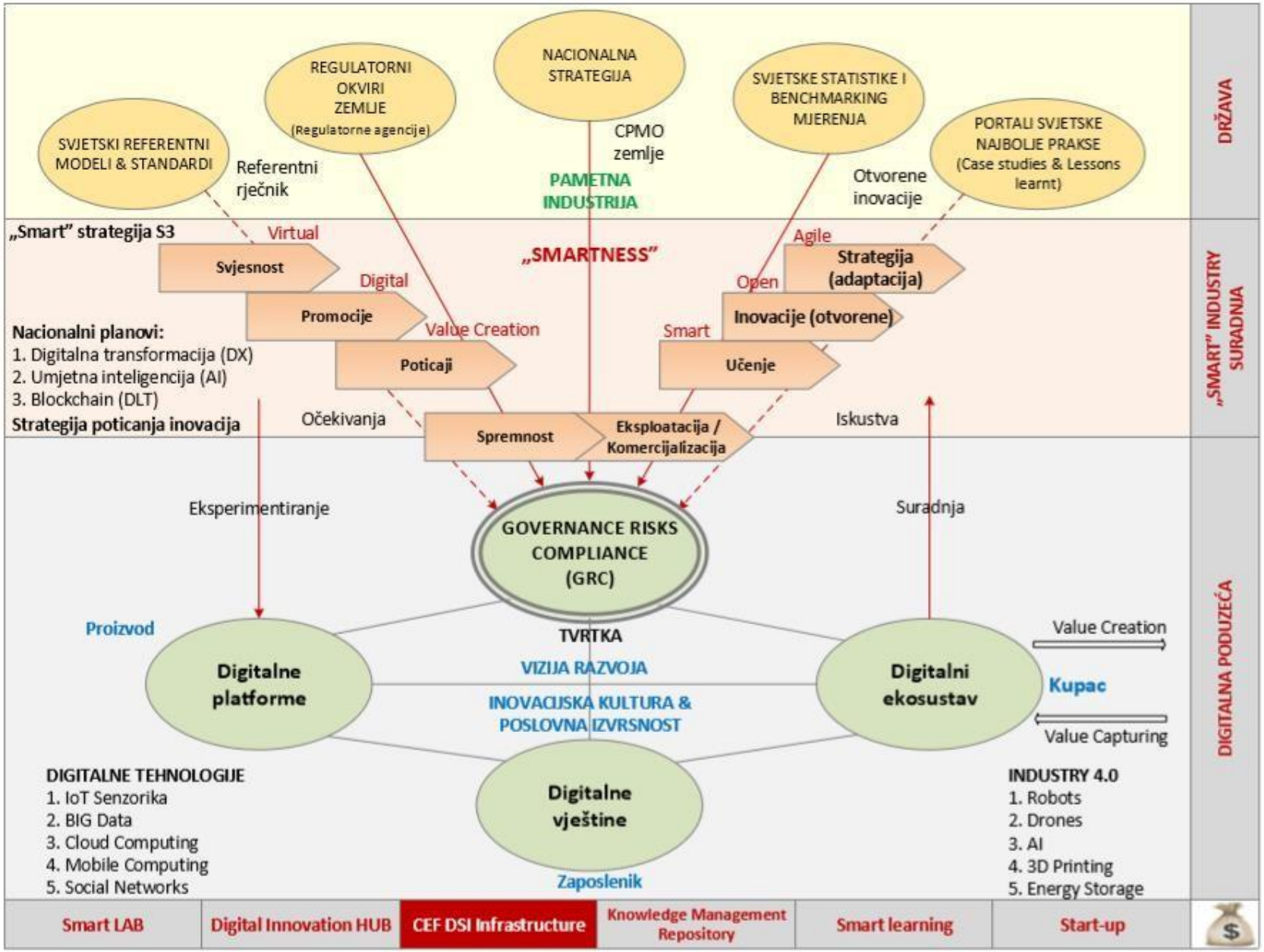


Digital Factory

Ekosustav pametnih industrija



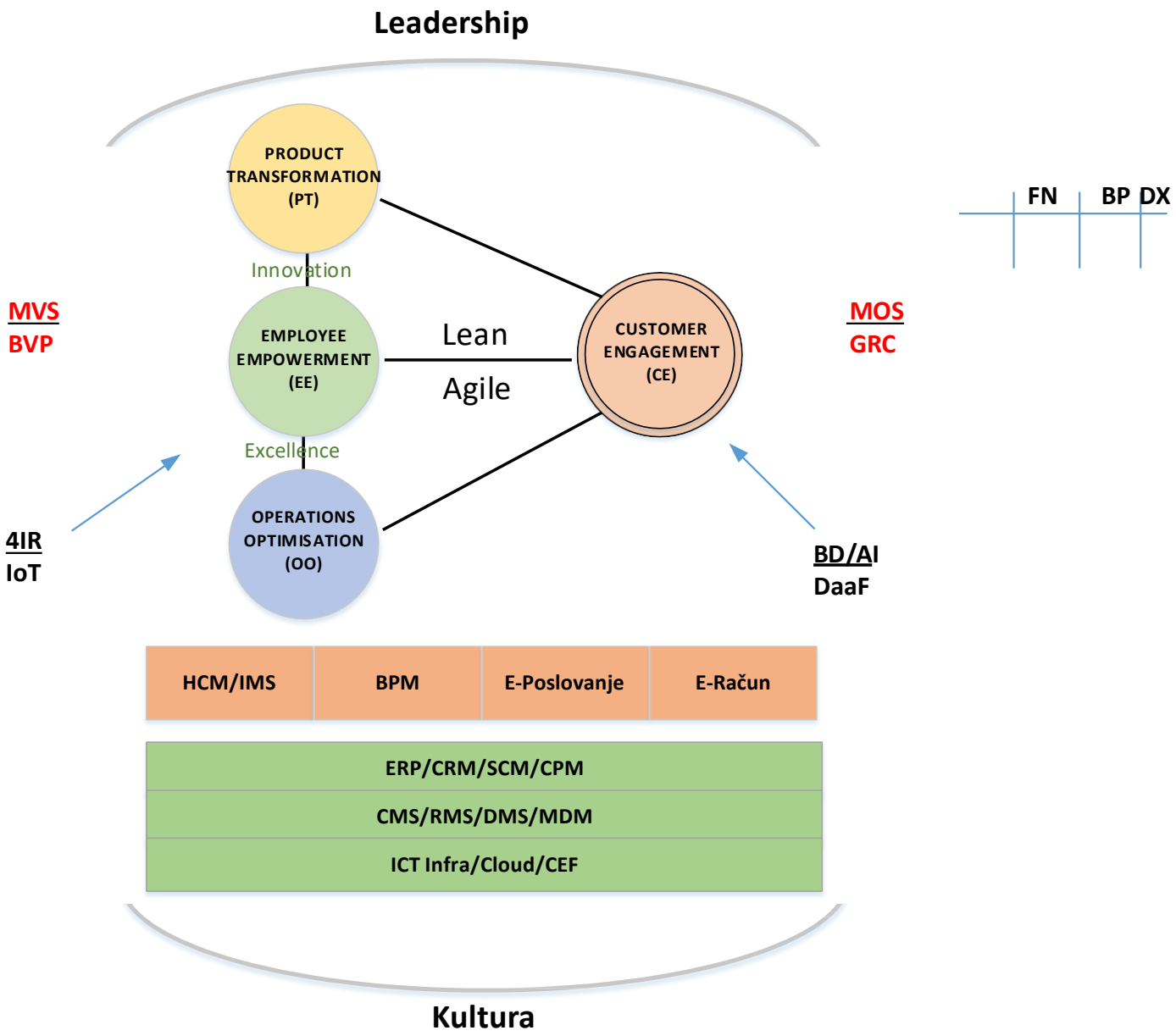
Smart Industry infrastructure for Digital Enterprise



SMART INDUSTRY INFRASTRUKTURA

SMART INDUSTRY je ekosustav suradnje vlade, gospodarstva i proaktivnih sveučilišta.

Digitalna transformacija poduzeća



FN	BP	DX

Digital Maturity Model

Customer	Strategy	Technology	Operations	Culture	Data
Customer Engagement	Brand Management	Emerging Technology and Applications	Agile Change Management	Leadership and Culture	Data Governance
Customer Experience	Ecosystem Management	Data Management	Integrated Service Management	Standards and Governance	Data Engineering
Customer Insights & Behaviour	Finance & Investment	Delivery Governance	Real-time insights and analytics	Employee Enablement	Data Value Realization
Customer Trust and Perception	Market Intelligence	Connectivity	Smart Process Management		
	Portfolio Innovation	Security			
	Strategic Management	Technology Architecture			
	Business Assurance				

DEP projekt - rezultati

DEP platforma – ubrzava transformaciju poslovanja prema većoj osjetljivosti prema **kupcima**, kvalitetnijoj integraciji **poslovnih procesa** kao i postizanju **agilnijeg poslovnog modela.**

1. **C2C** modul za uspješno upravljanje odnosa s mikro influencerima
2. **CESS** modul za povećanje interakcije s kupcima
3. **Innovation Management System** za brzu i kontinuiranu prilagodbu promjenama na tržištu i to kroz integrirane sustave za optimizaciju poslovnih procesa i modul za stalno inoviranje
4. **Selfcare** je centralni sustav za pružanje podrške i komunikaciju s korisnicima proizvoda i usluga. Selfcare sustav povećava kvalitetu ukupne pružene usluge jer se sustavno pristupa podršci, proaktivno se rješavaju problemi, a s druge strane kad se pojave, problemi se brzo i efikasno rješavaju tako da krajnji korisnik može u najkraćem mogućem roku nastaviti koristiti uslugu.

C2C ADVOCACY sustav

- C2C Advocacy sustav digitalizira procese digitalnog marketinga i omogućava uspješno upravljanje odnosima sa nano i mikro influencerima, koj daje.

C2C ADVOCACY sustav

- Sustav omogućava :
  - Identifikaciju, autorizaciju i preporuku nano i mikro influencera za usmenu predaju
  - Kreiranje, briefing i upravljanje izvršenjem kampanja
  - Direktan kontakt i kolaboracija sa influencerima
  - Optimizaciju marketinških aktivnosti temeljeno na analitici te praćenje rezultata prodaje
  - Real time praćenje rezultata marketinških i prodajnih aktivnosti
  - Praćenje procesa od Od kampanje do prodaje - Izračun ROI (Return of Investment)

Customer Experience Support sustav

CESS je sustav koja digitalizira ***Customer Journey*** **mapiranje, procese i pravila** te omogućava povratne informacije kupaca u stvarnom vremenu. Na taj način, u svakom trenutku, možemo pratiti kvalitetu procesa iz perspektive kupaca i reagirati pravovremeno u cilju njihovog većeg zadovoljstva, koje u konačnici dovodi do većih prihoda.

Slušajte klijente, poboljšajte procese i stvorite dodatne vrijednosti - CESS

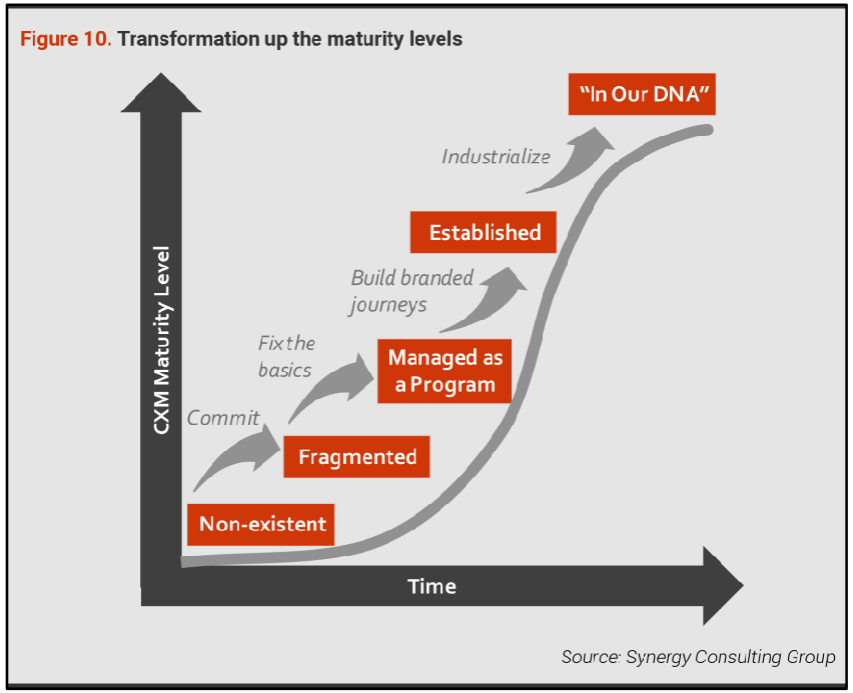
Customer Experience Support sustav

C) CX PROGRAMI

- Svrha mapiranja *Customer Journey*-a je pronaći slabe točke (*pain points*) te unaprijediti procese kako bi se isti eliminirali. CX programi i akcije imaju svrhu pomoći organizaciji u uspostavi procesa upravljanja idejama i akcijama, njihovoj prioritizaciji i praćenju izvedbe.

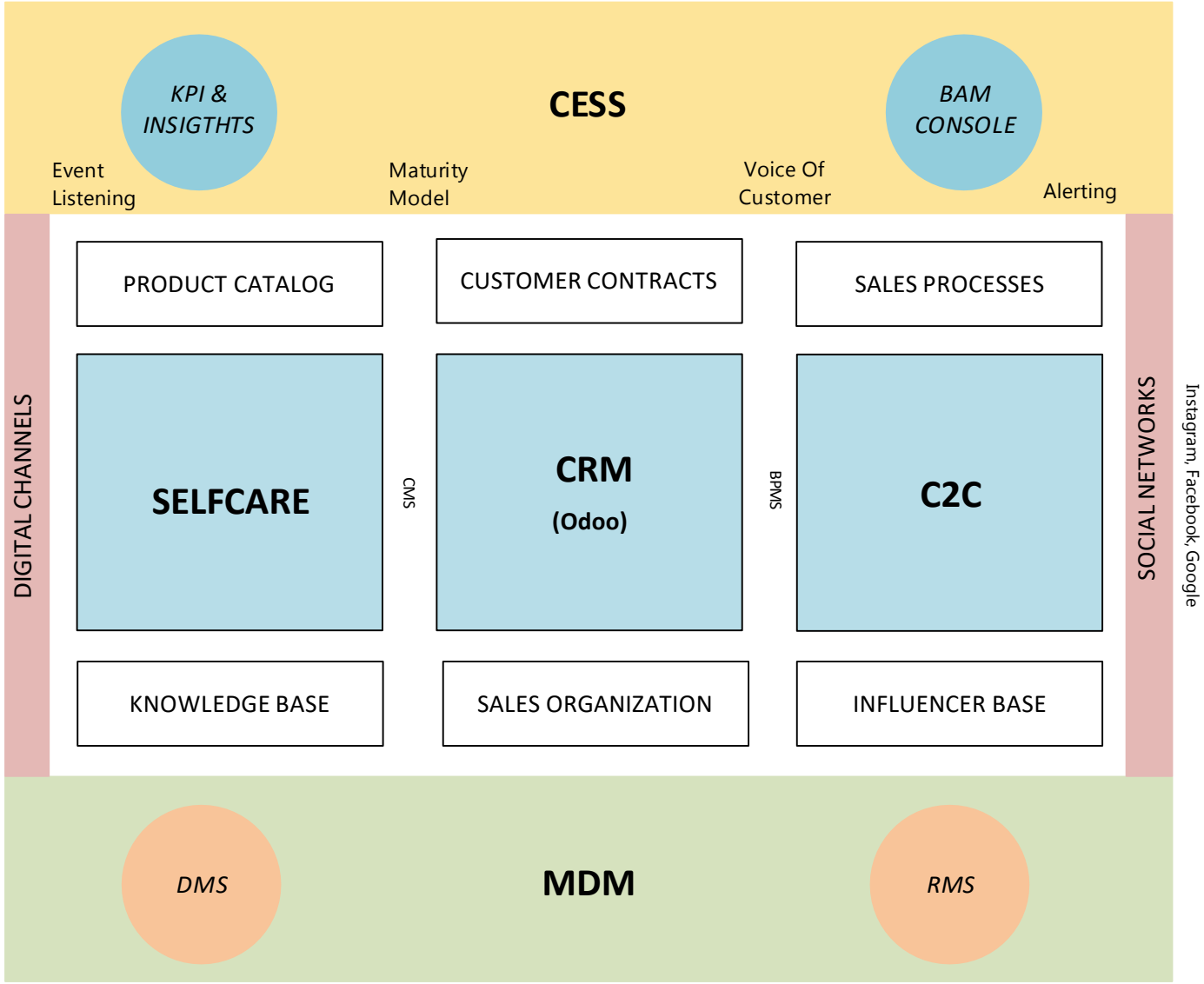
C) CX MATURTIY MODEL

- Samoprocjena CX zrelosti među zaposlenicima i jasan roadmap projekata i aktivnosti za dostizanje uspješnosti u transformaciji poduzeća



Customer Interaction and Sales Platform

- CIS platforme slijedi standard Open Platform 3.0 (Open Group) te omogućava fleksibilnu dogradnju i prilagodbu prema potrebama i zahtjevima kupaca
- Modularna platforma
- Skalabilna arhitektura
- Facebook Connector
- Instagram Connector
- Google Analytics Connector
- CRM Connector



Zahvaljujemo Vam na pažnji!

InfoDom d.o.o.
Andrije Žaje 61/1
10 000 Zagreb

www.infodom.eu