

**UPRAVLJANJE PROJEKTOM UVOĐENJA ERP APLIKACIJA
PRIMENOM SURE STEP METODOLOGIJE
PROJECT MANAGEMENT IN IMPLEMENTATION OF ERP
APPLICAITONS USING SURE STEP METHODOLOGY**

Ksenija Glišović, Slađan Babarogić

REZIME: Metodologija implementacije ERP rešenja i njena dosledna primena je od ključnog značaja za uspeh implementacije i obostrano zadovoljstvo klijenta i partnera koji ova rešenja uvode. Sure Step metodologija je razvijena da obezbeđuje sistematičnu i kvalitetnu implementaciju rešenja iz Microsoft Dynamics familije: NAV (ex Navision), AX (ex Axapta), CRM, GP (ex Great Plains) i SL (ex Solomon). Microsoft je razvio i poseban alat, pod nazivom Microsoft Dynamics Sure Step, koji je dizajniran da podrži proces implementacije prema Sure Step metodologiji. Ovaj alat omogućava povećanje produktivnosti tokom implementacionih projekata kroz konzistentan pristup i set standardnih alata i templejta koji obezbeđuju uspešan završetak projekta na najefikasniji način i uz minimalne rizike, a sve u svrsi visokog zadovoljstva klijenata. Bitno je naglasiti da su i komponente project management-a široko i duboko integrisane kroz celu ovu metodologiju.

KLJUČNE REČI: ERP, Microsoft Dynamics, metodologija implementacije, Sure Step, upravljanje projektima

ABSTRACT: Implementation methodology for ERP solutions and its persistent application is crucial for successful implementation and satisfaction of both clients and partners that deploy these solutions. Sure Step methodology was developed to ensure systematic and high quality implementation of Microsoft Dynamics family of products: NAV (former Navision), AX (former Axapta), CRM, GP (former Great Plains) and SL (former Solomon). Microsoft has also developed specialized tool, called Microsoft Dynamics Sure Step, which is designed to support implementation process according to Sure Step methodology. This tool increases implementation project's productivity through consistent approach and set of standard tools and templates that secure successful finishing of project in the most efficient way and with minimal risks, and all that with the goal to achieve strong client's satisfaction. It is also important to point out that project management components are widely and deeply integrated through whole methodology.

KEY WORDS: ERP, Microsoft Dynamics, implementation methodology, Sure Step, project management

1. UVOD – ERP REŠENJA

ERP (Enterprise Resource Planning- planiranje resursa preduzeća) je zapravo zbunjujući naziv za dobru ideju. ERP predstavlja integralni informacioni sistem koji prati i podupire svakodnevno poslovanje preduzeća. Naziv planiranje resursa preduzeća nije prigodan jer se softver ne koncentriše niti na *planiranje* niti na *resurse*. Glavni cilj ERP je da *integriše sva odeljenja i funkcije u celoj kompaniji* u jedinstveni računarski sistem koji može služiti svim potrebama preduzeća.

Kada bismo umesto ERP govorili URP – URedno Poslovanje – sve bi bilo lakše. U prilog tome govori i svetski utvrđena činjenica da oko 30% projekata uvođenja ERP sistema propada. Najčešći razlog propasti projekata je nesposobnost organizacije koji ga pokušava primeniti da posluje disciplinovan. Srž ERP sistema je čvrsto povezivanje poslovnih funkcija i procesa, što znači da osim automatizacije, ERP nameće odgovorno ponašanje korisnika.

U pretposlednjoj deceniji prošlog veka dolazi do informatizacije preduzeća po principu informatičkih ostrva. Svako ostrvo je bio jedan parcijalni informacioni sistem koji podržava određeni(e) poslovne procese u preduzeću i na veoma slab ili nikakav način nije bio u vezi sa ostalim sistemima u preduzeću. Uspešnim kompanijama to nije bilo dovoljno.

Budućnost je od ERP-a tražila zajedničku bazu poslovnih podataka i programsku integraciju preduzeća, te širi i dublji pristup na nivou proizvodnje i mogućnost da se zadovolje potrebe distributivnih centara. Funkcija planiranja treba da

objedini proizvodne hale i distribuciju. Web se ne koristiti samo kao sredstvo pregledanja informacija, već ERP prihvata Internet kao element poslovanja. ERP je okrenut kupcima, uključuje elektronsko poslovanje i saradnju sa poslovnim partnerima (B2B, B2C). U celu ovu priču uključuje se kao obavezan i neraskidiv deo i poslovno obaveštavanje (business intelligence – BI).

2. SURE STEP METODOLOGIJA

2.1 Definicija i osnove "Sure Step" metodologije

Sure Step metodologija obezbeđuje sistematičnu i kvalitetnu implementaciju Microsoft Dynamics NAV (ex Navision), Microsoft Dynamics AX (ex Axapta), Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Dynamics GP i Microsoft Dynamics SL rešenja. Sure Step metodologija je „end-to-end“ skalabilni implementacioni model namenjen partnerima koji uvode Microsoft Dynamics rešenja sa ciljem uspešnog vođenja i završetka implementacije.

Ukratko možemo kazati da je ova metodologija:

- **End-to-end**—jer se odnosi na sve faze projekta implementacije
- **Skalabilna**—jer je primenjiva kako na mala, srednja tako i na velika preduzeća
- **Metodologija**—jer obezbeđuje konzistentan, ponovljiv i sistematičan pristup implementaciji

- **Model**—jer podržava modularan pristup projektima i omogućava partnerima da koriste različite komponente i alate kako bi izašli u susret potrebama klijenata
- **Usmerena na partnere**—jer ojačava svoje partnere iskustvom i znanjima stečenim na realnim implementacionim projektima
- **Obezbeđuje uspešne implementacije**—jer pomaže uspešno vođenje implementacionih projekata i generalno unapređuje stečeno iskustvo

Neke od koristi od primene “Sure Step” metodologije su sledeće:

- Ponovljiva i konzistentna metodologija partnerima i klijentima generalno daje bolje iskustvo
- Fleksibilnost metodologije dozvoljava kastomizaciju Microsoft Dynamics proizvoda u skladu sa veličinom organizacije kupca, tipom implementacije i u odnosu na zahteve vertikalnih tržišta
- Obezbeđenje integriteta procesa project management-a, alata i najbolje prakse
- Smanjenje rizika za konsultantske firme i njihove partnere
- Povećanje produktivnosti partnera
- Veće zadovoljstvo kupaca

„Sure Step” metodologija obezbeđuje detaljno uputstvo za svaku fazu životnog ciklusa implementacije. Ova metodologija sadrži alate i templejte za izradu tehničke i project management dokumentacije. Detaljniji pregled sadržaja i elemenata Sure Step-a je grafički prikazan u nastavku:

Sure Step metodologija je namenjena:

- vođama projekata,
- ostalim menadžerima i vođama timova i
- aplikacionim i tehničkim konsultantima.

Vođe projekata koriste metodologiju za upravljanje projektom, sprovođenje zadataka vezanih za project management primarno na početku i na kraju projekta i sprovode zadatke vezane za upravljanje tokom odvijanja projekta.

Ostali menadžeri i vođe timova se primarno fokusiraju na faze dijagnoze i analize i *na ponudu usluga* i koriste dizajn, razvoj i fazu korišćenja za vođenje funkcionalnog i tehničkog posla.

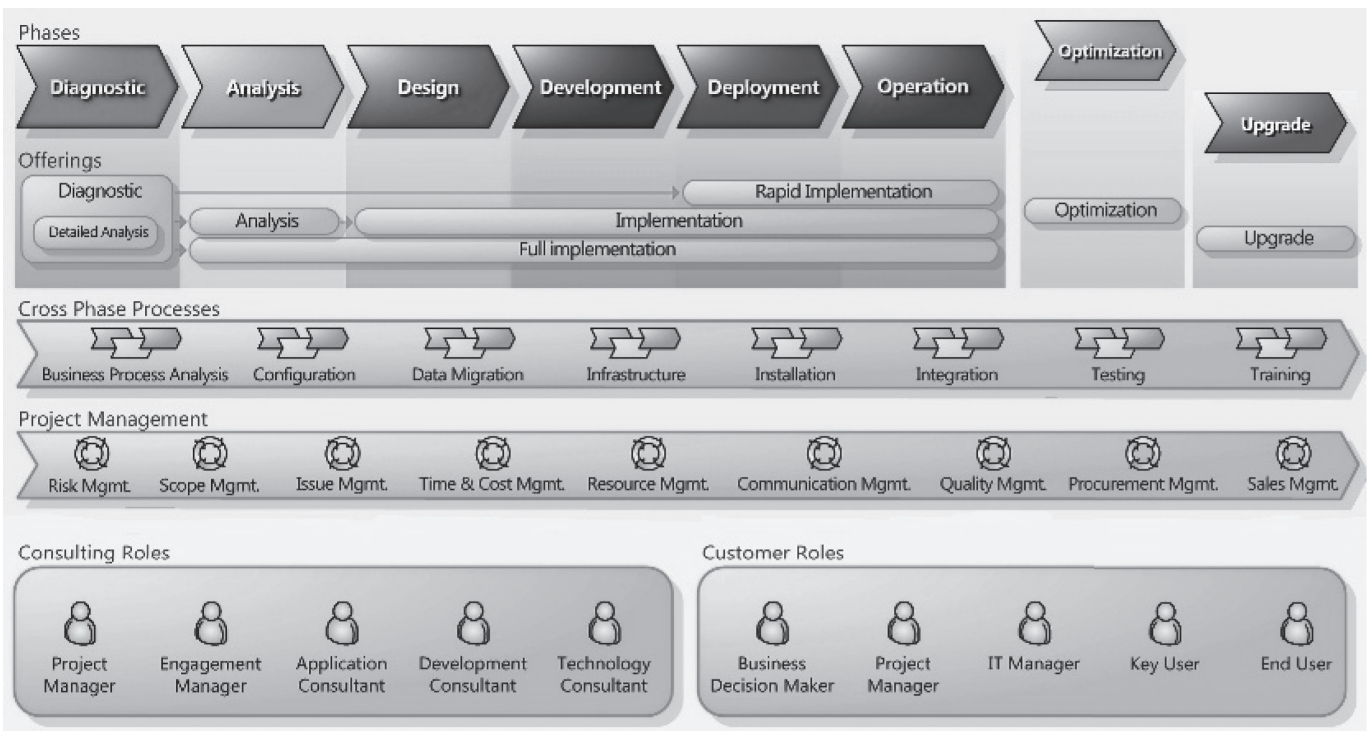
Aplikacioni i tehnički konsultanti pre svega se fokusiraju na faze razvoja, uvođenja i podršku tokom korišćenja. Oni moraju biti svesni svih izlaza iz faze dijagnoze i analize jer oni predstavljaju osnovni ulaz za njihov deo posla.

„Sure Step” metodologija obezbeđuje detaljno uputstvo za svaku fazu životnog ciklusa implementacije. U svakoj fazi zasniva se na proverenom principu “najbolje prakse” i uključuje uputstva za project management.

Ova metodologija sadrži alate i templejte za izradu tehničke i project management dokumentacije, kao što su:

- Microsoft Office templejti
- Dijagrami toka procesa

Ova metodologija za kastomizaciju Dynamics rešenja zapravo se može i sama kastomizovati da podrži specifične implementacije partnera.



Slika 1. – Pregled sadržaja i elemenata “Sure Step” metodologije

2.2 Microsoft Dynamics "Sure Step" alat

Kao pomoć projektnim vođama koji primenjuju ovu metodologiju razvijen je i poseban alat MS Dynamics Sure Step. Microsoft Dynamics Sure Step je softverski alat zasnovan na HTML-u koji obezbeđuje efikasnu i pouzdanu primenu Sure Step metodologije. Implementacije različitih Dynamics rešenja imaju dosta sličnosti zbog čega je ovaj alat strukturiran kao opšta metodologija sa specifičnim slojem za svaki produkt. Opšti sadržaj je najčešće vezan za vođenje projekta fazu po fazu, aktivnost po aktivnost i opšta pravila kako voditi projekat, a ono što je specifičan sadržaj koji zavisi od konkretnog rešenja je predstavljen specifičnim alatima, templejtima i hiperlinkovima na specifične materijale van metodologije.

Ovaj alat obuhvata:

- Sadržaj metodologije – jezgro ovog alata je zapravo preporučeni tok implementacionih aktivnosti koji prolazi kroz 6 faza: dijagnoza, analiza, dizajn, razvoj, uvođenje i primena.
- Alate i templejte – primeri dokumentacije koja se preporučuje da prati određenu fazu i primeri strukture svakog od ovih dokumenata pomažu vođenje projektnih aktivnosti i konfiguracije sistema. Na ovaj način sva dokumenta koja su data u prilogima mogu biti predefinisana i automatski se mogu generisati brzo lako i jednostavno.
- Druge izvore – linkovi na druge izvore koji su dostupni na forumima, blogovima itd Microsoft Dynamics zajednice (community)
- Sure Step klijent – prezentacioni klijent za Sure Step metodologiju koji asistira u navigaciji i primeni metodologije, uključujući i sposobnost prilagođavanja Sure Step-a specifičnim zahtevima koji nosi svaki partner i svaki projekat

Microsoft Dynamics Sure Step klijent je dizajniran da obezbedi više načina za organizaciju i pregled njegovog sadržaja i to po:

- *Tipovima projekta* – Implementacija Microsoft Dynamics proizvoda je moguća na više načina koji su unutar Sure Step metodologije definisani kao tipovi projekta. Postoje: Standard, Enterprise, Rapid, Major Upgrade, i Rapid Upgrade projekti. Svaki od njih ima jedinstven tok projekta i aktivnosti koji se može koristiti kao način pregleda Sure Step sadržaja. Konkretn izbor određenog tipa projekta zavisi naravno od samog klijenta kome uvodimo Dynamics rešenje.
- Za velike klijente koji imaju više lokacija i veliki broj korisnika verovatno bi se koristio Enterprise tip projekta, dok je za manje implementacije gde ima jako malo odstupanja od standardnog rešenja verovatno bolji izbor Rapid tip projekta. Klijenti koji već koriste Microsoft Dynamics rešenja mogu se odlučiti za Major Upgrade ili Rapid Upgrade tipove. Izbor tipa projekta određuje Sure Step aktivnosti koje se prezentuju sekvencijalno u okviru svake faze projekta.
- *Proizvodima* – Microsoft Dynamics grupa obuhvata 5 proizvoda (Microsoft Dynamics NAV, AX, GP, SL i

CRM). Kao i tipovi projekta i oni imaju svoje jedinstvene alate za podršku njihove implementacije. U okviru Sure Step klijenta moguće je postaviti filter na željeni proizvod čime se obezbeđuje željena kastomizacija.

- *Fazama* – jezgro ovog alata je zapravo preporučeni tok implementacionih aktivnosti koji vodi od inicijalne dijagnoze do same predaje projekta i kasnijeg održavanja. U okviru svake faze definišu se hijerarhijski kroz tri nivoa odgovarajuće aktivnosti, zadaci manje i veće granularnosti. Svaka od faza ima svoju prateću dokumentaciju koja može biti izlistana zasebno. Izlazi iz pojedinih faza metodologije dokumentuju odluke ili planove vezane za fazu, aktivnosti ili zadatke i obezbeđuju ulaz i uputstvo za naredne aktivnosti u tekućoj fazi ili fazi koja sledi. O svim fazama i odgovarajućim ulazima i izlazima iz njih bilo je reči u poglavljima 4 i 5.
- *Procesima koji traju kroz više faza* – Sure Step predstavlja aktivnosti na uobičajen sekvencijalan način, ali takođe grupiše i aktivnosti po tipu posla a koji se odvija kroz više faza ili kroz sve njih kao što su upravljanje projektom, obuka, kontrola kvaliteta i testiranje. I određeni pregledi su mogući i po ovim aktivnostima.

3. UPRAVLJANJE PROJEKTIMA POMOĆU "SURE STEP" METODOLOGIJE

Pored pojedinih faza projekta implementacije Dynamics rešenja potrebno je posebno napomenuti tri glavna procesa koji traju tokom cele implementacije:

- [1] upravljanje projektom,
- [2] obuka i učešće ključnih korisnika i
- [3] savladavanje promena.

3.1 Upravljanje projektom

Za upravljanje projektom nije zadužen samo projektni vođa na strani izvođača odnosno implementatora nego i projektni vođa na strani poručioca usluga odnosno klijenta. Obe osobe zadužene su da rukovode projektom u interesu poručioca projekta tj. uprave klijenta i da angažuju resurse izvođača i poručioca na najefikasniji i najracionalniji mogući način.

Proces implementacije sa sobom nosi i određeni broj izazova. Uobičajeni problemi implementacionih projekata su najčešće uzrokovani zanemarivanjem važnosti praćenja provereno dobre prakse vođenja i to:

- Loše upravljanje rizikom
- Nejasno definisanje i dokumentovanje opsega projekta
- Neefikasno uočavanje spornih pitanja
- Loša komunikacija i međuljudski odnosi na projektu
- Neefikasno upravljanje i predviđanje vremena i resursa
- Neefikasno upravljanje troškovima
- Loše upravljanje ljudskim resursima i nedovoljno stručni članovi tima
- Nedovoljno dobro upravljanje kvalitetom



Slika 2. – Komponente upravljanja projektom

Sure Step metodologija pruža mogućnost za prevazilaženje ovih izazova i komponente project management-a su široko i duboko integrisane kroz celu “Sure Step” metodologiju na sledeće načine:

- Project management zadaci su integrisani u svakoj fazi metodologije
- Discipline project management-a organizuju zadatke u specifične grupe
- Procesi vođenja projekata se sastoje od zadataka koji se odnose na sve discipline upravljanja projektima
- Sure Step daje alate i templejte za uspešno vođenje projekta
- Omogućava efikasniji document management kroz korišćenje Repository direktorijuma

3.1.1 Discipline project management-a podržane kroz Sure Step metodologiju

U nastavku su prikazane discipline koje su podržane kroz Sure Step metodologiju:

3.1.2 Ključna dokumenta za upravljanje projektima

Pregled dokumenata od značaja za upravljanje projektima po fazama prikazan je na sledećoj slici.

3.1.3 Korišćenje Repository projekta

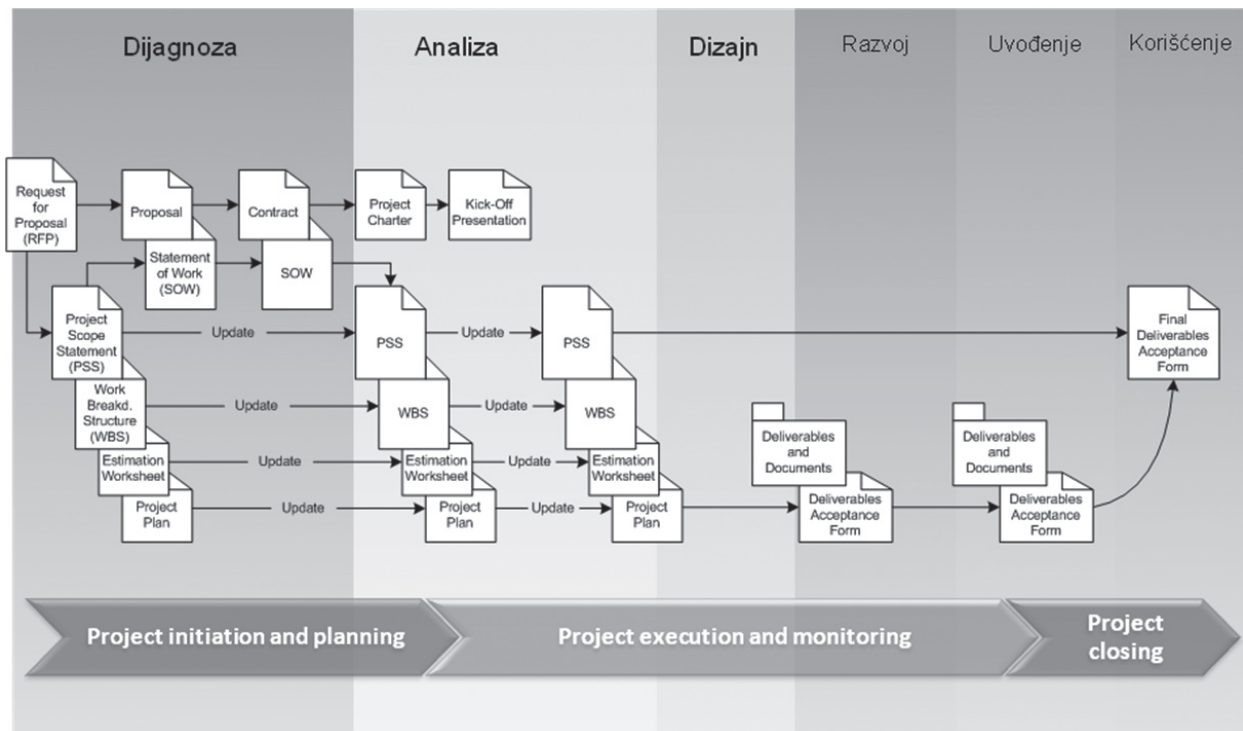
Tzv. Repository projekta čini projektnu dokumentaciju dostupnom projektnom timu. Napravljen je tako da njegova struktura odgovara fazama implementacije i disciplinama project management-a. Preko ovog foldera koji se može kopirati na lokalni ili deljeni resurs na mreži, ažurna projektna dokumentacija je na raspolaganju svim članovima projektnog tima.

Tokom upravljanja implementacionim projektima poželjno je držati se sledećih principa najbolje prakse:

- Poželjno je koristiti zadatke project management-a koji su uključeni u svaku aktivnost zbog odabira pravog trenutka odredili *kada* da izvedete zadatak
- Poželjno je koristiti discipline project management-a zbog određivanja *kako* da izvesti zadatak
- Poželjno je koristiti procese project management-a da bi se najpouzdanije odredilo koje zadatke project management-a treba izvesti *na početku, u sredini i na kraju* projekta
- Poželjno je koristiti procese project management-a kao okvirne checklist-e aktivnosti project management-a
- Savetuje se dizajniranje sopstvenog internog računovodstvenog sistema za projekat sa fokusom na vremenu i troškovima a u skladu sa “Sure Step” metodologijom
- Savetuje se da se sa klijentom priča o korisnostima implementacionog projekta

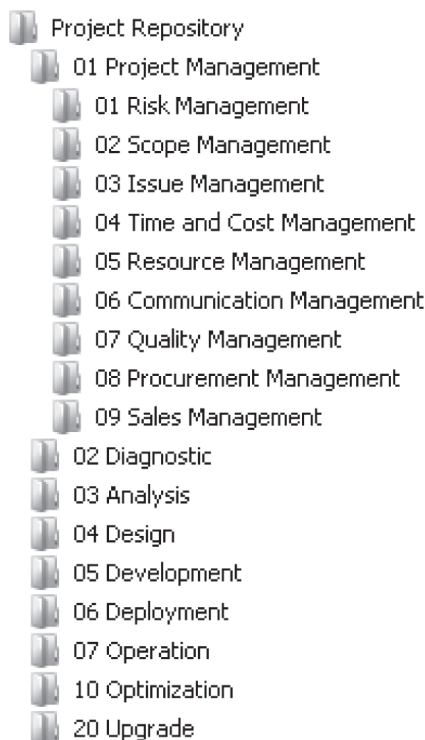
Tabela 1 – Discipline project management-a podržane kroz Sure Step metodologiju

Discipline	Inicijalizacija i planiranje projekta	Izvršenje i praćenje projekta	Završetak projekta
Upravljanje rizikom	Inicijalizacija upravljanja rizikom	Upravljanje rizikom tokom izvršenja	
Upravljanje opsegom projekta	Plan projektnog opsega	Upravljanje opsegom projekta	Verifikovanje opsega projekta
Upravljanje spornim pitanjima	Plan upravljanja spornim pitanjima	Upravljanje tekućim spornim pitanjima	
Upravljanje vremenom i troškovima	Plan vremena i troškova	Upravljanje vremenom i troškovima tokom projekta	Praćenje projekta i izveštavanje
Upravljanje resursima	Planiranje i angažovanje resursa	Formiranje i vođenje projektnog tima	Raspuštanje projektnog tima
Upravljanje komunikacijama	Plan upravljanja komunikacijama	Komunikacija na projektu	Zaključna komunikacija
Upravljanje kvalitetom	Plan upravljanja kvalitetom	Obezbeđenje i kontrola kvaliteta	
Upravljanje prodajom	Upravljanje prodajom i ponudama	Upravljanje ponudama tokom izvršenja	Ugovor



Slika 3. – Pregled dokumenata od značaja za upravljanje projektima po fazama

- Kad je potrebno, savetuje se proširenje Repository projekta sa kustomizovanim verzijama templejta projektne dokumentacije koje je potrebno distribuirati menadžerima projekta
- Poželjno je olakšati saradnju učesnika na projektu kopiranjem Repository projekta na Windows SharePoint Services sajt i/ili Groove Workspace



Slika 4. – Repository projekta

3.2 Obuka i učešće ključnih korisnika

Učešće ključnih korisnika je jedan od najkritičnijih faktora za uspešan završetak projekta implementacije. Ključni korisnici su osobe koje operativno savladavaju pojedine, za ovaj projekat relevantne, funkcije i procese. Njihova aktivna uloga potrebna je od početka pa do samog kraja projekta.

U fazi »Analize« ključni korisnici definišu organizaciju i radne procese i zajedno sa konsultantima izvođača razmatraju moguće promene. Zadatak ključnih korisnika u fazi „Dizajna“ je saradnja kod koncipiranja aplikativnog rešenja, testiranje pripremljenih prototipova i kritično potvrđivanje prezentovanih rešenja.

Nakon konačnog testiranja, koje se vrši u fazi „Razvoja i testiranja“, ključni korisnici imaju važnu/odlučujuću ulogu i tokom faze „uvođenja“. Odgovorni su za ispravnost korisničke dokumentacije u smislu ispravnosti radnih procesa. Pored toga mogu dati bitan doprinos obuci krajnjih korisnika. Kod prelaska »u živo« ključni korisnici će biti najopterećeniji. Zbog tih činjenica neophodno je preduzeti osnovnu obuku ključnih korisnika na samom početku projekta, a koja se nastavlja i unapređuje tokom svih narednih faza.

3.3 Savladavanje zahteva za promenama

Tokom samog projekta implementacije dolazi do novih saznanja, promena zahteva, i zahteva za naknadnim promenama procesa i funkcionalnosti. Vrlo bitno je strukturirano i sistematično praćenje tih promena i kritično uključivanje promena tokom samog projekta. Implementatorska firma treba da ima razvijen sistem praćenja takozvanih »Change Request«-a (zahteva za promenom).

Kritični faktori

Projekt implementacije novog poslovnog informacionog sistema sadrži veliki broj kritičnih faktora za uspešan završetak projekta, koji se mogu svesti na **proaktivnost, motivisanost i kompetentnost**.

Neophodna je proaktivnost, motivisanost i kompetentnost pre svega zaposlenih na strani klijenta na svim nivoima. Uvođenje novog poslovnog informacionog sistema predstavlja pored svih dnevnih operativnih zadataka dodatni rad za sve zaposlene. Kako bi se obezbedio odgovarajući nivo proaktivnosti i motivisanosti potrebno je uključivanje uprave klijenta u projekat implementacije u smislu direktnog izveštavanja projektnog vođe barem jednom članu klijentske uprave. Samom vođi projekta potreban je odgovarajući formalni i stručni autoritet za mobilizaciju i alokaciju resursa kao i za donošenje odluka. Pored stručnosti ključnih korisnika bitna je pre svega i raspoloživost svih korisnika za intervju radionice i obuku.

Fokus

Fokus podrazumeva:

[1] Postepenu isporuku funkcionalnosti, kako bi se sprečilo preopterećivanje svih resursa.

Implementator treba da sprovodi isporuku funkcionalnosti po pojedinim funkcionalnim oblastima. Nakon završene faze analize svaka funkcionalna oblast posmatra se kao (pod)projekat za sebe, koji mora da pređe sve gore navedene faze projekta.

[2] Jasno praćenje ciljeva implementacije i razvrstavanja i obavljanje svih zadataka po prioritetu.

Zbog prilagođavanja i razvoja unutar MS Dynamics rešenja-a postoji opasnost preterane kustomizacije rešenja i većih troškova održavanja. Oba aspekta moraju biti uključena u efikasan projektni plan.

4. ZAKLJUČAK

Koliko je tržište ERP-a interesantno pokazuju poslednji podaci o veličini prihoda firmi koje se bave uvođenjem ERP-a, i broj velikih kupovina manjih firmi od strane trojke Microsoft, SAP i Oracle kao najvećih svetskih implementatora ERP sistema.

Po mnogim analitičarima, budućnost IT tehnologija doveste do toga da će zahvaljujući brzom Internetu i sve većoj troškovnoj politici kompanija, mnoge firme iznajmljivati korišćenje ERP-a jer će im to biti isplativije. Tako će se možda jednog dana ERP rešenja kupovati kao što danas kupujemo električnu energiju u zavisnosti od naših potreba.

O razvoju ERP rešenja - nove tendencije

Kada govorimo o razvoju ERP rešenja, može se izvesti zaključak da je reč o složenom i ozbiljnom procesu. Bez kustomizacije ERP ne bi bio ERP, već nekakvo "out of box" rešenje, što bi oduzelo smisao celoj ovoj priči. Kustomizacija je, dakle,

kritičan proces implementacije jednog ERP rešenja i ne može joj se ozbiljno pristupiti bez unapred razrađene metodologije. Ovakvim pristupom garantuje se uspešnost rešenja u smislu njegovog uvođenja sa najnižim troškovima, u najkraćem roku, a uz najveće zadovoljstvo njegovih budućih korisnika.

„Sure step“ metodologija, koja se odnosi na sve Dynamics aplikacije, zasniva se na modularizaciji procesa uvođenja i mogućnostima njegovog delimičnog sprovođenja u zavisnosti od konkretnog scenarija. Dakle, jedinstvena metodologija, koja se svaki put sprovodi od početka do kraja na isti način, postaje polako istorija, a savremene ideje nameću da će se najpre definisati o kom je scenariju reč i da će se spram toga u nekim slučajevima kod klijenata sprovesti samo faza dijagnoze, nekada samo održavanje i nadgradnja, nekada tzv. puna implementacija (full implementation), a u nekim slučajevima tzv. brza implementacija (RIM -Rapid Implementation Methodology) itd. Ovakvim modularnim pristupom još više se povećava efikasnost uvođenja Dynamics rešenja a samim tim i zadovoljstvo svih uključenih u ovaj proces.

5. LITERATURA

- [1] Interna dokumentacija firme Adacta d.o.o, Beograd, 2004-2010.
- [2] Roys D., Babic V. : "Implementing Microsoft Dynamics NAV 2009", Packt Publishing, 2008.
- [3] Turban, Mclean, Wetherbe: "Informacione tehnologije za menadžment", 3. izdanje, Beograd, 2003.
- [4] Bocij, P., Chaffey, D., Greasley, A., Hickie, S.: "Business Information Systems", Prentice Hall, 2003.
- [5] Applegate L., Austin R., McFarlan W.F.: "Corporate Information Strategy and Management", McGraw Hill, 2003.
- [6] Glišović, K.: "Kustomizacija ERP rešenja na primeru MS Dynamics NAV-a", FON Beograd, Diplomski rad, Beograd 2007.
- [7] <http://www.microsoft.com/learning/en/us/course.aspx?ID=80051A&Locale=en-us>, oktobar, 2009.
- [8] <http://www.microsoft.com/dynamics/partnersource.mspix>, septembar - oktobar, 2009.
- [9] <http://www.microsoft.com/dynamics/NAV/default.mspix>, septembar - oktobar, 2009.
- [10] <http://dynamicsblog.wordpress.com/category/sure-step/>, septembar - oktobar, 2009.



Ksenija Glišović, Business Unit Manager, Adacta d.o.o, Beograd
 Kontakt: ksenija.glisovic@gmail.com
 Oblasti interesovanja: poslovni informacioni sistemi, ERP (Enterprise Resource Planning) rešenja, primena rešenja za poslovno obaveštavanje (Business Intelligence)



Mr Slađan Babarogić, Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu
 Kontakt: sladjan@fon.bg.ac.rs
 Oblasti interesovanja: Projektovanje informacionih sistema, Modelovanje poslovnih procesa, Workflow i sistemi za upravljanje dokumentima