

004.738.5:339

INFORMACIONE TEHNOLOGIJE I SAVREMENI TRENDVI POSLOVANJA U SRBIJI

Doc. dr Mirsad Nuković*
Dr Jusuf Nuković*

Apstrakt

U vremenu dominacije modernih tehnologija praćenje najnovijih tehnoloških dostignuća omogućava kompanijama da povećaju efikasnost i efektivnost u poslovanju. ERP sistemi predstavljaju jednu od najvažnijih tehnologija u strategiji nekog preduzeća. Oni čine poslovanje firme preglednim, a menadžmentu firme omogućuju brzo i svrsishodno donošenje poslovnih odluka na osnovu pravovremenih informacija, koje ovaj softver pruža. Sistem obrade transakcija se danas izgrađuje integralno i modularno i njegovu inicijalnu strukturu čine informacioni podsistemi ili informacioni moduli, koji pokrivaju pojedina funkcionalna područja preduzeća. Informacione tehnologije (IT) imaju već nekoliko decenija najveće stope rasta u svetskoj ekonomiji, a nema sumnje da će se taj trend nastaviti i u narednom periodu. Srbija takođe prati savremeni svetski trend IT-e, i već je zabeležen blagi rast u odnosu na protekli period.. Uvođenje PayPala, programa INTELA, Microsofta i drugih velikih softverskih kuća na investiciono tržište Srbije, pokazuje visoku svest i značaj uvođenja ovih tehnologija, od strane relevantnih faktora u državi.

Ključne reči: Informacione tehnologije, Internet, softver, poslovanje, strategija.

Prednosti Srbije u odnosu na ICT konkurenciju u Svetu

U Srbiji postoji veliki broj visoko kvalifikovanih i obrazovanih kadrova u oblasti IT-e. Trebaće ih još više. Glavni problem je u menadžmentu projekata i mapiranju procesa. Radi se o nalaženju pravih ljudi sa odgovarajućim znanjem i iskustvom, pa onda izgradnjom njihovih sposobnosti u pojedinim oblastima poslovanja. Važno je da pored poznavanja same IT struke oni dobiju iskustvo i u menadžmentu projekata i razviju sposobnosti vođenja poslovanja.

Takođe ključni faktori su i jeftina radna snaga u Srbiji i veoma razvijena preduzetnička kultura. Pored toga značajno je i već stečeno iskustvo funkcionisanja

* *Docent Departmana za prirodno-tehničke nauke Univerziteta u Novom Pazaru.*

* *Farmaceutsko zdravstveni fakultet Travnik.*

u tranzicionoj ekonomiji, veze sa Srpskom dijasporom, kao i posebni trgovinski ugovori sa zemljama bivšeg SSSR-a.

Irska je postala virtualna kapija za Zapadno Evropske i Američke kompanije u Istočnoj Evropi, a Srbija to može postati za zemlje Evro Azijskog regiona.

Prednost je i ista vremenska zona sa Evropom, koja štedi vreme menadžera. Kod sofisticiranih projekata ključan momenat je njihovo doručivanje i fino podešavanje na kraju, gde je potrebna stalna komunikacija u realnom vremenu. Skoro sam sarađivao na projektu koji se radio na dalekom istoku. Imali smo ozbiljnih problema sa kašnjenjem prouzrokovanim velikom razlikom u vremenskim zonama. Toga u Srbiji ne bi bilo.

Razvoj ICT sektora je izuzetno bitan jer se savremeno poslovanje sve teže može zamisliti bez njega.

U ovom trenutku oko 55 odsto svih zanimanja direktno zavise od korišćenja tehnologije. Procenjuje se da će se za 10 godina taj procenat popeti na 77 odsto.¹ Ukoliko želimo da uhvatimo korak sa takvim tempom tehnološkog razvoja, u Srbiji će morati da se promeni sistem obrazovanja. Imam utisak da je na tom planu napravljen primetni pomak. Ono na čemu treba raditi je edukacija nastavnog kadra u školama, kada je reč i ICT tehnologijama. Majkrosoft Srbija je u proteklih osam godina uložio milion dolara u obrazovanje nastavnog kadra - kaže Trkulja.

1. IKT u Srbiji

Sektor informaciono-komunikacionih tehnologija, koji čini oko 8 odsto BDP-a je sektor sa najbržim rastom u privredi Srbije, pokretač kolosalnih promena u nizu drugih grana i zaslužuje obuhvatnu podršku države.

IKT mogu da doprinesu razvoju privrede i ekonomije uz dobre razvojne projekte i unapredjenje širokopojasne infrastrukture, elektronskog opslovanja i elektronske uprave.

Ukoliko Srbija želi da odgovori na izazove 21. veka, mora u središte pažnje da postavi informaciono-komunikacione tehnologije. Porast penetracije širokopojasnog interneta za 10 odsto, po nekim istraživanjima Svetske banke, podstiče rast BDP-a za oko 1,3 odsto. Srbija ima oko 38 odsto priključaka širokopojasnog interneta, kada govorimo o domaćinstvima i po nekim listama Međunarodne organizacije za telekomunikacije, koja je specijalizovana agencija UN, Srbija je na 30. mestu po mobilnom, odnosno na 57. mestu po fiksnom pristupu širokopojasnom internetu.

Ministarstvo za telekomunikacije usvojilo je planove radi lakšeg razvoja širokopojasnog interneta u ruralnim sredinama, zatim, donet je pravilnik o tehničkim zahtevima prilikom izgradnje stambenih i poslovnih zgrada, koji predstavlja ključnu stavku prilikom izgradnje širokopojasnog interneta. Takođe,

¹ Miloš Trkulja, direktor prodaje - javni sektor u Majkrosoftu Srbija

pravilnik koji stupa na snagu 1. aprila, Pravilnik o univerzalnom servisu, omogućiće da oko 150.000 građana dobije pristup telekomunikacijama. EU je predvidela investicije vredne oko 9,2 milijardi od 2014. do 2020. u razvoj brodbenda.

Ministarstvo je usvojilo i dosta zakona koji su unapredili elektronsko poslovanje u Srbiji, a neophodno je usvajanje zakona o platnim uslugama i zakona o računovodstvu, kako bi profunkcionisale elektronske fakture. Akcioni plan razvoja informacionih tehnologija trebalo bi da obezbedi predvidivost, transparentnost i doslednost u primeni regulative.

Finansijski direktor VIP-a Andreas Graf smatra da su dobra strategija i sredstva neophodni za razvoj širokopojasnog interneta. Za bolje funkcionisanje i uspostavljanje širokopjasne mreže u Srbiji, neophodno je ujedinjavanje svih kapaciteta, kao i sistema elektronske uprave.

Predstavnik softverske industrije, Miodrag Mirčetić, član UO „Assecos SEE“, ukazao je na dominantan problem u toj industriji, vezan za neadekvatno obrazovanje kadra, koje ne prati potrebe IT sektora u Srbiji. Firmama su potrebni određeni obrazovni profili za koje ni približno ne postoje edukativni programi i obuka. Zatim, efekti donetih propisa nisu zadovoljavajući jer u praksi institucije ne prate do kraja softverska rešenja u oblasti elektronskog poslovanja. Tako, zbog nekih institucija moraju da se čuvaju dokumenta u papirnom obliku, pa elektronska uprava funkcioniše samo polovično.

Državni sekretar u Ministarstvu prosvete Radivoje Mitrović rekao je da to ministarstvo finansira 48 projekata u oblasti IKT i da država investira oko 6 miliona evra godišnje u IKT u istraživanja i razvoj. Unapređenje IKT nije pitanje mode, već razvojne šanse Srbije. Međutim, neophodna je veća intersektorska saradnja, komercijalizacija poslova, artikulacija malih start up kompanija u naučno-tehnološke platforme. Direktor SIEPA Božidar Laganin istakao je da je učešće IKT u BDP-u svake godine sve veće.

“IKT sektora nije samo u vezi sa kompanijama koje se direktno bave ovim tehnologijama, već i sa svim preduzećima u Srbiji. Činjenica je da je nedovoljan broj kompanija svestan prednosti elektronskih trendova i ne postoji kritična masa koja bi izvršila finalni pritisak na državu i sve one koji bi trebalo da formiraju moderne i neophodne elektronske servise, kako bi se smanjili troškovi poslovanja...Problem nedostatka kadrova i zato je pred Privrednom komorom Srbije zadatak dodatnog obrazovanja kroz razne programe i projekte. Diplomirani studenti tehničkih fakulteta, koji su nedovoljno spremni da postanu IT menadžeri i vodje projekata, moraju da steknu nova, neophodna znanja sa određenom težinom i priznanjem u poslovnom svetu...”² Postoje barijere koje onemogućavaju mala preduzeća da u tome učestvuju, bilo kao prodavci ili kupci. Predstoji veliki posao na brojnim pojedinačnim zakonima, što ne znači da se neće unapredjivati i sistemski zakoni. Zakon o elektronskom potpisu i elektronskom dokumentu treba da bude zamenjen novim normativnim aktom koji prati novu evropsku regulativu, koja uključuje i

² Na panelu o elektronskim trendovima u Srbiji, Mihailo Vesović, potpredsednik PKS

elektronski pečat, elektronsku dostavu dokumenata, šemu identifikacije preko interneta, kao i pitanje čuvanja elektronskih dokumenata.

1.1. Istraživanje Gemiusa

U Srbiji 3.000.000 građana starijih od 15 godina koristi internet, a 57 odsto njih skoro nikada ili veoma retko kupuje robu preko interneta, pokazalo je istraživanje Gemiusa, vodeće kompanija za internet istraživanja.

Oko 19 odsto korisnika interneta to čini nekoliko puta godišnje, devet odsto njih jednom mesečno, a nešto manje dva do tri puta mesečno, jednom nedeljno ili češće.

Internet najviše koristi populacija starosti između 30 i 39 godina, zatim 20 i 29, a potom stariji od 40 godina, ali i generacija od 15 do 19 godine. Kada je u pitanju obrazovna struktura, među surferima internetom najviše je onih sa četvorogodišnjom srednjom školom ili višom i fakultetom, nešto manje je osnovaca, dok je najmanje onih sa trogodišnjom srednjom školom.

Na e-banking "spremno" je svega 28 odsto ispitanika, dok većina (71 odsto njih) to čini retko ili nikada. Kada su u pitanju navike, internet se najčešće koristi za praćenje vesti i malih oglasa – jednom nedeljno ili češće, ali i traženje turističkih informacija – nekoliko puta godišnje. Imajući u vidu "lajfstajl" interesovanja, najpopularnije su teme iz oblasti IT, mobilne telefonije, ali i automobilizma, medicine i zdravlja, i putovanja. Najmanje interesovanje vlada za poslovne i finansijske usluge, pokazalo je februarsko istraživanje Gemiusa.³

2. STRATEGIJU RAZVOJA I PODRŠKE INDUSTRIJI INFORMACIONIH TEHNOLOGIJA

"Informacione tehnologije (IT) imaju već nekoliko decenija najveće stope rasta u svetskoj ekonomiji, a nema sumnje da će se taj trend nastaviti i u narednom periodu. Kako bi uzele učešće u tom trendu, mnogobrojne zemlje širom sveta, kako najrazvijenije, tako i zemlje u razvoju, donele su programe podrške IT sektoru (od Sjedinjenih američkih država, Evropske unije, Južne Koreje, Singapura, preko Argentine, Brazila i Čilea, Kine i Indije, do Kenije, Ruande, Gane itd.).

IT industrija zahteva mnogostruko manja početna ulaganja za izlazak na svetsko tržište, a njena profitabilnost je istovremeno daleko veća. Takođe, IT industrija značajno utiče na smanjenje „odliva mozgova“, a u mnogim zemljama je dovela i do obrnutog procesa.

Industrija softvera i IT usluga biće podstaknuta i podržana u četiri osnovna segmenta:

- 1) startap (*startup*);
- 2) outsorsing (*outsourcing*);

³ Izvor: Privredna komora Srbije

- 3) razvoj i izvoz originalnih softverskih proizvoda;
- 4) razvojni centri velikih multinacionalnih kompanija.

Ovi segmenti čine jedinstveni ekosistem, koji na svetskom nivou poslednjih godina beleži dinamičan razvoj i svake godine donosi sve veću dodatnu vrednost.

U Republici Srbiji već postoje uspešni primeri u svim navedenim segmentima, ali u veoma ograničenom broju. Stoga, ova strategija ima za cilj stvaranje uslova za ubrzani razvoj industrije softvera i IT industrije.

Infrastrukturni preduslovi za ubrzani razvoj ove industrije postoje, budući da se Republika Srbija rangira između 30. i 60. mesta na relevantnim svetskim rang listama iz ove oblasti, što spada među najbolje rezultate koje naša zemlja postiže na različitim rang listama koje ocenjuju uslove za poslovanje...⁴

2.1. Trendovi u IT industriji koji će obeležiti 2013. godinu

Američka privredna komora u Srbiji (AmCham) uz podršku kompanije članice ovog poslovnog udruženja IDC Adriatics, članice Udruženja e-Razvoj, organizovala je poslovni seminar na temu Inovacije u primeni infomacionih tehnologija u poslovanju. Na predavanju koje je održao Tomas Vavra, potpredsednik grupe IDC CEMA, predstavljeno je deset trendova u industriji informacionih tehnologija koji će obeležiti 2013. godinu u svetu.⁵

U predstojećoj godini očekuje se:

1. **Porast IT potrošnje** od 5.7 odsto na svetskom nivou
2. **Rast tržišta u razvoju** – 34 odsto svetskog ulaganja u IT industriju biće usmereno na zemlje u razvoju
3. **Mobilna revolucija** – Upotreba smart uređaja porašće za 20 odsto u odnosu na 2012. godinu i dostići će vrednost od 430 milijardi dolara na svetskom nivou.
4. **Mobilne aplikacije** nastavljaju najviše da podstiču prodaju smart uređaja
5. **Rast prodaje softvera kao usluge**, koja će u narednih 20 meseci dostići vrednost od 25 milijardi dolara
6. **Rast upotrebe cloud computinga** za 10 puta u naredne tri godine, što će podstaći razvoj specifičnih kloud usluga po industrijama
7. **Porast korišćenja konvergentnih hardverskih baza-podataka** za poslovanje u odnosu na do sada korišćene tradicionalne baze podataka

⁴ Na osnovu člana 45. stav 1. Zakona o Vladi („Službeni glasnik RS”, br. 55/05, 71/05 – ispravka, 101/07, 65/08, 16/11, 68/12 – US i 72/12),(Vlada donosi)

⁵ 9. mart 2013., Slobodan Krstic

8. **Nove tehnologije** koje se odnose na mobilne uređaje (Mobility), velike količine podataka (Big Data), društvene mreže (Social Networks) i cloud će generisati dve milijarde dolara u 2013. Godini
9. **Razvoj društvenih mreža** prema potrebama poslovanja
10. **Upotrebom cloud computinga postaće moguće analizirati veliku količinu digitalnih podataka**, što će doprineti pre svega smanjenju troškova u poslovanju

Uprkos nepovoljnim ekonomskim uslovima, inovacije su te koje doprinose napretku. Za srpsku privredu i uslove poslovanja ključno je prepoznati informacione tehnologije kao glavni faktor ekonomskog razvoja i način smanjenja troškova poslovanja. Takve prednosti se mogu ostvariti automatizacijom i optimizacijom poslovnih procesa, boljim izveštavanjem i unapređenjem poslovne inteligencije. Preduzetnički duh osnažen ICT tehnologijama pruža neograničene mogućnosti za izvoz znanja na globalno tržište.⁶

3. PAYPAL U SRBIJI

U Srbiji je od 10.aprila.2013. moguće otvoriti naloge na PayPalu - najvećem online servisu za slanje novca i plaćanje putem Interneta. Pored ostalog, to znači da će građani Srbije sada moći i da koriste online prodavnice.



Proces prijavljivanja na PayPal odvija se samo na engleskom. Omogućeno je otvaranje "Individual" ili "Business" naloga, a za registraciju su vam potrebni validna mejl adresa i podržana platna kartica.

Ukucajte redom tražene podatke, zatim prođite kroz "Security Challenge". Pazite da dobijeni kod pravilno prekućate u "kućicu" da vas sistem ne bi vratio na prvi korak i biće vam otvoren profil nakon kog kupovina može da počne. Pored kupovine, novac možete slati primaocima u 193 zemlje.

⁶ www.bizlife.rs

Veliki je i broj poznatih svetskih brendova u kojima možete kupovati pomoću ovog sistema. Pored onlajn sajtova prodaje kao što su e-Bay, Amazon, iTunes, tu su i "Ralph Loren", "Avon", "American Airlines", "Walmart" i hiljade drugih.

- Radi se o najpopularnijem servisu ove vrste na Internetu, toliko rasprostranjenom da mnoge kupovine nisu mogle biti obavljene bez naloga na njemu. Ulaskom na srpsko tržište, proširiće se mogućnosti za kupovinu našim potrošačima. Pri tom, PayPal funkcioniše na ogromnom tržištu, s kojeg nije baš pametno biti isključen - kaže Slobodan Marković, IT stručnjak koji je još 2010. godine, u okviru Ministarstva za telekomunikacije, bio uključen u pregovore u vezi s dolaskom ove kompanije u Srbiju.

Privatnost, zaštita i prevencija tehnološkog kriminala je ključna za čelnike PayPala. PayPal vam omogućuje da kupujete bez deljenja informacija o vašoj kreditnoj kartici s drugima. Takođe, ovaj sistem garantuje 100 odsto zaštite od neautorizovanih isplata sa vašeg računa. Po njihovim rečima, bezbednost je osovina ovog sistema naplate.

Kako PayPal olakšava online kupovinu?

1. Kada povežete bankovni račun sa PayPal nalogom, više ne morate da koristite kreditnu karticu za online kupovinu.

2. Povećavate bezbednost jer više ne morate prilikom kupovine da ukucavate broj šifre vaše kreditne kartice.

3. Novac koji ne potrošite u onlan šoping, možete ponovo vratiti na vaš račun. U Srbiji postoji mogućnost plaćanja na internetu za fizička lica i slanje novca, a ne prijema i plaćanja za pravna lica, što onemogućava plaćanje velikih porudžbine za posao kojim se bavite.

Kako radi ovaj sistem slanja novca?

1. Unesite mejl adresu onoga kome šaljete novac. Ta adresa služi kao identifikacija (kao broj bankovnog računa) u PayPal sistemu.

2. Unesite željenu sumu i odaberite valutu.

3. Odaberite način isplate. Ponudene opcije su: "Online kupovina" ili "Lične isplate".

4. Kliknite na "Dalje" - bićete preusmereni na vaš račun kako biste potvrdili uplatu.

5. Primalac uplate se obaveštava mejlom o uplati novca.

Pored uobičajenih globalnih valuta (funta, dolar, evro, jen, franak...), postoji mogućnost plaćanja i kupovine i u turskim lirama, filipinskim pezosima, brazilskom realu, a i ne plaćate razliku koja se plaća prilikom konvertovanja valuta.

4, ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

Enterprise Resource Planning (ERP) aplikacije su osnova informacionog sistema kompanije, a zasnovane su na konceptu integracije svih poslovnih procesa

u jednu celinu. Ovakav sistem obuhvata sve standardne poslovne funkcije, lako se unapređuje i dopunjava, a podržava sve međunarodne standarde.

Pomoću ERP rešenja, promene u bilo kom podsistemu automatski se evidentiraju i u finasijsko/računovodstvenom delu, čime se ubrzava unos podataka u sistem, ali i povećava kvalitet unetih podataka. ComTrade IT Solutions and Services tim poseduje brojne sertifikate i bogato iskustvo u implementaciji ERP rešenja različitih proizvođača, a pored implementacije pruža i širok spektar konsultantskih usluga.

JEDNO REŠENJE, MNOGO PRIMENA

Kao rezultat mogućnosti da se ERP rešenje lokalizuje i prilagodi konkretnim poslovnim potrebama klijenta, njegove funkcionalnosti će se razlikovati od slučaja do slučaja.

Rešenja vodećih svetskih proizvođača tipično sadrže različite module za kompanije iz različitih industrija, što ComTrade ITSS-u dozvoljava da ispuni specifične zahteve svojih klijenata. ERP aplikacije omogućavaju celovit i detaljan uvid u sve aktivnosti preduzeća, od nabavke i upravljanja zalihama, preko upravljanja finansijama, pa sve do prodaje.

Stoga rešenja iz ove kategorije donose brojne prednosti za menadžment kompanije, ali takođe i olakšavaju rad zaposlenih na nižim nivoima.

PREDNOSTI ZA KLIJENTA

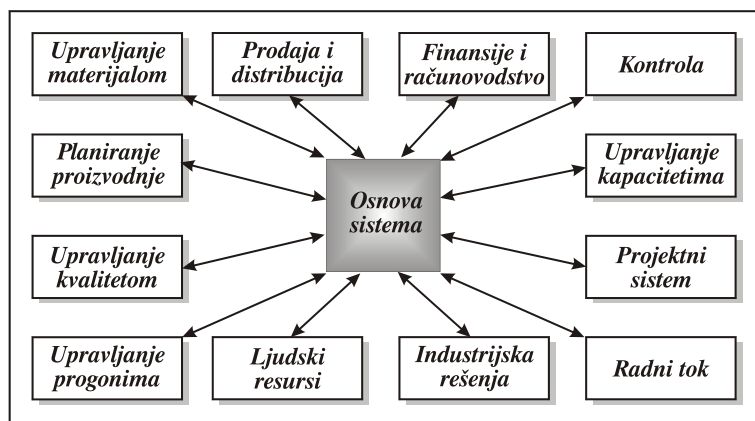
- Moderan informacioni sistem
- Jedinstvena baza podataka
- Povećanje produktivnosti
- Smanjenje troškova
- Integracija i automatizacija poslovnih procesa
- Jednostavan pristup informacijama
- Širok spektar izveštaja i analiza
- Usklađenost sa međunarodnim standardima i lokalnim zakonodavstvom

STANDARDNE FUNKCIONALNOSTI

Upravljanje finansijama, Nabavka, Prodaja i marketing, Upravljanje zalihama, Proizvodnja, Servis, Upravljanje projektima, Ljudski resursi (HR).

Prema Maberet A., et. all. (2000) prilikom uvođenja ERP sistema troškovna struktura je otprilike sledeća: cena softverskog paketa – 30.2%, konsalting – 24.1%, hardver - 17.8%, troškovi tima za implementaciju - 13.5%, obuka - 10.9%, ostali troškovi - 3.3%.

Arhitektura ERP sistema



Moduli ERP sistema

Ovaj model izbora softverskog rešenja ne mora se ograničiti samo na izbor ERP paketa. Svi ostali komercijalno dostupni softverski paketi (SCM, CRM..) mogu biti podvrgnuti istoj proceduri. Bitno je napomenuti da softversko rešenje mora na prvom mestu da zadovoljava osnovne potrebe preduzeća iz specifične oblasti.

Domaće softverske firme koje u svojoj ponudi imaju ERP i druge softverske pakete BI su: Mineco Computers, Extreme, IIB, AB soft, ASW Inženjering, DIGIT, Microsoft Software, Adacta, Europos i druge.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Informatičko tržište Srbije posle nekoliko godina opadanja, trenutno posle stagnacije, bežeći blagi rast. Rezultati za 2010. Godinu pokazuju da je vrednost ovog tržišta oko 405 miliona evra, čime je zabeležen pad od 4%. U odnosu na rekordnu 2008 godinu, kada je dostignuta vrednost od 545 miliona evra, tržište se smanjilo za četvrtinu. U strukturi ulaganja i dalje preovlađuje IT oprema sa učešćem od 63%, zatim slede IT usluge sa 25% i na kraju softver sa preostalih 12%.⁷

Donošenje strategije za IT, i opšta svest značaja ulaganja u IT bitno utiču na sveukupnu implementaciju ovih tehnologija kako u privredi tako i u društvenim tokovima kod nas. Sistem elektronskog plaćanja biće olakšan uvođenjem PayPala u Srbiji, a sve više domaćih softverskih kuća svrstava naše preduzetnike u red odernog poslovanja.

⁷ Opšta analiza IT tržišta, DATUM, Beograd, 17.maj,2011.

Investicije su uvek bitne, naročito u kriznim uslovima. Kako su informatičke tehnologije u osnovi svake optimizacije, to je kriza pravo vreme za strateška ulaganja. Najvažniji razlozi za to jesu: 1. IT infrastruktura je jeftinija od drugih infrastruktura, a važan je preduslov za razvoj privrede, države i društva; 2. Za učešće u globalnoj ekonomiji potrebno je znatno manje sredstava nego za druge industrije; 3. IT industrija je znatno profitabilnija od drugih; 4. Ulaganje u tehnološke potencijale jedne zemlje direktno je povezano sa njenim materijalnim i duhovnim napretkom i 5. Delotvorno se zaustavlja „odliv mozgova“.

LITERATURA

- 1) mart 2013., Slobodan Krstic, blog.
- 2) Miloš Trkulja, direktor prodaje - javni sektor u Majkrosoftu Srbija, blog.
- 3) Na osnovu člana 45. stav 1. Zakona o Vladi („Službeni glasnik RS”, br. 55/05, 71/05 – ispravka, 101/07, 65/08, 16/11, 68/12 – US i 72/12).
- 4) Poslovna softverska rešenja u Srbiji, Beograd, DATUM, 2011.
- 5) Privredna komora Srbije, www.pks.rs
- 6) Računarske mreže, Doc.dr Mirsad Nuković, Novi Pazar, 2010.

INFORMATION TECHNOLOGY AND MODERN TRENDS OF SERBIA

PhD Mirsad Nuković
PhD Yusuf Nuković

Abstract:

In a time dominated modern technology monitoring technological advances enables companies to increase efficiency and effectiveness in business. ERP systems are one of the most important technologies in the strategy of a company . They make the company's business -to-read , a management company provides fast and practical business decisions based on timely information that this software provides. Transaction processing system can now build integrated and modular , and its initial structure consists of information subsystems or information modules that cover specific functional areas of the company. Information technology (IT) have for several decades the highest rates of growth in the world economy , and there is no doubt that this trend will continue in the future . Serbia also follows the global trends of IT - e , and has already seen a slight increase compared to the previous period .. The introduction of PayPal, the program Intel, Microsoft and other major software companies in the investment markets of Serbia , shows a high awareness and the importance of the introduction of these technologies by the stakeholders in the country .

Keywords : Information Technology , Internet , software , operations , strategy.