

OD INSTITUCIONALNOG IZAZOVA DO ODRŽIVE DIGITALNE USLUGE

Najprije transformirajte proces. Zatim ga digitalizirajte.

Strukturirana metodologija digitalne transformacije u javnom sektoru, javnoj sigurnosti i drugim složenim institucionalnim okruženjima.

Digitalna transformacija nije zamjena papira softverom

Uspješna transformacija zahtijeva razumijevanje načina na koji institucija radi, zašto proces postoji, o kojim informacijama ovisi, tko u njemu sudjeluje i kako tehnologija može unaprijediti proces bez narušavanja institucionalne odgovornosti.

ITO okvir za digitalnu transformaciju pruža strukturiranu metodologiju za osmišljavanje i provedbu inicijativa digitalne transformacije u javnom sektoru, javnoj sigurnosti i drugim složenim institucionalnim okruženjima.

Okvir objedinjuje poslovnu analizu, transformaciju procesa, tehnološku arhitekturu, interoperabilnost, sigurnost, upravljanje podacima, implementaciju i kontinuirano poboljšanje u jedinstven model isporuke.

JEDAN MODEL ISPORUKE

Poslovna analiza

Transformacija procesa

Tehnološka arhitektura

Interoperabilnost

Sigurnost

Upravljanje podacima

Implementacija

Kontinuirano poboljšanje

NJEGOVA JE SVRHA JEDNOSTAVNA

Najprije transformirajte proces.
Zatim ga digitalizirajte.

SADRŽAJ

01	Svrha	02
02	Zašto projekti ne uspijevaju	03
03	Okvir	04
04	Otkrivanje	05
05	Razumijevanje	06
06	Redizajn	07
07	Arhitektura	09
08	Izgradnja	10
09	Usvajanje	11
10	Razvoj	12
11	Pet temelja	13
12	Digitalizacija i transformacija	14
13	Tehnologija kao pokretač	15
14	Mjerenje transformacije	16
15	ITO model transformacije	17

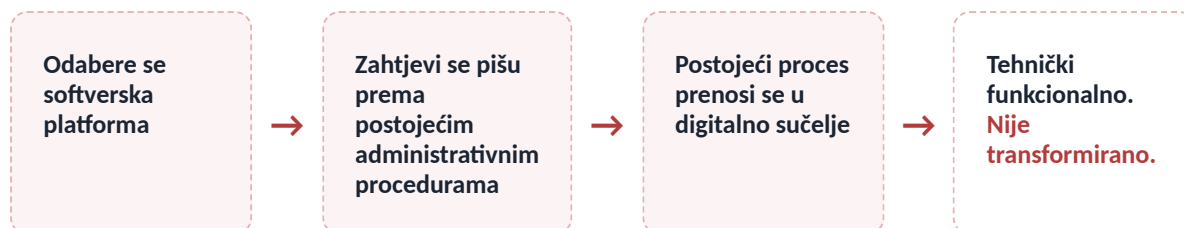
KONTROLA DOKUMENTA

ID DOKUMENTA	ITO-DTF-001
VERZIJA	1.0
KLASIFIKACIJA	JAVNO
VLASNIK	Strategija i inženjering
CIKLUS REVIZIJE	Godišnje
OBJAVLJENO	Listopad 2026.

Počinju od tehnologije

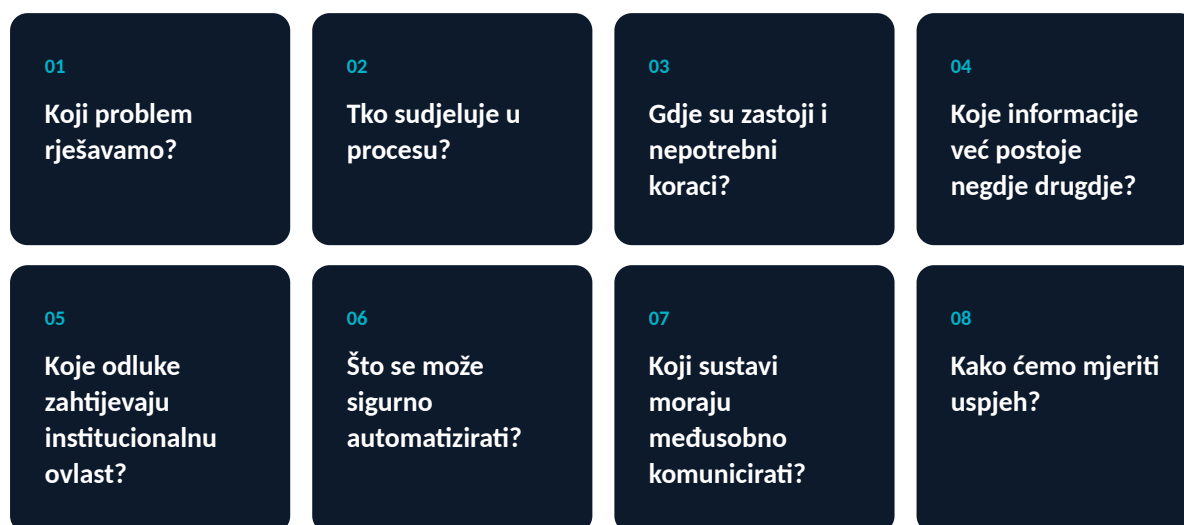
Projekti digitalizacije u javnom sektoru često počinju od tehnologije. Rezultat može biti tehnički funkcionalan, a da ne donese stvarnu transformaciju.

OBRAZAC „NAJPRIJE TEHNOLOGIJA“



ITO pristupa drukčije

Prije nego što odlučimo što izgraditi, nastojimo razumjeti:



Tehnologija dolazi **nakon** ovih pitanja.

Sedam faza. Pet temelja.

Sedam faza opisuje kako transformiramo. Pet temelja opisuje na čemu svaka transformacija mora počivati.



01
POVJERENJE

02
SIGURNOST

03
PODACI

04
INTEROPERABILNOST

05
UPRAVLJANJE

Počnite od institucionalnog izazova

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

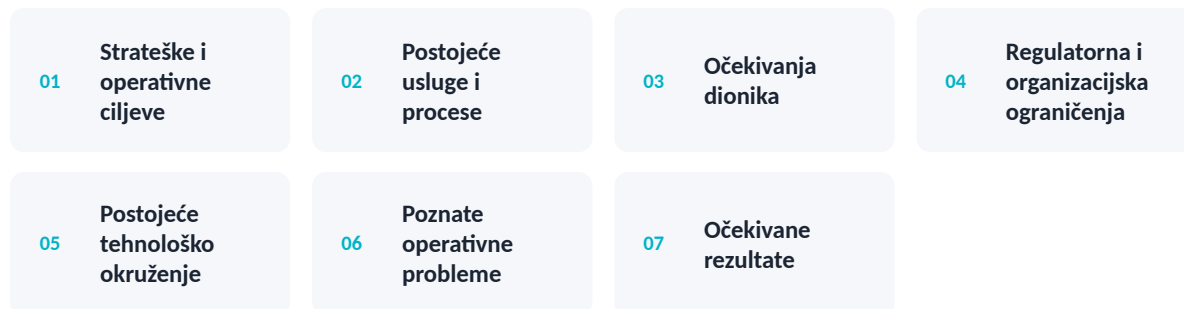
06 USVAJANJE

07 RAZVOJ

Svaka transformacija počinje problemom, a ne proizvodom.

Cilj faze otkrivanja je utvrditi institucionalni kontekst i razumjeti zašto je transformacija potrebna.

ANALIZIRAMO



PLAN TRANSFORMACIJE DEFINIRA



U ovoj fazi ne bira se proizvod. Najprije se definira problem.

REZULTAT

Plan transformacije

Kratak dokument koji definira trenutno stanje, problem, ciljeve, dionike, ograničenja i očekivane rezultate.

Razumite proces prije nego što ga promijenite

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

06 USVAJANJE

07 RAZVOJ

Složeni institucionalni procesi ne mogu se transformirati samo na temelju tehničke specifikacije.

ITO surađuje s operativnim dionicima kako bi razumio kako procesi funkcioniraju u praksi. Analiza može obuhvatiti:

Ljudi?

Tko obavlja svaku aktivnost?

Procesi?

Kako se posao kreće kroz instituciju?

Informacije?

Koje su informacije potrebne i odakle potječu?

Sustavi?

Koje postojeće tehnologije podupiru proces?

Odluke?

Gdje je potrebna institucionalna prosudba?

Uska grla?

Gdje nastaju zastoji, umnožavanje ili ručni rad?

Ovisnosti?

Koje vanjske institucije ili sustavi sudjeluju?

REZULTAT**Model trenutnog stanja procesa — AS-IS**

Dokumentirana slika stvarnog današnjeg funkcioniranja procesa.

Ne digitalizirajte neučinkovitost

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

06 USVAJANJE

07 RAZVOJ

Loš proces ne postaje dobar samo zato što postane **digitalan**.

Faza redizajna preispituje nepotrebne korake, umnožene informacije, ručne prijenose i nepovezane sustave.

Cilj je dizajnirati budući proces prije implementacije tehnologije.

TIPIČNE INTERVENCIJE, REDOM

Ukloniti

Nepotrebne
korake

Pojednostaviti

Složene radne
tokove

Integrirati

Nepovezane
izvore
informacija

Automatizirati

Repetitivne
aktivnosti, gdje je
prikladno

Standardizirati

Procese i informacije

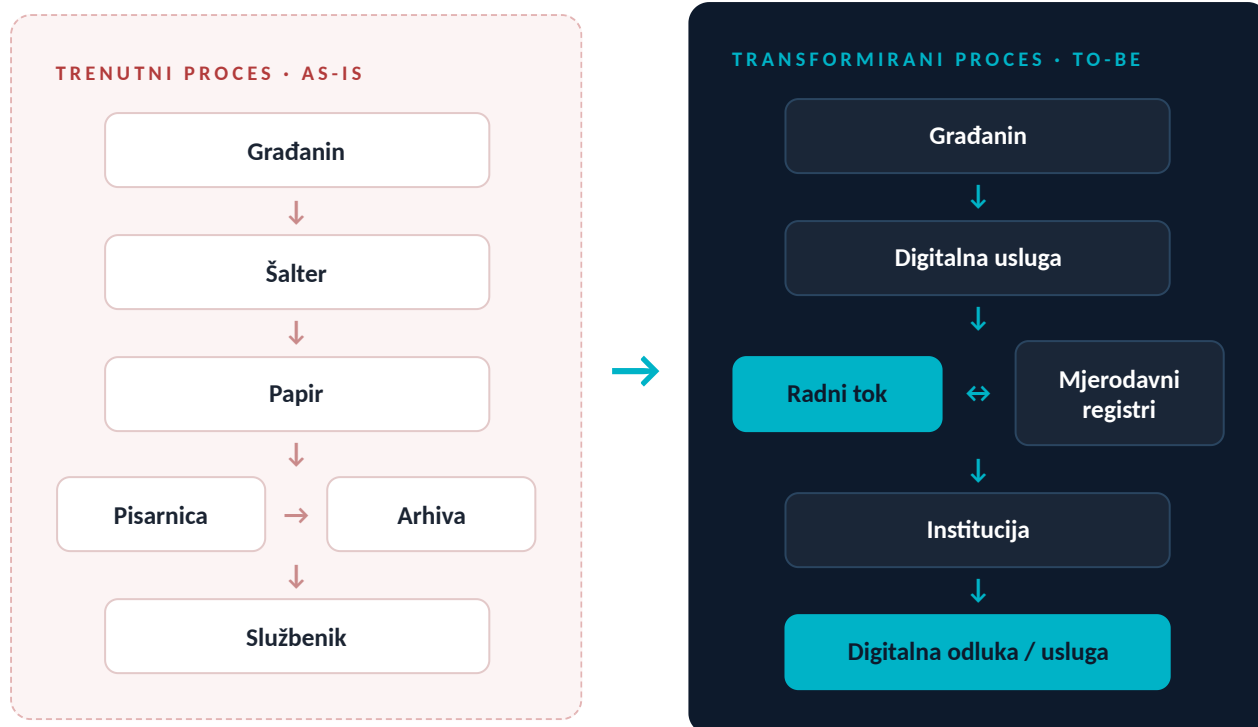
Digitalizirati

Preostale
interakcije

Digitalizacija je posljednja intervencija, a ne prva.

Od AS-IS do TO-BE

Transformacija se osmišljava kao promjena načina na koji usluga funkcionira, a ne samo medija kojim se pruža.



REZULTAT

Ciljani operativni model — TO-BE

Redizajnirani proces, uloge, tokovi informacija i integracije koje će tehnologija implementirati.

Dizajnirajte digitalni ekosustav

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

06 USVAJANJE

07 RAZVOJ

Transformacija rijetko zahtijeva jednu izoliranu aplikaciju.

Javne usluge djeluju unutar ekosustava koji uključuju registre, sustave identiteta, plaćanja, upravljanje dokumentima, GIS, senzore, vanjske institucije i naslijeđene aplikacije. **ITO stoga dizajnira arhitekturu oko transformiranog procesa.**

Registri

Sustavi identiteta

Plaćanja

Upravljanje dokumentima

GIS

Senzori

Vanjske institucije

Naslijeđene aplikacije

KLJUČNA NAČELA

Najprije interoperabilnost

Postojeće mjerodavne informacije treba, gdje je moguće, ponovno koristiti putem kontroliranih integracija.

Modularna arhitektura

Mogućnosti treba strukturirati tako da se sustavi mogu razvijati bez zamjene cijele platforme.

Upravljanje pod kontrolom institucije

Tehnologija treba djelovati unutar institucionalnih uloga, ovlasti, politika i nadležnosti.

Sigurnost i privatnost od dizajna

Sigurnost i upravljanje podacima arhitektonski su zahtjevi, a ne naknadni dodaci nakon implementacije.

Neovisnost o dobavljaču

Gdje je praktično, arhitektura se treba oslanjati na dokumentirana sučelja i interoperabilne tehnologije, a ne na nepotrebne vlasničke ovisnosti.

REZULTAT

Arhitektura rješenja

Digitalni ekosustav dizajniran oko TO-BE procesa.

Inženjering transformacije

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

06 USVAJANJE

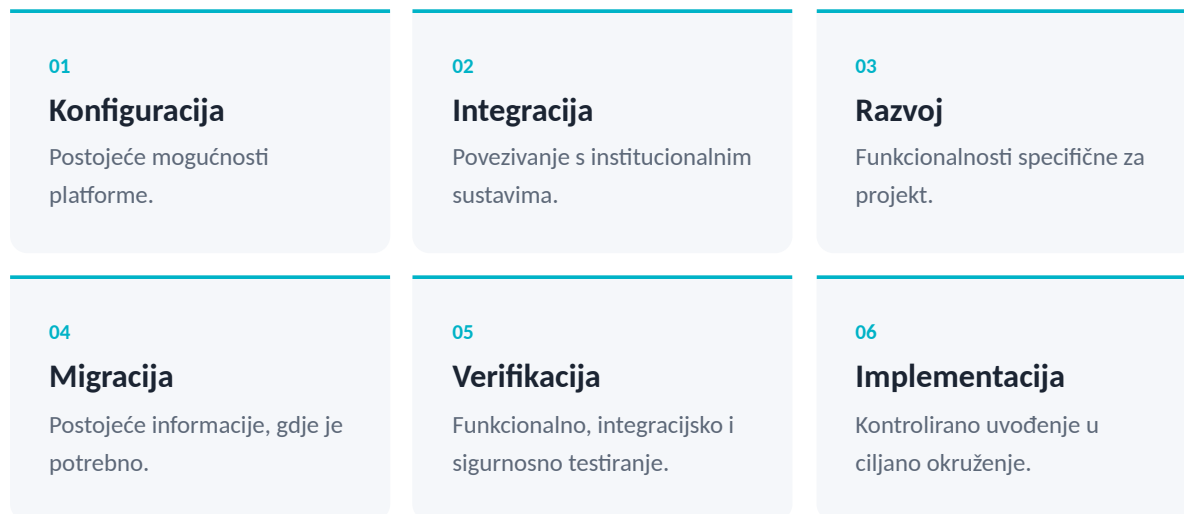
07 RAZVOJ

Kada su proces i arhitektura definirani, počinje implementacija.



ITO kombinira višekratno upotreblijive digitalne platforme s inženjeringom specifičnim za projekt kako bi ubrzao implementaciju i prilagodio tehnologiju institucionalnim zahtjevima.

FAZA IZGRADNJE UKLJUČUJE



REZULTAT

Digitalna usluga spremna za produkciju

Konfigurirana, integrirana, testirana i implementirana.

Transformacija ne završava puštanjem u rad

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

06 USVAJANJE

07 RAZVOJ

Tehnički uspješan sustav i dalje može propasti ako ga korisnici ne prihvate.

ITO stoga organizacijsko usvajanje tretira kao dio implementacije. To može uključivati:

01

Edukaciju
korisnika

02

Edukaciju
administratora

03

Operativnu
dokumentaciju

04

Postupno
uvođenje

05

Pilot
implementacije

06

Povratne
informacije
korisnika

07

Prilagodbe
radnih tokova

08

Podršku
tijekom
prijelaza

CILJ

NE

Softver implementiran

NEGO

Novi proces u funkciji

REZULTAT

Operativno usvajanje

Novi proces koristi se u svakodnevnom radu institucije.

Digitalna transformacija je kontinuirana

01 OTKRIVANJE

02 RAZUMIJEVANJE

03 REDIZAJN

04 ARHITEKTURA

05 IZGRADNJA

06 USVAJANJE

07 RAZVOJ

SVE SE MIJENJA

Institucije

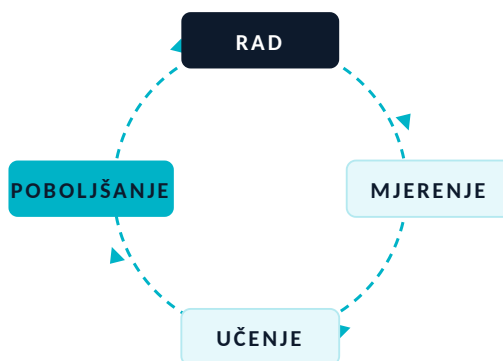
Zakonodavstvo

Tehnologija

Očekivanja građana

Sigurnosne prijetnje

Digitalna platforma stoga mora biti sposobna razvijati se nakon implementacije. ITO podržava iterativni model:



POBOLJŠANJA MOGU UKLJUČIVATI

Nove usluge

Dodatne integracije

Optimizaciju radnih tokova

Automatizaciju

Analitiku

Nove tehnologije poput umjetne inteligencije

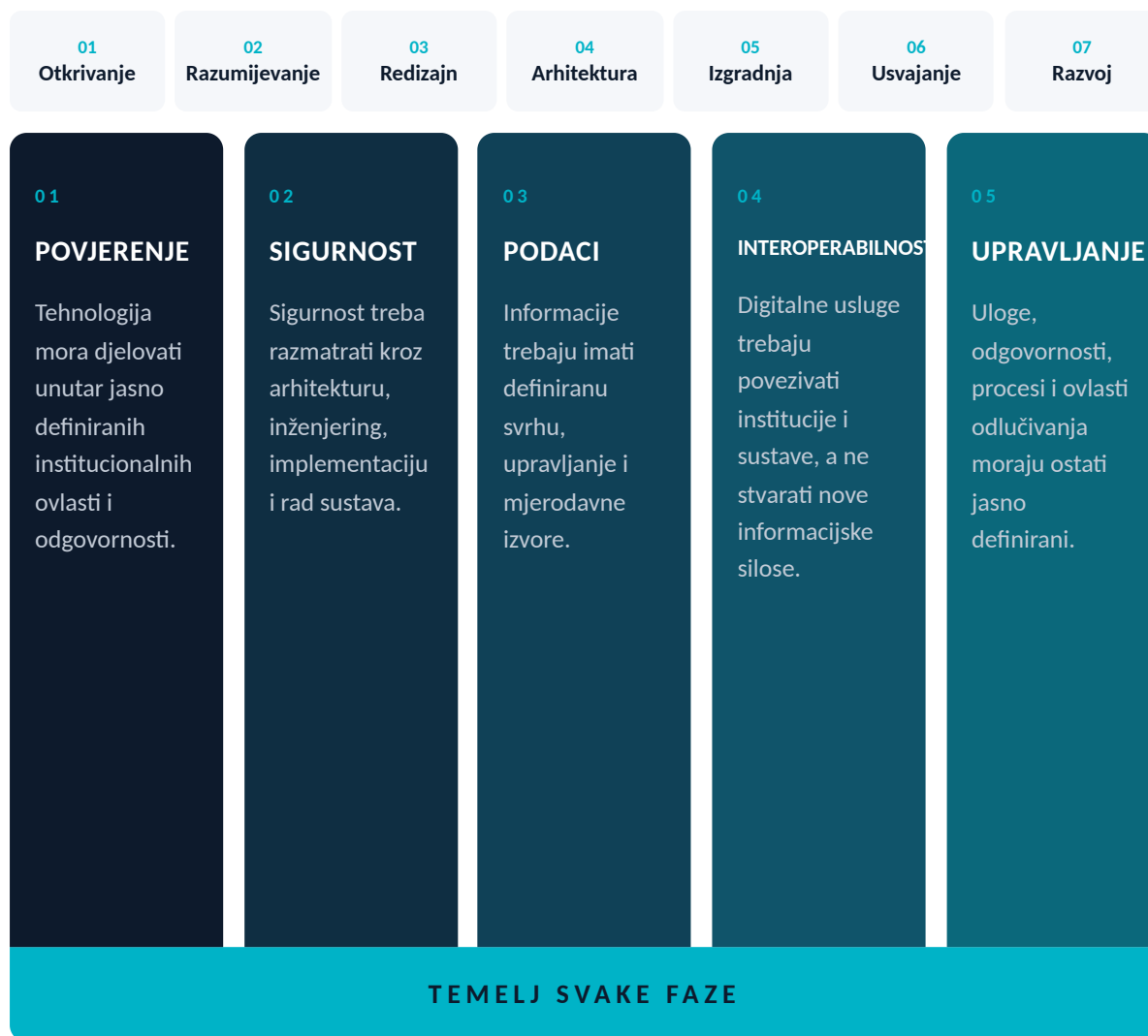
REZULTAT

Kontinuirano digitalno poboljšanje

Platforma koja se razvija zajedno s institucijom.

Na čemu počiva svaka transformacija

Sedam faza opisuje **kako** transformiramo. Pet temelja opisuje **na čemu** transformacija mora počivati.



Promjena medija ili promjena načina rada

DIGITALIZACIJA		DIGITALNA TRANSFORMACIJA
Papirni obrazac → PDF	→	Redizajn usluge
Ručni unos → web obrazac	→	Ponovna upotreba mjerodavnih podataka
Samostalna aplikacija	→	Integrirani ekosustav
Postojeći radni tok u softveru	→	Optimiziran radni tok
Usmjerenost na tehnologiju	→	Usmjerenost na rezultate
Projekt završava implementacijom	→	Kontinuirano poboljšanje
Softver kao cilj	→	Bolja javna usluga kao cilj

Digitalizacija mijenja medij.
Digitalna transformacija mijenja način na koji institucija radi.

Višekratno upotrebljivi temelji za transformaciju

ITO platforme pružaju višekratno upotrebljive tehnološke temelje koji mogu ubrzati različite inicijative transformacije. Na primjer:

RENATA

Digitalna transformacija procesa provedbe zakona i javne sigurnosti.

eCTZen

Digitalne javne usluge i interakcija s građanima.

eAppointment

Digitalno upravljanje terminima i pristupom uslugama.

CollaBIZ GOV

Digitalno radno mjesto i institucionalna suradnja.

AssetiX

Digitalni procesi upravljanja imovinom.

eVa

Digitalno upravljanje i naplata naknada i dozvola u području mobilnosti.

AURA

Nadzor okoliša i operativni nadzor uz IoT.

NEOVISNO O PROIZVODU, PO DIZAJNU

Okvir je neovisan o proizvodu.

Tehnologija se odabire prema **izazovu transformacije**, a ne obrnuto.

Rezultati, a ne instalacije

Transformacija treba donijeti mjerljive operativne rezultate, a ne samo implementirani softver.

Ovisno o projektu, pokazatelji mogu uključivati:

01 Vrijeme Kraće vrijeme obrade.	02 Koraci Manje ručnih aktivnosti.	03 Podaci Manje dvostrukog unosa.	04 Pristup Veća digitalna dostupnost.	05 Integracija Veća ponovna upotreba mjerodavnih informacija.
06 Kvaliteta Manje pogrešaka u obradi.	07 Transparentnost Bolja sljedivost procesa.	08 Usvajanje Stvarno korištenje digitalnih usluga.	09 Učinkovitost Veći kapacitet institucije.	10 Iskustvo Bolja interakcija korisnika ili građana.

NIJE MJERA USPJEHA

~~Implementiran softver~~

MJERA USPJEHA

Bolji institucionalni rezultati

Cijeli okvir u jednoj formuli

01	RAZUMJETI INSTITUCIJU
02	REDIZAJNIRATI PROCES
03	POVEZATI PODATKE
04	RAZVITI PLATFORMU
05	OSNAŽITI LJUDE
06	IZMJERITI REZULTAT
07	KONTINUIRANO POBOLJŠAVATI ↻

Digitalna transformacija ne znači stavljanje javnih procesa na internet. Ona znači redizajn načina na koji institucije **pružaju usluge, koriste informacije i obavljaju svoje odgovornosti** — uz tehnologiju kao pokretač.



OTKRIVANJE • RAZUMIJEVANJE • REDIZAJN • ARHITEKTURA • IZGRADNJA • USVAJANJE • RAZVOJ

Engineering Digital Transformation.

Rado ćemo primijeniti okvir na izazov vaše institucije, počevši od razgovora u fazi otkrivanja.

DOKUMENT

ITO okvir za digitalnu transformaciju

ID • VERZIJA • KLASIFIKACIJA

ITO-DTF-001 • 1.0 • JAVNO

VLASNIK • REVIZIJA

Strategija i inženjering • Godišnje • Listopad 2026.

OPĆI UPITI

info@ito.ba • +387 36 830 003

TVRTKA

IT Odjel Mostar d.o.o., Mostar, Bosna i Hercegovina