

# Značaj informacionih tehnologija i ERP rješenja za poslovanje uslužnog sektora Republike Srpske/BiH u uslovima pandemije Covid 19

Mihajlo Travar  
Regulatorna komisija za energetiku Republike Srpske  
Trebilje, RS/BiH  
mihajlotravar@gmail.com

Ilija Šušić  
Univerzitet za poslovni inženjering i menadžment Banja  
Luka  
i.susic51@gmail.com

Saša Ristić  
Deloitte d.o.o. Banja Luka  
Banja Luka, RS/BiH  
sristic1992@gmail.com

*Sažetak*— **Pandemija virusa COVID-19, pored toga što je prvenstveno zdravstvena kriza, ima i sve veći uticaj na globalnu ekonomiju, sa kratkoročnim i dugoročnim posljedicama na sva privredna društva, a prije svega na uslužni sektor. Vanredno stanje dodatno je produbilo razlike u pristupu informacijama određenih sektora društva, u trenutku kada su one bile ključne za opstanak društva. Sve države u okruženju odgovorile su na poremećaje u organizaciji poslovanja uvođenjem različitih modaliteta rada na daljinu. Međutim, uprkos pravovremenoj reakciji, pad ekonomije će biti neizbježan i značajan, te će se nesrazmjerno odraziti na osjetljive sektore, a naročito na uslužni sektor. U ovakvoj situaciji, informacione tehnologije imaju presudnu ulogu u efikasnom polovanju svih vertikalna biznisa i donose nove modele poslovanja kojima se učesnici na tržištu prilagođavaju. Osnovni ciljevi kojima doprinose informacioni i ERP sistemi su da omoguće veću dostupnost informacija, umrežavanje na globalnom nivou i ostvarenje većeg profita.**

***Ključne riječi- 1; Digitalna transformacija; 2; ERP rješenja 3; IKT; Globalizacija; Covid 19.***

## I. UVOD

COVID-19 je na tragičan način otkrio slabosti globalnog i nacionalnih poredaka, koje se ispoljavaju u slabostima zdravstvenog, političkog, ekonomskog, socijalnog i finansijskog poretka. Pandemija je pokazala da su postojeći odnosi i sistemi suviše krhki i ranjivi na izazove 21. vijeka. Značaj informacionih tehnologija je posebno postao vidljiv u uslovima pandemije Covid – 19 kada je poslovanje postalo virtuelno i fundamentalno promjenilo navike društva. COVID-19 je ubrzao ulaganja u digitalne tehnologije i digitalnu transformaciju društva. Broj digitalnih platformi se dramatično povećao, video sastanci su postali brojniji i efikasniji nego uobičajeno, što dovodi do

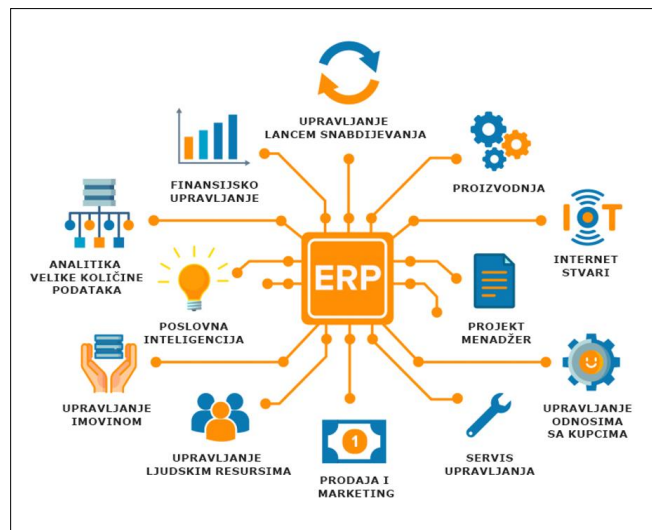
naznaka drugačijeg svijeta rada - i od „spavanja“ u kancelariji do rada od kuće. Ekonomska kriza izazvana pandemijom korona virusa još dugo će trajati zbog svoje specifičnosti i zbog velikih ograničenja u radu privrede, posebno u oblasti uslužnog sektora i popratnih djelatnosti vezanih za njega. Zbog toga je potreban značajan angažman države na svim nivoima vlasti koji će za cilj imati povratak privrede na stanje prije pandemije COVID-19. Globalni BDP neće dostići nivo iz prvog kvartala 2020. do prvog kvartala 2022. god. (World Bank, 2020).

Svi nivoi vlasti u Bosni i Hercegovini imaju značajan pad budžetskih prihoda; kao država koja nije članica EU-a i nema pristup fondovima koji mogu stabilizovati njene fondove potrebno je da nađe finansijska sredstva za stabilizaciju budžeta i ulaganja u privredu. Jasno je da će se, uz sporadične donacije, BiH morati okrenuti uzimanju povoljnih kredita i izdavanju obveznica kako bi to mogla i učiniti. Kako bi se privreda u Bosni i Hercegovini što prije oporavila, jedan od važnih faktora je održati potrošnju na što većem nivou. Jedan od bitnih elemenata održavanja potrošnje svakako je javna potrošnja lokalnih zajednica, zbog čega ne smije doći do zastoja u ulaganjima i potrošnji, a prije svega u infrastrukturnim projektima za koje su već ranije osigurana finansijska sredstva. Dosadašnje mjere koje su preduzeli svi nivoi vlasti u Bosni i Hercegovini nisu dale željene rezultate, što pokazuju brojevi o nezaposlenosti, objavljanju radnika, padu BDP-a, smanjenju poreznih i neporeznih prihoda, smanjenju potrošnje, smanjenju uvoza i izvoza i drugih ekonomskih pokazatelja.

## II. DIGITALNA TRANSFORMACIJA USLUŽNOG SEKTORA

Digitalna transformacija je sveobuhvatna transformacija poslovnih i organizacionih aktivnosti, procesa, kompetencija

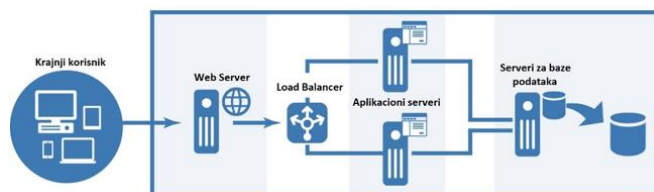
i modela kako bi se u potpunosti ojačale promjene i mogućnosti kombinacije digitalnih tehnologija i njihov uticaj na cjelokupnu organizaciju. Prema definiciji Globalnog centra za digitalnu biznis transformaciju, digitalna transformacija poslovanja je: „...organizaciona promjena kroz upotrebu digitalne tehnologije i biznis modela za poboljšanje učinka.“ U prevodu na razumljiviji način, to je reorganizacija ili unapređenje poslovnih procesa i samog opstanka poslovanja uz pomoć svih raspoloživih digitalnih alata i tehnologija. A to postizemo znanjima i vještinama koje omogućavaju uspješno upravljanje poslovanjem u savremenom digitalnom okruženju. U pitanju je kontinuirani proces koji nije uvijek jednostavan, ali bez kog poslovanje u današnjem svijetu zaista više nije moguće. Ako želite da budete uspješni na tržištu, digitalna transformacija treba da bude integrisana u biznis strategiju svake kompanije, brenda, malog i srednjeg privrednog društva, zanatlije, freelancera, same ljude. Digitalna transformacija je mnogo više od upotrebe moderne tehnologije i internet alata. Ona, predstavlja fleksibilnost u prilagođavanju promjenama koje se nikad brže nisu dešavale zahvaljujući prvenstveno internetu i koristima koje nam je donio. Da bi bila ostvariva i uspješna, digitalna transformacija treba da obuhvata: ljude; strategiju; saradnju i tehnologiju “Sl. 1”. Sve počinje od nas samih; ako nismo u stanju da prihvatimo promjene i ovladamo neophodnim znanjima i vještinama, ne možemo ni da očekujemo uspjeh u transformaciji na bolje, bila ona digitalna ili ne. To znači da je zaista neophodno da se svi edukujemo i budemo svjesni koje su to vještine koje su potrebne kako bismo ostali konkurentni na tržištu i imali uspjeha u onome čime se bavimo. Strategija (interna i eksterna) se odnosi na sam proces integracije digitalne transformacije u svaku poru biznisa. Postojanje digitalne strategije i jasnog plana koji je integrisan u sam biznis plan treba da su osnova koja pokreće transformaciju poslovanja u ono što danas treba da predstavlja: fokus na krajnjeg korisnika na način koji je obostrano koristan za samu kompaniju i korisnika naših usluga. Ljudi ne kupuju i ne koriste naše proizvode i usluge zbog njih samih, već zbog toga koju korist od njih imaju, a to se odnosi i na same kompanije koje ih nude. Ako vi niste prisutni tamo gdje vam je ciljna grupa na način na koji njima odgovara, ako im se ne obraćate na „njihovom jeziku“ i ne pružate informacije (ali i proizvode i usluge) koje traže i očekuju (a koje su nam, zahvaljujući internetu, dostupne na dohvat ruke), nemate šta da tražite na današnjem tržištu. Saradnja između kompanija je jedna od ključnih stvari koje doprinose stvaranju bolje i kvalitetnije poslovne kulture. Bili konkurenti ili ne, na kraju dana, svi imamo koristi od međusobne saradnje, dijeljenja primjera dobre prakse, studija slučaja – čak i kad je u pitanju neki promašaj. Jer, samo učenjem iz svojih i tuđih grešaka, razumijevanjem i kontinuiranom edukacijom stvaramo povoljnu poslovnu klimu, zdravu konkurenciju i prostor za dalji rast i razvoj.



Slika 1. Digitalna transformacija

### III. ERP SISTEMI U PRIVREDNIM DRUŠTVIMA U REPUBLICI SRPSKOJ/BIH

U literaturi se ističe da postoji nekoliko faza razvoja informacionih sistema. Prva faza je bila zasnovana na papirnim dokumentima i nije postojala međusobna povezanost baza podataka. Druga faza se odlučuje personalnim računarima. Papirni dokumenti su bili dostupni u elektronskoj formi ali samo sa mogućnošću pregleda dokumenata. Podaci su skladišteni na serverima ili personalnim računarima a najveći problem je bio redundantnost podataka. Treća faza je obuhvatala sistem elektronskih baza podataka zasnovanih na relacionim bazama podataka što je omogućilo korisnicima povezivanje u jedinstvenu mrežu, pristup i manipulaciju bazama podataka. Ovakav način rada je odlikuje primjena desktop rješenja koja su omogućila kompanijama da integrišu poslovne procese i bitno unaprijede način rada “Sl. 2”.



Slika 2. Prikaz desktop aplikacije

Četvrtu fazu koja je na našim prostorima na početku razvoja, odlikuje primjena Poslovnih softverskih rješenja ERP klase (ERP - Enterprise Resource Planning) koja podrazumijevaju primjenu web tehnologije. Najznačajnija prednost je visoka automatizacija poslovnih procesa koja je putem Cloud tehnologije i interneta široko dostupna korisnicima po relativno niskim troškovima korišćenja (iznajmljivanja). Petu fazu razvoja koja je u visoko razvijem zemljama odavno u primjeni karakteriše korišćenje vještačke inteligencije (AI – Artificial Intelligence). Nova

znanja će biti usmjerena isključivo na primjenu informacionih tehnologija dok će veliki dio standardnih računovodstvenih procesa biti automatizovan i obavljati ga mašine. Veća privredna društva na našim prostorima su uvođenjem informacionih sistema relativno dobro organizovale svoje poslovne procese, u prvom redu zahvaljujući činjenici da su bili „prinudeni“ prilagoditi svoje poslovne procese nekom od savremenih ERP rješenja. Sve ovo generiše validne, blagovremene i kvalitetne informacije koje mogu biti publikovane u formi finansijskih izvještaja prema različitim zainteresovanim stranama. Takođe, pretpostavka je da informacija ne sadrži materijalno značajne greške te da se na nju menadžment može osloniti prilikom donošenja poslovnih odluka. Na tržištu postoji mnogo različitih informacionih sistema a odabir nekog od ponuđenih zavisi od niza faktora kao što su veličina kompanije i složenost poslovnih procesa, mogućnost investiranja, djelatnost kojom se privredni subjekt bavi itd. Izborom sistema koji spadaju u kategoriju ERP – a, privredna društva će ostvariti integraciju kompletnog poslovnog sistema. Ovaj efekat je moguć s obzirom da sistemi zasnivaju svoj rad na jedinstvenim bazama podataka koje su dostupne svim korisnicima sistema. ERP je uvijek podjeljen u niz različitih logičkih cjelina (modula) koji su međusobno uvezane. Osnovni dio se dalje nadograđuje u zavisnosti od potreba privrednog društva koje implementira rješenje ERP klase.

U vremenu četvrte industrijske revolucije u kome živimo, osnovno pitanje više nije mogućnost korišćenja tehnologije već obim njenog korišćenja. Kako privredni subjekt raste ili povećava obim svog poslovanja tako se i broj funkcionalnosti koje neko softversko rješenje zahtijeva povećava. Jedna od ključnih pretpostavki za opstanak i razvoj poslovnog sistema na tržištu predstavlja fleksibilnost i adaptibilnost poslovanja, odnosno, sposobnost tog sistema da reaguje na promjene na tržištu. ERP sistemi upravo omogućavaju da sistemi trenutno reaguju na promjene na tržištu, prije svega zahvaljujući sistematizaciji podataka, procesa i poslovnih objekata kojima se uz njihovu pomoć upravlja u realnom vremenu. Možemo reći da ERP sistem predstavlja strateški alat jednog privrednog društva namijenjen integrisanju svih poslovnih procesa koji se odvijaju unutar istog i u njegovom okruženju i što optimalnijem korišćenju dostupnih resursa. Sve ovo je posebno bilo vidljivo tokom pandemije Covid 19.

ERP sistemi su softverski sistemi u kojima su objedinjeni moduli koji omogućuju funkcionisanje segmenata kao što su: planiranje, proizvodnja, prodaja, marketing, distribucija, računovodstvo, finansije, menadžment ljudskih resursa, projektni menadžment, modul osnovnih sredstava, servisne module, module održavanja, transporta i e – biznisa. Poslovanje i upravljanje u današnjim kompanijama, one koje žele da budu konkretne na tržištu moraju se apsolutno okrenuti i razvijati u skadu sa napretkom informaciono komunikacionih tehnologija. Primjena informacionih

tehnologija i razvoj savremenog menadžerskog informacionog sistema privrednog društva, imaju ključnu ulogu u skraćivanju vremena obrade informacija i vremena isporuke, porastu kvaliteta proizvoda i usluga. Funkcije ERP sistema se prostiru van granica privrednog društva u kome je implementiran, duž cijelog domena u kojem privredno društvo igra određenu ulogu. Implementacija i primjena ERP sistema u poslovnom sistemu podrazumijeva sinhronizaciju, odnosno, integraciju svih njegovih poslovnih funkcija i odgovarajućih repozitorijuma podataka. Integrisanost podataka kojima se opisuju poslovni objekti kojim privredno društvo upravlja, kao i pristup tim podacima u realnom vremenu utiče na to da uspješna implementacija ERP sistema u jednom privrednom društvu uobičajeno dovodi do manjih zaliha, smanjenja zaposlenih i pojednostavljenja organizacione strukture (procesna orijentacija), boljeg kvaliteta proizvoda, veće produktivnosti i bržeg odziva u komunikaciji sa klijentima. Upravo zbog naglih promjena svijesti svojih kupaca savremene kompanije se trude da maksimalno iskoriste informacione tehnologije u okviru svog poslovanja. I danas u svijetu, a i kod nas, postoje privredna društva čiji je obim posla mali, odnosno koja obavljaju svoju osnovnu djelatnost čak i bez upotrebe računara, ili bar bez oslanjanja na softverske pakete čija je namjena formiranje jedinstvene baze podataka i čuvanje podataka na jednom mestu. Naravno, to nikako ne može i ne smije biti slučaj u onim privrednim društvima koje imaju potrebu za kreiranjem i čuvanjem velikog broja podataka i informacija, odnosno kreiranja velikog broja dokumenata koji prate rad same privrednog društva na dnevnom nivou. Osnovnu karakteristiku globalizovanog tržišta proizvoda i usluga predstavlja rastući nivo interakcije svih aktera lanca snabdijevanja. Ovaj nivo saradnje je neophodan radi smanjenja vremena proizvodnje i isporuke proizvoda i usluga koji odgovaraju kupcima i zahtjevima tržišta u cjelini. Za poboljšanje performansi odziva jednog privrednog društva u okviru integrisanog lanca snabdijevanja, neophodno je da ono implementira odgovarajuće sisteme za efikasno planiranje i kontrolu, koji će obezbijediti planiranje i sprovođenje svih njenih poslovnih procesa.

Pojava tehnologija poput elektronske trgovine, sistema za upravljanje odnosima sa kupcima (CRM-Customer Relationship Menadžment) i sistema za upravljanje lancem snabdijevanja (SCM-Supply Chain Managment) pruža mogućnosti za poboljšanje ERP rješenja. U unapređenim ERP sistemima se ide korak dalje. Povezuju se čitave grane privrednih društava ili sva koja saraduju, u sisteme koji imaju vrlo visok stepen međusobne integracije, što u svakom trenutku omogućava dostupnost svih relevantnih informacija. Zahvaljujući cloud tehnologijama, razvijeni su ERP sistemi kao proizvod koji omogućava da se uočeni problemi kod implementacije prethodnih rješenja i gore navedeni problemi, riješe brzo i lako, i time poslovanje svojih korisnika podigne na visok nivo. Ovo rješenje korisniku omogućava pristup sistemu sa bilo koje lokacije i

direktno unošenje svih promjena u trenutku u kojem nastaju, pri čemu se ove promjene evidentiraju u svim poslovnim procesima. Tu je i integrisana baza podataka, zahvaljujući kojoj se sve neophodne informacije pronalaze i pretražuju sa jednog mjesta. Na taj način sistem „živi“ i pruža realno stanje, a samim tim i mogućnost brzog reagovanja, kako na interne tako i na promjene nastale u okruženju.

Danas je promjena postala jedina konstanta poslovanja. Visoko konkurentni tržišni uslovi i brzo razvijajuće tehnologije mijenjaju lice tradicionalnih poslovnih modela i mijenjaju očekivanja zaposlenika i potrošača. Mogućnost prilagođavanja promjenama ključna je za organizaciju koja želi osigurati konkurentsku prednost. Organizacije stoga žele postati agilnije kako bi mogle prilagođavati svoje uslove poslovanja kao odgovor na stalnu promjenu.

#### IV. PRIMJER ERP SISTEMA – ECOONE

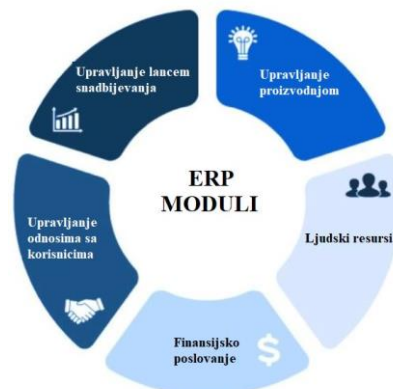
Kao najbolji primjer ERP rješenja koje je u godini iza nas omogućilo normalno funkcionisanje poslovnih procesa privrednih subjekata je EcoOne ERP rješenje. Radi se o rješenju kompanije sa prostora Republike Srpske zasnovanom na Cloud sistemu distribucije – SaaS modelu.

SaaS predstavlja softver koji nudi neka treće strana – pružalac usluge, koji je na raspolaganju na zahtjev, najčešće putem interneta i koji se daljinski konfigurira. SaaS je model gdje se aplikacija hostuje kao usluga korisnicima koji joj pristupaju putem interneta. Kada se softver hostuje „off-site“ (na lokaciji nezavisnoj od korisnika), korisnici ne moraju da je održavaju i obezbijede podršku. Ovaj tip cloud usluge, nudi kompletnu funkcionalnost aplikacije koja pokriva sve od osnovnih aplikacija (e-mail, office365 rješenje...), pa do programa poput ERP sistema. SaaS su i softverske aplikacije razvijene kao hostovani servisi dostupni putem Interneta putem standardnih web browser-a. Ponudom Software SaaS aplikacija u Cloud-u automatizujemo isporuku aplikacija, nadogradnju i naplatu istih. Provajerima ovo omogućuje jednostavan način da ponude širok spektar Open-Source i licenciranih, odnosno komercijalnih, SaaS aplikacija. Na ovaj način, korisnici više rade od kuće ili u pokretu putem različitih prenosnih uređaja. Svi mi već koristimo brojne aplikacije (gmail, outlook.com, Facebook, LinkedIn, Twitter i mnoge druge) i crpimo prednosti poslovanja u oblaku a da toga nismo ni svjesni. Bilo koju od navedenih aplikacija ne instaliramo na našim uređajima već im pristupamo pomoću nekog od internet pretraživača. U uslovima nedostatka kvalitetnog IT kadra, koji se u našim uslovima manifestuje kroz ekonomske migracije, nedovoljnu ponudu i enormnu potražnju za IT stručnjacima, tradicionalni model korišćenja poslovnih informacionih sistema će biti praktično neodrživ.

EcoOne servis predstavlja poslovno softversko rješenje ERP klase koje omogućava integraciju poslovnih procesa

privrednog društva i njihovo efikasno upravljanje. Servis je podijeljen u softverske pakete koji odgovaraju specifičnim potrebama privrednog društva, zavisno od njihove veličine i privredne grane u kojoj posluju, uz puno uvažavanje pozicioniranosti finansijske funkcije unutar njihove organizacije. Cijeli sistem je analogno definiciji podijeljen u 4 velike cjeline (Finansije, Ljudski resursi, Robno materijalno knjigovodstvo, Proizvodnja) te je nadogradjen dodatnim funkcionalnostima (vozila, putni nalozi, Dokumenti) koje služe kao podrška pomenutim grupama modulima. Kada govorimo o modularnosti sistema najznačajniji element koji ne smijemo zaboraviti da bi pravilno razumjeli način funkcionisanja ERP rješenja i shvatili logiku, jeste rad na principu relacionih baza podataka i sistema za upravljanje relacionim bazama podataka. Primjena navedenog omogućava da jednom unesen podatak bude predmet manipulacije kroz cijeli sistem, što u praksi znači da jednom unesena informacija može biti primijenjena u bilo koje vrijeme i na bilo kom mjestu u sistemu.

Značaj informacionih tehnologija i ERP rješenja u SaaS modelu distribucije posebno je bio vidljiv u uslovima pandemije Covid-19. Privredna društva čiji poslovni procesi su bili organizovani kroz savremene ERP sisteme, svoj rad su nastavile na daljinu pa je u krajnjoj liniji pad prihoda bio manji. Kroz EcoOne ERP rješenje, korisnici su nastavili rad od kuće pri čemu za pristup nije bila neophodna najsavremenija infrastruktura. Svaki od korisnika je imao mogućnost da pristupi svojoj grupi modula – funkcionalnosti te da nesmetano obavlja uobičajene poslovne procese. Najznačajniji moduli su predstavljeni na slici 3.



Slika 3: Prikaz modula ERP rješenja

- Ljudski resursi – Omogućavaju evidentiranje najvažnijih informacija o zaposlenim. Ovaj modul se u praksi kombinuje sa nekim od sistema za evidenciju vremena i direktno je vezi sa modulom obračunom zarada zaposlenih u okviru privrednog društva.
- Upravljanje proizvodnjom – Omogućava kreiranje radnih naloga i upravljanje proizvodnjom sa ciljem optimizacije proizvodnog procesa. Značaj modula je u tome da omogućiti korisniku ERP rješenja da

- spozna koja su to „uska grla“ u procesu proizvodnje i da kvalitetne informacije na osnovu kojih bi poslovni procesi mogli biti unaprijeđeni.
- CRM - Funkcionalnosti poput CRM (Custom Relationship Menagment) neki proizvođači nude zajedno sa sistemom, dok drugi omogućavaju integraciju ERP sistema i CRM sistema. U ovom slučaju je važno da postoji integracija između različitih rješenja koja je korisniku omogućiti kreiranje jedne baze podataka.
  - Finansije – Posebno bitan segment svakog ERP rješenja pa tako i EcoOne rješenja je modul Finansije. Ovaj modul predstavlja svojevrsnu sistematizaciju svih unosa i baza podataka koji se kreiraju kroz ostale module sistema. Zadatak modula finansije je da generiše finansijske izvještaje prema svim zainteresovanim stranama (uprava, zakonodavac, poslovni partneri i druge zainteresovane strane).

## V. ZAKLJUČAK

Svi nivoi privrednih društava, bez obzira na prirodu ili veličinu društva, akcionarsku, tj. vlasničku strukturu, ili druge faktore, moraju imati svoju ulogu u reagovanju na krizu, tako što će osigurati da se primjenjuju najbolje prakse. Razlike u poslovanju između kompanija koje idu u korak sa digitalnom transformacijom i onih koji su na početku tog procesa u presudnoj mjeri je uticao na opstanak privrednih društava u uslovima pandemije Covid 19. Vlasti Republike Srpske su pretpostavile univerzalnu dostupnost interneta, iako to nije slučaj kod svakoga u RS/BiH. Unapređenje i povećanje obima uspješnih politika uvedenih kao odgovor na COVID-19, kao što su smanjivanje digitalnog jaza i unapređenje digitalnih vještina zaposlenih, učinilo bi privredna društva otpornijim na buduće šokove. Pored toga, usmjerenost na sprečavanje smanjenja zaposlenih, unapređenje usluga i brige o korisnicima uz naglasak na kvalitet, jačanje obuke zaposlenih, ulaganje u informacione tehnologije i praćenje ostvarivanja rezultata dovešće do povećanja kvaliteta rada i dostupnosti uslužnog sektora.

## LITERATURA

- [1] Fingar, P.: Cloud computing set to unleash a perfect storm in business. Cordial Cloudburst, (2009)

- [2] Jacobs, F. R., Enterprise resource planning (ERP)—A brief history. *Journal of Operations Management*, 25(2), 357-363, (2007).
- [3] Lapčević, N., Planiranje procesa implementacije ERP-a u proizvodnim preduzećima, Doktorska disertacija, Mašinski fakultet Univerziteta u Beogradu. (2016)
- [4] Travar, M., Travar, D., Ristić, S., ERP sistemi – automatizacija poslovnih procesa u praksi, Univerzitet za preduzetništvo i menadžment Banja Luka, (2019).
- [5] Travar, M., Travar, D., Ristić, S., Razvoj softvera kao podrška razvoju turizma u Republici Srpskoj, 19th International Symposium INFOTEH-JAHORINA, 18-20 March 2020.
- [6] Travar, M., Ristić, S., Dugonjić, D., Analysis of Using Cloud Business in Bosnia and Herzegovina and the Region, JITA, Paneuropean University APEIRON, Banja Luka (2019)
- [7] Seethamraju, R., Adoption of software as a service (SaaS) enterprise resource planning (ERP) systems in small and medium sized enterprises (SMEs). *Information systems frontiers*, 17(3), 475-492. (2015)
- [8] <https://ecoone.ba/>
- [9] <https://www.lanaco.com>
- [10] <https://www.sap.com/index.html>
- [11] <https://digital-goal.net/aws-vs-azure-vs-google-cloud-which-one-is-the-best/>

## ABSTRACT

The COVID-19 virus pandemic, in addition to being primarily the health crisis, has an increasing impact on global economy, with short-term and long-term consequences on all companies, and above all on service sector. The state of emergency further deepened the differences in access to information of certain sectors of society, at the moment when they were crucial to the survival of society. All surrounding countries responded to disturbances in organizing businesses by introducing different modalities of teleworking. However, despite the timely response, the downturn in the economy will be inevitable and significant, and will be disproportionately reflected on sensitive sectors, and in particular the service sector. In this situation, information technology plays a crucial role in efficient operation of all "business verticals" and bring new business models to which market participants adapt. Basic goals, to which information and ERP systems contribute, are to make information more accessible, global networking and making higher profits.

## PAPER TITLE

Mihajlo Travar, Ilija Šušić, Saša Ristić