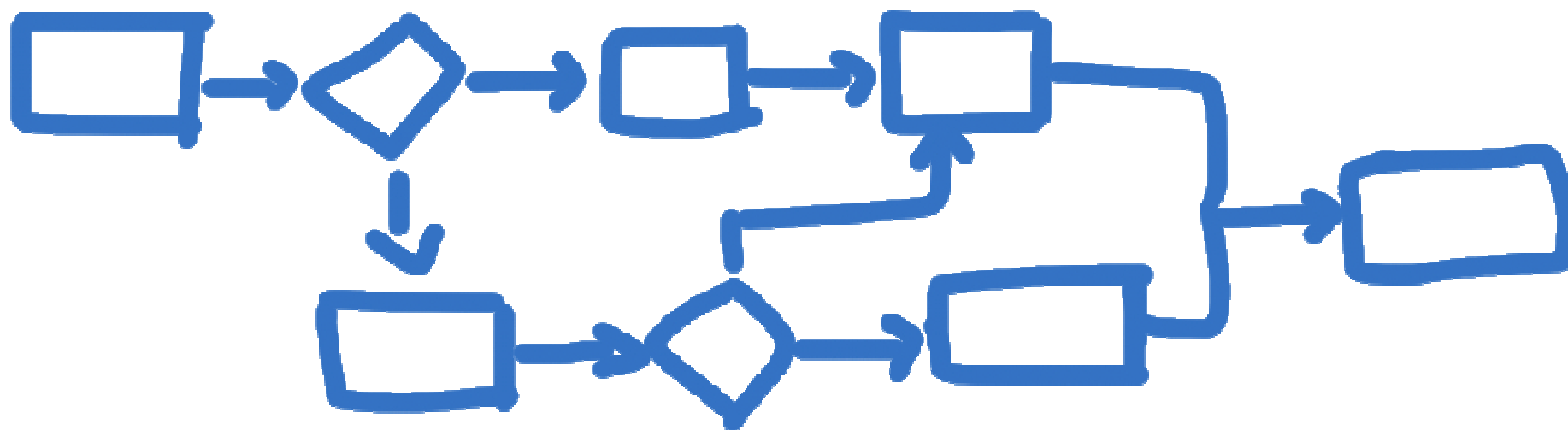




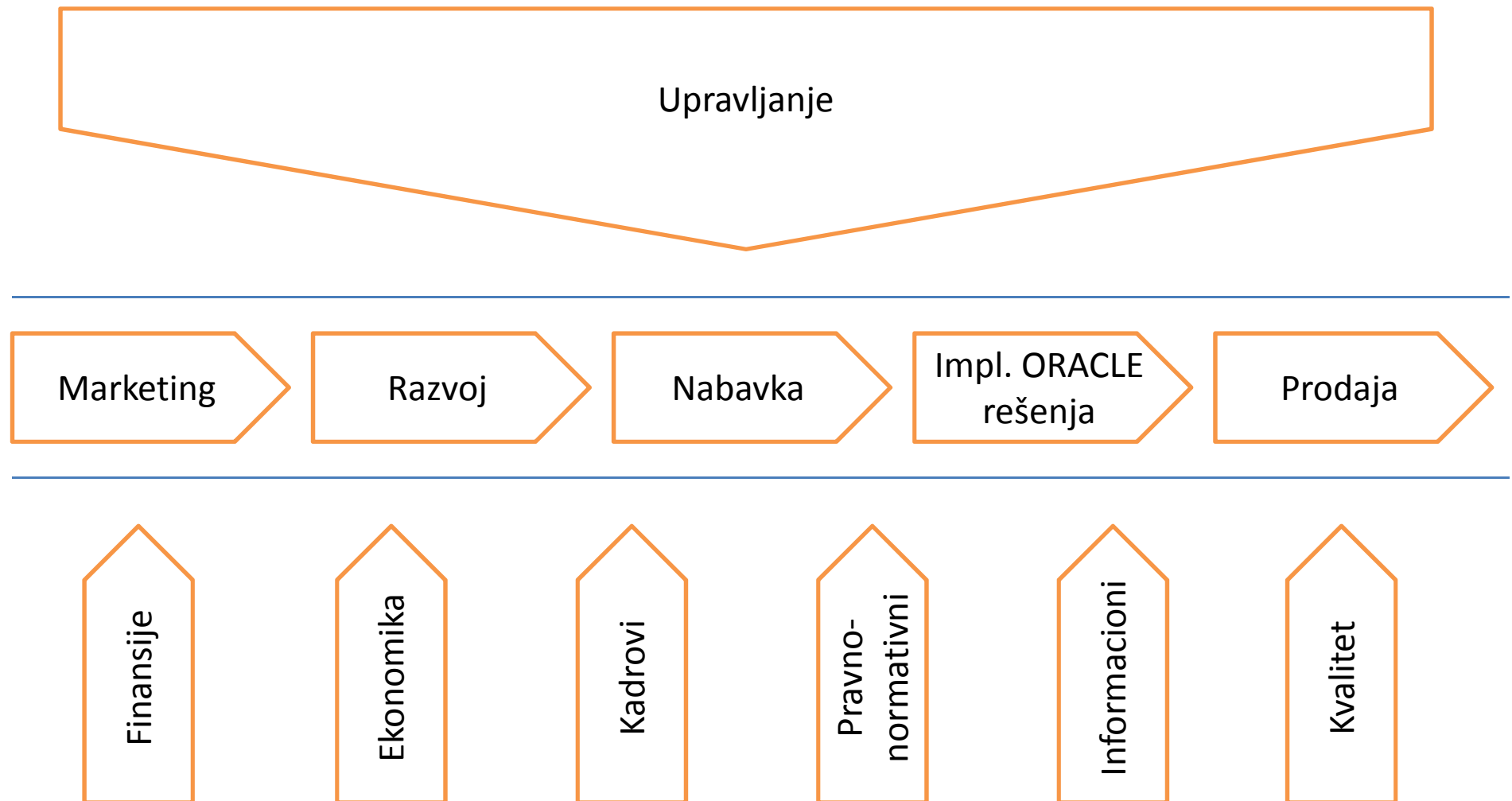
IDENTIFIKACIJA PROCESA

- Primeri -

OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU

- Kompanija ABC;
- Šifra i naziv delatnosti: 6201 - računarsko programiranje
- Usluge softverskog inženjeringa, konsaltinga, obuke i podrške korisnicima softverskog sistema Oracle;
- Član OPN partnerske mreže korporacije Oracle, član Oracle BI Community i ovlašćeni centar za profesionalnu obuku;
- Broji oko 40 zaposlenih;
- Opređeljeni ka stalnom poboljšavanju kvaliteta proizvoda i usluga, projektovanju, prenosu, isporuci i poboljšavanju IT usluga, zaštiti informacione imovine od svih internih, eksternih, namernih ili slučajnih pretnji, ...

LANAC STVARANJA VREDNOSTI KOMPANIJE ABC

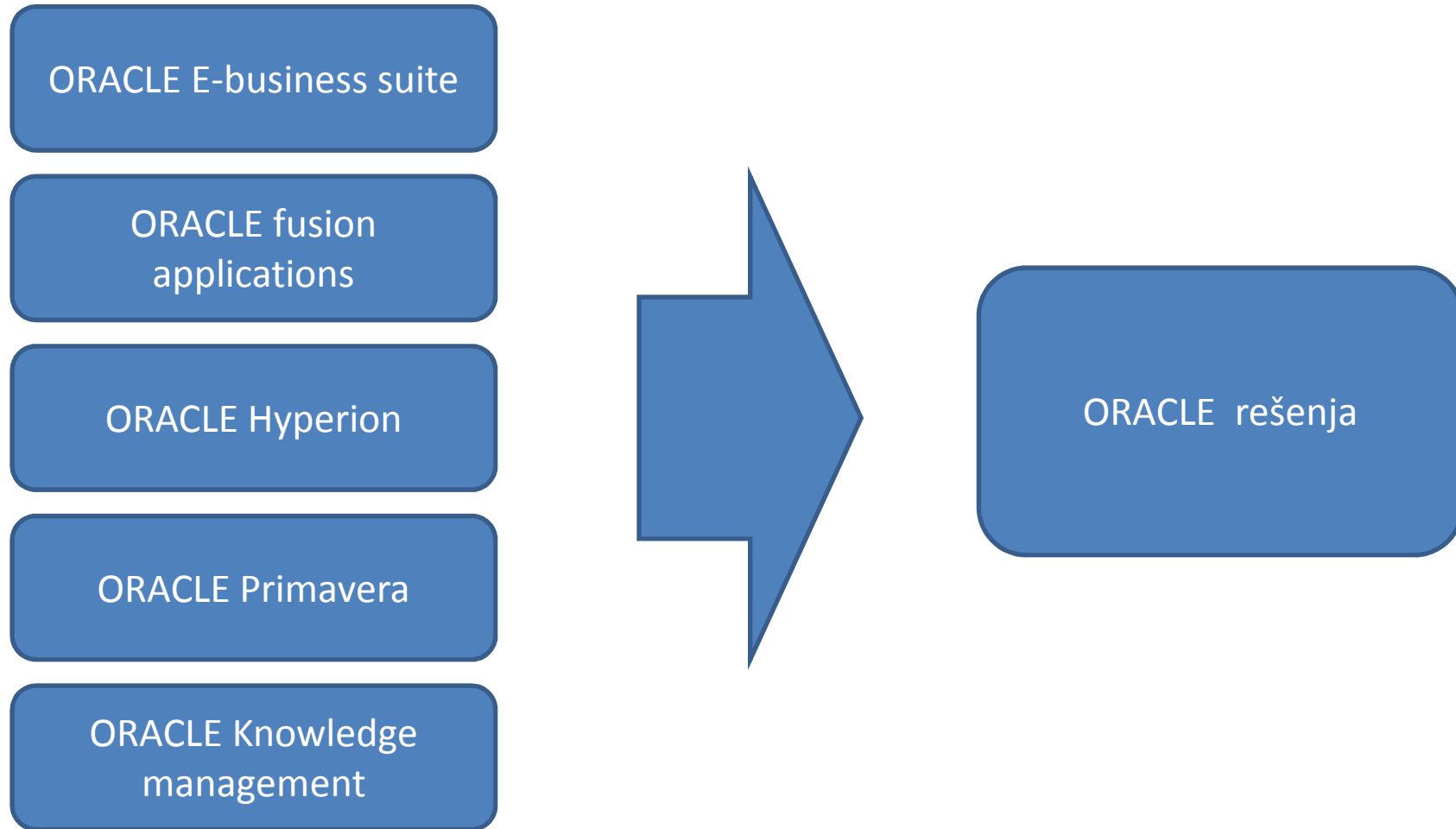


KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE ABC

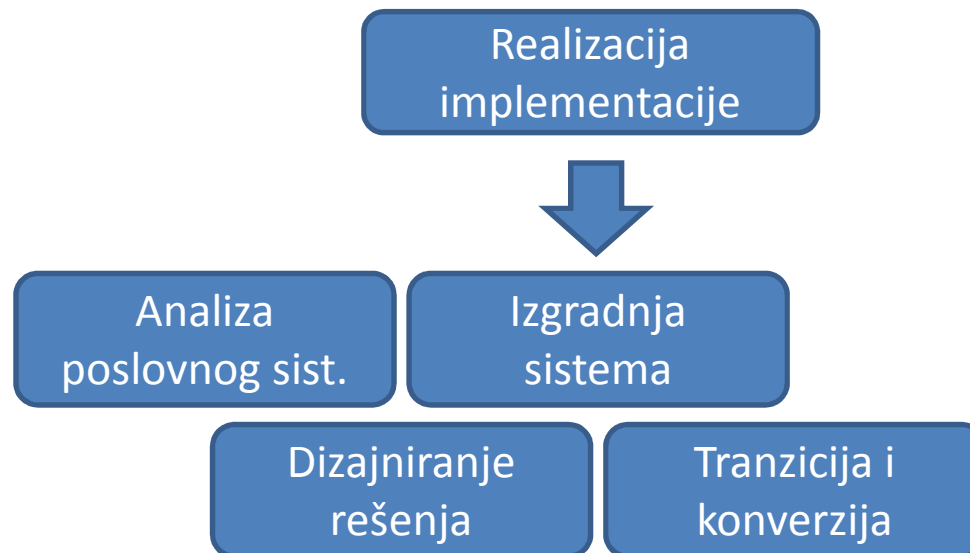
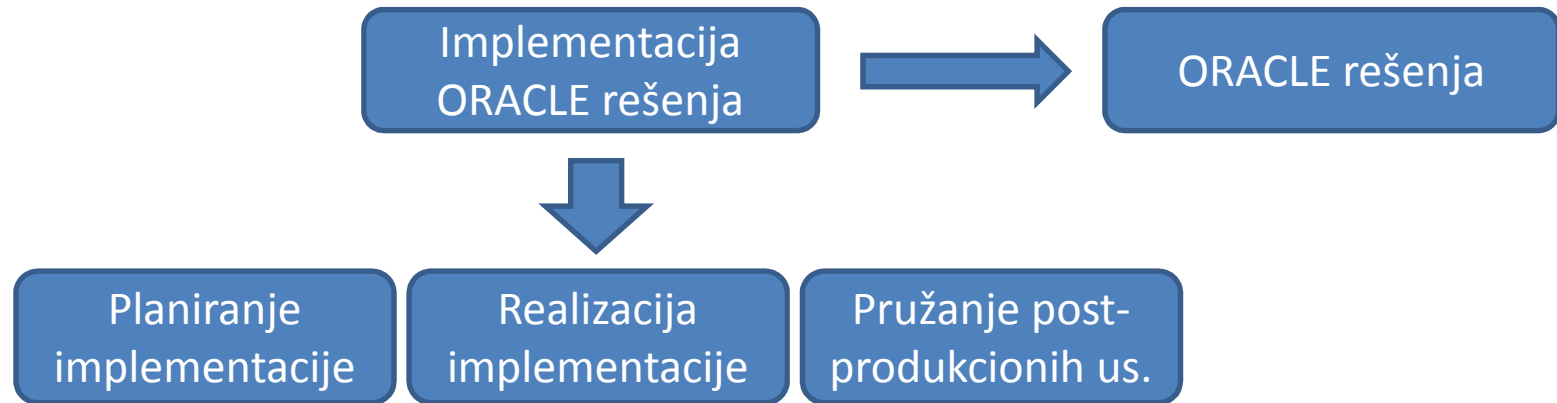
SPECIJALIZOVANI PODSISTEM

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge implementacije Oracle proizvoda		
2.	1.1. Usluge implementacije Oracle Applications		
3.	1.1.1. Usluge implementacije Oracle E-Business Suite		
4.	1.1.2. Usluge implementacije Oracle Fusion Applications		
5.	1.1.3. Usluge implementacije Oracle Hyperion		
6.	1.1.4. Usluge implementacije Oracle Primavera		
7.	1.1.5. Usluge implementacije Oracle Knowledge Management		
8.	1.2. Usluge implementacije Oracle Fusion Middleware		
9.	1.2.1. Usluge implementacije Oracle Business Intelligence		
10.	1.2.2. Usluge implementacije Oracle Business Process Management		
11.	1.3. Usluge implementacije Oracle Database		
12.	2. Usluge obuke i stručnog usavršavanja (izvođenje zvaničnih Oracle kurseva)		
13.	2.1. Standardni kursevi u školskom centru		
14.	2.2. On-site kursevi kod naručioca		
15.	3. Usluge konsaltinga iz oblasti Oracle rešenja		
16.	4. Usluge podrške korisnicima		
17.	4.1. Usluge podrške klijentima kompanije		
18.	4.2. Usluge podrške trećim licima		

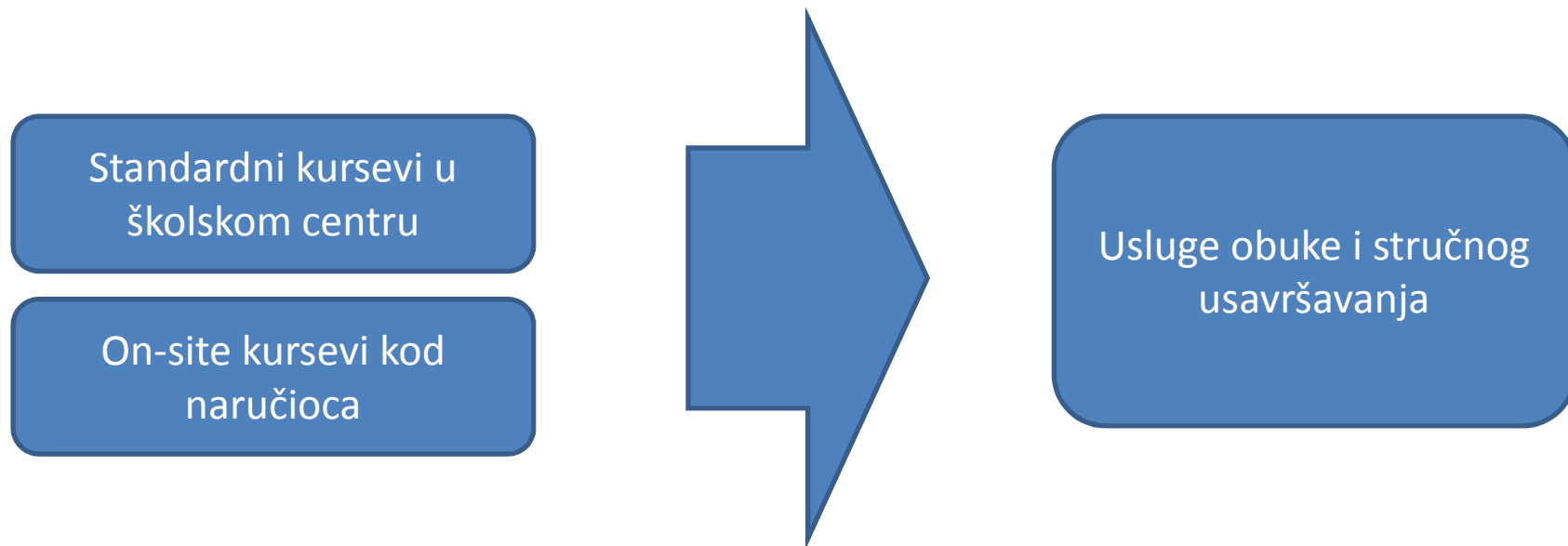
PRINCIP UNIVERZALNOSTI?



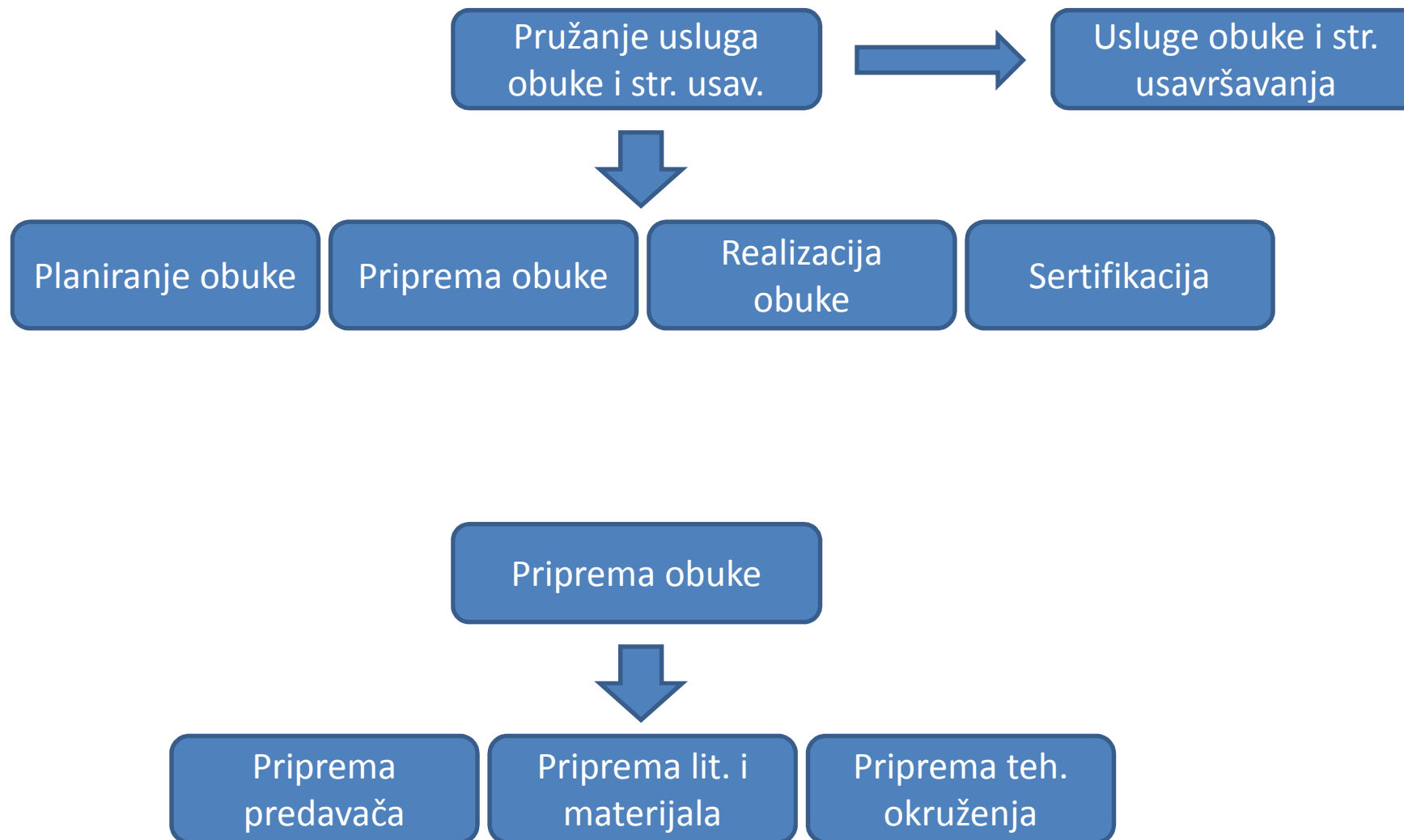
IMPLEMENTACIJA ORACLE REŠENJA



PRINCIP UNIVERZALNOSTI?



IMPLEMENTACIJA ORACLE REŠENJA



KATALOG PROCESA SPECIJALIZOVANOG PODSISTEMA

Red. broj	Oznake i nazivi procesa	V r s t a				
		K	Pre. K	K-R	Pre. R	R
1.	1. Pružanje usluga implementacije Oracle rešenja			*		
2.	1.1. Planiranje implementacije Oracle rešenja			*		
3.	1.1.1. Izrada plana projekta		*			
4.	1.1.2. Organizovanje logistike projekta				*	
5.	1.2. Implementacija Oracle rešenja		*			
6.	1.2.1. Proces analize poslovnog sistema	*				
7.	1.2.2. Proces dizajna rešenja	*				
8.	1.2.3. Proces izgradnje sistema			*		
9.	1.2.4. Proces tranzicije i konverzije			*		
10.	1.3. Pružanje post-produkcionih usluga				*	
11.	2. Pružanje usluga obuke i stručnog usavršavanja			*		
12.	2.1. Planiranje kurseva		*			
13.	2.2. Priprema kursa				*	
14.	2.2.1. Priprema predavača		*			
15.	2.2.2. Priprema literature					*
16.	2.2.3. Priprema tehničkog okruženja					*
17.	2.3. Izvođenje kursa			*		
18.	2.4. Sertifikacija					*
19.	3. Konsalting iz oblasti Oracle rešenja	*				
20.	4. Pružanje podrške korisnicima				*	
21.	4.1 Analiza zahteva za podrškom				*	
22.	4.2 Realizacija podrške				*	
23.	4.3 Izveštavanje				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE ABC MARKETING

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge istraživanja i praćenja zahteva korisnika		
2.	2. Usluge utvrđivanja nivoa zadovoljstva korisnika		
3.	3. Usluge eksternog komuniciranja		
4.	3.1. Usluge administracije internet prezentacije		
5.	3.2. Usluge informisanja sadašnjih i potencijalnih kupaca		
6.	3.3. Usluge organizovanja i realizacije prezentacija Oracle rešenja		

KATALOG PROCESA KOMPA NIJE ABC MARKETING

Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Istraživanje i praćenje zahteva korisnika			*		
2.	1.1 Projektovanje istraživanja	*				
3.	1.2 Priprema istraživanja				*	
4.	1.3 Realizacija istraživanja					*
5.	1.4 Sistematizacija i analiza rezultata				*	
6.	2. Utvrđivanje nivoa zadovoljstva korisnika				*	
7.	2.1 Planiranje utvrđivanja nivoa zadovoljstva korisnika				*	
8.	2.2 Prikupljanje podataka					*
9.	2.3 Analiziranje rezultata				*	
10.	2.4 Izrada predloga delovanja		*			
11.	3. Eksterno komuniciranje			*		
12.	3.1 Planiranje promocije		*			
13.	3.2 Priprema promocije				*	
14.	3.3 Realizacija promocije				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE ABC RAZVOJ

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge kastomizacije Oracle rešenja		
2.	1.1. Usluge identifikacije potrebe za kastomizacijama Oracle rešenja		
3.	1.2. Usluge izrade rešenja kastomizacije		
4.	1.3. Usluge realizacije kastomizacije		
4.	2. Usluge razvoja Oracle rešenja		
5.	2.1. Usluge izrade projektne dokumentacije		
6.	2.2. Usluge prilagođavanja Oracle rešenja lokalnim propisima		
7.	2.3. Usluge realizacije razvoja		

KATALOG PROCESA KOMPANIJE ABC

RAZVOJ

Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Kastomizacija Oracle rešenja			*		
2.	1.1. Identifikacija potrebe za kastomizacijama Oracle rešenja			*		
3.	1.2. Izrada rešenja kastomizacije		*			
4.	1.3. Realizacija kastomizacije				*	
5.	2. Razvoj Oracle rešenja			*		
6.	2.1. Definisanje projekta razvoja Oracle rešenja		*			
7.	2.2. Izrada projektne dokumentacije			*		
8.	2.3. Prilagođavanje Oracle rešenja lokalnim propisima				*	
9.	2.4. Realizacija projekta				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE ABC

NABAVKA

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge nabavke Oracle rešenja		
2.	1.1. Usluge nabavke softverskih rešenja		
3.	1.2. Usluge nabavke hardverske podrške		
4.	1.3. Usluge resavanja reklamacija		
5.	2. Usluge nabavke osnovnih sredstava		
6.	3. Usluge nabavke potrosnog materijala		

KATALOG PROCESA KOMPA NIJE ABC

NABAVKA

Red. broj	Oznake i nazivi procesa	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Pružanje usluga nabavke				*	
2.	1.1. Planiranje nabavke		*			
3.	1.2. Izrada trebovanja					*
4.	1.2. Realizacija nabavke				*	
5.	1.2.1. Kreiranje zahteva za nabavku				*	
6.	1.2.2. Kvalifikacija isporučio ca				*	
7.	1.2.3. Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda			*		
8.	1.2.4. Analiza ponuda i izbor najpovoljnije				*	
9.	1.2.5. Ugovaranje nabavke					*
10.	1.2.6. Naručivanje					*
11.	1.3. Prijem robe/usluga					*
12.	1.3.1. Evidentiranje prijema					*
13.	1.3.2. Kvantitativna kontrola					*
14.	1.3.3. Skladištenje					*
15.	1.5. Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija					*
16.	1.7. Rashodovanje					*
17.	1.8. Izveštavanje o nabavci				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE ABC

PRODAJA

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge planiranja prodaje		
2.	2. Usluge realizacije prodaje		
3.	2.1. Usluge preispitivanja zahteva kupaca		
4.	2.2. Usluge kreiranja ponude		
5.	2.3. Usluge ugovaranja prodaje		
6.	3. Usluge praćenja realizacije ugovora		
7.	4. Usluge preispitivanja i rešavanja reklamacija		
8.	5. Usluge izveštavanja o prodaji i realizaciji ugovora		

KATALOG PROCESA KOMPANIJE ABC

PRODAJA

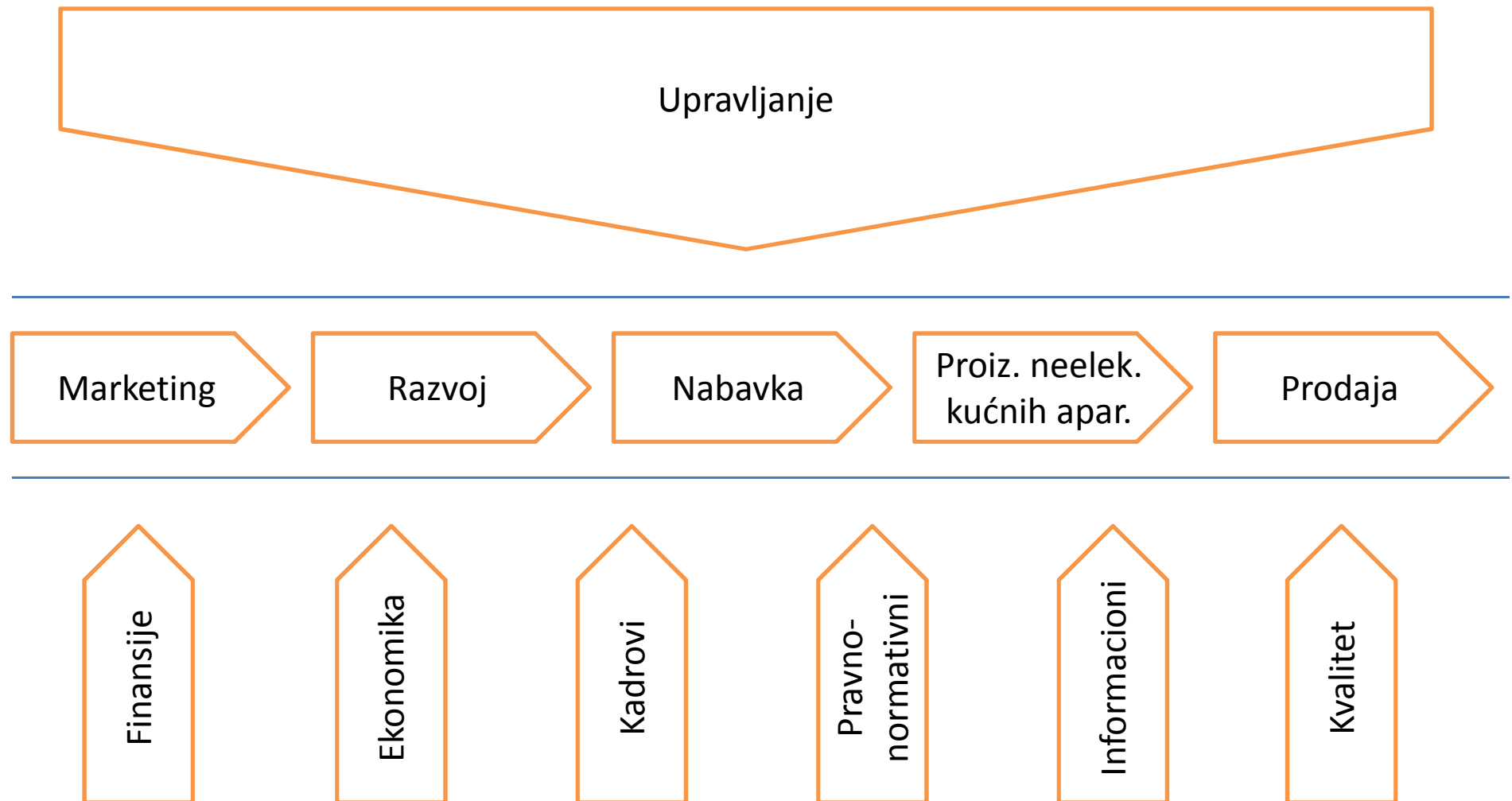
Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Planiranje prodaje		*			
2.	2. Realizacija prodaje				*	
3.	2.1. Preispitivanje zahteva kupaca			*		
4.	2.2. Kreiranje ponude					*
5.	2.3. Ugovaranje prodaje					*
6.	3. Praćenje realizacije ugovora					*
7.	4. Preispitivanje i rešavanje reklamacija				*	
8.	5. Izveštavanje o prodaji i realizaciji ugovora					*

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU

- Kompanija XYZ;
- Šifra i naziv delatnosti: 6201 – proizvodnja neelektričnih kućnih aparata;
- Proizvodnja grejnih tela na pelet, čvrsto, tečno i gasovito gorivo, štednjaka na struju, kao i kombinaciju čvrsto gorivo-struja i struja-gas;
- Proizvodi prevashodno namenjeni domaćinstvima;
- Ukupna godišnja produkcija iznosi preko 160.000 jedinica;
- Proizvode plasira na domaćem tržištu (oko 35%) i na tržištima Evrope (oko 65%);
- Broji oko 780 zaposlenih;
- Po obimu proizvodnje, plasmanu i kvalitetu, vodeći proizvođač grejnih tela u Srbiji i Jugoistočnoj Evropi, a svrstava se i u red 5 najvećih u Evropi;

LANAC STVARANJA VREDNOSTI KOMPANIJE XYZ



KATALOG PREDMETA RADA KOMPANIJE XYZ

SPECIJALIZOVANI PODSISTEM (1)

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Peći i štednjaci na čvrsta goriva		
2.	1.1 Alfa – 70		
3.	1.2 Alfa – 70 LB Termo		
4.	1.3 Alfa – 70 Favorit		
5.	1.4 Alfa – 90 H		
6.	1.5 Alfa – 90 H LB Termo		
7.	1.6 Alfa – 90 H Favorit		
8.	1.7 Alfa – 90 H Dominant		
9.	1.8 R – 46S Elegant		
10.	1.9 R – 46 De Lux		
11.	1.10 REGULAR – 46 Termo		
12.	1.11 EK – 550 Termo		
13.	1.12 ZRAK – 1 VJ		
14.	1.13 ZRAK – 3 VJ		
15.	2. Štednjaci i rešoi na struju i struju gas		
16.	2.1 Električni štednjaci i rešoi		
17.	2.1.1. S 140 60 13 G		
18.	2.1.2. S 140 60 13 GVS		
19.	2.1.3. KS 140 60 13 GVS		
20.	2.1.4. S 140 55 22 De Lux		
21.	2.1.5. S 140 55 12 G De Lux		
22.	2.1.6. KS 140 55 22 De Lux		
23.	2.1.7. S 140 55 23		
24.	2.1.8. KS 140 55 23		
25.	2.1.9. S 140 50 12 De Lux		
26.	2.1.10. KS 140 50 12 De Lux		
27.	2.1.11 STUDIO 1		
28.	2.1.12 STUDIO 2		

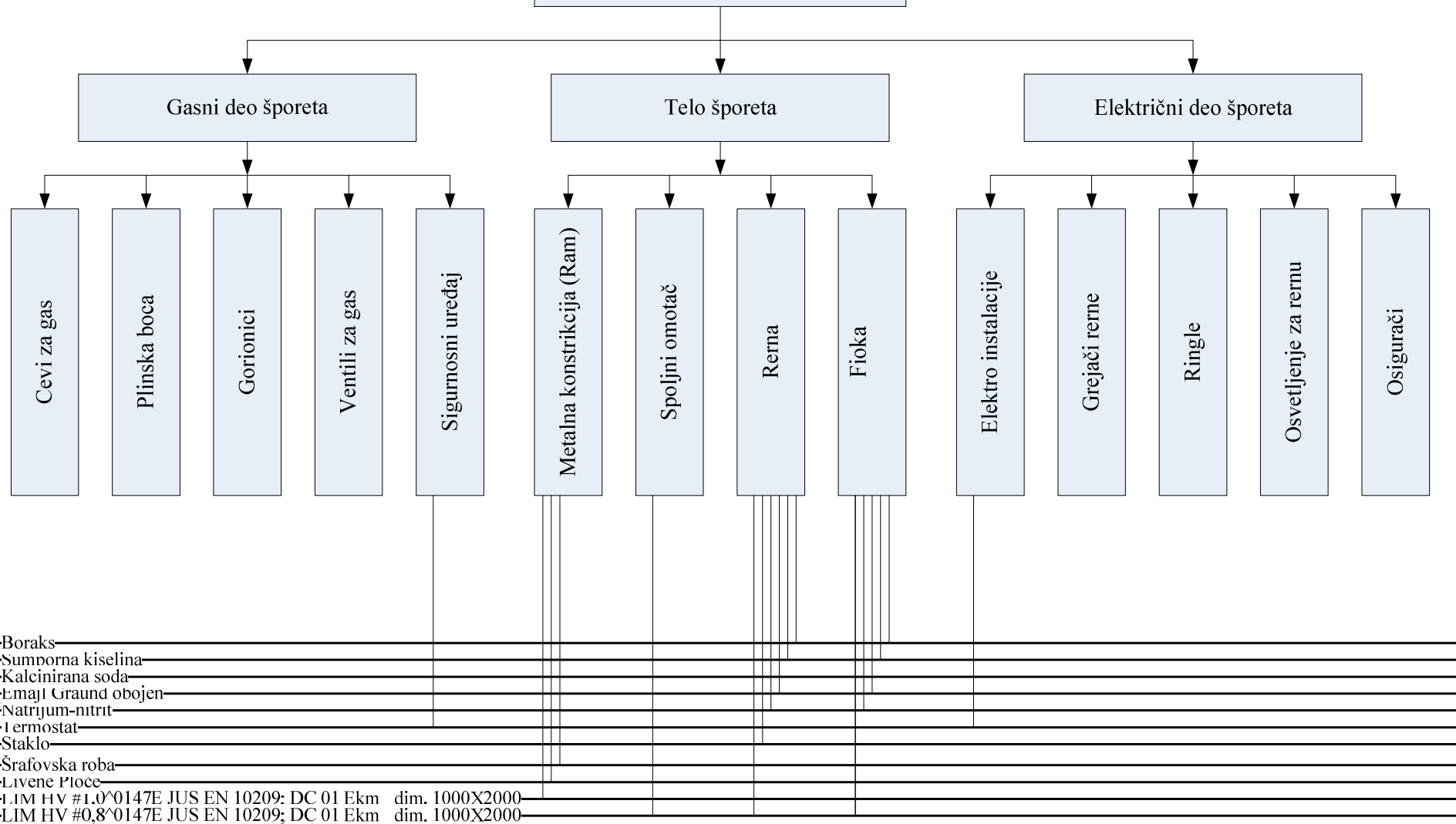
KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE XYZ

SPECIJALIZOVANI PODSISTEM (2)

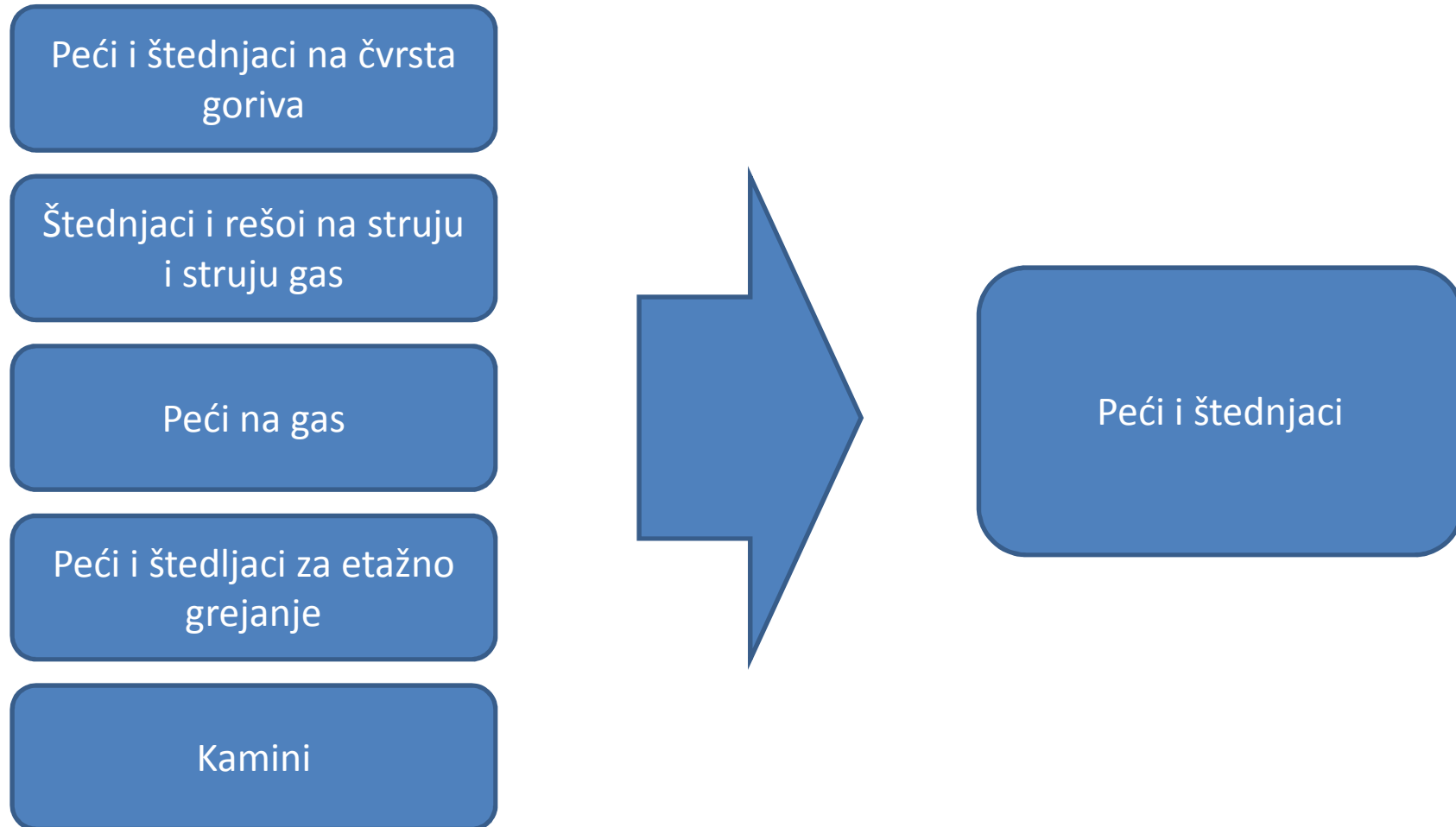
29.	2.2 Kombinovani električno - gasni štednjaci		
30.	2.2.1. "GAMA 40"		
31.	2.2.2. SG 122 55 13		
32.	2.2.3. SG 122 55 12 De Lux		
33.	3. Peći na gas		
34.	3.1. Alfa – 3F		
35.	3.2. Alfa – MF		
36.	3.3. Alfa – 9		
37.	3.4. Panoramik 9		
38.	3.5. Lux		
39.	3.6. Maxi Term		
40.	4. Peći i štednjaci za etažno grejanje na čvrsta goriva i struju		
41.	4.1. Kamin "Rustikal"		
42.	4.2. Central – 23		
43.	4.3. Alfa – 90 HL BE		
44.	4.4. Alfa – 90 HE Favorit		
45.	4.5. Alfa – 70 E Favorit		
46.	4.6. Alfa – 70 LBE		
47.	4.7. Racional 90 H LBS		
48.	4.8. Racional 70 LBS		
49.	4.9. AT – 20		
50.	5. Kamini		
51.	5.1. Kamin "ORIENT"		
52.	5.2. Ugradni kamin		
53.	5.3. Kamin "Rustikal"		
54.	5.4. Kamin "Rustik"		

SASTAVNICA PROIZVODA

Kombinovani električno-gasni štednjak
SG 122.55.13



PRINCIP UNIVERZALNOSTI?



PROIZVODNJA

?



Peći i štednjaci



Planiranje
proizvodnje

Tehničko-
tehnološka prip.

Izrada proizvoda

Izrada proizvoda



Bravarsko-
limarski radovi

Montaza

Pakovanje

Presovanje

Emajliranje

Kontrola

Uskladištenje

KATALOG PROCESA KOMPANIJE XYZ

SPECIJALIZOVANI PODSISTEM (1)

Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Planiranje proizvodnje			*		
2.	1.1. Izrada konstrukcione dokumentacije		*			
3.	1.2. Šifriranje konstrukcione dokumentacije			*		
4.	1.3. Planiranje materijala			*		
5.	1.4. Planiranje alata			*		
6.	1.5. Terminiranje			*		
7.	2. Tehničko-tehnološka priprema			*		
8.	2.1. Konstrukcija alata			*		
9.	2.2. Lansiranje radnog proizvodnog naloga			*		
10.	2.3. Šifriranje dokumentacije			*		
11.	2.4. Snabdevanje radnih mesta				*	
12.	3. Izrada proizvoda				*	
13.	3.1. Presovanje				*	
14.	3.1.1. Prijem i kompletiranje dokumentacije				*	
15.	3.1.2. Preuzimanje materijala i alata iz magacina				*	
16.	3.1.3. Puštanje proizvodnje, izrada i provera prvog komada				*	
17.	3.1.4. Kontrola prvog komada				*	
18.	3.1.5. Overa prvog komada				*	
19.	3.1.6. Izrada komada na određenoj operaciji po tehn. postupku				*	
20.	3.1.6.1. Krojenje radnog komada				*	
21.	3.1.6.2. Probijanje i prosecanje otvora na radnom komadu				*	
22.	3.1.6.3. Izvlačenje radnog komada				*	
23.	3.1.6.4. Razvrtanje otvora na radnom komadu				*	

KATALOG PROCESA KOMPANIJE XYZ

SPECIJALIZOVANI PODSISTEM (2)

24.	3.1.6.5. Savijanje radnog komada				*	
25.	3.1.6.6. Utiskivanje radnog komada					*
26.	3.1.7. Označavanje proizvoda				*	
27.	3.1.8. Uskladištenje poluproizvoda				*	
28.	3.2. Zavarivanje i bravarsko limarski radovi			*		
29.	3.3. Emajliranje				*	
30.	3.3.1. Šaržiranje korpi za HPL				*	
31.	3.3.2. Odmašćivanje				*	
32.	3.3.3. Bajcovanje				*	
33.	3.3.4. Neutralizacija				*	
34.	3.3.5. Mlevenje emajla i doziranje šlikera				*	
35.	3.3.6. Umakanje u emajl				*	
36.	3.3.7. Pečenje				*	
37.	3.4. Montaža				*	
38.	3.4.1. Montaža osnovne konstrukcije				*	
39.	3.4.2. Montaža električnih instalacija				*	
40.	3.4.3. Montaža gasnih cevi i boce				*	
41.	3.4.4. Montaža grejača i ringli				*	
42.	3.4.5. Montaža termo izolacije				*	
43.	3.4.6. Montaža spoljnog omotača				*	
44.	3.5. Kontrola finalnog proizvoda			*		
45.	3.6. Pakovanje finalnog proizvoda				*	
46.	3.7. Uskladištenje finalnog proizvoda				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPANIJE XYZ MARKETING

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge istraživanja tržišta		
2.	2. Usluge istraživanja zadovoljstva kupaca		
3.	3. Usluge promocije i propagande		
4.	4. Usluge komuniciranja		
5.	4.1. Usluge internog komuniciranja		
6.	4.2 .Usluge eksternog komuniciranja		

KATALOG PROCESA KOMPA NIJE XYZ MARKETING

Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Istraživanje tržišta			*		
2.	1.1 Projektovanje istraživanja	*				
3.	1.2 Priprema istraživanja				*	
4.	1.3 Realizacija istraživanja					*
5.	1.4 Izrada poslovnih analiza				*	
6.	2. Utvrđivanje nivoa zadovoljstva korisnika				*	
7.	2.1 Planiranje utvrđivanja nivoa zadovoljstva korisnika				*	
8.	2.2 Prikupljanje podataka					*
9.	2.3 Analiziranje parametara zadovoljstva				*	
10.	2.4 Izrada izveštaja o zadovoljstvu korisnika				*	
11.	3. Ekonomska propaganda i promocija			*		
12.	3.1 Definisanje ciljeva EP i promocije		*			
13.	3.2 Planiranje EP i promocije		*			
14.	3.3 Realizacija EP i promocije				*	
15.	3.4 Analiza efekata EP i promocije				*	
16.	3. Komuniciranje			*		
17.	3.1 Izrada plana komunikacije (eksterne i interne)		*			
18.	3.3 Realizacija plana komunikacije				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE XYZ RAZVOJ

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge razvoja novih proizvoda		
2.	1.1. Usluge izrade projekata		
3.	1.2. Usluge izrade idejnih rešenja i prototipova		
4.	2. Usluge upravljanja tehnologijom		
4.	2.1. Usluge razvoja novih tehnologija		
5.	2.1. Usluge transfera tehnologija		
6.	3. Usluge razvoja poslovnog sistema		

KATALOG PROCESA KOMPANIJE XYZ

RAZVOJ

Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Razvoj novih proizvoda			*		
2.	1.1 Izrada projekta novog proizvoda		*			
3.	1.2 Verifikacija projekta novog proizvoda				*	
4.	1.3 Izrada izmena u toku razvoja		*			
5.	1.4 Validacija novog proizvoda				*	
6.	1.5 Projektovanje proizvodnog procesa		*			
7.	1.5 Lansiranje novog proizvoda				*	
8.	2. Razvoj tehnologije			*		
9.	2.1 Preispitivanje potreba za novom tehnologijom		*			
10.	2.2 Pribavljanje nove tehnologije			*		
11.	2.2.1 Transfer tehnologije			*		
12.	2.2.2 Razvoj tehnologije			*		
13.	2.2.2.1 Definisanje nove tehnologije		*			
14.	2.2.2.2 Projektovanje nove tehnologije		*			
15.	2.2.2.3 Validacija nove tehnologije				*	
16.	2.3 Uvođenje nove tehnologije				*	
17.	3. Razvoj poslovnog sistema		*			
18.	3.1 Definisanje ciljeva razvoja		*			
19.	3.2 Analiza razvojnih mogućnosti		*			
20.	3.3 Izrada plana razvoja		*			
21.	3.4 Realizacija plana razvoje				*	

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPANIJE XYZ

NABAVKA

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge praćenja dobavljača		
2.	2. Usluge nabavke		
3.	1.1. Usluge nabavke osnovnih sredstava		
4.	1.2. Usluge nabavke materijala		
5.	1.3. Usluge nabavke rezervnih delova		
6.	3. Usluge nabavke potrošnog i kancelarijskog materijala		
7.	4. Usluge magacinskog poslovanja		

KATALOG PROCESA KOMPANIJE XYZ

NABAVKA

Red. broj	O z n a k e i n a z i v i p r o c e s a	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Praćenje dobavljača				*	
2.	1.1 Vođenje evidencije o dobavljačima				*	
3.	1.2 Uvođenje novog dobavljača				*	
4.	2. Pružanje usluga nabavke				*	
5.	2.1. Planiranje nabavke		*			
6.	2.2. Realizacija nabavke				*	
7.	2.2.1. Kreiranje zahteva za nabavku				*	
8.	2.2.2. Kvalifikacija isporučioaca				*	
9.	2.2.3. Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda			*		
10.	2.2.4. Analiza ponuda i izbor najpovoljnije				*	
11.	2.2.5. Ugovaranje nabavke					*
12.	2.2.6. Naručivanje					*
13.	2.3. Prijem robe/usluga					*
14.	2.3.1. Evidentiranje prijema					*
15.	2.3.2. Kvantitativna kontrola					*
16.	2.3.3. Skladištenje					*
17.	2.4. Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija					*

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

KATALOG PREDMETA RADA KOMPA NIJE XYZ

PRODAJA

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge planiranja prodaje		
2.	2. Usluge realizacije prodaje		
3.	2.1. Usluge prodaje na veliko (distributerima)		
4.	2.2. Usluge prodaje na malo		
5.	3. Usluge poslovanja magacina gotove robe		
6.	4. Postprodajne usluge		
7.	4.1. Postprodajne usluge u garantnom roku		
8.	4.2. Postprodajne usluge van garantnog roka		
9.	5. Usluge izveštavanja o prodaji		

KATALOG PROCESA KOMPANIJE XYZ

PRODAJA

Red. broj	Oznake i nazivi procesa	V r s t a				
		K	Pr. K	K-R	Pr. R	R
1.	1. Planiranje prodaje		*			
2.	2. Realizacija prodaje				*	
3.	2.1 Realizacija prodaje na veliko				*	
4.	2.1.1 Prijem upita kupca				*	
5.	2.1.2 Formiranje ponude				*	
6.	2.1.3 Definisanje komercijalnih uslova prodaje				*	
7.	2.1.4 Izrada tipskog ugovora					*
8.	2.2 Realizacija prodaje na malo					*
9.	3. Poslovanje magacina gotove robe					*
10.	3.1 Definisanje trebovanja					*
11.	3.2 Otprema robe					*
12.	3.3 Transport					*
13.	3.4 Evidentiranje					*
14.	4. Pružanje postprodajnih usluga				*	
15.	4.1 Prijem reklamacije					*
16.	4.2 Izrada predloga za rešavanje reklamacije			*		
17.	4.3 Usaglašavanje rešenja reklamacije sa kupcem			*		
18.	4.4 Pokretanje korektivne mere					*
19.	4.5 Izrada izveštaja o reklamaciji					*

K- kreativni; R- rutinski, ponavljajući, treba da se uradi na isti način*

DRUGI DEO PROJEKTOG ZADATKA

- POTREBNO URADITI:
 - Katalog procesa za svaki od podsistema koji stvaraju vrednost za korisnika (svaki podsistem ima svoj katalog osim u specijalnim slučajevima kada specijalizovani podsistem čine jedan ili više univerzalnih podsistema) (formular dostupan na sajtu predmeta;
 - Klasifikacija procesa sa stanovišta učešća kreativnog, odnosno rutinskog rada.
- ROK: **17.11.2016., predavanje u terminu vežbi;**
- ELEMENTI ZA OCENJIVANJE:
 - Poštovanje rokova;
 - Kompletnost rešenja;
 - Valjanost rešenja;

PRVI DEO PROJEKTOG ZADATKA – 20 poena

Deo	Poeni
Katalog procesa za svaki od podsistema koji stvaraju vrednost za korisnika	4*4
Klasifikacija procesa sa stanovišta učešća kreativnog, odnosno rutinskog rada	4