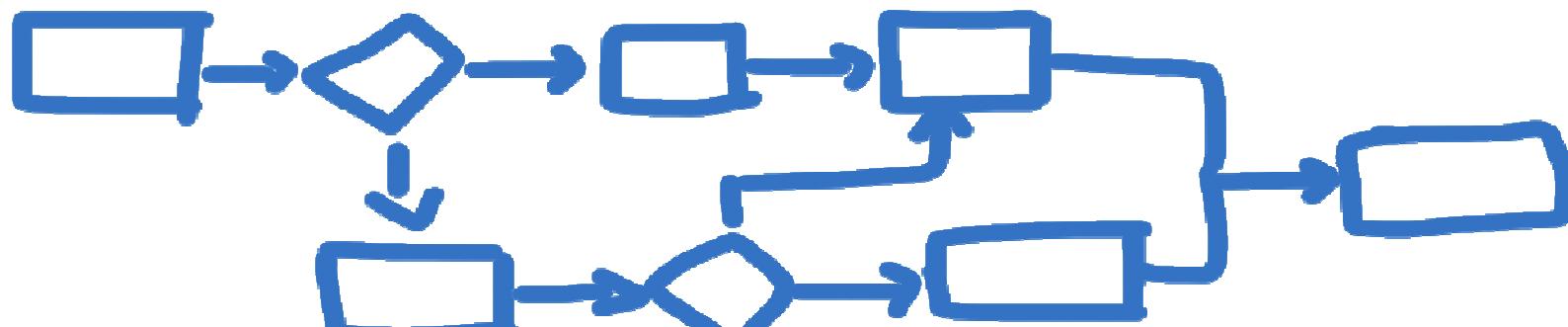




Stvaranje osnova za upravljanje procesima

Primeri i vežbe



imi.fon.bg.ac.rs

Univerzalna tehnologija procesnog pristupa (2)

Prepoznavanje (izbor) prioritetnih, kritičnih i ključnih procesa

Specifikacija procesa (dokumentovanje, modeliranje, hijerarhijska dekompozicija i formiranje ID kartona procesa)

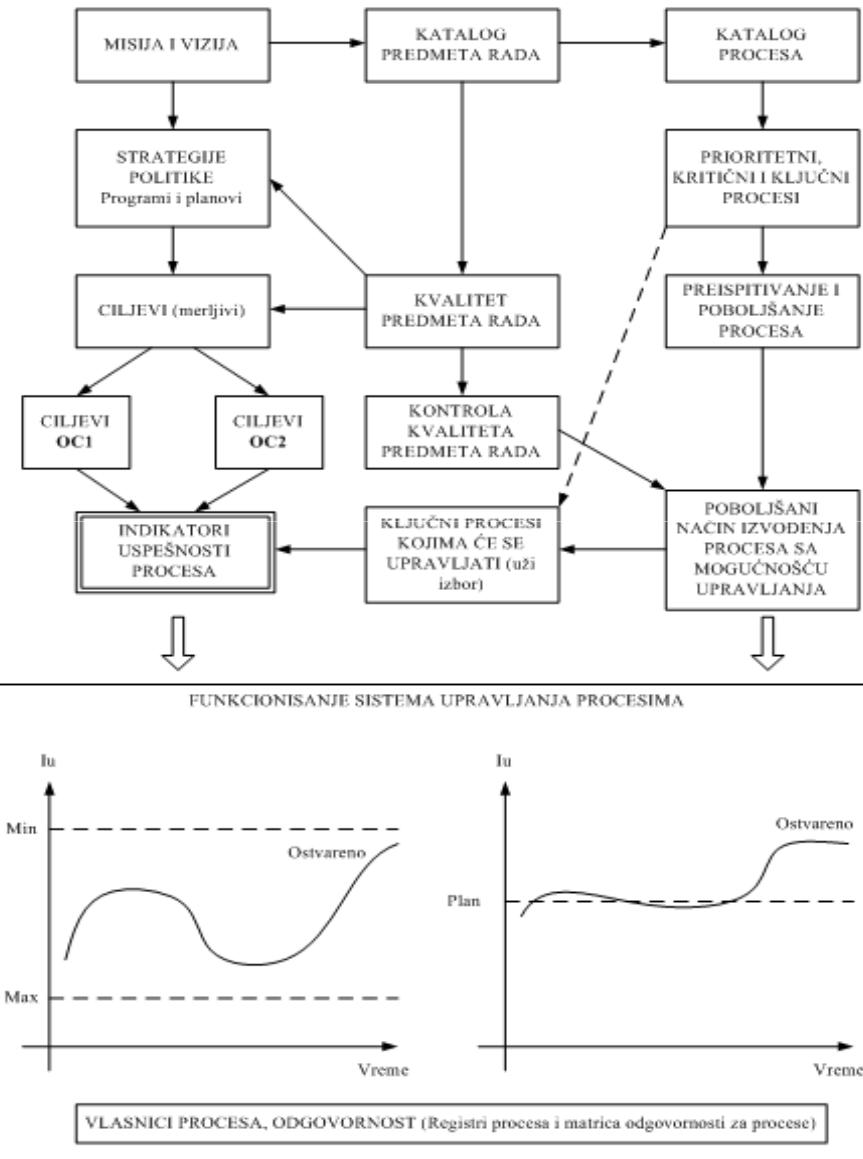
Određivanje performansi procesa (ciljevi → indikatori)

Uspostavljanje sistema za merenje, praćenje i izveštavanje

Preispitivanje, poboljšanje i/ili reinženjering procesa

Kontinualno poboljšanje, praćenje i upravljanje procesima

Uspostavljanje sistema za upravljanje procesima





Uspostavljanje sistema merenja performansi procesa

- Prevođenje performansi organizacije u performanse procesa
- Identifikovanje podataka za izračunavanje mera performansi procesa
- Utvrđivanje mesta nastajanja (izvora) podataka
- Definisanje mernog instrumenta
- Definisanje učestalosti i obima merenja
- Analiza i izveštavanje o ostvarenim vrednostima performansi



Prevodenje performansi organizacije u performanse procesa (1)

- Prevodenje zahteva i ciljeva zainteresovanih strana u performanse organizacije, a zatim u performanse procesa
- Lakše ukoliko su uspostavljeni kvantifikovani ciljevi
- Mere performansi su obično izražene u istim ili sličnim mernim jedinicama kao i cilj
- Primer:
 - Zahtev korisnika: kvalitetan proizvod/usluga
 - Ciljevi:
 - Održati nivo škarta na 2%
 - Smanjiti broj reklamacija na 1% isporučene robe/usluge

Prevodenje performansi organizacije u performanse procesa (2)

		CK ₁ - Kvalitet CK ₂ - Vreme isporuke CK ₃ - Cena	CV ₁ - Profit CV ₂ - Održivi razvoj	CD ₁ – Porezi i doprinosti CD ₂ – Povećanje broja zaposlenih	CZ ₁ – Sve veće i sigurne zarade CZ ₂ – Poboljšanje uslova	CL ₁ – Porezi i doprinosi CL ₂ – Povećanje broja zaposlenih CL ₃ – Poštovanje ekoloških standarda
		CP ₁ – Smanjenje škarta CP ₂ – Smanjenje troškova CP ₃ – Ispunjene ekološke zahteve	CR ₁ – Razvoj i osvajanje novih proizvoda CR ₂ – Razvoj tehnologije	CM ₁ – Osvajanje novih tržišta CM ₂ – Povećanje broja stalnih kupaca	COP ₁ – Povećanje serija COP ₂ – Smanjenje zaliha	CKV ₁ – Poštovanje standarda
		I _{P1} – Nivo škarta I _{P2} – Troškovi po jedinici proizvoda I _{P3} – Nivo ekoloških parametara	I _{R1} – Vreme realizacije inovacija na proizvodu	I _{R2} – Tehnološki nivo opreme	I _{M1} – Učešće na tržištu [%] I _{M2} – Stopa rasta stalnih kupaca	I _{OP1} – Koeficijent obimnosti I _{OP2} – Stopa opadanja troškova
		P.OD.2.1 Proizvodnja proizvoda P ₃ , P ₁₇ , P ₂₁	P.R.3.0 Razvoj proizvoda	P.R.4.0 Razvoj tehnologije	P.M.4.1 Istraživanje tržišta	P.OD.1.0 Operativno planiranje
						P.K.2.0 Interne provere

Prevodenje performansi organizacije u performanse procesa (3)

- Dobar indikator procesa:
 - Iz naziva se može prepoznati na koji proces se odnosi;
 - Iz vrednosti indikatora i/ili poređenja sa prethodnim vrednostima se nedvosmisleno može utvrditi da li taj proces na koji se indikator odnosi funkcioniše dobro/bolje ili loše/gore;
 - Iz vrednosti indikatora i/ili poređenja sa prethodnim vrednostima se nedvosmisleno može utvrditi da li taj proces doprinosi ostvarenju ciljeva poslovnog sistema;
 - Kvantitativno izražen umesto kvalitativno, kada god je to moguće.



Prevodenje performansi organizacije u performanse procesa (4)

- Broj reklamacija [1] ili procenat reklamacija [%]?
- Broj neusaglašenih proizvoda [1] ili procenat neusaglašenih proizvoda [%]?
- Količina prodatih proizvoda [1] ili ostvareni prihod [\$]?
- Broj kvarova [1] ili vreme koje je mašina provela u zastoju zbog kvara/vreme između otkaza [h]?
- Broj novih korisnika/korisnika povratnika [1] ili procenat novih korisnika/korisnika povratnika [%]?
- Količina zaliha [kg] ili vrednost zaliha [\$]?
- Procenat uspešno rešenih reklamacija [%] ili vreme reagovanja na reklamaciju [h/dan]?
- Procenat završenih poslova [%] ili procenat poslova završenih u dogovorenom roku [%]?
- Broj neusaglašenih planova [1] ili srednja greška u planiranju [h/\$/kom/%]?
- Broj ozbiljnih povreda [1] ili broj dana od poslednje povrede [dan] ili broj nezgoda koje su izbegnute [1]?



Indikatori uspešnosti procesa - formular

Indikatori uspešnosti procesa – primeri (1)

R. broj	Oznaka i naziv procesa	Performansa/Indikator uspešnosti procesa		
		Naziv	Jedinica mere	Učestalost merenja
1	Pružanje usluga smeštaja	% u potpunosti zadovoljnih korisnika (ocena 5)	[%]	Kvartalno
		Broj vanhotelskih aktivnosti u ponudi	[1]	Šestomesečno
2	Razvoj	Broj novih specijalizovanih usluga	[1]	Godišnje
		% udela korišćenja tehnoloških pomagala pri rezervacijama	[%]	Mesečno
3	Pružanje usluga hrane i pića	Broj ketering usluga	[1]	Mesečno
		Broj gostujućih kulinarskih eksperata na godišnjem nivou	[%]	Godišnje

Indikatori uspešnosti procesa – primeri (2)

R. broj	Oznaka i naziv procesa	Performansa/Indikator uspešnosti procesa		
		Naziv	Jedinica mere	Učestalost merenja
1	Marketing	-	-	-
2	Razvoj	-	-	-
3	Osnovna delatnost (Organizovanje Work&Travel putovanja)	-	-	-



Indikatori uspešnosti procesa – primeri (2)

Trgovina na veliko i malo

R. broj	Oznaka i naziv procesa	Performansa/Indikator uspešnosti procesa		
		Naziv	Jedinica mere	Učestalost merenja
1.	OD 02.02.02. Transport robe			
2.	RA 01.01.00. Uvođenje novog proizvoda			
3.	OD 01.03.03. Rešavanje reklamacija	reklamacija		
4.	OD 02.00.00. Prodaja robe	prodanih reklamacija		
5.	01.03.00. Unapređenje poslovnog sistema			



Identifikovanje podataka za izračunavanje mera performansi procesa

- Identifikacija podataka neophodnih za izračunavanje vrednosti performansi procesa
- Merenje je teško izvršiti ukoliko neophodni podaci nisu identifikovani
- Primer:
 - Neophodni su podaci o škartu na proizvodnoj liniji
 - Neophodni su podaci o reklamacijama korisnika na kvalitet proizvoda/usluge



Utvrđivanje mesta nastajanja (izvora) podataka

- Utvrditi mesta u procesu na kojima je potrebno izvršiti aktivnost merenja
- Primer:
 - Nivo škarta će se meriti na radnom mestu / delu linije (nakon svake faze izrade proizvoda) / kraju linije
 - Reklamacije će se beležiti u korisničkom servisu, u delu pružanja postprodajnih usluga / prilikom isporuke - prijema robe



Definisanje mernog instrumenta

(1)

- Sredstvo ili osoba koja je u stanju da detektuje prisustvo ili nedostatak nekog fenomena, odnosno neke veličine, njihov intenzitet i veličinu mere
- Različite su forme u zavisnosti od merenja
 - Za tehničke i proizvodne procese su to obično instrumenti koji mere dimenzije, temperaturu, nivo prisustva određenog elementa u proizvodu...
 - Za manje tehničke procese su to obično neke baze podataka, vremenske kartice, ček liste...
 - Mogu biti senzori ili automatizovani sistemi merenja koji ne zahtevaju učešće čoveka
- Zajedničko za sve njih je da mora da postoji forma u kojoj će se beležiti rezultati merenja
- Sama forma/dokument se posmatra kao deo mernog instrumenta ili kao sam merni instrument



Definisanje mernog instrumenta (2)

Odeljenje _____	MT _____	Datum/Smena _____			
Lista provere proizvodnih uslova		Napomena za neispunjene uslove			
<input type="checkbox"/> proizvodna dokumentacija <input type="checkbox"/> ispravna oprema <input type="checkbox"/> radni i tehnološki uslovi <input type="checkbox"/> obezbeđen RM <input type="checkbox"/> obezbeđena radna snaga <input type="checkbox"/> obezbeđeni higijenski uslovi (staviti krstić za zadovoljene uslove)					
RN	Šifra artikla	Naziv	Broj izdatnica RM	Rad po ovlaš. za odstupanje	
				DA NE	
				DA NE	
Škart drugih materijala					
Naziv	Uzrok	Količina			
_____	_____	_____			
Zaustavljanje proizvodnje					
Obrazloženje		Obrazloženje			
Poč. zastoja _____	Kraj zastoja _____	Poč. zastoja _____	Kraj zastoja _____		
Odobrio nastavak		Odobrio nastavak			

Ulazni PP na početku smene	
Naziv PP	Početni ID partije

Događaj za promenu partije	ID ulazne partije	ID izlazne partije	Količina

RN	Vrsta apfala i količina	Vrsta škarta i količina	Upućuje se na:	Opis nedostatka	Uzrok
			<input type="checkbox"/> 1.klasiranje <input type="checkbox"/> 2.prepak. <input type="checkbox"/> 3.preradu		
			<input type="checkbox"/> 1.klasiranje <input type="checkbox"/> 2.prepak. <input type="checkbox"/> 3.preradu		
			<input type="checkbox"/> 1.klasiranje <input type="checkbox"/> 2.prepak. <input type="checkbox"/> 3.preradu		

Smenovođa

Predradnik

Tehnolog u smeni



Definisanje mernog instrumenta (3)

ŠKART NA LINIJI _____, za period _____

Šifra	Naziv škarta (sirovine, ambalaža i PP)	Razlog nastanka škarta	JM	Količina	Cena	Vrednost
221048	OPP film 275 mm		kg	15	212,00	3.180,00
						0,00
						0,00
						0,00
			UKUPNO ŠKART (din):		3.180,00	
			UKUPNO ŠKART (€):		32,78	
			% ŠKARTA U ODNOSU NA UKUPNU PROIZVODNJU:		1,25	

PROIZVODNJA NA LINIJI _____, za period _____

Šifra	Naziv proizvoda	JM	Količina	Cena	Vrednost
14157	Petit Beurre 250 g	kg	1200	212,00	254.400,00
					0,00
					0,00
					0,00
			UKUPNO PROIZVEDENA KOLIČINA (din):		254.400,00
			UKUPNO PROIZVEDENA KOLIČINA (€):		2.622,68

Definisanje mernog instrumenta (4)

Interni reklamacija

Iz OJ	Broj reklamacije	Datum	Zaključan	Odgovor
166	R2	16600253	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
108	R2	10800071	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
104	R2	10400149	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
104	R2	10400148	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
106	R2	10600072	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
140	R2	14000327	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
106	R2	10600073	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
207	R2	20700593	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
207	R2	20700594	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
117	R2	11700200	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
117	R2	11700199	18.10.2011	<input type="checkbox"/>
243	R2	24300186	18.10.2011	<input type="checkbox"/>

[31] INTERNA OTPREMA IZ VP
Broj i datum dokumenta : 29899 / 15.10.2011
Org. jedinica : [904] VP KRON

Bar kod	Stara šifra	Artikal	Kol. dok.	Prihvatan	Vrednost	Reklamira	Reklamacija	Odgovor	Kom/rekl	Kom/odg
► 8601300045108	167001596	REZANCI ČIPKASTI 500G DANUBIUS	60.000	-20.000	0.00	-20.000	manje isporučeno	da	x	
8600143001036	362021762	VINO CRV VRH CABERNET 0,75L 13.JUL	11.000	0.000	0.00	-5.000	manje isporučeno	da		
318	225032244	SIR BLAČKI MINI 45%MM LAZAR	3.510	0.000	-249.13	-0.500	manje isporučeno			
621	241049130	SLANINA HAMBURŠKA KOTEKS	11.200	0.000	-103.98	-0.300	manje isporučeno			
8606103146021	120094443	ŠEĆER KONZUMNI 1KG SUNOKO	500.000	0.000	-480.25	-5.000	oštećena roba			
8605002301104	346000005	JAJA K PLUS A KLASA 10/1	72.000	0.000	-7866.00	-72.000	kratak rok upotreba	x		
8605002301111	346000006	JAJA K PLUS B KLASA 10/1	108.000	0.000	-11426.40	-108.000	kratak rok upotreba	x		
8605002301128	346000007	JAJA K PLUS S KLASA 10/1	72.000	0.000	-8114.40	-72.000	kratak rok upotreba	x		
8605002301630	503104679	VODA K PLUS DEMI 5L	16.000	0.000	-111.12	-2.000	oštećena roba			
8605002300930	471103453	NAPITAK K PLUS LIMUN GREJP 1,5 PET	18.000	0.000	-1123.38	-18.000	kratak rok upotreba	x		
8600101567383	507104802	PAVLOVIĆEVA MAST ORIG KAMILICA120	3.000	0.000	-508.20	-3.000	zamenjen artikal			
8600101567062	552104470	PAVLOVIĆEVA MAST ORIGINAL 3+ 120G	0.000	0.000	508.20	3.000	zamenjen artikal			



Definisanje mernog instrumenta (5)

MALI PODRUM RADOVANOVIC d.o.o.
Dositejeva 10
Knjevo
026/821085



Reklamacioni list

Šifra i naziv reklamiranog proizvoda _____
Datum prijema proizvoda _____
Kratak opis uočenog nedostatka _____

Naziv kupca _____
Telefon _____
Robu primio _____

NAPOMENA: _____

* Uz ovaj dokument obavezno priloziti račun

Datum _____ Potpis kupca _____

Reklamacioni zapisnik

Reklamacija uvažena u potpunosti
Reklamacija delimično uvažena
Reklamacija nije uvažena

Način rešavanja reklamacije Zameni za isti proizvod Povrataj novca

Obrazloženje: _____

Potpis ovlašćenog lica _____

Definisanje mernog instrumenta (6)



RADNI NALOG PO KOLIČINI I ASORIMANU

Br: _____

Datum: _____

Šifra proizvoda	Naziv proizvoda	Jed. mere	Planirano	Proizvedeno	Količina neusaglašenih proizvoda	Planirano vreme	Utrošeno vreme	Prenamena	Dorada	Škart	Izvršilac	Ambalaža

Izdao :

Primio:



Definisanje učestalosti i obima merenja

- Npr, svaki put kada se pojava dešava ili selektivno
- Na celokupnoj populaciji ili na uzorku
- Primer:
 - Škart može da se meri uzorkovanjem ili 100% kontrolom
 - Reklamacija se evidentira svaki put kada se desi

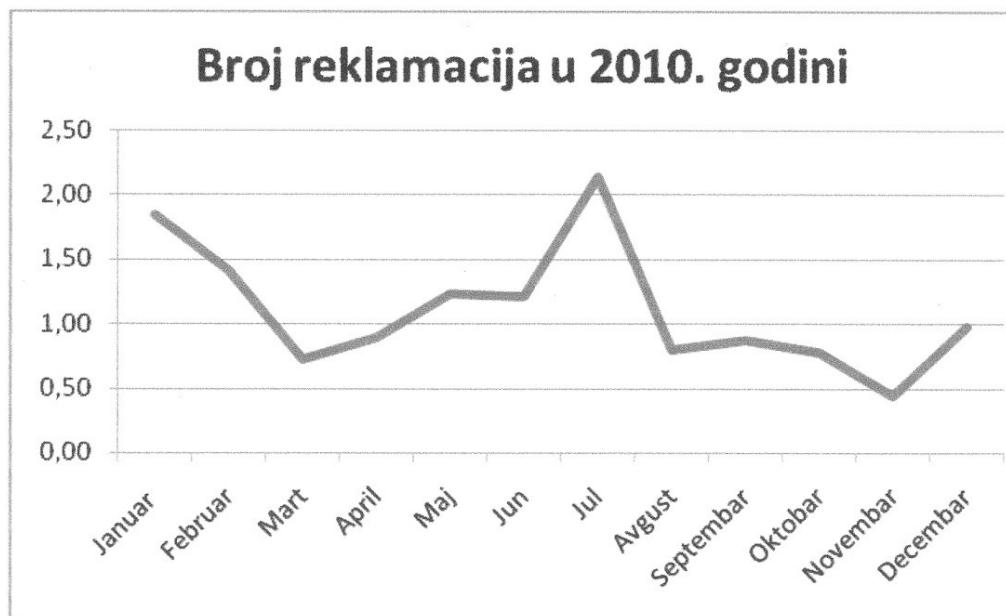


Analiza i izveštavanje o ostvarenim vrednostima performansi (1)

SEKTOR VELEPRODAJE - SLUŽBA LOGISTIKE							ODELJENJE SKLADIŠTENJA							OZNAKA DOKUMENTA: LSSO08						
IZVEŠTAJ O RASTURU I LOMU, OTPISU U VP, OTPISU SA ISTEKLIM ROKOM I POPISIMA PO VP CENTRIMA ZA MESEC (nabavna vrednost)							IZVEŠTAJ KREIRALI: Ilija Zekanović, Marija Tričković													
1	2	3	4	5	6		IZVEŠTAJ ZA MESEC: FEBRUAR	DATUM: 06/03/2012	VERZLA: 01	DINAMIKA: Mesečni	IZVEŠTAJ ODOBRILO: Branislav Pavlović									
FEBRUAR	RASTUR, LOM U VP (09) - nabavna vrednost						1	2	3	4	5	6								
VP CENTRI	Feb12	Ukupan izlaz	% od uk. Izl. Feb12	Feb11	Jan12	FEBRUAR 2012 / 2011	VP CENTRI	Feb12	Ukupan izlaz	% od uk. Izl. Feb12	Feb11	Jan12	FEBRUAR 2012 / 2011	1	2	3	4	5	6	
VP901 V.VODE	-120,086	323,735,513	-0.04%	-80,653	-108,346	48.89% 10.83%	VP901 V.VODE	-405,591	323,735,513	-0.13%	-389,954	-862,255	4.01% -52.96%	FEBRUAR	OTPIS ROBE U VP (kvP+64) - nabavna vrednost					
VP903 NOVI SAD	-2,798	76,235,988	0.00%	-3,017	-4,392	-7.27% -36.30%	VP903 NOVI SAD	-931	76,235,988	0.00%	-40,756	-3,613	-97.72% -74.23%							
VP904 KRON	-63,214	512,538,139	-0.01%	-43,230	-106,054	46.23% -40.39%	VP904 KRON	-114,890	512,538,139	-0.02%	-206,199	-98,598	-59.86% 16.52%							
VP905 NIŠ	-37,566	347,873,861	-0.01%	-68,118	-49,270	-44.85% -23.75%	VP905 NIŠ	-234,300	347,873,861	-0.07%	-59,926	-496,899	290.98% -52.85%							
VP906 LESKOVAC	-20,293	128,702,121	-0.02%	-25,181	-33,591	-19.41% -39.59%	VP906 LESKOVAC	-49,229	128,702,121	-0.04%	-20,252	-124,679	143.08% -60.52%							
VP907 ČAČAK	-20,730	180,436,325	-0.02%	-56,060	-60,041	-30.88% +3.49%	VP907 ČAČAK	-41,787	180,436,325	-0.02%	-67,042	-91,066	33.29% +50.82%							
VP909 SUBOTICA	-2,880	64,201,566	0.00%	-4,167	-7,796	-30.88% -63.05%	VP909 SUBOTICA	-23,851	64,201,566	-0.04%	-46,628	-28,628	-48.85% -16.69%							
801-ZREON. KRON	0	40,967,096	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	801-ZREON. KRON	-985,693	40,967,096	-2.41%	-659,663	-627,847	49.42% 57.00%							
802-CSVIP KRON	0	249,501,382	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	802-CSVIP KRON	-2,403,725	249,501,382	-0.96%	-1,650,565	-2,627,650	45.63% -8.52%							
803-CSVIP NIŠ	0	83,888,111	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	803-CSVIP NIŠ	-505,886	83,888,111	-0.60%	-623,730	-539,310	-18.89% -6.20%							
804-ZREON. NIŠ	0	21,403,239	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	804-ZREON. NIŠ	-316,920	21,403,239	-1.48%	-329,990	-224,441	-3.96% 41.20%							
805-SKLADIŠTE NEPREH. II	0	64,854,730	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	805-SKLADIŠTE NEPREH. II	-309,628	64,854,730	-0.48%	-121,078	-99,552	155.73% 211.02%							
UKUPNO SVE ORGANIZ. JEDIN.:	-285,636	2,094,338,070	-0.01%	-280,435	-378,090	1.85% -24.45%	UKUPNO SVE ORGANIZ. JEDIN.:	-5,395,431	2,094,338,070	-0.26%	-4,295,782	-5,824,539	25.60% -7.37%							
UKUPNO SAMO VP CENTRI:	-285,636	1,633,723,512	-0.02%	-280,435	-378,090	1.85% -24.45%	UKUPNO SAMO VP CENTRI:	-873,579	1,633,723,512	-0.05%	-910,757	-1,705,739	-4.08% -48.79%							
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
FEBRUAR	OTPIS ROBE SA ISTEKLIM ROKOM (06) - nabavna vrednost						FEBRUAR	RAZLIKA NA POPISIMA - nabavna vrednost (parcijalni i godišnji)						FEBRUAR	RAZLIKA NA POPISIMA - nabavna vrednost (parcijalni i godišnji)					
VP CENTRI	Feb12	Ukupan izlaz	% od uk. Izl. Feb12	Feb11	Jan12	FEBRUAR 2012 / JAN12	VP CENTRI	Feb12	Ukupan izlaz	% od uk. Izl. Feb12	Feb11	Jan12	FEBRUAR 2012 / 2011	VP CENTRI	Feb12	Ukupan izlaz	% od uk. Izl. Feb12	Feb11	Jan12	FEBRUAR 2012 / 2011
VP901 V.VODE	-32,026	323,735,513	-0.01%	0	-27,421	#DIV/0! 16.79%	VP901 V.VODE	-11,026	323,735,513	0.00%	-473,464	-132	-97.67% 8253.13%	FEBRUAR	RAZLIKA NA POPISIMA - nabavna vrednost (parcijalni i godišnji)					
VP903 NOVI SAD	-22,462	76,235,988	-0.03%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	VP903 NOVI SAD	7,538	76,235,988	0.01%	-18,077	-20,173	-141.70% -137.37%							
VP904 KRON	-87,658	512,538,139	-0.02%	-47,710	-21,413	83.73% 309.37%	VP904 KRON	-3,899	512,538,139	0.00%	-2,426,790	-39,884	-99.84% -90.22%							
VP905 NIŠ	-7,639	347,873,861	0.00%	0	-92,192	#DIV/0! -91.71%	VP905 NIŠ	-17,950	347,873,861	-0.01%	-1,030,093	-22,550	-98.26% -20.40%							
VP906 LESKOVAC	-23,556	128,702,121	-0.02%	-257	-242,153	9058.06% -90.27%	VP906 LESKOVAC	-42,876	128,702,121	-0.03%	19,484	-31,129	-32.06% 37.74%							
VP907 ČAČAK	-11,431	180,436,325	-0.01%	0	-55,408	#DIV/0! -79.37%	VP907 ČAČAK	-13,883	180,436,325	-0.01%	-28,375	-13,588	-51.07% 2.17%							
VP909 SUBOTICA	0	64,201,566	0.00%	-3,382	-25,623	-100.00% -100.00%	VP909 SUBOTICA	4,312	64,201,566	0.01%	-57,532	-20,405	-107.50% -121.13%							
801-ZREON. KRON	0	40,967,096	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	801-ZREON. KRON	-12,898	40,967,096	-0.03%	-10,218	-17,382	26.23% -25.80%							
802-CSVIP KRON	0	249,501,382	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	802-CSVIP KRON	293,031	249,501,382	0.12%	641,900	-76,660	-54.35% -482.25%							
803-CSVIP NIŠ	0	83,888,111	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	803-CSVIP NIŠ	-21,913	83,888,111	-0.03%	27,420	-53,758	-179.91% -59.24%							
804-ZREON. NIŠ	0	21,403,239	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	804-ZREON. NIŠ	0	21,403,239	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!							
805-SKLADIŠTE NEPREH. II	0	64,854,730	0.00%	0	0	#DIV/0! #DIV/0!	805-SKLADIŠTE NEPREH. II	0	64,854,730	0.00%	-302,508	0	-100.00% #DIV/0!							
UKUPNO SVE ORGANIZ. JEDIN.:	-184,772	2,094,338,070	-0.01%	-51,349	-464,210	259.84% -60.20%	UKUPNO SVE ORGANIZ. JEDIN.:	180,437	2,094,338,070	0.01%	-3,658,253	-295,661	-104.93% -161.03%							
UKUPNO SAMO VP CENTRI:	-184,772	1,633,723,512	-0.01%	-51,349	-464,210	259.84% -60.20%	UKUPNO SAMO VP CENTRI:	-77,783	1,633,723,512	0.00%	-4,014,848	-147,861	-98.06% -47.39%							
UKUPNO SAMO VIP:	274,119	333,389,493	0.08%	669,320	-130,418	-59.49% -307.88%	UKUPNO SAMO VIP:	274,119	333,389,493	0.08%	669,320	-130,418	-59.49% -307.88%							

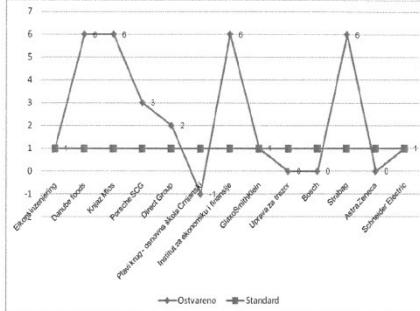
Analiza i izveštavanje o ostvarenim vrednostima performansi (2)

Naziv proizvoda	Januar	Februar	Mart	April	Maj	Jun	Jul	August	Septembar	Oktobar	Novembar	Dekembar
Cabernet Sauvignon	1,34	1,05	0,88	1,05	0,30	1,05	0,24	1,55	0,42	0,23	0,09	0,64
Cabernet Sauvignon Barrique	1,35	1,27	3,56	4,64	4,27	2,49	1,85	2,60	0,00	0,00	0,00	2,19
Cabernet Sauvignon Reserve	3,96	2,31	3,96	3,17	5,44	7,14	1,09	3,77	1,89	1,71	0,71	1,74
Chardonnay	0,37	0,99	0,82	0,41	0,46	0,41	1,13	0,13	0,37	0,00	0,20	0,77
Chardonnay Barrique	3,46	0,00	1,80	0,00	0,89	0,00	4,74	1,90	1,71	2,37	0,00	3,91
Chardonnay Selekcija	2,65	0,40	0,33	4,31	1,64	3,23	2,74	0,00	0,54	0,50	0,41	0,40
Rajnski rizling	0,00	2,99	0,00	1,41	3,03	4,76	3,11	2,60	2,14	0,00	1,52	1,72
Rose	3,74	3,38	3,61	0,96	1,37	1,68	0,74	0,00	1,53	0,86	1,08	0,35
Souvignon blanc	2,85	0,40	0,33	0,00	0,00	0,00	2,54	2,86	1,79	1,18	1,30	2,86
Beg&box	2,83	1,70	0,47	1,61	1,61	1,61	1,69	0,00	0,85	0,93	0,03	0,15
Muskat	3,03	5,41	0,00	0,00	3,33	0,00	6,25	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00
UKUPNO:	2,09	1,32	1,48	1,60	1,78	2,08	1,81	1,40	1,02	0,63	0,49	1,34

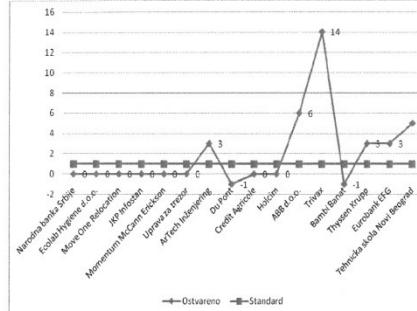


Analiza i izveštavanje o ostvarenim vrednostima performansi (3)

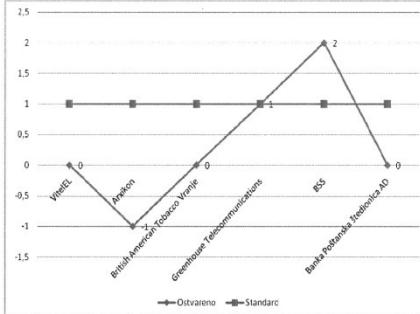
Slika 3. Vreme odgovora na Zahtev za ponudu [dan] – oktobar



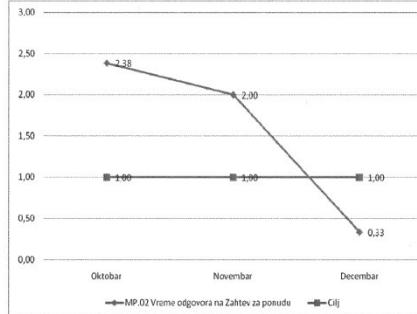
Slika 4. Vreme odgovora na Zahtev za ponudu [dan] – novembar



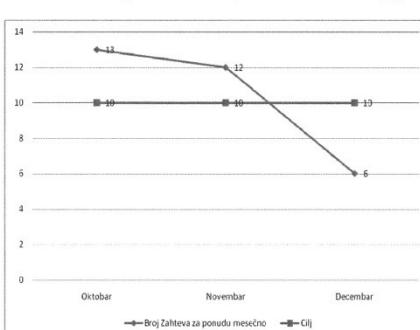
Slika 5. Vreme odgovora na Zahtev za ponudu [dan] – decembar



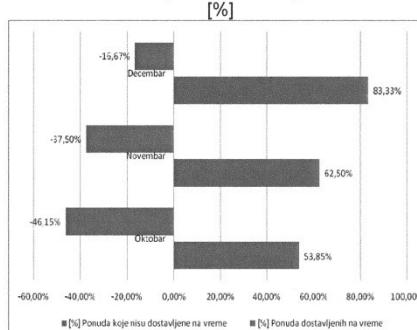
Slika 6. Prosečno vreme odgovora na Zahtev za ponudu [dan]



Slika 7. Broj zahteva za ponudu mesečno [1]



Slika 8. Procenat ponuda dostavljenih na vreme [%]





Pregled lekara opšte prakse



Zahtevi projektnog zadatka – II deo

Lista PKK

Performanse procesa

imi.fon.bg.ac.rs



DRUGI DEO PROJEKTNOG ZADATKA

- **POTREBNO URADITI:**

- Izraditi listu prioritetnih, kritičnih i ključnih procesa za osnovnu delatnost (u listu prebaciti sve procese iz kataloga procesa, obeležiti samo one procese koji su prioritetni, kritični ili ključni) – formular dostupan na sajtu predmeta, obrisati nepotrebne redove;
- Za odabrani proces definisati dva indikatora uspešnosti procesa (za svaki indikator treba definisati naziv, jedinicu mere i učestalost merenja) – formular dostupan na sajtu predmeta, obrisati nepotrebne redove;
- Definisati sistem za praćenje indikatora, tako što se za definisane indikatore, kreira merni instrument i zbirni izveštaj o ostvarenim vrednostima performansi u proizvoljno definisanom vremenskom periodu (slobodna forma);

- **ROK: 20.11.2020**

- **ELEMENTI ZA OCENJIVANJE:**

- Poštovanje rokova;
- Kompletnost rešenja;
- Valjanost rešenja;



DRUGI DEO PROJEKTNOG ZADATKA

Deo	Poeni
Lista PKK procesa	3
Indikatori za odabran proces	3
Merni instrumenti	2
Zbirni izveštaji (tabelarni prikaz, grafik)	2

NASLOVNA STRANA TREBA DA SADRŽI SLEDEĆE INFORMACIJE

- Ime, prezime i broj indeksa studenta
- Deo projektnog zadatka (I - V)
- Naziv poslovnog sistema



Pitanja

