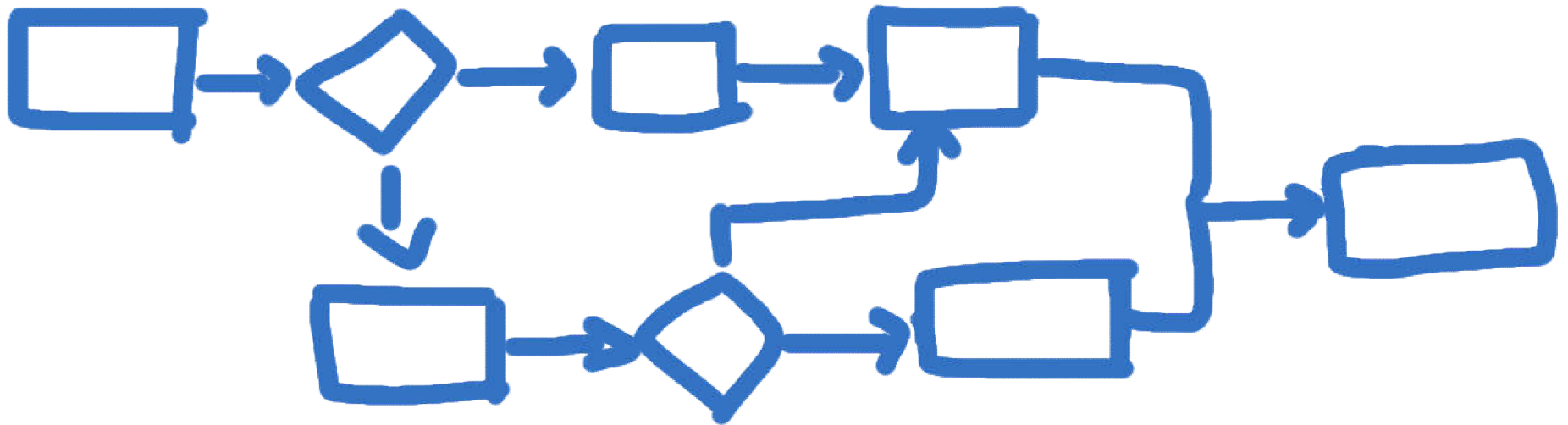


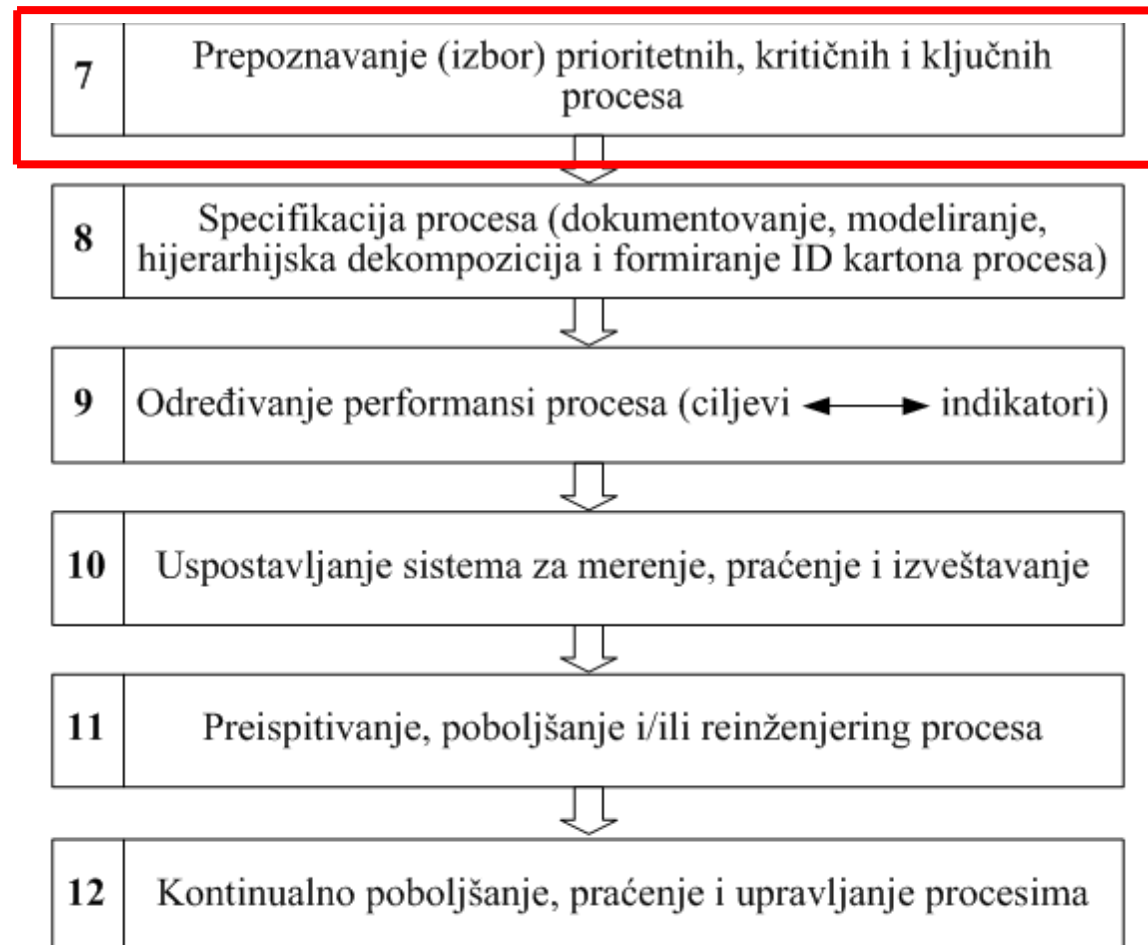


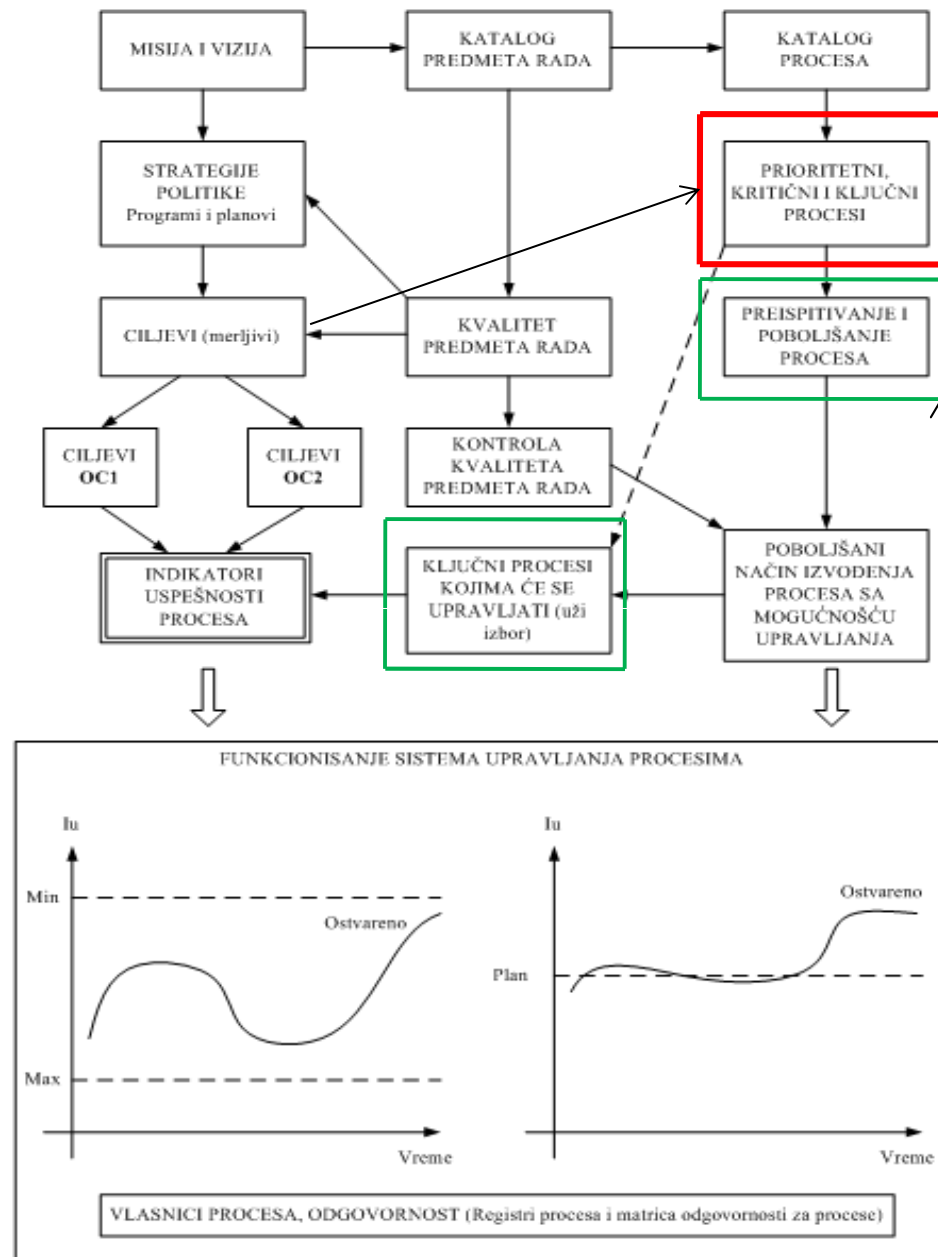
IZRADA LISTE PRIORITETNIH, KRITIČNIH I KLJUČNIH PROCESA

Ivan Tomašević

Beograd, 16.11.2016.

UNIVERZALNA TEHNOLOGIJA PROCESNOG PRISTUPA





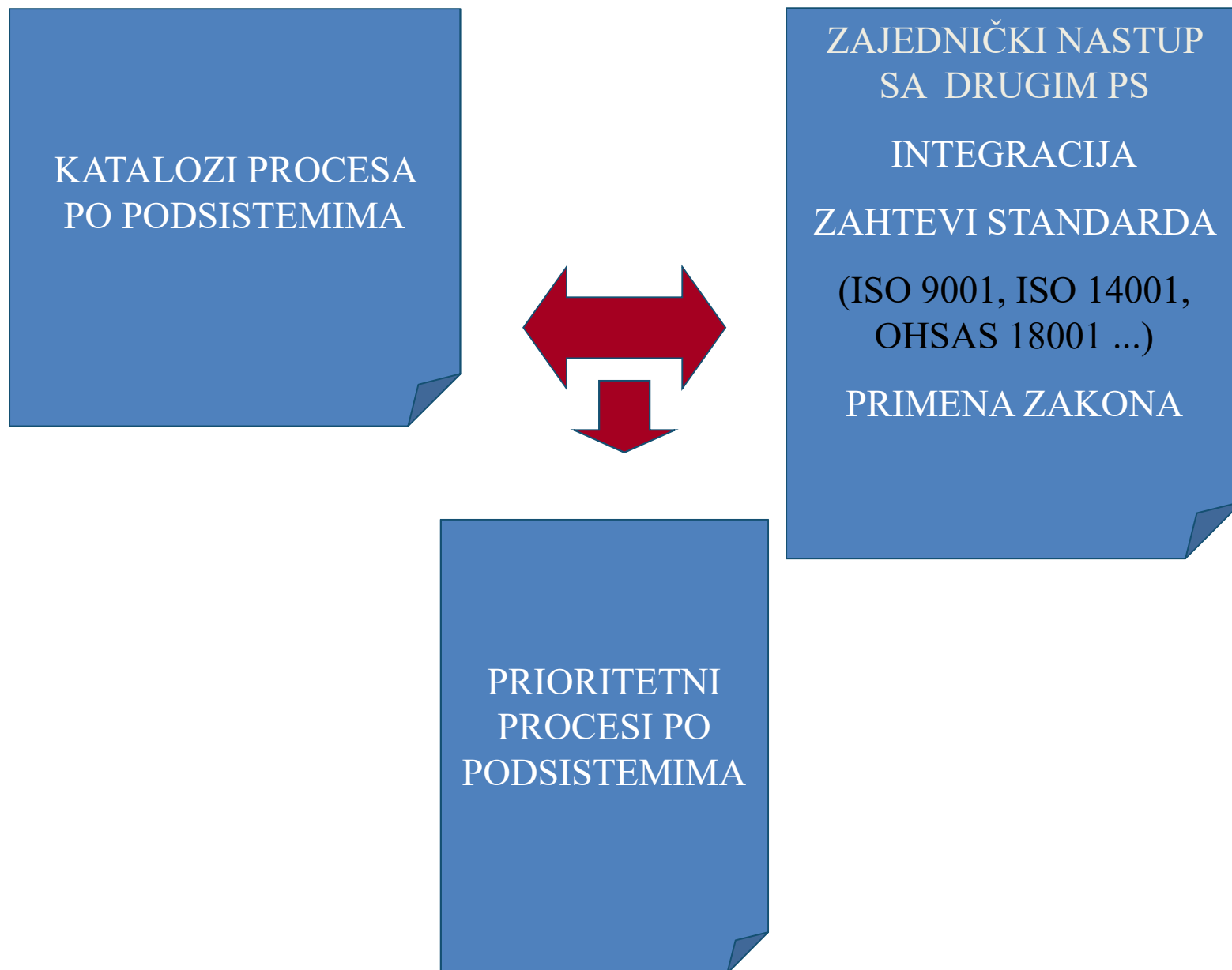
PRIORITETNI, KRITIČNI I KLJUČNI PROCESI

- Prioritetni procesi su oni koji se iz određenih razloga (zahtevi standarda, vršenje usluga trećem licu, itd.) uzimaju hitno, brzo u razmatranje.
- Kritični procesi su oni koji pri svom odvijanju izazivaju probleme u pogledu kvaliteta predmeta rada, troškova, vremena izvršenja (rokova), i td. Kritičnost se sagledava imajući u vidu i sadašnjost i budućnost.
- Ključni procesi su oni preko kojih se prepoznaju specifičnosti organizacionog sistema, osnovni proizvodi i usluge.

ZAŠTO SE PRAVI LISTA PKK?

- Zbog ograničenih resursa PS potrebno prepoznati uži skup procesa za preispitivanje, poboljšanje i/ili reinženjering ;
- Da bi se uspostavio sistem za kontinualno poboljšanje i upravljanje procesima;
- Uspostaviti sistem za upravljanje bar ključnim procesima;

KAKO PREPOZNATI PRIORITETNE PROCESE?



KAKO TUMAČITI ZAHTEVE STANDARDA

- Zahtevi standarda se odnose na:
 - zahteve u smislu **postojanja određenih procesa** u poslovnom sistemu (dokazuje se dokazima, npr. Zapisima o odvijanju procesa)
 - zahteve za **uređenošću određenih procesa** u poslovnom sistemu (dokazuje se procedurama za odvijanje procesa)
- Procesi mogu biti identifikovani kao prioritetni:
 - **direktno** – kroz zahteve standarda koji se odnose na sam proces npr. Preispitivanje od strane rukovodstva
 - **indirektno** – kroz postojanje zapisa koje zahteva standard npr. Zapisi o obuci

PODSISTEMI POSLOVNOG SISTEMA I ZAHTEVI STANDARDA

R. br.	Podsistemi	Zahtev
1.	<i>Upravljanje</i>	4.2, 5, 6.1, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5
2.	<i>Proizvodnja</i>	7.1, 7.5
3.	<i>Prodaja</i>	7.2
4.	<i>Nabavka</i>	7.4
5.	<i>Marketing</i>	8.2.1
6.	<i>Kvalitet</i>	7.6, 8.2.2, 8.2.4
7.	<i>Finansije</i>	
8.	<i>Ekonomika</i>	
9.	<i>Kadrovi</i>	6.2
10.	<i>Razvoj</i>	7.3
11.	<i>Pravno-norm.</i>	7.2.1.c, 7.3.2.b
12.	<i>Informacioni</i>	

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

4.1 Opšti zahtevi

Organizacija mora da:

a) identifikuje procese neophodne za sistem menadžmenta kvalitetom i da ih primenjuje u celoj organizaciji,

- Organizacija mora da realizuje ovaj proces i pokaže zapis na kome su identifikovani procesi QMS-a,
- Da li je ovo uređen i definisan proces? Da li se zna ko identifikuje procese, kako, kad ...?

b) odredi redosled i međusobno delovanje ovih procesa; ...

- za identifikovane procese potrebno je utvrditi njihovu uzajamnu vezu preko flow dijagrama, mapa procesa i sl.
- Da li je ovo uređen i definisan proces?

e) prati procese, meri i analizira njihove performanse; ...

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

4.2.1 Opšti zahtevi

Dokumentacija sistema menadžmenta kvalitetom mora da sadrži:

- a) *dokumentovane izjave o politici kvaliteta i ciljevima kvaliteta;*
 - Organizacija mora da realizuje proces definisanja politike i ciljeva kvaliteta i pokaže odgovarajuće zapise u vezi sa ovim procesom,
 - Da li je ovaj proces uređen i definisan?
- b) *poslovnik o kvalitetu;*
- c) *dokumentovane procedure koje zahteva ovaj međunarodni standard;*
 - Ako standard zahteva posojanje određenih procedura onda moraju postojati i ti procesi na koje se procedure odnose, ali i proces izrade procedura?
- d) *dokumente potrebne organizaciji da osigura efektivno planiranje i izvođenje svojih procesa, i upravljanje tim procesima i*
 - Koji su to procesi i koja dokumenta? Potražiti odgovore kroz pitanja uređenosti i definisanosti procesa!
- e) *zapise o kvalitetu koje zahteva ovaj međunarodni standard (videti 4.2.4).*

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

4.2.2 Poslovnik o kvalitetu

Organizacija mora da ustanovi i održava poslovnik o kvalitetu, koji obuhvata:

- a) predmet i područje primene sistema menadžmenta kvalitetom, uključujući detalje o svim izostavljanjima i obrazloženje za ta izostavljanja (videti 1.2);*
- b) dokumentovane procedure utvrđene za sistem menadžmenta kvalitetom ili pozivanje na njih i*
- c) opis međusobnog delovanja procesa sistema menadžmenta kvalitetom. ;*
 - Organizacija mora da realizuje proces izrade poslovnika o kvalitetu,
 - Standard dodatno navodi zahteve koje moramo ispuniti pri realizaciji ovog procesa,
 - Vidite kako se zahtev c) vezuje sa zahtevom 4.1 b)
 - Da li je ovaj proces uređen i definisan?

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

4.2.3 Upravljanje dokumentima

Dokumentima, koje zahteva sistem menadžmenta kvalitetom, mora se upravljati...

Tumačenje:

- mora postojati proces Upravljanje dokumentacijom u poslovnom sistemu (šta sve čini “dokumentaciju” u ovom smislu može se videti u zahtevu 4.2.1)
- Videti da li postoji ovaj ili sličan proces u odgovarajućem Katalogu procesa, ako ne Katalog je potrebno ažurirati.

Mora se uspostaviti dokumentovana procedura, kojom se definiše upravljanje, neophodno radi:

- a) odobravanja adekvatnosti dokumenata, pre nego što se izdaju;*
- b) preispitivanja i ažuriranja, ako je potrebno, i ponovnog potvrđivanja dokumenata ...*

Tumačenje:

- proces Upravljanja dokumentacijom mora biti uređen odgovarajućom procedurom koja obezbeđuje zahteve od a) do g)

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

4.2.4 Upravljanje zapisima

... Mora se uspostaviti dokumentovana procedura, kojom se definiše upravljanje potrebno za identifikaciju, skladištenje, zaštitu, pretraživanje, vreme čuvanja i odbacivanje zapisa.

Tumačenje:

- mora postojati proces Upravljanja zapisima u poslovnom sistemu (šta sve čini “zapise” u ovom smislu može se videti kroz ceo standard)
- Videti da li postoji ovaj ili sličan proces u odgovarajućem Katalogu procesa, ako ne Katalog je potrebno ažurirati.
- proces Upravljanja zapisima mora biti uređen odgovarajućom procedurom koja obezbeđuje zahteve za identifikacijom, skladištenjem, zaštitom ...

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.1 Obaveze i delovanje rukovodstva

Najviše rukovodstvo mora imati dokaze o svojim obavezama i delovanju na razvoju i primeni sistema menadžmenta kvalitetom i na stalnom poboljšavanju njegove efektivnosti, time što:

- a) informiše organizaciju o važnosti ispunjavanja zahteva korisnika, kao i zahteva propisa i drugih normativnih dokumanata;*
- b) uspostavlja politiku kvaliteta;*
- c) osigurava da su utvrđeni ciljevi kvaliteta;*
- d) sprovodi preispitivanja i*
- e) osigurava raspoloživost resursa.*

- U vezi sa a) mora postojati proces komunikacije ili informisanja u organizaciji.

Kako se on odvija (Sastanci, nalozi za rad, info table, brošure i sl.)?

- Za b) i c) videti 4.2.1 a)
- U vezi sa d) mora postojati proces preispitivanja od strane rukovodstva ili neki sličan proces.
- U vezi sa e) da li postoji proces upravljanja resursima ili sl.

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.2 Usredsređenost na korisnika

Najviše rukovodstvo mora da osigura, da se utvrđuju i ispunjavaju zahtevi korisnika i povećava njegovo zadovoljenje (videti 7.2.1 i 8.2.1).

- Da li postoji proces utvrđivanja zahteva korisnika?
- Kroz koje procese se ispunjavaju ovi zahtevi?
- Da li postoji proces utvrđivanja, praćenja i povećanja zadovoljstva korisnika?
- Da li su ovi procesi uređeni i definisani?

KOMPANIJA ABC

Podsystem Marketing

[illegible]

KOMPANIJA ABC

Podsystem Prodaja

[illegible]

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Prodaja

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	PR.01.00.00	1. Planiranje prodaje							
2.	PR.02.00.00	2. Realizacija prodaje							
3.	PR.02.01.00	2.1 Realizacija prodaje na							
4.	PR.02.01.01	2.1.1 Prijem upita kupca							
5.	PR.02.01.02	2.1.2 Formiranje ponude							
6.	PR.02.01.03	2.1.3 Definisanje komercijalnih uslova prodaje							
7.	PR.02.01.04	2.1.4 Izrada tipskog ugovora							
8.	PR.02.02.00	2.2 Realizacija prodaje na malo							
9.	PR.03.00.00	3. Poslovanje magacina gotove robe							
10.	PR.03.01.00	3.1 Definisanje trebovanja							
11.	PR.03.02.00	3.2 Otprema robe							
12.	PR.03.03.00	3.3 Transport							
13.	PR.03.04.00	3.4 Evidentiranje							
14.	PR.04.00.00	4. Pružanje postprodajnih usluga							
15.	PR.04.01.00	4.1 Prijem reklamacije							
16.	PR.04.02.00	4.2 Izrada predloga za rešavanje reklamacije							
17.	PR.04.03.00	4.3 Usaglašavanje rešenja reklamacije sa kupcem							
18.	PR.04.04.00	4.4 Pokretanje korektivne mere							
19.	PR.04.05.00	4.5 Izrada izveštaja o reklamaciji							

5.2

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.3 Politika kvaliteta

Najviše rukovodstvo mora da obezbedi da politika kvaliteta:

- *a) odgovara svrsi organizacije;*
- *b) sadrži opredeljenost da se ispunjavaju zahtevi i da se stalno poboljšava efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom;*
- *c) daje okvir za utvrđivanje i preispitivanje ciljeva kvaliteta;*
- *d) bude saopštena i objašnjena svima u organizaciji i*
- *e) da bude preispitivana da bi stalno bila adekvatna.*
- **Dodatni zahtevi koji uređuju proces definisanja politike kvaliteta**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.4 Planiranje

- Dodatni zahtevi koji uređuju proces definisanja ciljeva kvaliteta
- Mora postojati proces kojim se planiraju izmene projektovanog sistema

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.5.1 Odgovornosti i ovlašćenja

Najviše rukovodstvo mora osigurati da se odgovornosti i ovlašćenja definišu i saopšte u organizaciji.

- Mora postojati proces kojim se definišu i sopštavaju odgovornosti i ovlašćenja u organizaciji.
- Koji zapisi dokazuju da je ovaj proces realizovan?

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.5.2 Predstavnik rukovodstva

Najviše rukovodstvo mora da imenuje jednog člana rukovodstva koji, bez obzira na svoje druge odgovornosti, mora preuzeti odgovornost i ovlašćenje, ...

- Veza sa prethodnim zahtevom
- Mora postojati zapis npr. Odluka o imenovanju koja dokazuje da je ovaj proces realizovan?

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.5.3 Interno komuniciranje

Najviše rukovodstvo mora da osigura, da se uspostave odgovarajući procesi komuniciranja unutar organizacije i da se ostvaruje komuniciranje, koje se odnosi na efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom.

- Veza sa 5.1. a) zahtevom
- Preko kojih zapisa dokazati postojanje ovog procesa?

KOMPANIJA XYZ

Podsystem Marketing

[illegible]

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

5.6 Preispitivanje od strane rukovodstva

Najviše rukovodstvo mora da u planiranim intervalima preispituje sistem menadžmenta kvalitetom da bi se obezbedila njegova stalna prikladnost, adekvatnost i efektivnost. Ovo preispitivanje mora da obuhvati procenjene mogućnosti za poboljšavanje i potrebu za izmenama u sistemu menadžmenta kvalitetom, uključujući politiku i ciljeve kvaliteta. Zapisi o preispitivanju od strane rukovodstva moraju se održavati (videti 4.2.4).

- **Veza sa zahtevom 5.1 d), koji se odnosi na postojanje procesa preispitivanja od strane rukovodstva.**
- **Preko kojih zapisa dokazati postojanje ovog procesa?**
- **Dalji zahtevi u okviru ove tačke detaljnije uređuju ovaj proces npr.**

Ulazni elementi preispitivanja moraju da sadrže informacije o:

- a) rezultatima prover;*
- b) reagovanjima korisnika;*
- c) performansama procesa i usaglašenosti proizvoda;*
- d) statusu preventivnih i korektivnih mera; ...*

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

6. Menadžment resursima

6.1 Obezbeđenje resursa

Organizacija mora da definiše i obezbedi resurse potrebne za:

- a) primenu i održavanje sistema menadžmenta kvalitetom i stalno poboljšavanje njegove efektivnosti i*
- b) povećavanje zadovoljenja korisnika ispunjavanjem njihovih zahteva.*
- **Veza sa zahtevom 5.1 e) u vezi sa procesom upravljanja resursima**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

6.2 Ljudski resursi

6.2.1 Opšte odredbe

Osoblje, koje obavlja poslove koji utiču na kvalitet proizvoda, mora da bude osposobljeno u pogledu obrazovanja, obuke, znanja i iskustva.

6.2.1 Osposobljenost, svest i obuka

Organizacija mora da:

- a) definiše potrebnu osposobljenost osoblja, koje obavlja poslove koji utiču na kvalitet proizvoda;*
 - b) obezbedi obuku ili preduzme druge mere da se zadovolje ove potrebe;*
 - a) ocenjuje efektivnost preduzetih mera;*
 - b) osigura da zaposleni budu svesni relevantnosti i važnosti svojih aktivnosti i načina na koji oni doprinose ostvarivanju ciljeva kvaliteta i*
 - c) održava odgovarajuće zapise o obrazovanju, obuci, znanju i iskustvu (videti 4.2.4).*
- **Preko kojih zapisa dokazati osposobljenost osoblja?**
 - **Koji procesi utiču na nivo osposobljenosti ljudskih resursa?**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

6.3 Infrastruktura

Organizacija mora da definiše, obezbedi i održava infrastrukturu, potrebnu za postizanje usaglašenosti sa zahtevima. Infrastruktura obuhvata, gde je primenljivo:

- a) zgrade, radni prostor i pripadajuću opremu;*
- b) procesnu opremu (i hardver i softver) i*
- c) usluge podrške (kao što su transportne ili komunikacijske usluge). Osoblje, koje obavlja poslove koji utiču na kvalitet proizvoda, mora da bude osposobljeno u pogledu obrazovanja, obuke, znanja i iskustva.*

- **Koji ključni materijalni resursi (oprema, sredstva za rad, prostor i sl.) utiču na kvalitet produkta?**
- **Veza sa zahtevom 5.1 e) u vezi sa procesom upravljanja resursima**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

6.4 Radna sredina

Organizacija mora da definiše i obavlja menadžment radnom sredinom, potrebnom da bi se postigla usaglašenost sa zahtevima proizvoda.

- Koji ključni parametri radne sredine (temperatura, vlažnost, higijena, čistoća i sl.) utiču na kvalitet produkta?
- Veza sa zahtevom 5.1 e) u vezi sa procesom upravljanja resursima

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.1 Planiranje realizacije proizvoda

Organizacija mora da planira i razvija procese potrebne za realizaciju proizvoda. Planiranje realizacije proizvoda mora da bude usklađeno sa zahtevima ostalih procesa sistema menadžmenta kvalitetom (videti 4.1).

Pri planiranju procesa realizacije proizvoda, organizacija mora da utvrdi, gde je pogodno, sledeće:

- a) ciljeve kvaliteta i zahteve za proizvod;*
- b) potrebu za uspostavljanjem procesa, dokumente i da obezbedi posebne resurse, koji odgovaraju datom proizvodu;*
- c) zahtevane aktivnosti verifikacije, validacije, praćenja, kontrolisanja i ispitivanja, koji su specifični za dati proizvod, kao i kriterijume za prihvatanje proizvoda i*
- d) zapise koji su potrebni da bi se obezbedili dokazi o tome, da procesi realizacije i rezultujući proizvod ispunjavaju zahteve (videti 4.2.4).*

Izlazni elementi ovog planiranja moraju da budu u formi, koja odgovara metodu rada organizacije.

- **Odnosi se na one procese bez čijeg uređenja kvalitet izlaza bi bio doveden u pitanje. Razne forme (tehnoških i operacionih lista, postupaka, uputstava i sl.)**

KOMPANIJA ABC

Podsistem Osnovna delatnost

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00	1. Pružanje projektne dokumentacije i rešenja							
2.	OD.01.01.00	1.1. Planiranje i izrada projekatne dokumentacije							
3.	OD.01.01.01	1.1.1. Izrada plana projekta							
4.	OD.01.01.02	1.1.2. Organizovanje logistike projekta							
5.	OD.01.02.00	1.2. Pružanje usluga projektiranja							
6.	OD.01.02.01	1.2.1. Analiza postojećih sistema							
7.	OD.01.02.02	1.2.2. Proces dizajna							
8.	OD.01.02.03	1.2.3. Proces izgradnje sistema							
9.	OD.01.02.04	1.2.4. Proces tranzicije i konverzije							
10.	OD.01.03.00	1.3. Pružanje post-produkcionih usluga							
11.	OD.02.00.00	2. Pružanje usluga obuke i stručnog usavršavanja							
12.	OD.02.01.00	2.1. Pružanje usluga obuke							
13.	OD.02.02.00	2.2. Pružanje usluga stručnog usavršavanja							
14.	OD.02.02.01	2.2.1. Priprema projekata							
15.	OD.02.02.02	2.2.2. Priprema literature							
16.	OD.02.02.03	2.2.3. Priprema tehničkog okruženja							
17.	OD.02.03.00	2.3. Pružanje usluga konsaltinga							
18.	OD.02.04.00	2.4. Pružanje usluga održavanja							
19.	OD.03.00.00	3. Konsalting i usluge projektiranja							
20.	OD.04.00.00	4. Pružanje post-produkcionih usluga							
21.	OD.04.01.00	4.1. Analiza zahteva za podršku							
22.	OD.04.02.00	4.2. Realizacija podrške							
23.	OD.04.03.00	4.3. Izveštavanje							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Osnovna delatnost (1/2)

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00.00	Planiranje proizvodnje							
2.	OD.01.01.00.00	Izrada konstrukcione dokumentacije							
3.	OD.01.02.00.00	Šifriranje konstrukcione dokumentacije							
4.	OD.01.03.00.00	Planiranje materijala							
5.	OD.01.04.00.00	Planiranje alata							
6.	OD.01.05.00.00	Terminiranje							
7.	OD.02.00.00.00	Tehničko-tehnološka priprema							
8.	OD.02.01.00.00	Konstrukcija alata							
9.	OD.02.02.00.00	Lansiranje radnog proizvodnog naloga							
10.	OD.02.03.00.00	Šifriranje dokumentacije							
11.	OD.02.04.00.00	Planiranje materijala							
12.	OD.03.00.00.00	Izrada proizvoda							
13.	OD.03.01.00.00	Presovanje							
14.	OD.03.01.01.00	Prijem i kompletiranje dokumenata							
15.	OD.03.01.02.00	Prijem materijala i alata iz magacina							
16.	OD.03.01.03.00	Prijem proizvoda i provera prvog komada							
17.	OD.03.01.04.00	Kontrola prvog komada							
18.	OD.03.01.05.00	Overa prvog komada							
19.	OD.03.01.06.00	Izrada komada na određenom postupku							
20.	OD.03.01.06.01	Izrada komada na određenom postupku							
21.	OD.03.01.06.02	Izrada komada na određenom postupku							
22.	OD.03.01.06.03	Izvlačenje radnog komada							
23.	OD.03.01.06.04	Razvrtanje otvora na radnom komadu							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Osnovna delatnost (2/2)

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
24.	OD.03.01.06.05	Savijanje radnog							
25.	OD.03.01.06.06	Uskladištenje radnog							
26.	OD.03.01.06.07	Odmaščivanje							
27.	OD.03.01.06.08	Uskladištenje po							
28.	OD.03.02.00.00	Zavarivanje i bravarsko lim							
29.	OD.03.03.00.00	E							
30.	OD.03.03.01.00	Šar							
31.	OD.03.03.02.00	Odmaščivanje							
32.	OD.03.03.03.00	Ba							
33.	OD.03.03.04.00								
34.	OD.03.03.05.00	Montaža i montaža šlikera							
35.	OD.03.03.06.00	Um							
36.	OD.03.03.07.00	P							
37.	OD.03.04.00.00	M							
38.	OD.03.04.01.00	Montaža os							
39.	OD.03.04.02.00	M							
40.	OD.03.04.03.00	Montaža cevi i							
41.	OD.03.04.04.00	Montaža grejač							
42.	OD.03.04.05.00	Montaža te							
43.	OD.03.04.06.00	Montaža							
44.	OD.03.05.00.00	Finalnog proizvoda							
45.	OD.03.06.00.00	Pakovanje finalnog proizvoda							
46.	OD.03.07.00.00	Uskladištenje finalnog proizvoda							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.2 Procesi koji se odnose na korisnike

7.2.1 Preispitivanje zahteva koji se odnose na proizvod

Organizacija mora da utvrdi:

- a) zahteve koje je specificirao korisnik, uključujući i zahteve za aktivnosti isporuke i aktivnosti posle isporuke;*
- b) zahteve koje korisnik nije iskazao, ali koji su neophodni za specificiranu ili nameravanu upotrebu, kada je poznata;*
- c) zahteve propisa i drugih normativnih dokumenata, koji se odnose na proizvod i*
- d) sve dodatne zahteve koje utvrdi organizacija.*

- **Mora postojati proces utvrđivanja zahteva korisnika i odnosnih propisa.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.2.2 Preispitivanje zahteva koji se odnose na proizvod

Organizacija mora da preispita zahteve koji se odnose na proizvod. Ovo preispitivanje organizacija mora da izvrši pre prihvatanja obaveze da proizvod isporučuje korisniku (npr., dostavljanje ponuda, prihvatanje ugovora ili narudžbina, prihvatanje izmena u ugovorima ili narudžbinama) i mora da osigura:

- a) da zahtevi za proizvod budu definisani;*
- b) da se razreše zahtevi iz ugovora ili narudžbine, koji se razlikuju od onih koji su prethodno bili iskazani i*
- c) da organizacija ima mogućnosti da ispuni definisane zahteve.*

Moraju se održavati zapisi o rezultatima ovog preispitivanja i merama, koje proističu iz preispitivanja (videti 4.2.4).

...

- **Mora postojati proces preispitivanja zahteva korisnika.**
- **Da li imate dokaze o ovom preispitivanju?**

KOMPANIJA ABC

Podsystem Marketing

[illegible]

KOMPANIJA ABC

Podsystem Prodaja

[illegible]

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Prodaja

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	PR.01.00.00	1. Planiranje prodaje							
2.	PR.02.00.00	2. Realizacija prodaje							
3.	PR.02.01.00	2.1 Realizacija prodaje na							
4.	PR.02.01.01	2.1.1 Prijem upita kupca							
5.	PR.02.01.02	2.1.2 Formiranje ponude							
6.	PR.02.01.03	2.1.3 Definisanje komercijalnih uslova prodaje							
7.	PR.02.01.04	2.1.4 Izrada tipskog ugovora							
8.	PR.02.02.00	2.2 Realizacija prodaje na malo							
9.	PR.03.00.00	3. Poslovanje magacina gotove robe							
10.	PR.03.01.00	3.1 Definisanje trebovanja							
11.	PR.03.02.00	3.2 Otprema robe							
12.	PR.03.03.00	3.3 Transport							
13.	PR.03.04.00	3.4 Evidentiranje							
14.	PR.04.00.00	4. Pružanje postprodajnih usluga							
15.	PR.04.01.00	4.1 Prijem reklamacije							
16.	PR.04.02.00	4.2 Izrada predloga za rešavanje reklamacije							
17.	PR.04.03.00	4.3 Usaglašavanje rešenja reklamacije sa kupcem							
18.	PR.04.04.00	4.4 Pokretanje korektivne mere							
19.	PR.04.05.00	4.5 Izrada izveštaja o reklamaciji							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.2.3 Komuniciranje sa korisnikom

Organizacija mora da utvrđuje i primenjuje efektivna rešenja za komuniciranje sa korisnicima u vezi sa:

- a) informacijama o proizvodu;*
- b) upitima, ugovorima ili postupanjem sa narudžbinama, uključujući i izmene i*
- c) povratnim informacijama od korisnika, uključujući i njihove žalbe.*

- Koji su procesi komunikacije sa korisnicima? U kojim podsistemima se nalaze?
- Da li evidentirate i preispitujete reklamacije, žalbe...?

KOMPANIJA ABC

Podsistem Osnovna delatnost

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00	1. Pružanje usluga implementacije Oracle rešenja							
2.	OD.01.01.00	1.1. Planiranje implementacije Oracle rešenja							
3.	OD.01.01.01	1.1.1. Izrada plana projekta							
4.	OD.01.01.02	1.1.2. Organizovanje logistike projekta							
5.	OD.01.02.00	1.2. Implementacija Oracle rešenja							
6.	OD.01.02.01	1.2.1. Proces analize poslovnog sistema							
7.	OD.01.02.02	1.2.2. Proces dizajna rešenja							
8.	OD.01.02.03	1.2.3. Proces izgradnje sistema							
9.	OD.01.02.04	1.2.4. Proces tranzicije i konverzije							
10.	OD.01.03.00	1.3. Pružanje post-produkcionih usluga							
11.	OD.02.00.00	2. Pružanje usluga obuke i stručnog usavršavanja							
12.	OD.02.01.00	2.1. Planiranje kurseva							
13.	OD.02.02.00	2.2. Priprema kursa							
14.	OD.02.02.01	2.2.1. Priprema predavača							
15.	OD.02.02.02	2.2.2. Priprema literature							
16.	OD.02.02.03	2.2.3. Priprema tehničkog okruženja							
17.	OD.02.03.00	2.3. Izvođenje kursa							
18.	OD.02.04.00	2.4. Sertifikacija							
19.	OD.03.00.00	3. Konsalting iz oblasti Ora							
20.	OD.04.00.00	4. Pružanje podrške korisnicima	*						
21.	OD.04.01.00	4.1 Analiza zahteva za podrškom							
22.	OD.04.02.00	4.2 Realizacija podrške							
23.	OD.04.03.00	4.3 Izveštavanje							

7.2.3

KOMPANIJA ABC

Podsistem Prodaja

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	PR.01.00	Planiranje prodaje							
2.	PR.02.00	Realizacija prodaje							
3.	PR.02.01	Preispitivanje zahteva kupaca							
4.	PR.02.02	Kreiranje ponude							
5.	PR.02.03	Ugovaranje prodaje							
6.	PR.03.00	Praćenje realizacije ugovora							
7.	PR.04.00	Preispitivanje i rešavanje reklamacija							
8.	PR.05.00	Izveštavanje o prodaji i realizaciji ugovora							
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									

7.2.3

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Prodaja

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	PR.01.00.00	1. Planiranje prodaje							
2.	PR.02.00.00	2. Realizacija prodaje							
3.	PR.02.01.00	2.1 Realizacija prodaje na veliko							
4.	PR.02.01.01	2.1.1 Prijem upita kupca							
5.	PR.02.01.02	2.1.2 Formiranje ponude							
6.	PR.02.01.03	2.1.3 Definisanje komercijalnih uslova prodaje							
7.	PR.02.01.04	2.1.4 Izrada tipskog ugovora							
8.	PR.02.02.00	2.2 Realizacija prodaje na malo							
9.	PR.03.00.00	3. Poslovanje magacina gotove robe							
10.	PR.03.01.00	3.1 Definisanje trebovanja							
11.	PR.03.02.00	3.2 Otprema robe							
12.	PR.03.03.00	3.3 Transport							
13.	PR.03.04.00	3.4 Čišćenje							
14.	PR.04.00.00	4. Promet i usluge							
15.	PR.04.01.00	4.1 Prijem reklamacije							
16.	PR.04.02.00	4.2 Izrada predloga za rešavanje reklamacije							
17.	PR.04.03.00	4.3 Usaglašavanje reklamacije sa kupcem							
18.	PR.04.04.00	4.4 Pokretanje komercijalne akcije							
19.	PR.04.05.00	4.5 Izrada izveštaja o reklamaciji							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.3 Projektovanje i razvoj

Organizacija mora da planira projektovanje i razvoj proizvoda i da njima upravlja. ...

Moraju se utvrđivati ulazni elementi, koji se odnose na zahteve za proizvod i održavati zapisi (videti 4.2.4). ...

Izlazni elementi projektovanja i razvoja moraju da se daju u obliku, koji omogućava verifikaciju u odnosu na ulazne elemente projektovanja i razvoja, i moraju se odobriti pre puštanja u upotrebu...

U odgovarajućim fazama, mora da se obavlja sistematsko preispitivanje projektovanja i razvoja, u skladu sa planiranim postavkama (videti 7.3.1),...

- Osnovni zahtev je da mora postojati proces projektovanja i razvoja proizvoda.
- Kroz zahteve se dodatno definišu podprocesi ovog složenog procesa.

Podsystem Razvoj

[illegible]

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Razvoj

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	RA.01.00.00.00	1. Razvoj novih proizvoda							
2.	RA.01.01.00.00	1.1 Izrada projekta novog proizvoda							
3.	RA.01.02.00.00	1.2 Verifikacija projekta novog proizvoda							
4.	RA.01.03.00.00	1.3 Izrada izmena u toku razvoja							
5.	RA.01.04.00.00	1.4 Validacija novog proizvoda							
6.	RA.01.05.00.00	1.5 Projektovanje proizvodnog procesa							
7.	RA.01.06.00.00	1.5 Lansiranje novog proizvoda							
8.	RA.02.00.00.00	2. Razvoj tehnologije							
9.	RA.02.01.00.00	2.1 Preispitivanje potreba za novom tehnologijom							
10.	RA.02.02.00.00	2.2 Pribavljanje nove tehnologije							
11.	RA.02.02.01.00	2.2.1 Transfer tehnologije							
12.	RA.02.02.02.00	2.2.2 Razvoj tehnologije							
13.	RA.02.02.02.01	2.2.2.1 Definisanje nove tehnologije							
14.	RA.02.02.02.02	2.2.2.2 Projektovanje nove tehnologije							
15.	RA.02.02.02.03	2.2.2.3 Validacija nove tehnologije							
16.	RA.02.03.00.00	2.3 Uvođenje nove tehnologije							
17.	RA.03.00.00.00	3. Razvoj poslovnog sistema							
18.	RA.03.01.00.00	3.1 Definisanje ciljeva razvoja							
19.	RA.03.02.00.00	3.2 Analiza razvojnih mogućnosti							
20.	RA.03.03.00.00	3.3 Izrada plana razvoja							
21.	RA.03.04.00.00	3.4 Realizacija plana razvoje							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.4 Nabavka

7.4.1 Proces nabavke

Organizacija mora da osigura, da nabavljeni proizvod bude usaglašen sa specificiranim zahtevima nabavke. Vrsta i obim upravljanja, koje se primenjuje na isporučioce i na proizvod koji se nabavlja, moraju da zavise od uticaja tog proizvoda na naknadnu realizaciju proizvoda ili na krajnji proizvod.

Organizacija mora da vrednuje i bira isporučioce na osnovu njihove sposobnosti da isporučuju proizvod u skladu sa zahtevima organizacije. Moraju se ustanoviti kriterijumi za izbor, vrednovanje i ponovno vrednovanje. Moraju se održavati zapisi o rezultatima vrednovanja i o svim neophodnim merama, koje proističu iz tog vrednovanja (videti 4.2.4).

- **Mora postojati proces vrednovanja i izbora isporučilaca.**

KOMPANIJA ABC

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	Pružanje usluga nabavke							
2.	NA.01.01.00	Planiranje nabavke							
3.	NA.01.02.00	Izrada tehničkih specifikacija							
4.	NA.01.03.00	Receptiranje nabavke							
5.	NA.01.03.01	Kreiranje poziva za nabavku							
6.	NA.01.03.02	Kvalifikacija isporučitelja							
7.	NA.01.03.03	Kreiranje poziva za dostavljanje							
8.	NA.01.03.04	Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
9.	NA.01.03.05	Ugovaranje nabavke							
10.	NA.01.03.06	Naručivanje							
11.	NA.01.04.00	Prijem robe/usluga							
12.	NA.01.04.01	Evidentiranje prijema							
13.	NA.01.04.02	Kvantitativna kontrola							
14.	NA.01.04.03	Skladištenje							
15.	NA.01.05.00	Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							
16.	NA.01.06.00	Rashodovanje							
17.	NA.01.07.00	Izveštavanje o nabavci							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	1. Pravljenje evidencije dobavljača							
2.	NA.01.01.00	1.1 Vodenje evidencije dobavljača							
3.	NA.01.02.00	1.2 Uvođenje novog dobavljača							
4.	NA.02.00.00	2. Pružanje usluga nabavke							
5.	NA.02.01.00	2.1. Planiranje nabavke							
6.	NA.02.02.00	2.2. Rešavanje problema u nabavci							
7.	NA.02.02.01	2.2.1. Odabir dobavljača za nabavku							
8.	NA.02.02.02	2.2.2. Kvalifikacija dobavljača							
9.	NA.02.02.03	2.2.3. Kreiranje poziva za dostavu robe/usluga							
10.	NA.02.02.04	2.2.4. Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
11.	NA.02.02.05	2.2.5. Ugovaranje nabavke							
12.	NA.02.02.06	2.2.6. Naručivanje							
13.	NA.02.03.00	2.3. Prijem robe/usluga							
14.	NA.02.03.01	2.3.1. Evidentiranje prijema							
15.	NA.02.03.02	2.3.2. Kvantitativna kontrola							
16.	NA.02.03.03	2.3.3. Skladištenje							
17.	NA.02.04.00	2.4. Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.4 Nabavka

7.4.2 Informacije o nabavci

Informacije o nabavci moraju imati opis proizvoda koji se nabavlja, uključujući, gde to ima smisla:

- a) zahteve za odobravanje proizvoda, postupaka, procesa i opreme;*
- b) zahteve za kvalifikacije osoblja i*
- c) zahteve za sistem menadžmenta kvalitetom.*

Organizacija mora da obezbedi adekvatnost specificiranih zahteva o nabavci pre njihovog saopštavanja isporučiocu.

- **Mora postojati proces definisanje i preispitivanja zahteva za nabavkom.**
- **Da li postojeći proces je uređen proces?**

KOMPANIJA ABC

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	Pružanje usluga nabavke							
2.	NA.01.01.00	Planiranje nabavke							
3.	NA.01.02.00	Izrada trebovanja							
4.	NA.01.03.00	Realizacija nabavke							
5.	NA.01.03.01	Kreiranje zahteva za nabavku							
6.	NA.01.03.02	Kvalifikacija isporučioaca							
7.	NA.01.03.03	Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda							
8.	NA.01.03.04	Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
9.	NA.01.03.05	Ugovaranje nabavke							
10.	NA.01.03.06	Naručivanje							
11.	NA.01.04.00	Prijem robe/usluga							
12.	NA.01.04.01	Evidentiranje prijema							
13.	NA.01.04.02	Kvantitativna kontrola							
14.	NA.01.04.03	Skladištenje							
15.	NA.01.05.00	Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							
16.	NA.01.06.00	Rashodovanje							
17.	NA.01.07.00	Izveštavanje o nabavci							

7.4.2

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	1. Praćenje dobavljača							
2.	NA.01.01.00	1.1 Vođenje evidencije o dobavljačima							
3.	NA.01.02.00	1.2 Uvođenje novog dobavljača							
4.	NA.02.00.00	2. Pružanje usluga nabavke							
5.	NA.02.01.00	2.1. Planiranje nabavke							
6.	NA.02.02.00	2.2. Realizacija nabavke							
7.	NA.02.02.01	2.2.1. Kreiranje zahteva za nabavku							
8.	NA.02.02.02	2.2.2. Kvalifikacija isporučioaca							
9.	NA.02.02.03	2.2.3. Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda							
10.	NA.02.02.04	2.2.4. Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
11.	NA.02.02.05	2.2.5. Ugovaranje nabavke							
12.	NA.02.02.06	2.2.6. Naručivanje							
13.	NA.02.03.00	2.3. Prijem robe/usluga							
14.	NA.02.03.01	2.3.1. Evidentiranje prijema							
15.	NA.02.03.02	2.3.2. Kvantitativna kontrola							
16.	NA.02.03.03	2.3.3. Skladištenje							
17.	NA.02.04.00	2.4. Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							

7.4.2

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.4 Nabavka

7.4.3 Verifikacija proizvoda koji se nabavlja

Organizacija mora da uspostavi i primenjuje kontrolisanje ili druge potrebne aktivnosti, radi obezbeđenja da nabavljeni proizvod ispunjava specificirane zahteve nabavke.

U slučaju, kada organizacija ili njen korisnik nameravaju da izvrše verifikaciju u prostoru isporučioaca, organizacija mora da navede planirane verifikacione postavke i metod odobravanja za proizvod u dokumentima nabavke.

- Mora postojati proces kojim se verifikuje da predmet nabavke odgovara zahtevima za nabavkom.
- Da li postoje procesi verifikacije kod isporučioaca?

KOMPANIJA ABC

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	Pružanje usluga nabavke							
2.	NA.01.01.00	Planiranje nabavke							
3.	NA.01.02.00	Izrada trebovanja							
4.	NA.01.03.00	Realizacija nabavke							
5.	NA.01.03.01	Kreiranje zahteva za nabavku							
6.	NA.01.03.02	Kvalifikacija isporučioaca							
7.	NA.01.03.03	Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda							
8.	NA.01.03.04	Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
9.	NA.01.03.05	Ugovaranje nabavke							
10.	NA.01.03.06	M							
11.	NA.01.04.00	P							
12.	NA.01.04.01	Evidentiranje pr							
13.	NA.01.04.02	Kvantitativna kontrola							
14.	NA.01.04.03	Skladištenje							
15.	NA.01.05.00	Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							
16.	NA.01.06.00	Rashodovanje							
17.	NA.01.07.00	Izveštavanje o nabavci							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	1. Praćenje dobavljača							
2.	NA.01.01.00	1.1 Vođenje evidencije o dobavljačima							
3.	NA.01.02.00	1.2 Uvođenje novog dobavljača							
4.	NA.02.00.00	2. Pružanje usluga nabavke							
5.	NA.02.01.00	2.1. Planiranje nabavke							
6.	NA.02.02.00	2.2. Realizacija nabavke							
7.	NA.02.02.01	2.2.1. Kreiranje zahteva za nabavku							
8.	NA.02.02.02	2.2.2. Kvalifikacija isporučioaca							
9.	NA.02.02.03	2.2.3. Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda							
10.	NA.02.02.04	2.2.4. Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
11.	NA.02.02.05	2.2.5. Ugovaranje nabavke							
12.	NA.02.02.06	2.2.6. M							
13.	NA.02.03.00	2.3. Prijem							
14.	NA.02.03.01	2.3.1. Evidentiranje pr							
15.	NA.02.03.02	2.3.2. Kvantitativna kontrola							
16.	NA.02.03.03	2.3.3. Skladištenje							
17.	NA.02.04.00	2.4. Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.5 Proizvodnja i servisiranje

7.5.1 Upravljanje proizvodnjom i servisiranjem

Organizacija mora da planira i obavlja proizvodnju i servisiranje u uslovima kojima upravlja.

Uslovi, kojima se upravlja, moraju da obuhvate, gde je moguće:

- a) raspoloživost informacija koje opisuju karakteristike proizvoda;*
- b) raspoloživost radnih uputstava, gde je neophodno;*
- c) korišćenje odgovarajuće opreme;*

...

- Mora postojati proces kojim se planira realizacija proizvoda i/ili usluge.
- Npr. Operativno planiranje, terminiranje, lansiranje za proizvodnju.
- Planirati ko, kada, kako, kojim sredstvima i sl. treba da realizuje proizvod ili uslugu.

7.5.2 Validacija procesa proizvodnje i servisiranja

- Samo za specijalne procese

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Osnovna delatnost (1/2)

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00.00	Prijem i kompletiranje dokumentacije							
2.	OD.01.01.00.00	Izrada komada na određenoj operaciji po tehn. Postupku							
3.	OD.01.02.00.00	Prijem i kompletiranje materijala i alata iz magacina							
4.	OD.01.03.00.00	Puštanje prvog komada							
5.	OD.01.04.00.00	Kontrola prvog komada							
6.	OD.01.05.00.00	Overa prvog komada							
7.	OD.02.00.00.00	Izrada komada na određenoj operaciji po tehn. Postupku							
8.	OD.02.01.00.00	Prijem i kompletiranje materijala i alata iz magacina							
9.	OD.02.02.00.00	Puštanje prvog komada							
10.	OD.02.03.00.00	Kontrola prvog komada							
11.	OD.02.04.00.00	Overa prvog komada							
12.	OD.03.00.00.00	Izrada proizvoda							
13.	OD.03.01.00.00	Presovanje							
14.	OD.03.01.01.00	Prijem i kompletiranje dokumentacije							
15.	OD.03.01.02.00	Preuzimanje materijala i alata iz magacina							
16.	OD.03.01.03.00	Puštanje proizvodnje, izrada i provera prvog komada							
17.	OD.03.01.04.00	Kontrola prvog komada							
18.	OD.03.01.05.00	Overa prvog komada							
19.	OD.03.01.06.00	Izrada komada na određenoj operaciji po tehn. Postupku							
20.	OD.03.01.06.01	Krojenje radnog komada							
21.	OD.03.01.06.02	Probijanje i prosecanje otvora na radnom komadu							
22.	OD.03.01.06.03	Izvlačenje radnog komada							
23.	OD.03.01.06.04	Razvrtanje otvora na radnom komadu							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.5.3 Identifikacija i sledljivost

Gde ima smisla, organizacija mora identifikovati proizvod na odgovarajući način kroz celokupnu realizaciju proizvoda.

Organizacija mora identifikovati status proizvoda u odnosu na zahteve praćenja i merenja.

Tamo gde sledljivost predstavlja zahtev, organizacija mora upravljati jedinstvenom identifikacijom proizvoda i o njoj voditi zapise (videti 4.2.4).

- Mora postojati proces identifikacije statusa proizvoda nakon kontrole.
- Kako se prati proizvod od zahteva korisnika do faze, a za neke proizvode i u fazi korišćenja?
- Kakvi su zahtevi za sledljivošću proizvoda?

KOMPANIJA ABC

Podsistem Osnovna delatnost

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00	1. Pružanje usluga implementacije Oracle rešenja							
2.	OD.01.01.00	1.1. Planiranje implementacije Oracle rešenja							
3.	OD.01.01.01	1.1.1. Izrada plana projekta							
4.	OD.01.01.02	1.1.2. Organizovanje logistike projekta							
5.	OD.01.02.00	1.2. Implementacija Oracle rešenja							
6.	OD.01.02.01	1.2.1. Proces analize poslovnog sistema							
7.	OD.01.02.02	1.2.2. Proces implementacije rešenja							
8.	OD.01.02.03	1.2.3. Proces testiranja sistema							
9.	OD.01.02.04	1.2.4. Proces usvajanja i konverzije							
10.	OD.01.03.00	1.3. Pružanje post-produkcionih usluga							
11.	OD.02.00.00	2. Pružanje usluga obuke i stručnog usavršavanja							
12.	OD.02.01.00	2.1. Planiranje kurseva							
13.	OD.02.02.00	2.2. Priprema kursa							
14.	OD.02.02.01	2.2.1. Priprema predavača							
15.	OD.02.02.02	2.2.2. Priprema literature							
16.	OD.02.02.03	2.2.3. Priprema tehničkog okruženja							
17.	OD.02.03.00	2.3. Izvođenje kursa							
18.	OD.02.04.00	2.4. Sertifikacija							
19.	OD.03.00.00	3. Konsalting iz oblasti Oracle rešenja							
20.	OD.04.00.00	4. Pružanje podrške korisnicima							
21.	OD.04.01.00	4.1 Analiza zahteva za podrškom							
22.	OD.04.02.00	4.2 Realizacija podrške							
23.	OD.04.03.00	4.3 Izveštavanje							

7.5.3

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.5.4 Imovina korisnika

Organizacija mora pažljivo da postupa sa imovinom korisnika, dok njome upravlja ili je koristi. Organizacija mora da identifikuje, verifikuje, zaštititi i obezbedi imovinu korisnika, koja je data za korišćenje ili ugradnju u proizvod. Ako se bilo koja imovina korisnika izgubi, ošteti ili ako se na neki drugi način utvrdi da je nepogodna za korišćenje, o ovome mora da se obavesti korisnik i o tome održavaju zapisi (videti 4.2.4).

- Mora postojati proces prijema, skladištenja, čuvanja i izdavanja proizvoda koji su imovina korisnika.

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.5.5 Očuvanje proizvoda

Organizacija mora da sačuva usaglašenost proizvoda u toku realizacije internih procesa i isporuke do planiranog odredišta. Ovo čuvanje mora da obuhvati identifikaciju, rukovanje, pakovanje, skladištenje i zaštitu. Čuvanje se mora takođe primeniti i na sastavne delove proizvoda.

- Mora postojati proces postupanja sa proizvodom u toku izrade i pre isporuke kupcu.

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

7.6 Upravljanje uređajima za praćenje i merenje

Organizacija mora da utvrdi koja praćenja i merenja moraju da se sprovode, kao i koji su uređaji za praćenje i merenje neophodni, da bi se obezbedio dokaz o usaglašenosti proizvoda sa određenim zahtevima (videti 7.2.1). ...

- **Mora postojati proces upravljanja uređajima za praćenje i merenje.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.1 Opšte odredbe

Organizacija mora da planira i sprovodi procese praćenja, merenja, analize i poboljšavanja, koji su potrebni da bi se:

- a) pokazala usaglašenost proizvoda;*
 - b) osigurala usaglašenost sistema menadžmenta kvalitetom i*
 - c) stalno poboljšavala efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom*
-
- **Mora postojati proces praćenja i merenja proizvoda.**
 - **Mora postojati proces praćenja i merenja uspostavljanog sistema.**
 - **Mora postojati proces poboljšanja uspostavljenog sistema.**

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Osnovna delatnost (2/2)

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
24.	OD.03.01.06.05	Savijanje radnog komada							
25.	OD.03.01.06.06	Utiskivanje radnog komada							
26.	OD.03.01.06.07	Označavanje proizvoda							
27.	OD.03.01.06.08	Uskladištenje poluproizvoda							
28.	OD.03.02.00.00	Zavarivanje i bravarsko limarski radovi							
29.	OD.03.03.00.00	Emajliranje							
30.	OD.03.03.01.00	Šaržiranje korpi za HPL							
31.	OD.03.03.02.00	Odmašćivanje							
32.	OD.03.03.03.00	Bajcovanje							
33.	OD.03.03.04.00	Neutralizacija							
34.	OD.03.03.05.00	Mlevenje emajla i doziranje šlikera							
35.	OD.03.03.06.00	Umakanje u emajl							
36.	OD.03.03.07.00	Pečenje							
37.	OD.03.04.00.00	Montaža							
38.	OD.03.04.01.00	Montaža osnovne konstrukcije							
39.	OD.03.04.02.00	Montaža električnih instalacija							
40.	OD.03.04.03.00	Montaža gasnih cevi i boce							
41.	OD.03.04.04.00	Montaža gasnih ringli							
42.	OD.03.04.05.00	Montaža gasnih cijevi							
43.	OD.03.04.06.00	Montaža gasnih motača							
44.	OD.03.05.00.00	Kontrola finalnog proizvoda							
45.	OD.03.06.00.00	Pakovanje finalnog proizvoda							
46.	OD.03.07.00.00	Uskladištenje finalnog proizvoda							

8.1

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.2.1 Zadovoljenje korisnika

Kao jedno od merenja performansi sistema menadžmenta kvalitetom, organizacija mora da prati informacije o zapažanju korisnika o tome, u kojoj meri je ispunila njegove zahteve. Moraju se utvrditi metode za dobijanje i korišćenje ovih informacija.

- **Mora postojati proces praćenja i merenja ispunjavanja zahteva korisnika.**

KOMPANIJA ABC

Podsistem Marketing

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	MA.01.00	Istraživanje i praćenje zahteva korisnika							
2.	MA.01.01	Projektovanje istraživanja							
3.	MA.01.02	Priprema istraživanja							
4.	MA.01.03	Realizacija istraživanja							
5.	MA.01.04	Sistematizacija istraživanja i rezultata							
6.	MA.02.00	Utvrdjivanje nivoa zadovoljstva korisnika							
7.	MA.02.01	Planiranje utvrđivanja nivoa zadovoljstva korisnika							
8.	MA.02.02	Prikupljanje podataka							
9.	MA.02.03	Analiziranje rezultata							
10.	MA.02.04	Izrada predloga delovanja							
11.	MA.03.00	Eksterno komuniciranje							
12.	MA.03.01	Planiranje promocije							
13.	MA.03.02	Priprema promocije							
14.	MA.03.03	Realizacija promocije							
15.									

8.2.1

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Marketing

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	MA.01.00	Istraživanje tržišta							
2.	MA.01.01	Projektovanje istraživanja							
3.	MA.01.02	Priprema istraživanja							
4.	MA.01.03	Realizacija ist							
5.	MA.01.04	Izrada poslo							
6.	MA.02.00	Utvrđivanje nivoa zadovoljstva korisnika							
7.	MA.02.01	Planiranje utvrđivanja nivoa zadovoljstva korisnika							
8.	MA.02.02	Prikupljanje podataka							
9.	MA.02.03	Analiziranje parametara zadovoljstva							
10.	MA.02.04	Izrada izveštaja o zadovoljstvu korisnika							
11.	MA.03.00	Ekonomska propaganda i promocija							
12.	MA.03.01	Definisanje ciljeva EP i promocije							
13.	MA.03.02	Planiranje EP i promocije							
14.	MA.03.03	Realizacija EP i promocije							
15.	MA.03.04	Analiza efekata EP i promocije							
16.	MA.04.00	Komuniciranje							
17.	MA.04.01	Izrada plana komunikacije (eksterne i interne)							
18.	MA.04.02	Realizacija plana komunikacije							
19.									

8.2.1

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.2.2 Interna provera

Organizacija mora da sprovodi interne provere u planiranim intervalima, da bi utvrdila da li je sistem menadžmenta kvalitetom:

- a) usaglašen sa planiranim postavkama (videti 7.1), sa zahtevima ovog međunarodnog standarda i sa zahtevima sistema menadžmenta kvalitetom, koji je uspostavila organizacija i*
- b) efektivno primenjen i održavan.*

.... Odgovornosti i zahtevi za planiranje i izvođenje provera, kao i za izveštavanje o rezultatima i održavanju zapisa (videti 4.2.4), moraju da se definišu u dokumentovanoj proceduri. ...

- **Mora postojati proces internih provera. (veza sa 8.1 b))**
- **Proces internih provera mora biti uređen odgovarajućom procedurom.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.2.3 Praćenje i merenje performansi procesa

Organizacija mora da primenjuje odgovarajuće metode za praćenje i, gde je moguće, merenje performansi procesa sistema menadžmenta kvalitetom. Ove metode moraju pokazati sposobnost procesa da postigne planirane rezultate. Kada se planirani rezultati ne postignu, moraju se preduzeti korekcije i korektivne mere, gde je moguće, da bi se osigurala usaglašenost proizvoda.

- **Mora postojati proces praćenja i merenja performansi procesa.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.2.3 Praćenje i merenje karakteristika proizvoda

Organizacija mora da prati i meri karakteristike proizvoda, da bi verifikovala da su ispunjeni zahtevi za proizvod. Ovo mora da se izvršava u odgovarajućim fazama procesa realizacije proizvoda, u skladu sa planiranim postavkama (videti 7.1).

Mora se održavati dokaz o usaglašenosti sa kriterijumima za prihvatanje. Iz zapisa se mora videti koje osobe su ovlašćene za puštanje proizvoda (videti 4.2.4).

Puštanje proizvoda i servisiranje ne smeju se obaviti sve dok se na zadovoljavajući način ne kompletiraju planirane postavke (videti 7.1), osim ukoliko nije drugačije odobreno od relevantnog organa i, gde ima smisla, od korisnika.

- **Mora postojati proces praćenja i merenja karakteristika proizvoda.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.3 Upravljanje neusaglašenim proizvodom

Organizacija mora da obezbedi, da proizvod, koji nije usaglašen sa zah-te-vi-ma za proizvod, bude identifikovan i da se njime upravlja, kako bi se sprečila neželjena upotreba ili isporuka. Upravljanje, kao i odgovornosti i ovlašćenja u vezi sa tim, za postupanje sa neusaglašenim proizvodom, moraju se definisati u dokumentovanoj proceduri.

Organizacija mora da postupa sa neusaglašenim proizvodom na jedan ili više sledećih načina:

- a) preduzimanjem mera za otklanjanje utvrđene neusaglašenosti;*
 - b) odobravanjem njegovog korišćenja, puštanja ili prihvatanja na osnovu naknadne dozvole za odstupanje od relevantnog organa i, gde ima smisla, od korisnika i*
 - c) preduzimanjem mera za sprečavanje njegove originalno planirane upotrebe ili primene.*
- ... Kada se neusaglašen proizvod otkrije posle isporuke ili pošto je upotrebljen, organizacija mora preduzeti mere, koje odgovaraju posledicama ili mogućim posledicama neusaglašenosti.*

- **Mora postojati proces upravljanja neusaglašenim proizvodom.**
- **Proces u vezi sa neusaglašenim proizvodom mora biti uređen odgovarajućom procedurom.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.4 Analiza podataka

Organizacija mora da utvrđuje, prikuplja i analizira odgovarajuće podatke da bi pokazala pogodnost i efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom i da bi vrednovala mogućnosti za stalno poboljšavanje efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom. Ovim se moraju obuhvatati podaci, dobijeni kao rezultat praćenja i merenja i iz drugih odgovarajućih izvora.

Analiza podataka mora obezbediti informacije u vezi sa:

- a) zadovoljenjem korisnika (videti 8.2.1);*
- b) usaglašenošću sa zahtevima korisnika (videti 7.2.1);*
- c) karakteristikama i trendovima procesa i proizvoda, uključujući mogućnosti za preventivne mere i*
- d) isporučiocima.*

- **Mora postojati proces analize podataka ili pripreme za odlučivanje koji treba minimalno da obuhvati a) do d).**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.5.1 Stalna poboljšanja

Organizacija mora stalno da poboljšava efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom, korišćenjem politike kvaliteta, ciljeva kvaliteta, rezultata provera, analize podataka, korektivnih i preventivnih mera i preispitivanja od strane rukovodstva.

- **Moraju postojati dokazi o stalnom poboljšanju efektivnosti postavljenog sistema.**

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.5.2 Korektivne mere

Organizacija mora da preduzima mere za otklanjanje uzroka neusaglašenosti, da bi se sprečilo njihovo ponavljanje. Korektivne mere moraju da odgovaraju posledicama nastalih neusaglašenosti.

Mora se uspostaviti dokumentovana procedura, kojom se definišu zahtevi ...

- **Mora postojati proces definisanja i sprovođenja korektivnih mera.**
- **proces u vezi sa korektivnim merama mora biti uređen odgovarajućom procedurom koja obezbeđuje zahteve od a) do f)**

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Prodaja

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	PR.01.00.00	1. Planiranje prodaje							
2.	PR.02.00.00	2. Realizacija prodaje							
3.	PR.02.01.00	2.1 Realizacija prodaje na veliko							
4.	PR.02.01.01	2.1.1 Prijem upita kupca							
5.	PR.02.01.02	2.1.2 Formiranje ponude							
6.	PR.02.01.03	2.1.3 Definisanje komercijalnih uslova prodaje							
7.	PR.02.01.04	2.1.4 Izrada tipskog ugovora							
8.	PR.02.02.00	2.2 Realizacija prodaje na malo							
9.	PR.03.00.00	3. Poslovanje magacina gotove robe							
10.	PR.03.01.00	3.1 Definisanje trebovanja							
11.	PR.03.02.00	3.2 Otprema robe							
12.	PR.03.03.00	3.3 Transport							
13.	PR.03.04.00	3.4 Evidentiranje							
14.	PR.04.00.00	4. Pružanje postprodajnih usluga							
15.	PR.04.01.00	4.1 Prijem reklamacije							
16.	PR.04.02.00	4.2 Izrada p 8.5.2 ešavanje reklamacije							
17.	PR.04.03.00	4.3 Usaglaša njna reklamacije sa kupcem							
18.	PR.04.04.00	4.4 Pokretanje korektivne mere							
19.	PR.04.05.00	4.5 Izrada izveštaja o reklamaciji							

ANALIZA OSNOVNIH ZAHTEVA STANDARDA ISO 9001:2000

8.5.3 Preventivne mere

Organizacija mora da preduzima mere za otklanjanje uzroka potencijalnih neusaglašenosti, kako bi se sprečilo njihovo pojavljivanje. Preventivne mere moraju da odgovaraju posledicama potencijalnih problema.

Mora se uspostaviti dokumentovana procedura za definisanje zahteva za ...

- **Mora postojati proces definisanja i sprovođenja preventivnih mera.**
- **proces u vezi sa preventivnim merama mora biti uređen odgovarajućom procedurom koja obezbeđuje zahteve od a) do e)**

BAZNI I KLJUČNI PROCESI

- Bazni ili operativni procesi se odvijaju u okviru lanca vrednosti poslovnog sistema;
- Odvijanjem baznih procesa se stvara vrednost za krajnjeg korisnika, i zadovoljstvo korisnika je u najvećoj meri vezano za uspešno odvijanje upravo tih procesa;
- Ključne procese treba tražiti među baznim procesima;
- Ključni procesi su horizontalni procesi koji prelaze granice OC i na čijem se početku i kraju nalazi korisnik;

Podsystem Razvoj

[illegible]

KOMPANIJA ABC

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	Pružanje usluga nabavke							*
2.	NA.01.01.00	Planiranje nabavke							
3.	NA.01.02.00	Izrada trebovanja							
4.	NA.01.03.00	Realizacija nabavke							
5.	NA.01.03.01	Kreiranje zahteva za nabavku							
6.	NA.01.03.02	Kvalifikacija isporučioaca							
7.	NA.01.03.03	Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda							
8.	NA.01.03.04	Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
9.	NA.01.03.05	Ugovaranje nabavke							
10.	NA.01.03.06	Naručivanje							
11.	NA.01.04.00	Prijem robe/usluga							
12.	NA.01.04.01	Evidentiranje prijema							
13.	NA.01.04.02	Kvantitativna kontrola							
14.	NA.01.04.03	Skladištenje							
15.	NA.01.05.00	Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							
16.	NA.01.06.00	Rashodovanje							
17.	NA.01.07.00	Izveštavanje o nabavci							

KOMPANIJA ABC

Podsistem Osnovna delatnost

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00	1. Pružanje usluga implementacije Oracle rešenja							*
2.	OD.01.01.00	1.1. Planiranje implementacije Oracle rešenja							
3.	OD.01.01.01	1.1.1. Izrada plana projekta							
4.	OD.01.01.02	1.1.2. Organizovanje logistike projekta							
5.	OD.01.02.00	1.2. Implementacija Oracle rešenja							
6.	OD.01.02.01	1.2.1. Proces analize poslovnog sistema							
7.	OD.01.02.02	1.2.2. Proces dizajna rešenja							
8.	OD.01.02.03	1.2.3. Proces izgradnje sistema							
9.	OD.01.02.04	1.2.4. Proces tranzicije i konverzije							
10.	OD.01.03.00	1.3. Pružanje post-produkcionih usluga							
11.	OD.02.00.00	2. Pružanje usluga obuke i stručnog usavršavanja							*
12.	OD.02.01.00	2.1. Planiranje kurseva							
13.	OD.02.02.00	2.2. Priprema kursa							
14.	OD.02.02.01	2.2.1. Priprema predavača							
15.	OD.02.02.02	2.2.2. Priprema literature							
16.	OD.02.02.03	2.2.3. Priprema tehničkog okruženja							
17.	OD.02.03.00	2.3. Izvođenje kursa							
18.	OD.02.04.00	2.4. Sertifikacija							
19.	OD.03.00.00	3. Konsalting iz oblasti Oracle rešenja							*
20.	OD.04.00.00	4. Pružanje podrške korisnicima							*
21.	OD.04.01.00	4.1 Analiza zahteva za podrškom							
22.	OD.04.02.00	4.2 Realizacija podrške							
23.	OD.04.03.00	4.3 Izveštavanje							

KOMPANIJA ABC

Podsystem Prodaja

[illegible]

KOMPANIJA XYZ

Podsystem Marketing

[illegible]

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Razvoj

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	RA.01.00.00.00	1. Razvoj novih proizvoda							*
2.	RA.01.01.00.00	1.1 Izrada projekta novog proizvoda							
3.	RA.01.02.00.00	1.2 Verifikacija projekta novog proizvoda							
4.	RA.01.03.00.00	1.3 Izrada izmena u toku razvoja							
5.	RA.01.04.00.00	1.4 Validacija novog proizvoda							
6.	RA.01.05.00.00	1.5 Projektovanje proizvodnog procesa							
7.	RA.01.06.00.00	1.5 Lansiranje novog proizvoda							
8.	RA.02.00.00.00	2. Razvoj tehnologije							*
9.	RA.02.01.00.00	2.1 Preispitivanje potreba za novom tehnologijom							
10.	RA.02.02.00.00	2.2 Pribavljanje nove tehnologije							
11.	RA.02.02.01.00	2.2.1 Transfer tehnologije							
12.	RA.02.02.02.00	2.2.2 Razvoj tehnologije							
13.	RA.02.02.02.01	2.2.2.1 Definisanje nove tehnologije							
14.	RA.02.02.02.02	2.2.2.2 Projektovanje nove tehnologije							
15.	RA.02.02.02.03	2.2.2.3 Validacija nove tehnologije							
16.	RA.02.03.00.00	2.3 Uvođenje nove tehnologije							
17.	RA.03.00.00.00	3. Razvoj poslovnog sistema							*
18.	RA.03.01.00.00	3.1 Definisanje ciljeva razvoja							
19.	RA.03.02.00.00	3.2 Analiza razvojnih mogućnosti							
20.	RA.03.03.00.00	3.3 Izrada plana razvoja							
21.	RA.03.04.00.00	3.4 Realizacija plana razvoje							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Nabavka

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	NA.01.00.00	1. Praćenje dobavljača							*
2.	NA.01.01.00	1.1 Vođenje evidencije o dobavljačima							
3.	NA.01.02.00	1.2 Uvođenje novog dobavljača							
4.	NA.02.00.00	2. Pružanje usluga nabavke							*
5.	NA.02.01.00	2.1. Planiranje nabavke							
6.	NA.02.02.00	2.2. Realizacija nabavke							
7.	NA.02.02.01	2.2.1. Kreiranje zahteva za nabavku							
8.	NA.02.02.02	2.2.2. Kvalifikacija isporučioaca							
9.	NA.02.02.03	2.2.3. Kreiranje poziva za dostavljanje ponuda							
10.	NA.02.02.04	2.2.4. Analiza ponuda i izbor najpovoljnije							
11.	NA.02.02.05	2.2.5. Ugovaranje nabavke							
12.	NA.02.02.06	2.2.6. Naručivanje							
13.	NA.02.03.00	2.3. Prijem robe/usluga							
14.	NA.02.03.01	2.3.1. Evidentiranje prijema							
15.	NA.02.03.02	2.3.2. Kvantitativna kontrola							
16.	NA.02.03.03	2.3.3. Skladištenje							
17.	NA.02.04.00	2.4. Povraćaj materijala i rešavanje reklamacija							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Osnovna delatnost (1/2)

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	OD.01.00.00.00	Planiranje proizvodnje							*
2.	OD.01.01.00.00	Izrada konstrukcione dokumentacije							
3.	OD.01.02.00.00	Šifriranje konstrukcione dokumentacije							
4.	OD.01.03.00.00	Planiranje materijala							
5.	OD.01.04.00.00	Planiranje alata							
6.	OD.01.05.00.00	Terminiranje							
7.	OD.02.00.00.00	Tehničko-tehnološka priprema							*
8.	OD.02.01.00.00	Konstrukcija alata							
9.	OD.02.02.00.00	Lansiranje radnog proizvodnog naloga							
10.	OD.02.03.00.00	Šifriranje dokumentacije							
11.	OD.02.04.00.00	Snabdevanje radnih mesta							
12.	OD.03.00.00.00	Izrada proizvoda							*
13.	OD.03.01.00.00	Presovanje							
14.	OD.03.01.01.00	Prijem i kompletiranje dokumentacije							
15.	OD.03.01.02.00	Preuzimanje materijala i alata iz magacina							
16.	OD.03.01.03.00	Puštanje proizvodnje, izrada i provera prvog komada							
17.	OD.03.01.04.00	Kontrola prvog komada							
18.	OD.03.01.05.00	Overa prvog komada							
19.	OD.03.01.06.00	Izrada komada na određenoj operaciji po tehn. Postupku							
20.	OD.03.01.06.01	Krojenje radnog komada							
21.	OD.03.01.06.02	Probijanje i prosecanje otvora na radnom komadu							
22.	OD.03.01.06.03	Izvlačenje radnog komada							
23.	OD.03.01.06.04	Razvrtanje otvora na radnom komadu							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Osnovna delatnost (2/2)

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
24.	OD.03.01.06.05	Savijanje radnog komada							
25.	OD.03.01.06.06	Utiskivanje radnog komada							
26.	OD.03.01.06.07	Označavanje proizvoda							
27.	OD.03.01.06.08	Uskladištenje poluproizvoda							
28.	OD.03.02.00.00	Zavarivanje i bravarsko limarski radovi							
29.	OD.03.03.00.00	Emajliranje							
30.	OD.03.03.01.00	Šaržiranje korpi za HPL							
31.	OD.03.03.02.00	Odmašćivanje							
32.	OD.03.03.03.00	Bajcovanje							
33.	OD.03.03.04.00	Neutralizacija							
34.	OD.03.03.05.00	Mlevenje emajla i doziraje šlikera							
35.	OD.03.03.06.00	Umakanje u emajl							
36.	OD.03.03.07.00	Pečenje							
37.	OD.03.04.00.00	Montaža							
38.	OD.03.04.01.00	Montaža osnovne konstrukcije							
39.	OD.03.04.02.00	Montaža električnih instalacija							
40.	OD.03.04.03.00	Montaža gasnih cevi i boce							
41.	OD.03.04.04.00	Montaža grejača i ringli							
42.	OD.03.04.05.00	Montaža termo izolacije							
43.	OD.03.04.06.00	Montaža spoljnog omotača							
44.	OD.03.05.00.00	Kontrola finalnog proizvoda							
45.	OD.03.06.00.00	Pakovanje finalnog proizvoda							
46.	OD.03.07.00.00	Uskladištenje finalnog proizvoda							

KOMPANIJA XYZ

Podsistem Prodaja

Red. broj	Oznaka procesa	Naziv procesa	Prioritetni			Kritični			Ključni
			ISO 9001			Q	Tr	Rok	
1.	PR.01.00.00	1. Planiranje prodaje							
2.	PR.02.00.00	2. Realizacija prodaje							*
3.	PR.02.01.00	2.1 Realizacija prodaje na veliko							
4.	PR.02.01.01	2.1.1 Prijem upita kupca							
5.	PR.02.01.02	2.1.2 Formiranje ponude							
6.	PR.02.01.03	2.1.3 Definisanje komercijalnih uslova prodaje							
7.	PR.02.01.04	2.1.4 Izrada tipskog ugovora							
8.	PR.02.02.00	2.2 Realizacija prodaje na malo							
9.	PR.03.00.00	3. Poslovanje magacina gotove robe							*
10.	PR.03.01.00	3.1 Definisanje trebovanja							
11.	PR.03.02.00	3.2 Otprema robe							
12.	PR.03.03.00	3.3 Transport							
13.	PR.03.04.00	3.4 Evidentiranje							
14.	PR.04.00.00	4. Pružanje postprodajnih usluga							*
15.	PR.04.01.00	4.1 Prijem reklamacije							
16.	PR.04.02.00	4.2 Izrada predloga za rešavanje reklamacije							
17.	PR.04.03.00	4.3 Usaglašavanje rešenja reklamacije sa kupcem							
18.	PR.04.04.00	4.4 Pokretanje korektivne mere							
19.	PR.04.05.00	4.5 Izrada izveštaja o reklamaciji							

TREĆI DEO PROJEKTOG ZADATKA (1/2)

- POTREBNO URADITI:
 - Izraditi listu prioriternih, kritičnih i ključnih procesa za svaki od podсистема iz lanca stvaranja vrednosti (svaki podсистем ima svoju listu; u listu prebaciti sve procese iz kataloga procesa, obeležiti samo one procese koji su prioritetni, kritični ili ključni);
 - U listi prioriternih, kritičnih i ključnih procesa šifrirati procese.
- ROK: **30.11.2016. (OM); 08.12.2016. (MKiS), predavanje u terminu vežbi;**
- ELEMENTI ZA OCENJIVANJE:
 - Poštovanje rokova;
 - Kompletност rešenja;
 - Valjanost rešenja;