



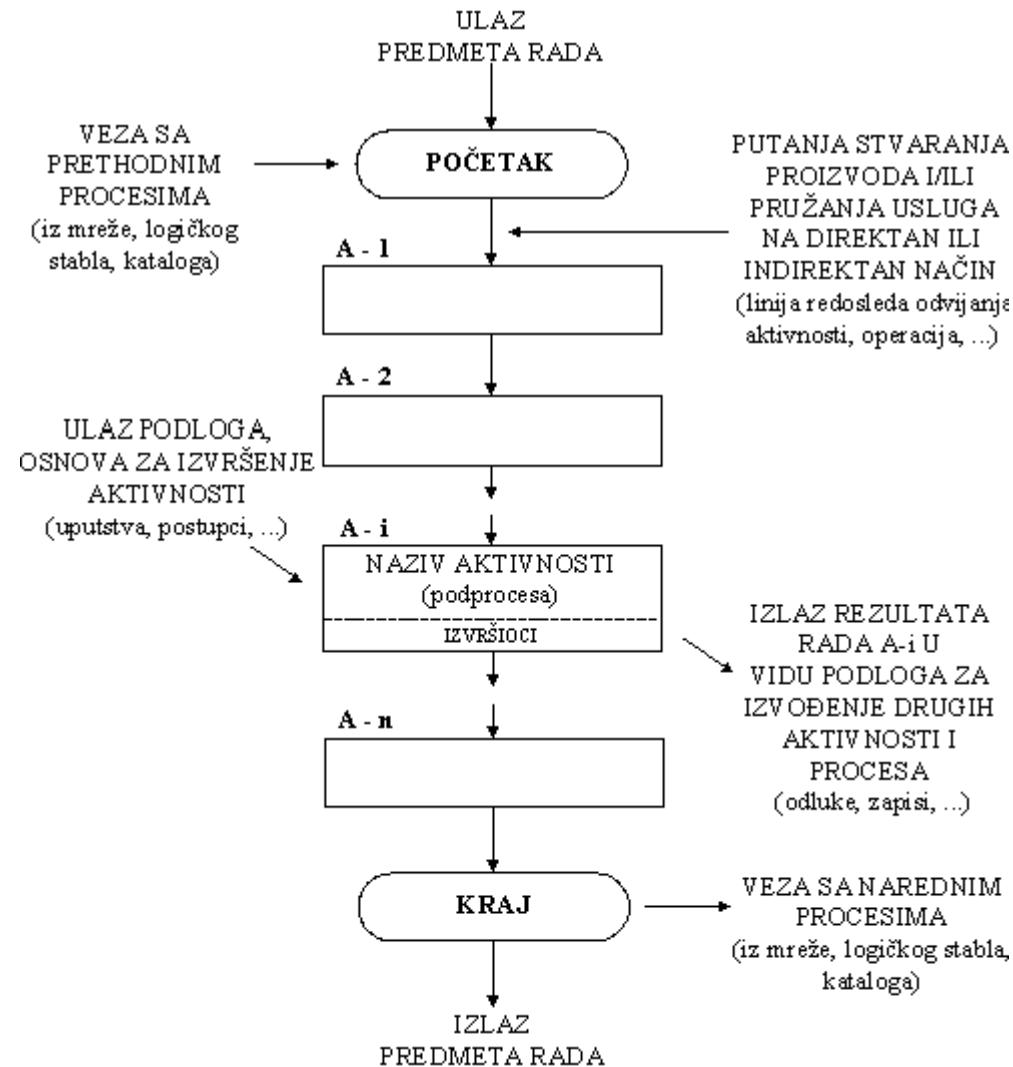
# SNIMAK POSTOJEĆEG STANJA 1/2

*DIJAGRAM TOKA PROCESA*

*IDENTIFIKACIONI KARTON*

[imi.fon.bg.ac.rs](http://imi.fon.bg.ac.rs)

# Dijagram toka procesa





# Identifikacioni karton

IDENTIFIKACIONI KARTON	
Procesa:	
Koji je deo procesa:	
Vlasnik procesa (odgovoran za proces)	
Struktura procesa:	
POČETAK	KRAJ
ULAZI (Resursi)	DOBAVLJAČI Procesi (dobavljači)
IZLAZI (Resursi)	KORISNICI Procesi (kupci)
ODREDNICE (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti	



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Velika osiguravajuća kompanija je uvidela da postoje problemi sa dugom obradom zahteva za isplatu osiguranja. Vreme obrade zahteva je od 9 do 13 dana, dok kod konkurenata taj proces traje 5 dana. Takođe je primećeno da se dešava da se dokumentacija pogrešno obradi ili proceni, što dovodi do nezadovoljstva korisnika.
- U kompaniji su napravili propratnice koje su zakačili za stotine aplikacija. Svaki učesnik u procesu je na propratnici beležio kada je primio dokument, i kada je završio sa radom na njemu. Na ovaj način je zabeleženo vreme obrade za svaki korak u procesu, kao i vreme čekanja između aktivnosti. Nakon analize prikupljenih podataka, tim je zaključio da je za potrebno 9 minuta za obradu zahteva, ali i 9 do 13 dana da se kompletira ceo proces.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Svrha procesa je efikasna obrada zahteva korinika osiguranja, sa ciljem zadovoljenja potreba korisnika i obezbeđivanja njihove lojalnosti.
- Događaj koji pokreće proces je prijem zahteva za isplatu osiguranja, koji popunjava i predaje klijent.
- Proces se može završiti sa nekoliko događaja, u zavisnosti od ishoda samog procesa: (a) vraćanjem zahteva korisniku, ukoliko ne postoji aktivno pokriće osiguranika; (b) vraćanjem zahteva korisniku, ukoliko dopuna dokumentacije nije stigla na vreme; (c) odobravanjem isplate ukoliko je zahtev potpun i jasan; (d) odbijanjem zahteva, ukoliko zahtev nije jasan; (e) slanjem obaveštenja klijentu da zahtev nije prihvaćen, uz obrazloženje; (f) slanje obaveštenja klijentu da je zahtev odobren (uz slanje ostalog potrebnog materijala za isplatu).
- Prijem zahteva se vrši na šalteru. Službenici za arhiviranje sede u odvojenoj kancelariji, arhivi. Službenici za obradu zahteva sede u odvojenoj kancelariji. Preduzimač rizika sedi u svojoj kancelariji. Odeljenje za isplatu je posebna služba, sa zasebnom kancelarijom. Svi učesnici u procesu za rad koriste računare i odgovarajuće aplikacije. Svako radno mesto je snabdeveno odgovarajućim internim dokumentima (pravilnicima i procedurama), kao i ostalom dokumentacijom neophodnom za rad.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Proces se odvija na sledeći način:
  - Službenik u arhivi prima zahtev za isplatu osiguranja, nakon čega je prosleđuje službeniku za arhiviranje zahteva. Službenik za arhiviranje zahteva sortira pristigle zahteve, prema tipu osiguranja koji je definisan pravilnikom (osiguranje od povrede, osiguranje motornih vozila, osiguranje imovine, ...). Ukoliko se javе problemi u sortiranju, i službenik za arhiviranje ne može jasno da odredi tip, traži pomoć od svog nadređenog koji mu pomaže u sortiranju.
  - Kada se nakupi dovoljno zahteva određenog tipa, službenik za arhiviranje zavodi zahteve u informacioni sistem arhive, i predaje ih službeniku za obradu zahteva. Službenik za obradu zahteva uzima jedan zahtev, i proverava u bazi osiguranika da li postoji aktivno pokriće osiguranika. Ukoliko ne postoji aktivno pokriće, vraća zahtev podnosiocu, i proces se završava. Ukoliko postoji aktivno pokriće, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva. Aplikacija izbacuje da li je zahtev kompletan ili ne, u odnosu na unete informacije. Ukoliko zahtev nije kompletan, službenik za obradu zahteva traži od klijenta podnošenje dodatnih informacija u roku od tri dana. Ukoliko dodatne informacije stignu na vreme, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva i proces se nastavlja kao i prilikom prvog unosa podataka. Ukoliko informacije ne stignu u roku, zahtev se vraća podnosiocu, i proces se završava.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

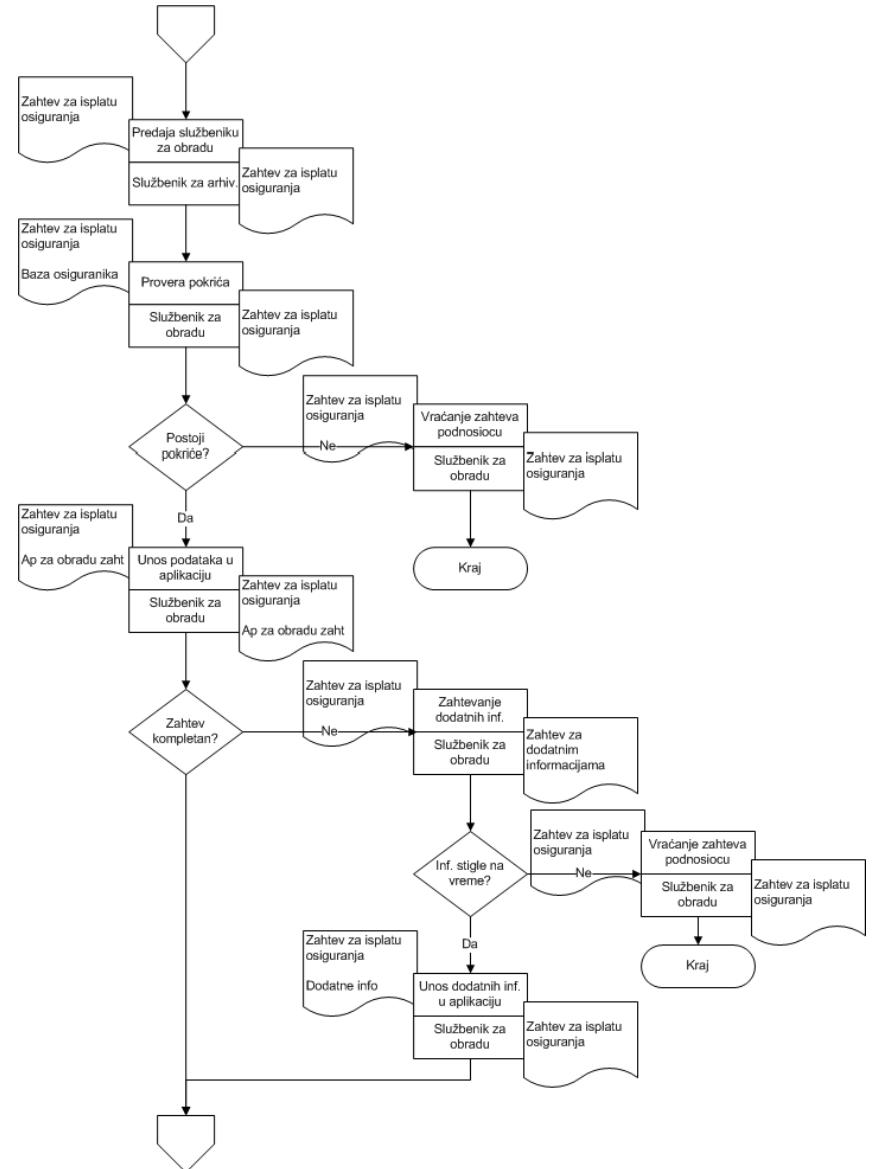
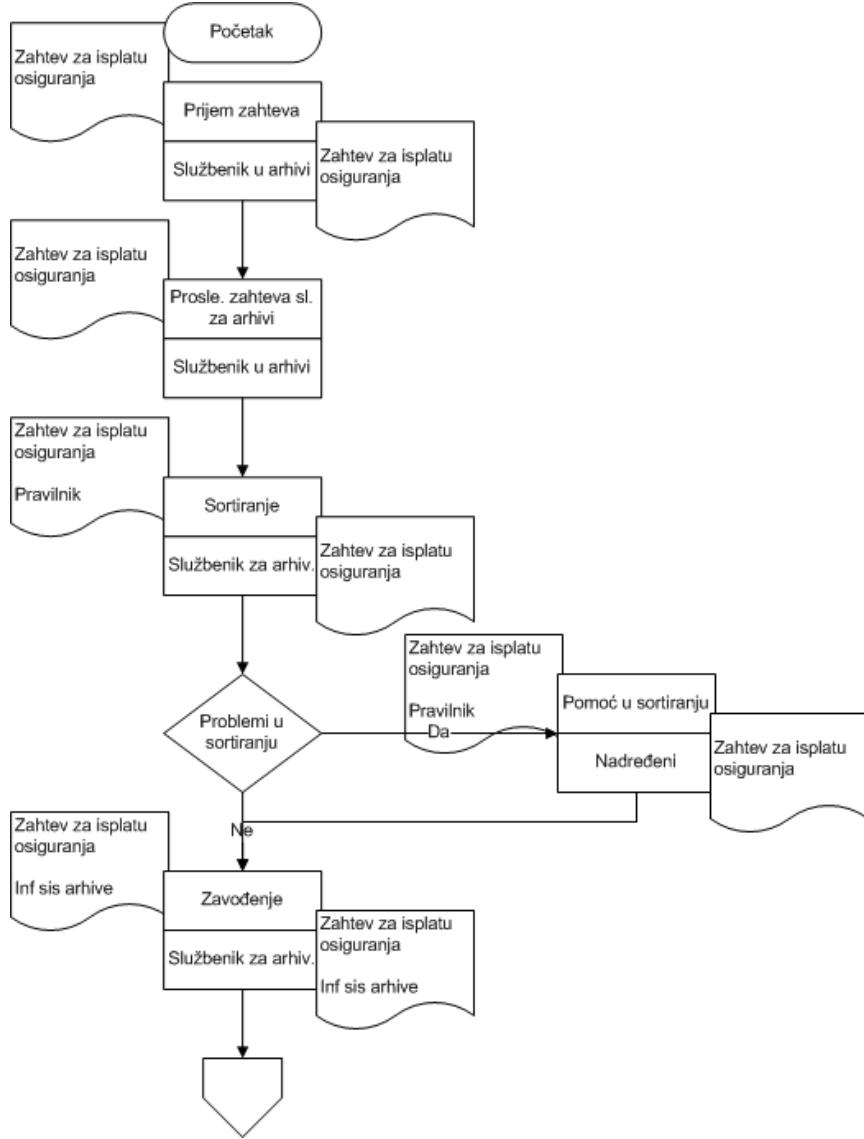
- Službenik za obradu zahteva, ukoliko je zahtev kompletan, proverava da li postoje elementi za odbijanje zahteva, koristeći interne pravilnike osiguravajućeg društva, kao i zakon o osiguranju. Ukoliko elementi postoje, šalje zahtev preuzimaču rizika, koji vrši analizu zahteva. Ukoliko elementi ne postoje, i zahtev je jasan, službenik za obradu zahteva odobrava isplatu osiguranja klijentu, štampa pismo sa odlukom i daljim instrukcijama za naplatu osiguranja i šalje ga klijentu, i proces se završava. Ukoliko zahtev nije jasan, šalje se preuzimaču rizika, koji vrši analizu zahteva. Nakon analize zahteva, preuzimač rizika ocenjuje da li zahtev jasan ili ne. Ukoliko zahtev nije jasan, preuzimač rizika to beleži u aplikaciji za obradu zahteva. Zatim zahtev šalje službeniku za arhiviranje, koji zatim prosleđuje zahtev službeniku za obradu zahteva. Službenik za obradu zahteva pravi izveštaj o tom da zahtev nije jasan, unosi izveštaj u aplikaciju za obradu zahteva, i šalje ga klijentu, gde se proces završava.
- Ukoliko zahtev jeste jasan, preuzimač rizika donosi odluku da li da se zahtev odobri ili ne, koristeći interna dokumenta osiguravajućeg društva i zakon o osiguranju. Ukoliko ne odobri zahtev, unosi status zahteva u aplikaciju za obradu zahteva, i nakon toga piše sistemsko pismo o odbijanju klijentu, gde se proces završava. Ukoliko preuzimač rizika odobri zahtev, on finalizira zahtev i ažurira podatke u aplikaciji za obradu zahteva. Nakon toga, proces se razdvaja na dva paralelna toka. U jednom toku, preuzimač rizika šalje zahtev službeniku za arhiviranje. Službenik za arhiviranje štampa pismo sa odlukom, i šalje ga preuzimaču rizika, koji pismo potpisuje i vraća ga službeniku za arhiviranje, koji pismo šalje klijentu, gde se proces završava. U drugom toku, preuzimač rizika šalje zahtev odeljenju za isplatu. Službenik u odeljenju za isplatu štampa potreban materijal za isplatu, zatim ga objedinjuje sa zahtevom, a zatim šalje materijal klijentu, gde se proces završava.



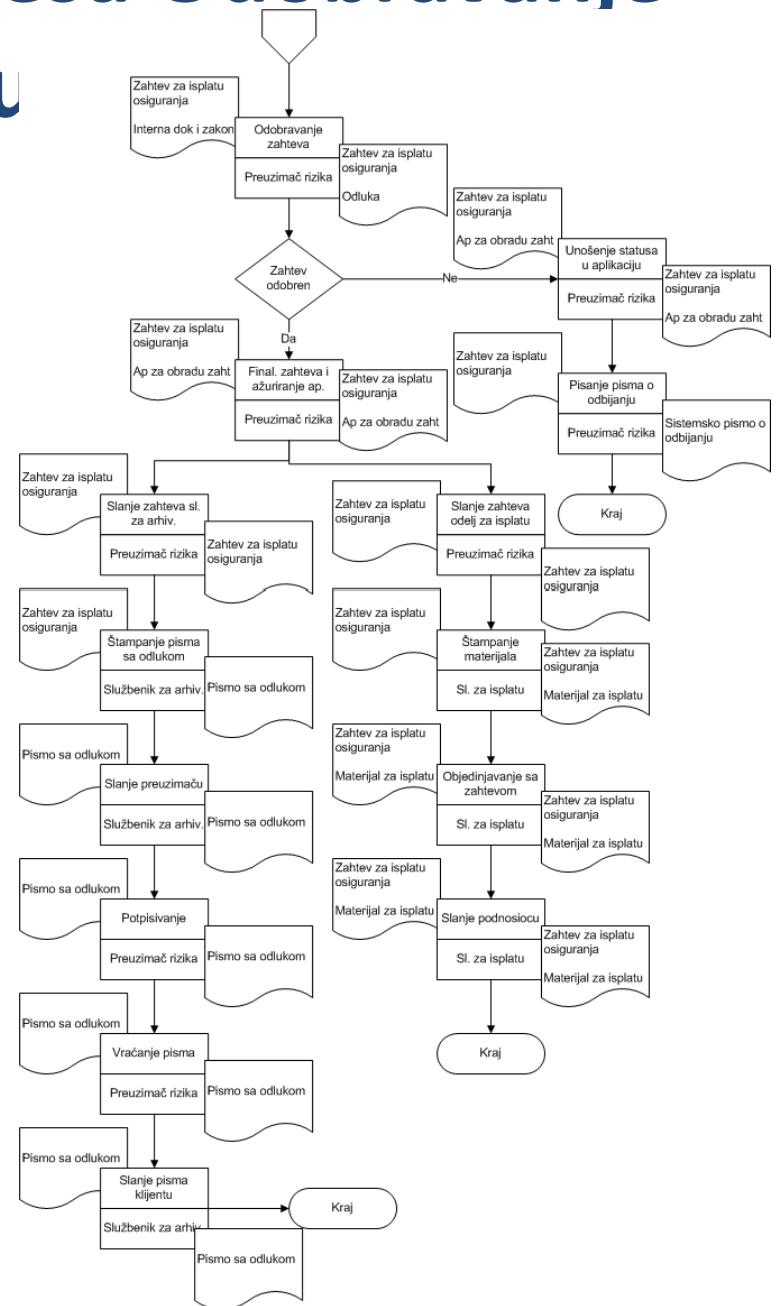
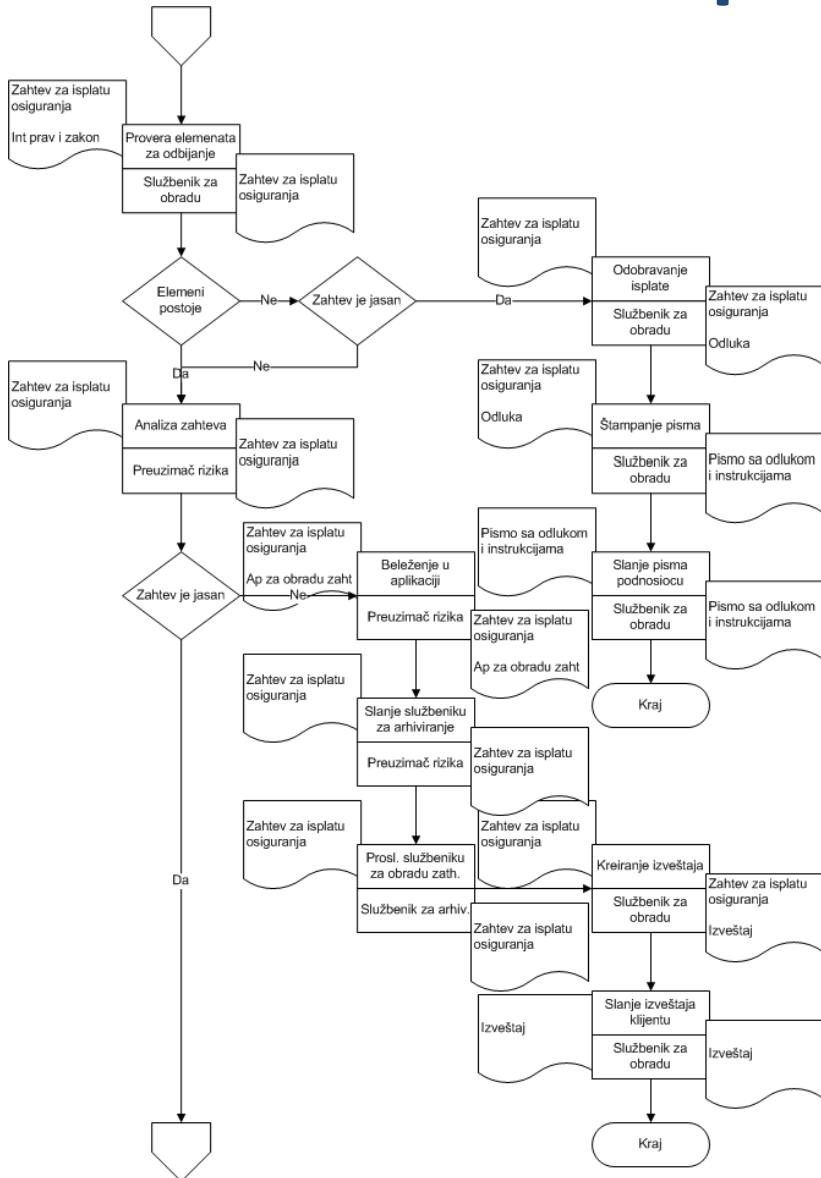
# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Potrebno je:
  - Nacrtati dijagram toka procesa;
  - Napraviti identifikacioni karton procesa (u identifikacionom kartonu **preskočiti** rubriku *Struktura procesa*).

# Dijagram toka procesa Odobravanje isplate osiguranja (1)



# Dijagram toka procesa Odobravanje isplate osigu





# Identifikacioni karton

IDENTIFIKACIONI KARTON		
Procesa:	OD.01.03 Odobravanje isplate osiguranja	
Koji je deo procesa:	OD.01.01 Pružanje usluga neživotnog osiguranja	
Vlasnik procesa (odgovoran za proces)	Menadžer za neživotna osiguranja	Radomir Belačević
Struktura procesa:	...	
POČETAK	KRAJ	
Prijem zahteva	Vraćanje zahteva, Slanje pisma podnosiocu, ...	
ULAZI (Resursi)	DOBAVLJAČI Procesi (dobavljači)	
Zahtev za isplatu Dodatne informacije Računari Softver ...	OD.01.05 Prodaja neživotnog osiguranja NA.02.02 Nabavka računarske opreme IT.03.02 Razvoj softverske podrške KV. 01.03 Upravljanje dokumentacijom ...	
IZLAZI (Resursi)	KORISNICI Procesi (kupci)	
Izveštaj Odluke Materijal za isplatu Zahtev za isplatu ...	OD.01.06 Isplata premije osiguranja KV. 01.03 Upravljanje dokumentacijom IT.03.07 Administriranje softverske podrške MA.03.03 Odnosi sa kupcima ...	
ODREDNICE (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti		
Vreme obrade zahteva Procenat reklamacija na odluku	[dan]	[%]



# ČETVRTI DEO PROJEKTNOG ZADATKA

- POTREBNO URADITI SNIMAK POSTOJEĆEG STANJA PROCESA:
  - Detaljan tekstualni opis realizacije izabrabog procesa;
  - Šematski prikaz procesa ili Dijagram toka procesa;
- ROK: **09-11.12.2019**, predavanje u terminu predavanja ili vežbi;
- ELEMENTI ZA OCENJIVANJE:
  - Poštovanje rokova;
  - Kompletnost rešenja;
  - Valjanost rešenja;



# ČETVRTI DEO PROJEKTNOG ZADATKA

Deo	Poeni
Tekstualni opis realizacije izabranog procesa	5
Šematski prikaz procesa ili Dijagram toka procesa	5

NASLOVNA STRANA TREBA DA SADRŽI SLEDEĆE INFORMACIJE

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



# Pitanja

