



Upravljanje procesima

Organizacija i menadžment konsalting

imi.fon.bg.ac.rs

Процесни приступ

- Суština: unaprediti način организovanja posla, i posao učiniti efektivnijim i efikasnijim;
- Zahteva usvajanje radikalno novog (ali potpuno logičnog) načina na koji poslovni sistem posmatra svoje aktivnosti;
- Podrazumeva ***идентификовање, разумевање и управљање поштovnim процесима компаније***;
- Ti procesi već postoje u okviru poslovnog sistema (помоћу тих процеса се одвija свакодневно пословање), али су они невидljivi. Зато је менадžерима тешко да их препознaju и да њима управљају;



Univerzalna tehnologija procesnog pristupa – Definisanje misije i vizije Globalno strukturiranje poslovnog sistema Lanac vrednosti

imi.fon.bg.ac.rs

Univerzalna tehnologija procesnog pristupa (1)

Definisanje misije, vizije i ciljeva ...poslovnog sistema



Određivanje programa i planova predmeta rada



Globalno strukturiranje poslovnog sistema



Identifikacija predmeta rada i izrada logičkog modela
(kataloga) predmeta rada (interni i eksterni aspekt)



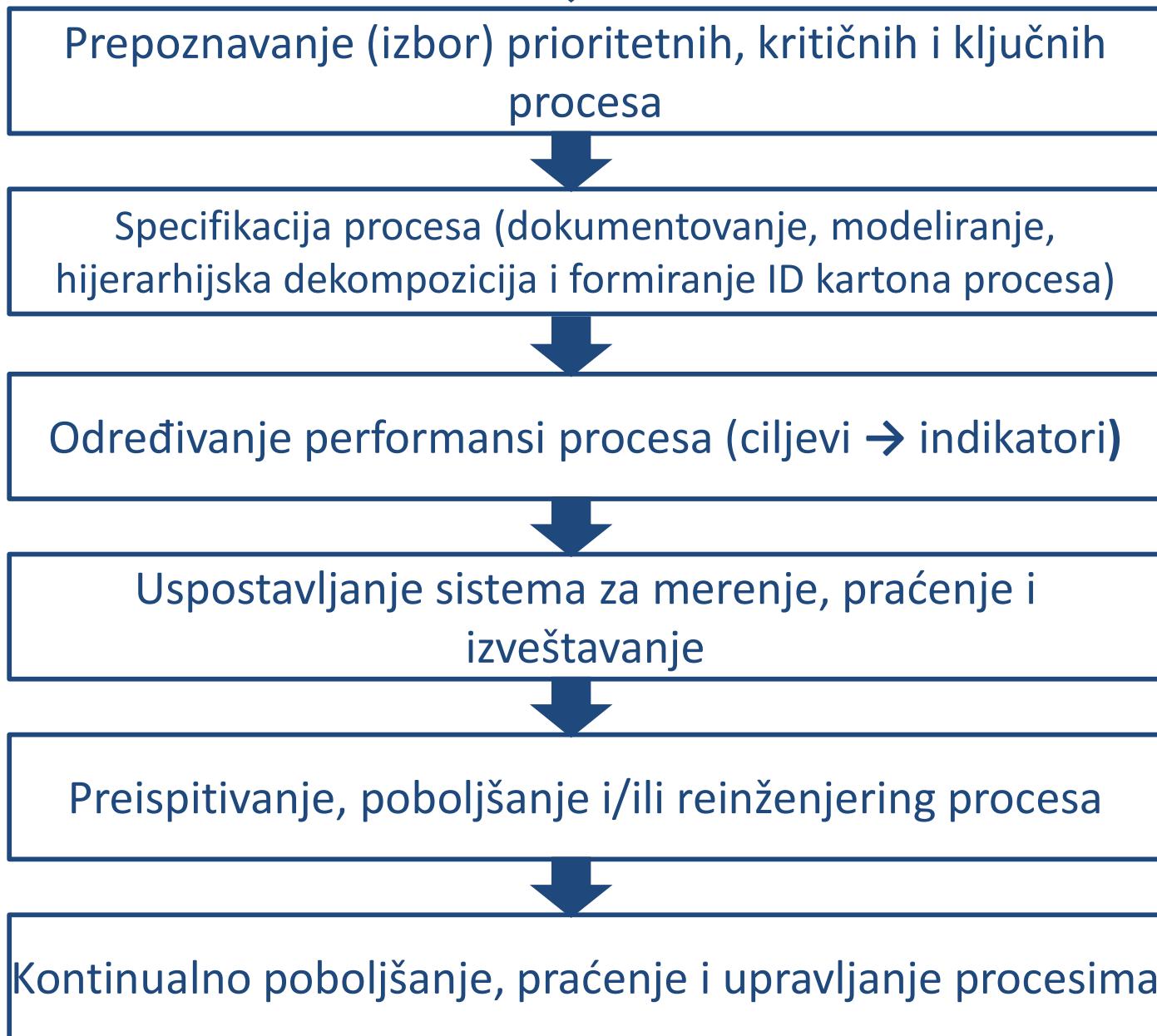
Identifikacija procesa i projektovanje procesnog modela



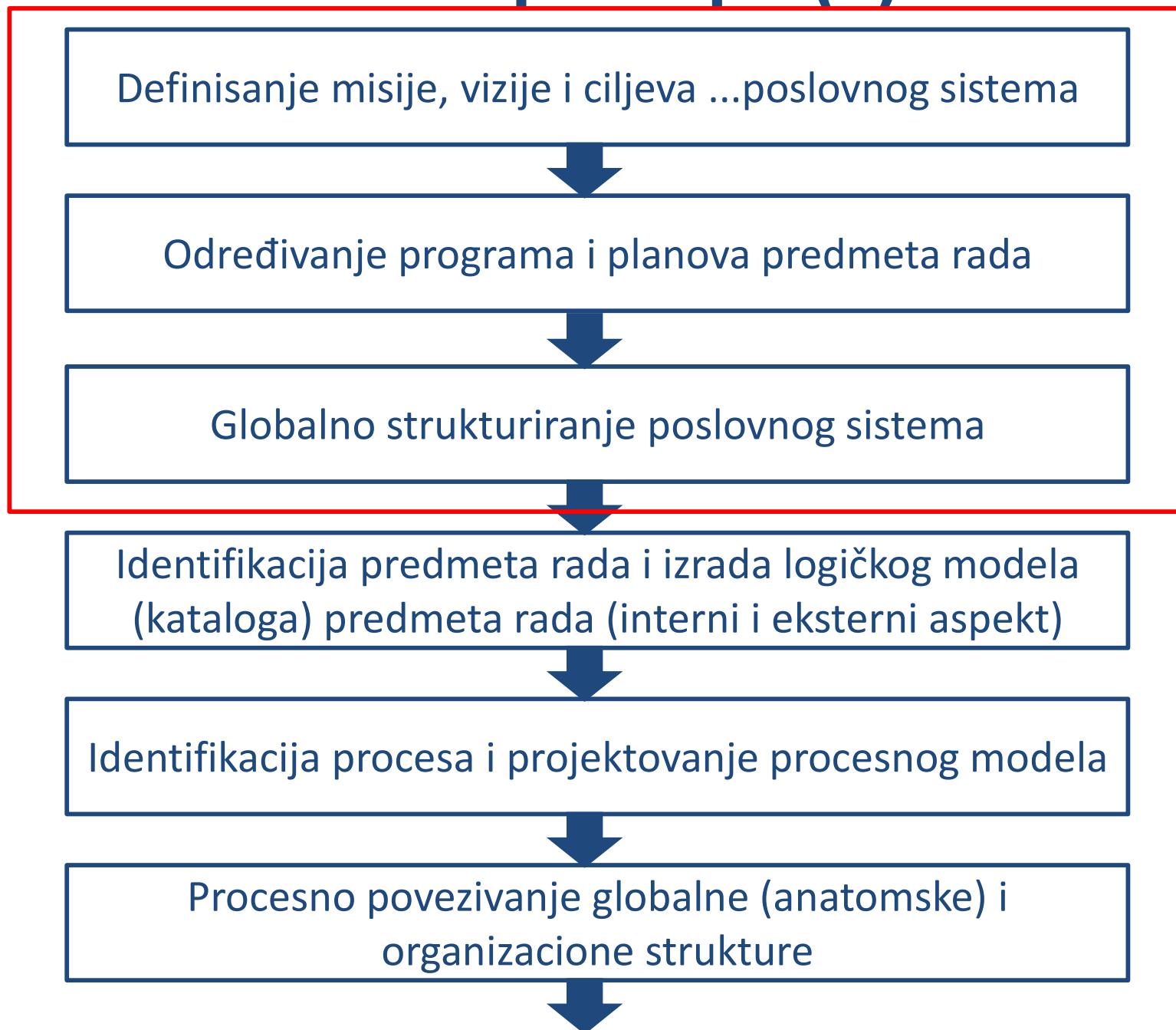
Процесно povezivanje globalne (anatomske) i
organizacione strukture



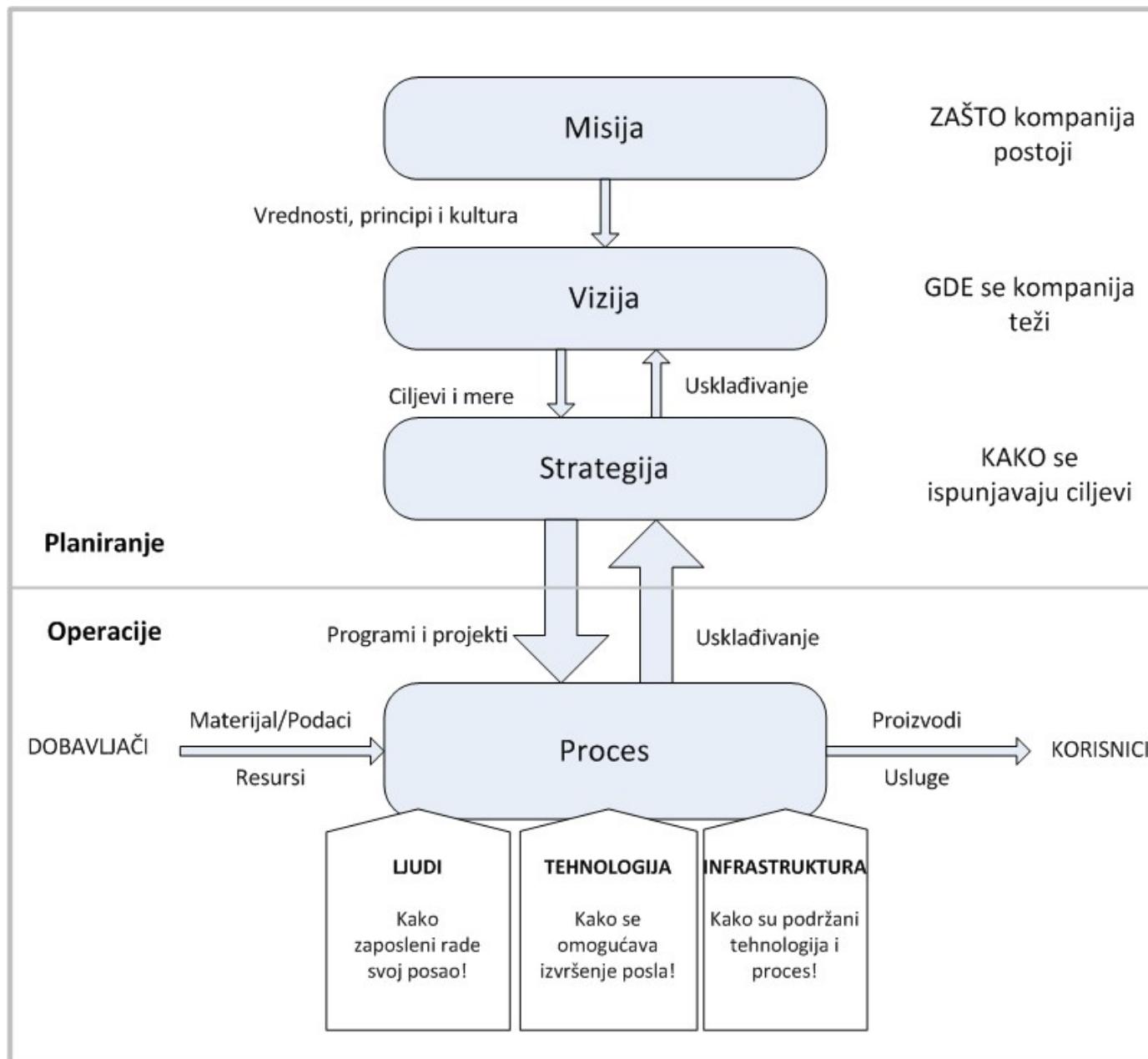
Univerzalna tehnologija procesnog pristupa (1)

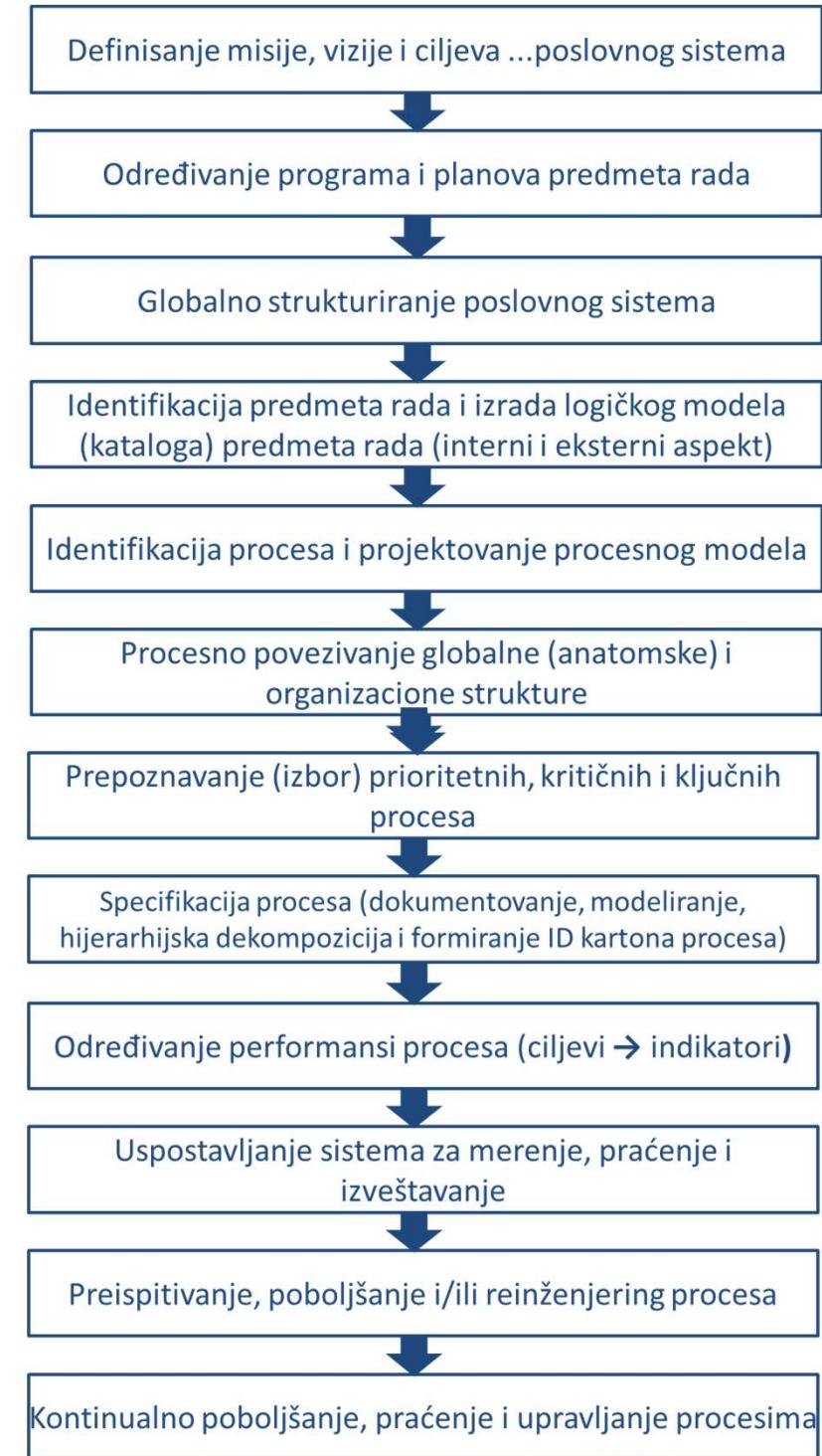
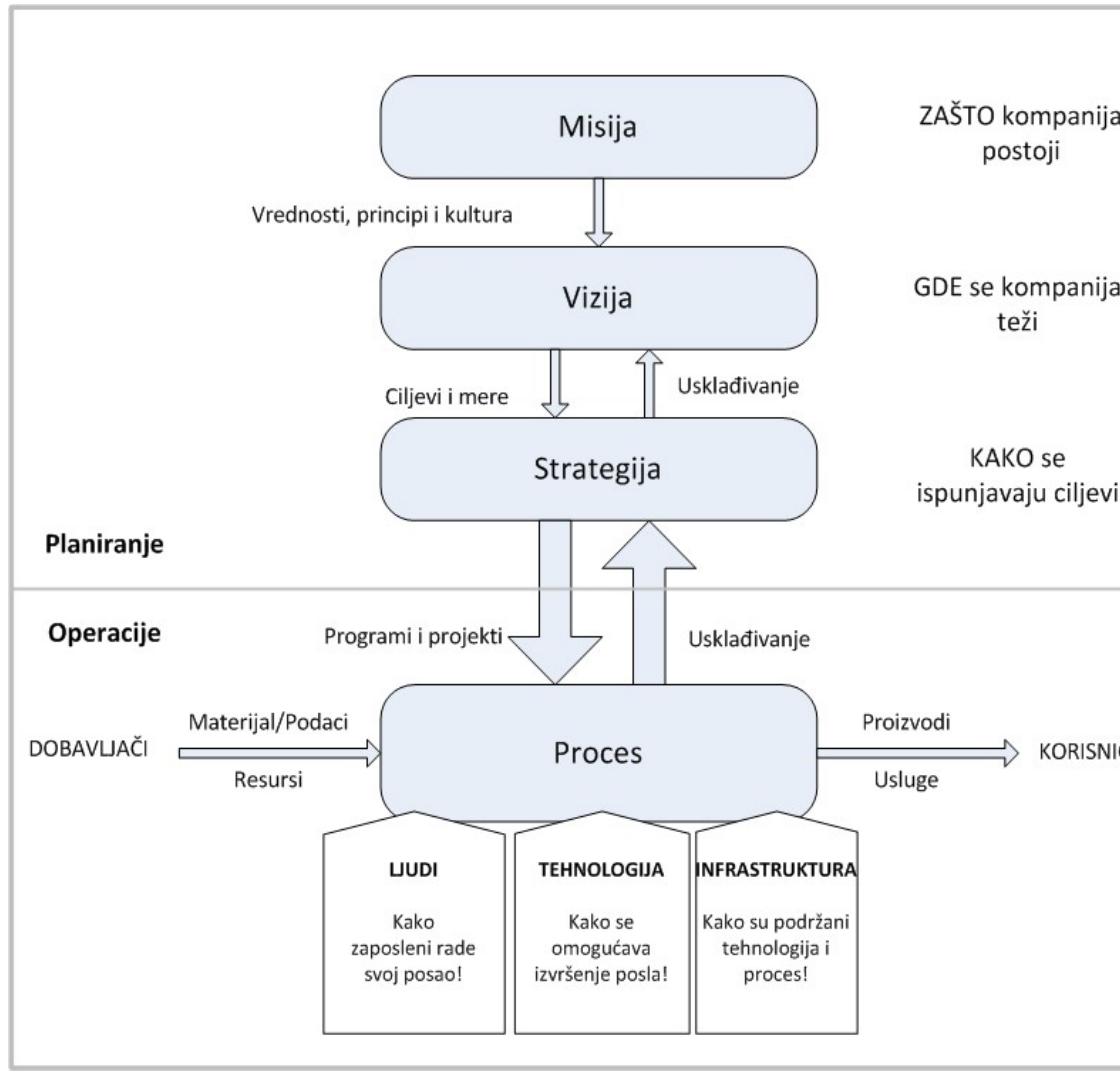


Univerzalna tehnologija procesnog pristupa (1)



Enterprise business model





Definisanje misije poslovnog sistema

- svrha postojanja kompanije
- definišu je vlasnici, osnivači, akcionari prilikom osnivanja kompanije
- treba da objasni šta organizacija treba da uradi poslujući u određenoj grani;
- daleki cilj koji se možda nikada neće dostići, zašto kompanija postoji;
- retko se menja

Definisanje misije poslovnog sistema

- Misija u 3 koraka
 1. Šta kompanija radi;
 2. Kako radi;
 3. Zašto radi ili Kome služi;
- Primeri definisanja misije u 3 koraka
 1. Opisati šta kompanija radi – kratko šta kompanija proizvodi ili koje usluge pruža
 - Prodaja cipela
 - Pružanje usluga obrazovanja
 - Uzgajanje povrća
 2. Opisati kako kompanija radi to što radi – bez detaljnog opisivanja, navesti ključne vrednosti
 - Prodaja cipela – obezbeđivanje proizvoda visokog kvaliteta
 - Pružanje usluga obrazovanja – pružanje usluge vrhunskog kvaliteta, uspešno učenje
 - Uzgajanje povrća – zaštita kvaliteta okruženja, organski proizvodi

• Misija u 3 koraka

Svrha postojanja:

- Prodaja cipela vrhunskog kvaliteta
- Pružanje usluga obrazovanja koje omogućavaju svoj deci da budu uspešna u učenju.
- Uzgajanje povrća, koristeći organske, održive poljoprivredne prakse

3. Dodati zašto kompanija radi to što radi

- Prodaja cipela – svaki kupac može da nađe cipele koje želi da nosi.
- Pružanje usluga obrazovanja – da bi postali korisni članovi društva
- Uzgajanje povrća – da bi se ljudima obezbedio izbor bezbedne i zdrave hrane

Definisanje misije poslovnog sistema

- Prodaja cipela vrhunskog kvaliteta, tako da svaki kupac može da nađe cipele koje želi da nosi
 - Pružanje usluga obrazovanja koje omogućavaju svoj deci da budu uspešna u učenju, kao bi postali korisni članovi društva
 - Uzgajanje povrća koristeći organske, održive poljoprivredne prakse, da bi se ljudima obezbedio izbor bezbedne i zdrave hrane
-
- Nakon tri koraka proveriti da li se može preformulisati misija

Svrha kompanije XX je uzgajanje povrća koristeći organske, održive poljoprivredne prakse, da bi se ljudima obezbedio izbor bezbedne i zdrave hrane



U kompaniji XX uzgajamo povrće na način koji je dobar i za Zemlju i za sto.

Svrha kompanije YY je pružanje usluga obrazovanja koje omogućavaju svoj deci da budu uspešna u učenju, kao bi postali korisni članovi društva



Naša škola YY postoji da bi obezbeđivala usluge obrazovanja koje omogućavaju deci da ostvare uspeh u učenju i životu.

Definisanje misije poslovnog sistema

NewAge Food

Obezbeđivanje hranljivih grickalica, primenom novih tehnologija, koje poboljšavaju blagostanje čovečanstva i omogućavaju radosne trenutke pojedincima.

Facebook

Misija Facebook-a je da pruži ljudima moć da izgrade zajednicu i zbližiti svet.

LinkedIn

Povezati profesionalce u svetu kako bi bili produktivniji i uspešni.

Sturbucks

Inspirisati i negovati ljudski duh – jedna osoba, jedna šolja i jedan komšiluk u isto vreme.

Tesla

Ubrzati tranziciju sveta na održivu energiju.

Amazon

Težimo da obezbedimo kupcima najniže moguće cene, najbolji izbor, i najveću udobnost.

Definisanje vizije poslovnog sistema

- pravac u kome kompanija želi da se kreće, idealno buduće stanje kompanije u 3-7 godina,
- treba da odgovara interesima većeg broja stejkholdera preduzeća,
- da bude izvodljiva i fleksibilna,
- prilagođava se promenama na tržištu,
- da se može objasniti u par minuta,
- osnova za identifikaciju merljivih ciljeva preduzeća.

Vizija u 3 koraka:

1. Željena destinacija?
2. Koje su naše nade i snovi?
3. Koji problem rešavamo za opšte dobro?

Misija

U kompaniji XX uzgajamo povrće na način koji je dobar i za Zemlju i za sto.

Vizija

Vizija kompanije XX je da postane lider u obimu proizvodnje i prodaje organskog povrća u Srbiji, kroz dinamičan rast, efikasno korporativno upravljanje i snažnu posvećenost društvenoj odgovornosti proizvodnjom zdrave hrane.

Misija

Naša kompanija XX postoji da bi obezbeđivala usluge obrazovanja koje omogućavaju deci da ostvare uspeh u učenju i životu.

Vizija

Naša vizija je postanemo vodeća privatna škola u Beogradu, tako što ćemo zajedno sa učenicima i roditeljima, vašem detetu omogućiti neometan razvoj u školi koja je skrojena po njegovoj meri, kako bi ono sutra kreiralo budućnost po meri ljudi.

Definisanje vizije poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Facebook

Ljudi koriste Facebook da bi ostali povezani sa prijateljima i porodicom, otkrili šta se dešava u svetu i delili ono što im je važno.

LinkedIn

Kreirati isplative mogućnosti za svakog člana globalne radne snage.

Sturbucks

Ostati vrhunski dobavljač najbolje kafe na svetu zadržavajući pritom naše beskompromisne principe dok rastemo.

Tesla

Stvoriti najjaču automobilsku kompaniju 21. veka vođenjem prelaska celog sveta na električna vozila.

Amazon

Naša vizija je da postanemo kompanija koja je maksimalno usmerena na kupca, u kojoj ljudi mogu naći sve što žele da kupe na Internetu.

DEFINISANJE MISIJE I VIZIJE – PRIMERI (1)

- Misija kompanije A je da svakom svom kupcu pruži najbolju vrednost za novac kroz korektan odnos i zadovoljstvo kupaca proizvodima, sa akcentom na kvalitetu proizvoda i pristupačnim cenama.
- Vizija kompanije A je da bude najbolja u regionu u svojoj branši, da održi prepoznatljivost firme kao pouzdanog, nezaobilaznog partnera kod saradnika, da bude merilo kvaliteta i profesionalnosti u svim segmentima poslovanja.

DEFINISANJE MISIJE I VIZIJE – PRIMERI (2)

- Misija kompanije B je da potrošačima ponudi kvalitetne i pouzdane usluge uvažavajući zahteve svih zainteresovanih strana. Kompanija radi na razvijanju dobrih poslovnih odnosa sa partnerima, što dovodi do uspešnije međusobne saradnje. Uz sve to Kompanija B vodi stalnu brigu o okruženju u kome se nalazi poštujući zahteve u pogledu očuvanja životne sredine.
- Vizija kompanije B je širenje primene tehnologija kojim Kompanija raspolaže i unapređenje postojećih stručnih znanja koja su vezana za njih. Pored toga, Kompanija B je strateški opredeljena za osvajanje i uvođenje plazma tehnologija u svoje pogone koje imaju primenu u drugim oblastima kao što su mikroelektronika, medicina, obnovljivi izvori energije i dr.

DEFINISANJE MISIJE I VIZIJE – PRIMERI (3)

- Misija Kompanije C je realizacija raznovrsnih projekata i usluga u oblastima energetike, ekologije, vodoprivrede, visokogradnje, industrije i infrastrukture, u skladu sa zahtevima naručilaca, zakonske regulative, standarda i drugih normi.
- Vizija Kompanije C je da u oblastima svog delovanja ostane na vodećoj poziciji u Republici Srbiji i da bude rangirana kao značajna kompanija u svetskim razmerama

DEFINISANJE MISIJE I VIZIJE – PRIMERI (4)

- Misija Kompanije D je da bude na usluzi klijentima, svojom kompletном ponudom visoko kvalitetnih finansijskih usluga. Usklađena i najnovija praksa u upravljanju Kompanije omogućava da iskoristi svoj potencijal, da posluje na transparentan i mudar način i da primenjuje proaktivn pristup inovacijama. Kompanija je posvećena izgradnji društva koje unapređuje ljudske odnose, štiti okolinu i stvara jednake šanse za osobe sa posebnim potrebama.
- Vizija Kompanije D je da postane vodeća univerzalna banka u Srbiji kroz dinamičan rast, efikasno korporativno upravljanje i snažnu posvećenost društvenoj odgovornosti. Kompanija gradi svoj uspeh na tri stuba: stručnost kadrova, poznavanje lokalnih i regionalnih tržišta i savesna izgradnja izuzetnih odnosa sa klijentima.

Definisanje ciljeva poslovnog sistema

- Misija i vizija moraju biti jasno definisane, kako bi svaki zaposleni svojim svakodnevnim radom intuitivno doprinosio njihovom ispunjenju.
- U ovoj fazi je preporučljivo identifikovati i ciljeve poslovnog sistema, kako bi bilo moguće izmeriti napredak koji se primenom inženjeringu procesa postiže.
- **U preduzeću je potrebno preispitati misiju, viziju i ciljeve – i ukoliko nisu dobro definisane – preformulisati ih**

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda		

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda
Tehnologija proizvodnje hrane	Korišćenje najbolje prakse	

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda
Tehnologija proizvodnje hrane	Korišćenje najbolje prakse	
Najbolje mesto za rad	Porast uključivanja zaposlenih	40% organizacije sa najvećim skorom uključivanja zaposlenih

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda
Tehnologija proizvodnje hrane	Korišćenje najbolje prakse	
Najbolje mesto za rad	Porast uključivanja zaposlenih	40% organizacije sa najvećim skorom uključivanja zaposlenih
Najbolja kompanija od koje kupujete		

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda
Tehnologija proizvodnje hrane	Korišćenje najbolje prakse	
Najbolje mesto za rad	Porast uključivanja zaposlenih	40% organizacije sa najvećim skorom uključivanja zaposlenih
Najbolja kompanija od koje kupujete	Unapređivanje odnosa sa kupcima kroz porast broj kupaca i zadržavanje postojećih	% ponovljenih kupovina

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda
Tehnologija proizvodnje hrane	Korišćenje najbolje prakse	
Najbolje mesto za rad	Porast uključivanja zaposlenih	40% organizacije sa najvećim skorom uključivanja zaposlenih
Najbolja kompanija od koje kupujete	Unapređivanje odnosa sa kupcima kroz porast broj kupaca i zadržavanje postojećih	% ponovljenih kupovina
Najbolja kompanija za saradnju		

Definisanje ciljeva i KPI poslovnog sistema

NewAge Food

NewAge Food je profitabilna, nezavisna kompanija sa održivim rastom i pozitivnom slikom. Vodimo na polju zdravih, hranljivih i ukusnih grickalica, sa portfoliom novih proizvoda u skladu sa proverenom savremenom tehnologijom proizvodnje hrane. Prepoznati smo kao jedan od najboljih poslodavaca, poslovnih partnera, u zemlji od strane korisnika i dobavljača.

Fraze iz vizije	Ciljevi	KPI
Profitabilno poslovanje	Povraćaj investicija	ROI
Održivi rast	Rast tržišnog učešća organskih grickalica na Severoistoku	Porast prodaje od 7%
Pozitivna slika	Prepoznavanje brenda	Broj korisnika koji prepoznaju kompaniju
Portfolio novih proizvoda	Proširenje segmenta proizvoda kroz jedan novi proizvod godišnje	Broj novih lansiranih proizvoda
Tehnologija proizvodnje hrane	Korišćenje najbolje prakse	
Najbolje mesto za rad	Porast uključivanja zaposlenih	40% organizacije sa najvećim skorom uključivanja zaposlenih
Najbolja kompanija od koje kupujete	Unapređivanje odnosa sa kupcima kroz porast broj kupaca i zadržavanje postojećih	% ponovljenih kupovina
Najbolja kompanija za saradnju	Unapređivanje odnosa sa dobavljačima	% plaćenih porudžbina na vreme

Definisanje strategije i određivanje programa i planova poslovnog sistema

- Strategija – način ostvarenja ciljeva

NewAge Food – strategija

Strategija za pozicioniranje proizvoda

Razvijanje i osvajanje novih ideja i savremenih tehnologija proizvodnje hrane koje imaju potencijal da naprave najhranljivije i ukusne grickalice koje sadrže različite organske proizvode.

NewAge Food – programi za pozicioniranje proizvoda

Program 1:

Razviti grickalice od organskih žitarica proizvedenih od strane lokalnih poljoprivrednika; kreirati podržavajuću logistiku i organizacionu strukturu za uspeh.

Program 2:

Razviti prilagođene grickalice za specifičnu upotrebu, kao što su kolači za dijabetičare; razraditi marketing, proizvodnju i prodaju za novu ponudu.

Program 3:

Sarađivati sa naučnom zajednicom i industrijom hrane da bi se promovisala vrednost brenda; podržati inicijativu sa odgovarajućim procesima kao bi se unapredila vrednost brenda.

Određivanje programa i planova predmeta rada (proizvoda/usluga)

- Opšti skup predmeta rada;
- Definiše se skup vrsta proizvoda i/ili usluga;
- Urađen kod poslovnih sistema koji već funkcionišu.

NewAge Food –proizvodi i usluge

Program 1:

Razviti grickalice od organskih žitarica proizvedenih od strane lokalnih farmera; kreirati podržavajuću logistiku i organizacionu strukturu za uspeh. – GRICKALICE OD ORGANSKIH ŽITARICA

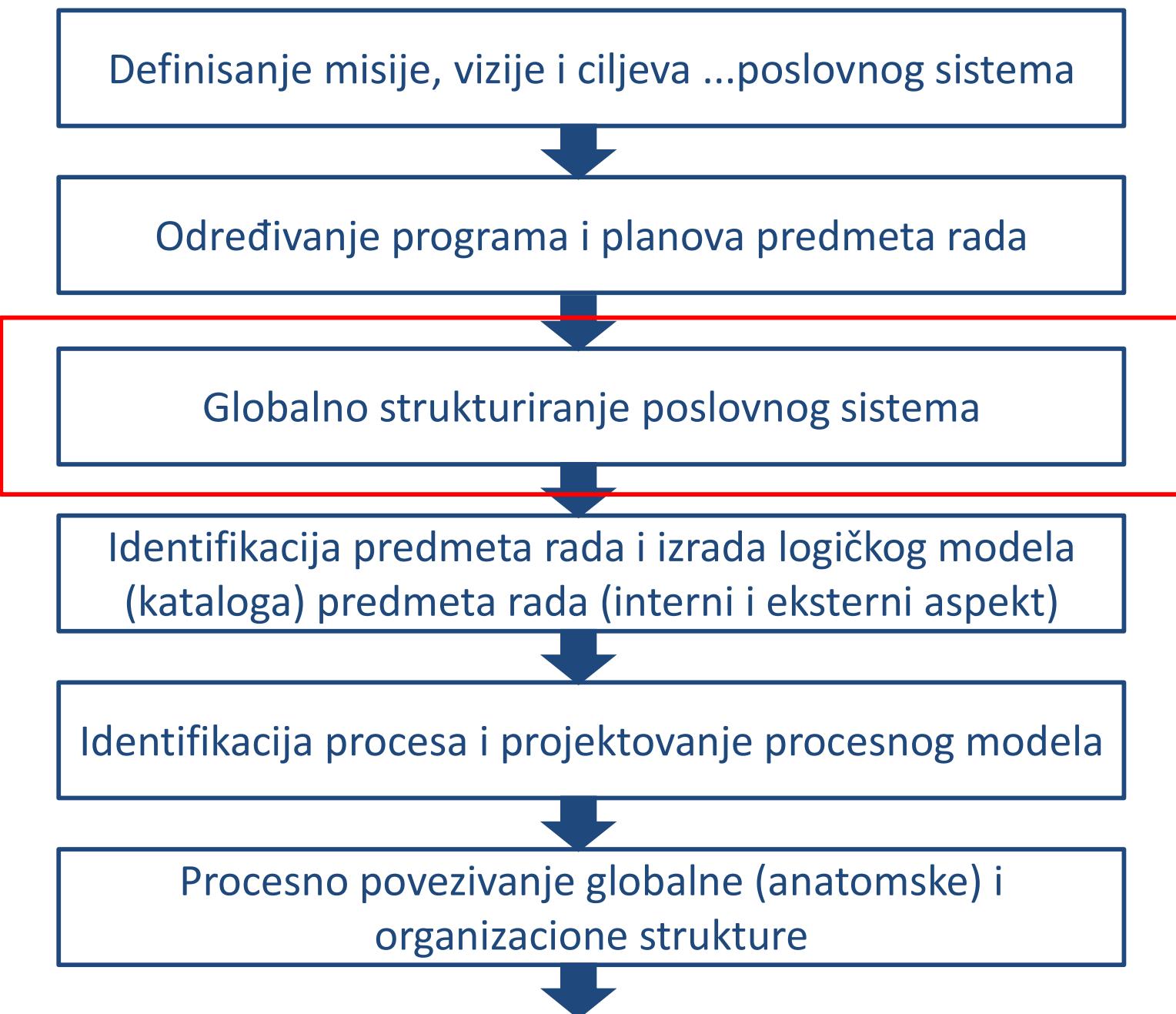
Program 2:

Razviti prilagođene grickalice za specifičnu upotrebu, kao što su kolači za dijabetičare; ratraditi marketing, proizvodnju i prodaju za novu ponudu. – GRICKALICE ZA SPECIFIČNU UPOTREBU (bez šećera, bez glutena, bez jaja, bez mleka...)

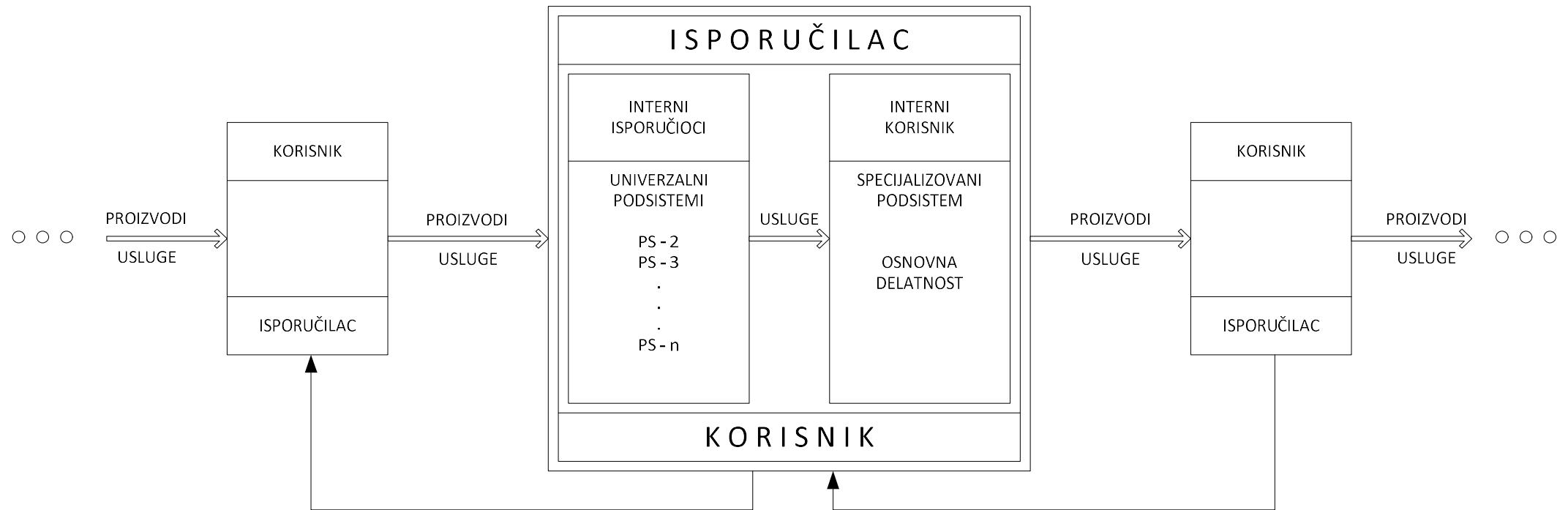
Program 3:

Sarađivati sa naučnom zajednicom i industrijom hrane da bi se promovisala vrednost brenda; podržati inicijativu sa odgovarajućim procesima kao bi se unapredila vrednost brenda. USLUGA RAZVOJA BRENDA

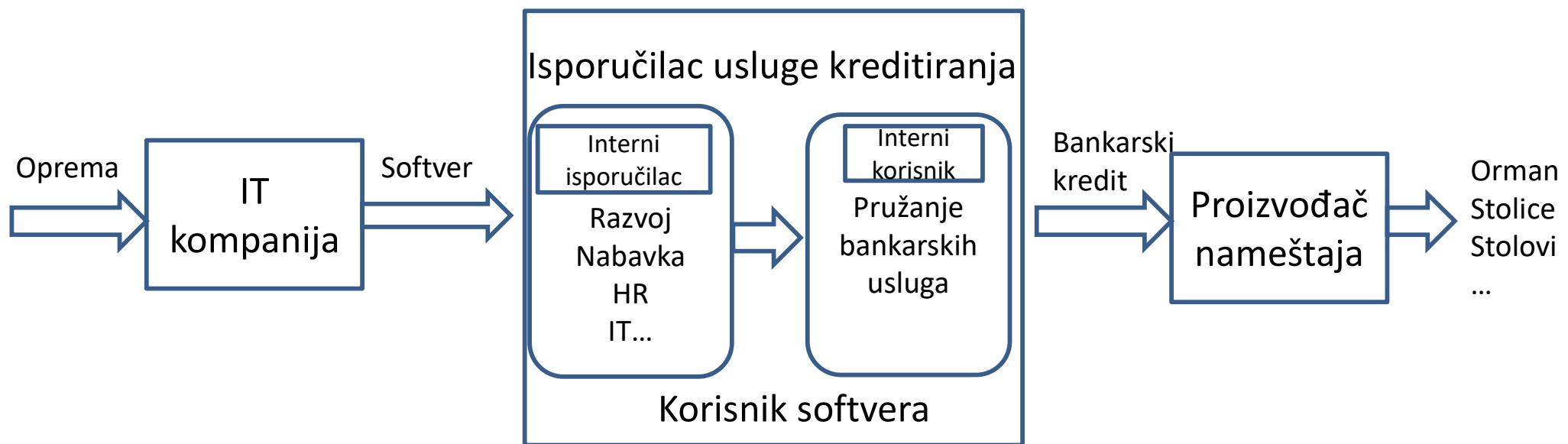
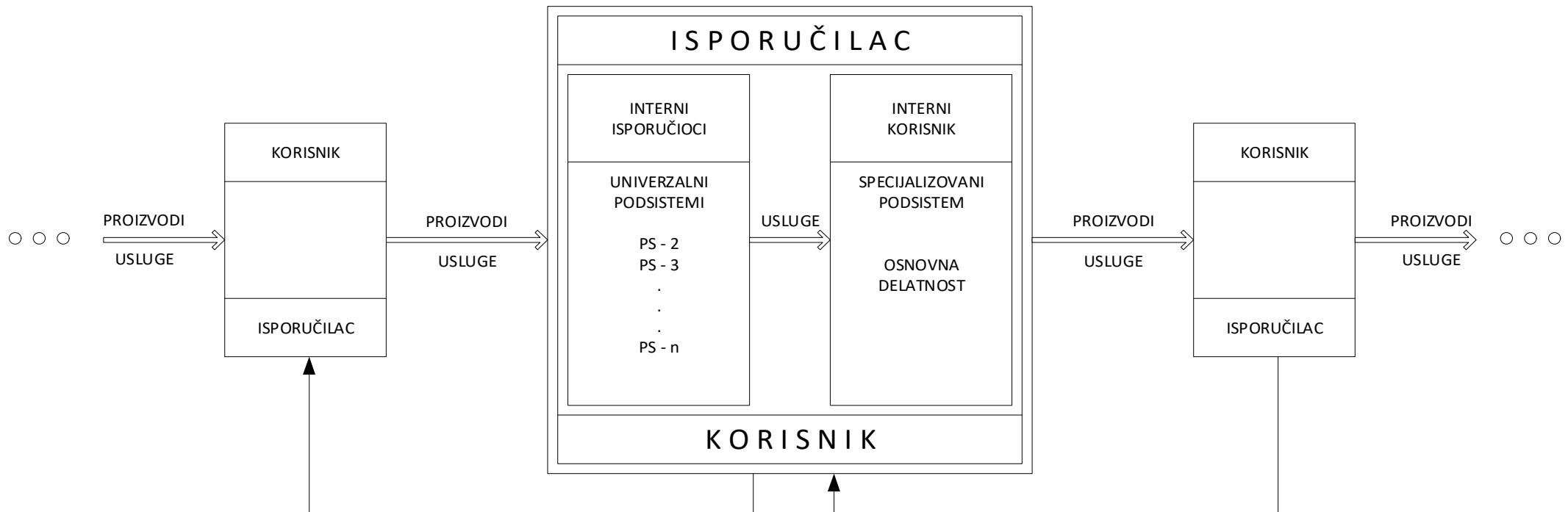
Univerzalna tehnologija procesnog pristupa (1)



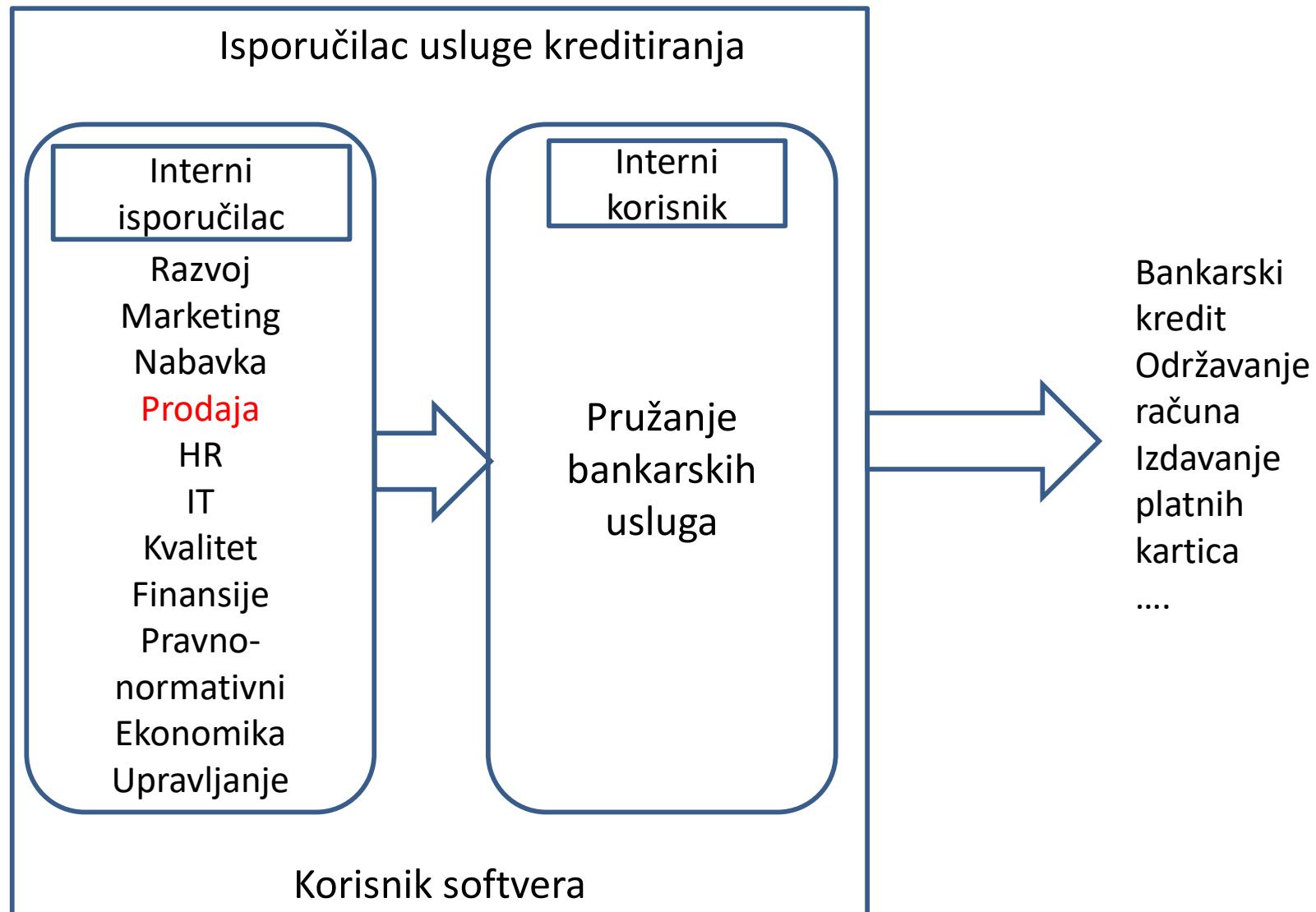
Anatomsko strukturiranje poslovnog sistema – model “Isporučilac – Korisnik”



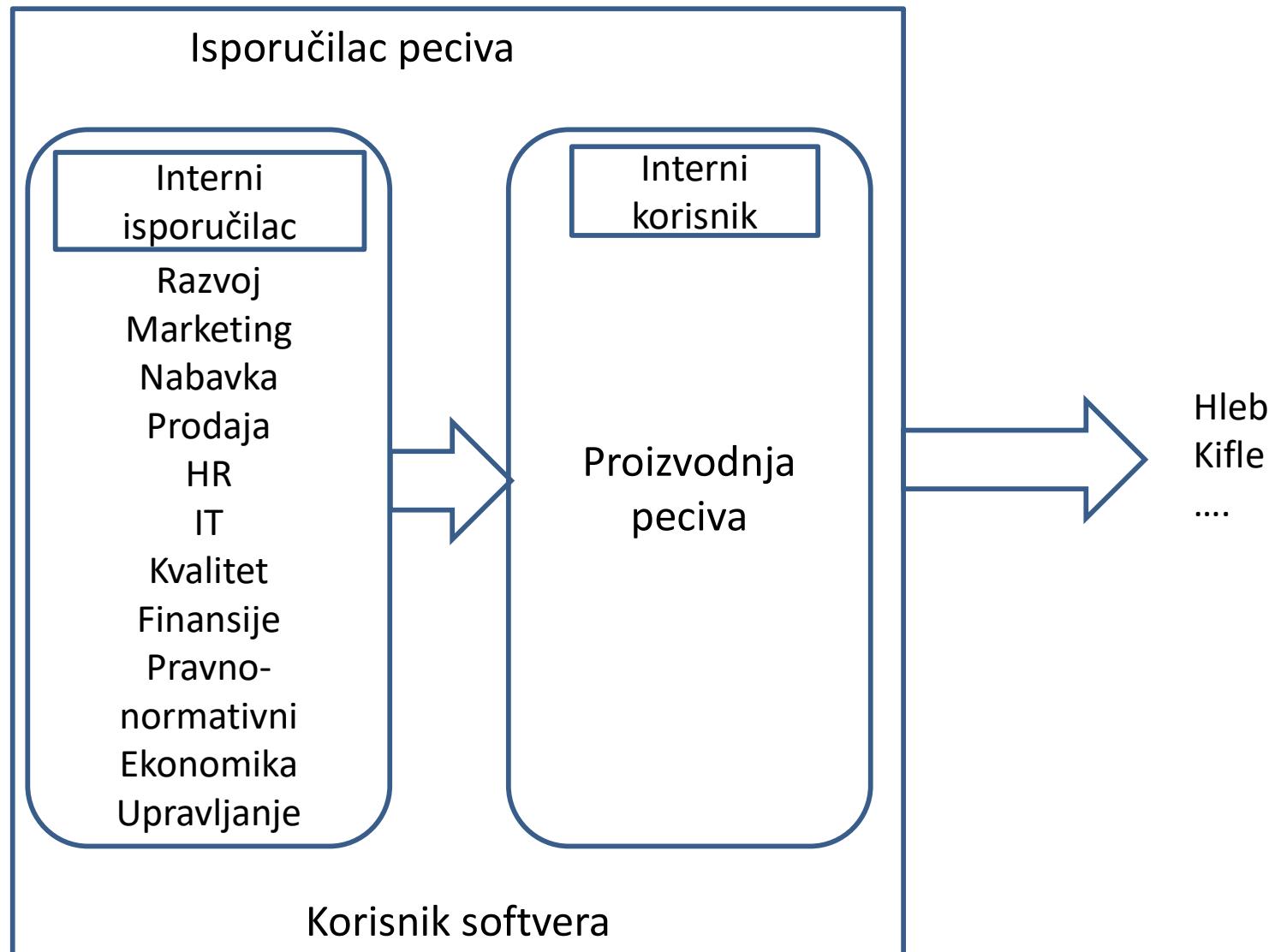
Anatomsko strukturiranje poslovnog sistema – model “Isporučilac – Korisnik”



Globalno strukturiranje - banka



Globalno strukturiranje - pekara



Globalno strukturiranje poslovnog sistema (1)

Процесни приступ и анатомска структура пословног система:

GLOBALNI NIVO

1. ↓	GLOBALNI (integralni, svodni, osnovni) предмет рада
2. ↓	GLOBALNI PROCES (specijalizovani) <ul style="list-style-type: none">■ процес производње или пруњања услуга■ процес основне делатности■ онaj процес који одређује посебност, специјализованост посматраног P.S.
3. ↓	SPECIJALIZOVANI DEO, ANATOMSKI DEO P.S.

Globalno strukturiranje poslovnog sistema (2)

Процесни приступ и анатомска структура пословног система:

DALJA
HIJERARHIJSKA
DEKOMPONIZICIJA

GLOBALNI NIVO	4. ↓ OSTALI (univerzalni) GLOBALNI PROCESI – без којих специјализовани глобални процес не може функционисати	5. OSTALI DELOVI ANATOMSKE STRUKTURE P.S. → подсистеми пословног система . . .
PROJEKTOVANJE IZRADA DEFINISNJE	LOGIČKOG STABLA LOGIČKOG MODELA . . . KATALOGA за специјализовани и универзалне подсистеме P.S.	1. Предмета рада ↓ 2. ПРОЦЕСА

① **Zanatska piva**



② **PROIZVODNJA I PRODAJA ZANATSKIH PIVA**



③ Specijalizovani anatomski deo poslovnog sistema je
“PROIZVODNJA I PRODAJA ZANATSKIH PIVA”

Ovaj deo obuhvata, po pravilu, pripremu proizvodnje, proizvodnju, završni deo proizvodnje i održavanje. Ovakav deo nema nijedan poslovni sistem koji se ne bavi ovom delatnošću, ali ga zato imaju svi koji se bave istom delatnošću. To je njihova specijalnost, posebnost, prepoznatljivost.

Globalno strukturiranje poslovnog sistema (4)

PRIMER: poslovni sistem čija je osnovna delatnost
“Proizvodnja i prodaja zanatskih piva”



④ **Da bi proces “PROIZVODNJA I PRODAJA ZANATSKIH PIVA“ mogao da funkcioniše, imao smisla i td. potrebni su ulazi koje obezbeđuju sledeći globalni procesi:**

1. Istraživanje tržišta (prodaje i nabavke)
2. Prodaja (ekskluzivnih vina)
3. Nabavka (svega potrebnog za proizvodnju i ostale delove poslovnog sistema)
4. Obezbeđenje finansijskih sredstava (uključuje i sve tokove tih sredstava)
5. Izrada kalkulacija (svih cena, mogućih stanja sistema, ...)
6. Pribavljanje ljudskih resursa
7. Primena i poštovanje svih normi, pravila, ...
8. Uspostavljanje i razvoj poslovnog sistema
9. Upravljanje (poslovnim sistemom, delovima sistema, procesima, resursima, kvalitetom i td.)

Globalno strukturiranje poslovnog sistema (7)

R. Br.	Naziv	Oznaka
1	Osnovna delatnost	OS
2	Marketing	MA
3	Nabavka	NA
4	Prodaja	PR
5	Ekonomika	EK
6	Finansije	FI
7	Kadrovi	HR
8	Pravno-normativni	PN
9	Upravljanje	UP
10	Razvoj	RA
11	Informacioni	IT
12	Kvalitet	KV

Identifikacija procesa

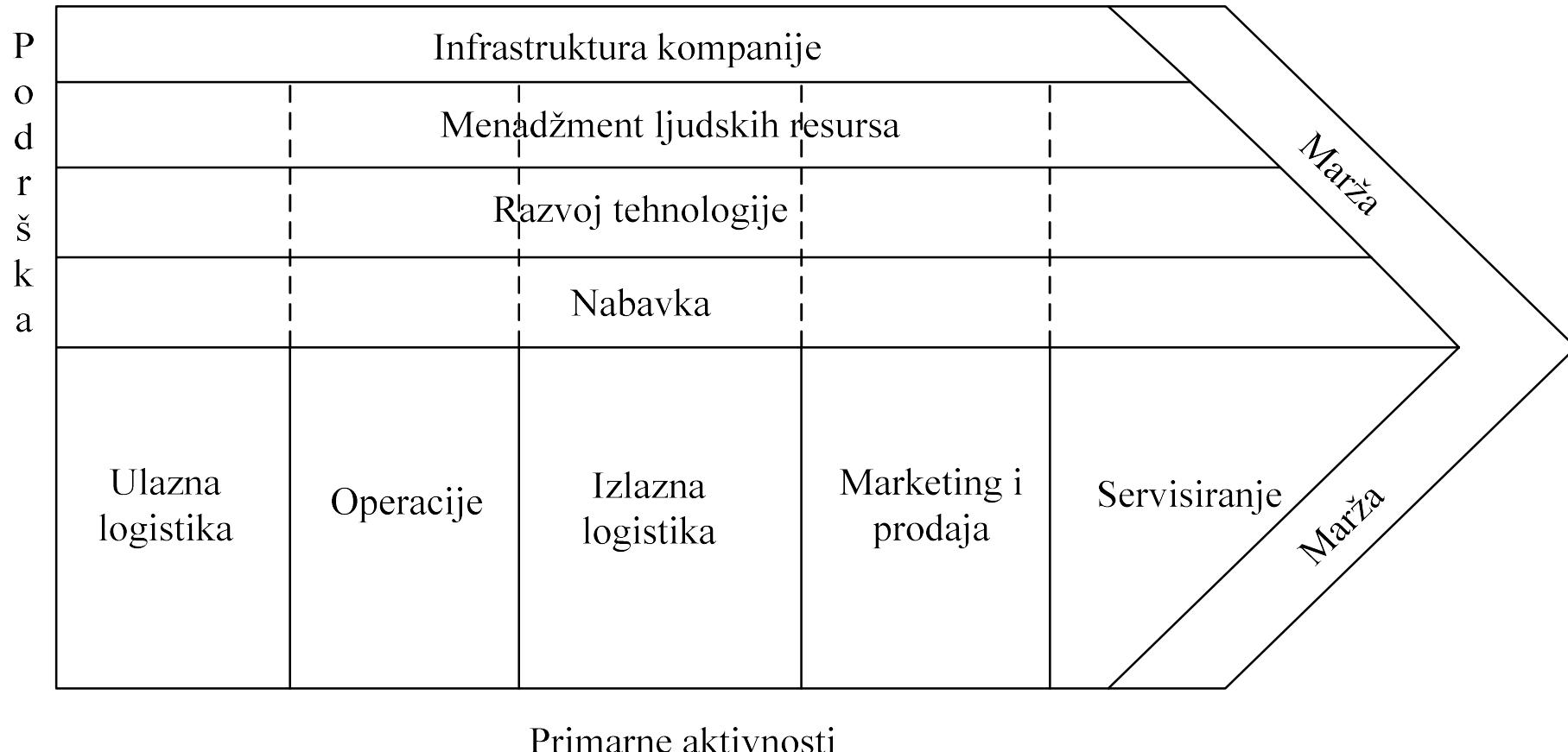
- Kako bi razumeli poslovni sistem

“Većina kompanija ima samo tri ključna procesa:

1. Prodaja stvari
2. Isporuka stvari
3. Obezbediti da ima stvari koje treba isporučiti i prodati”

Geary Rummler

Kako se stvara vrednost – lanac vrednosti



Šta su bazni procesi? (Nivo 1)

- 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;

Upravljački procesi

Upravljanje

Bazni procesi

Istraživanje i Razvoj

Marketing

Nabavka

Osnovna delatnost

Proizvodnja

Prodaja

Podržavajući procesi

Ljudski resursi

Finansije

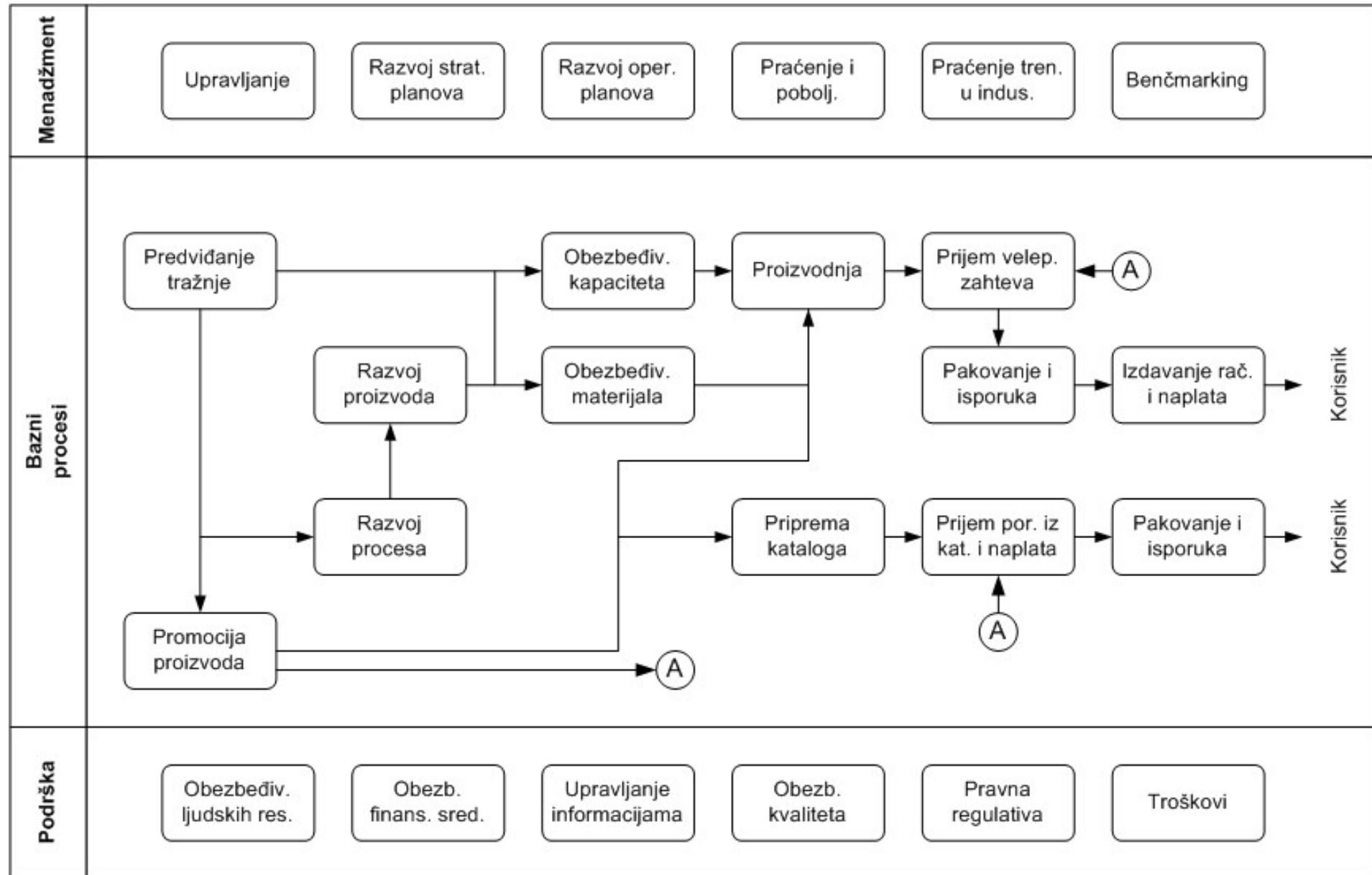
Ekonomika

Juravno-normativni podsistemi

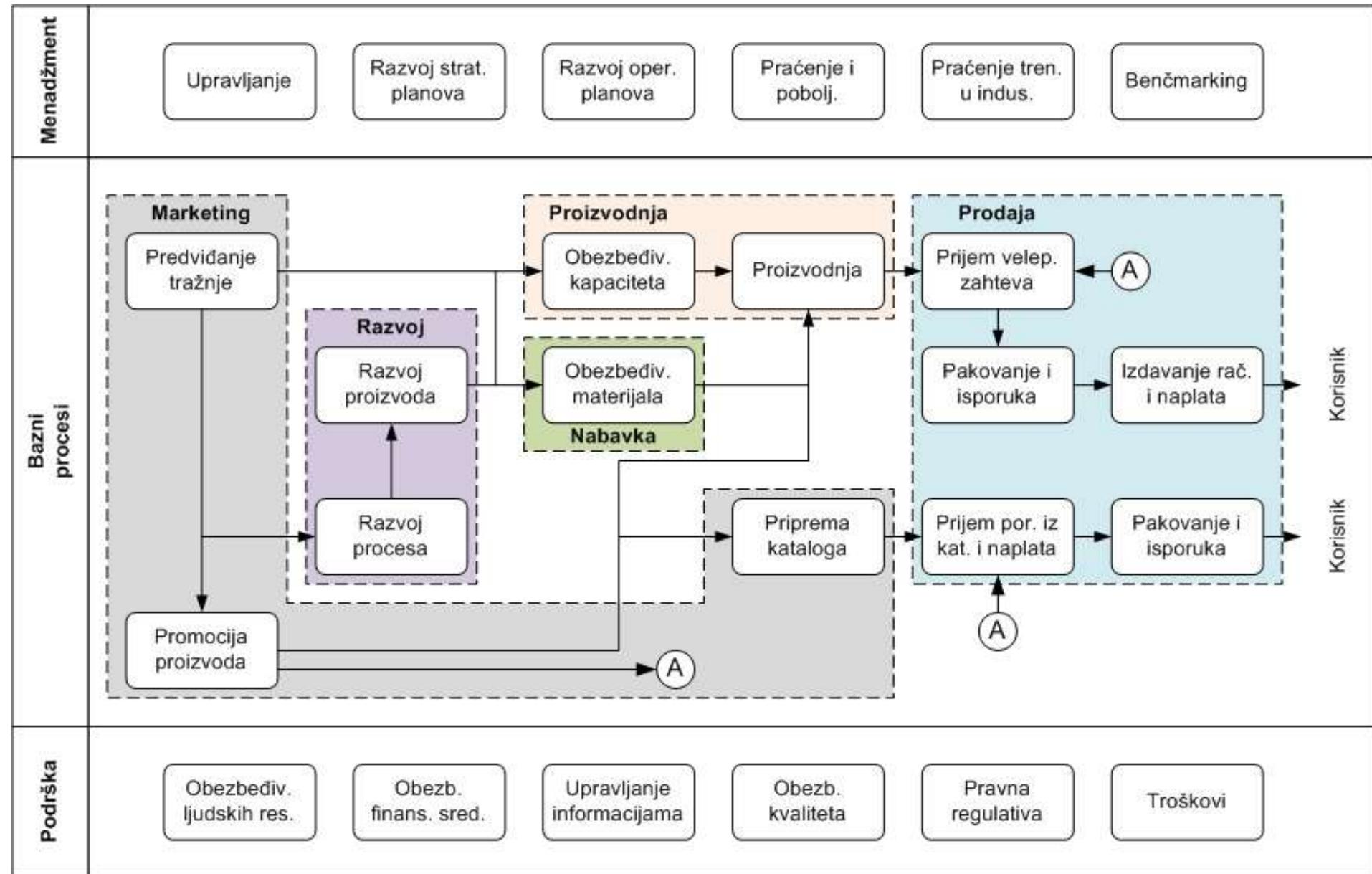
Informacioni podsistemi

Kvalitet

Lanac vrednosti



Lanac vrednosti



Lanac vrednosti – Prodaja ili distribucija

Upravljački procesi

Upravljanje

Bazni procesi

Istraživanje i Razvoj

Marketing

Nabavka

Prodaja

Osnovna delatnost

Podržavajući procesi

Ljudski resursi

Finansije

Ekonomika

Juravno-normativni podsistem

Informacioni podsistem

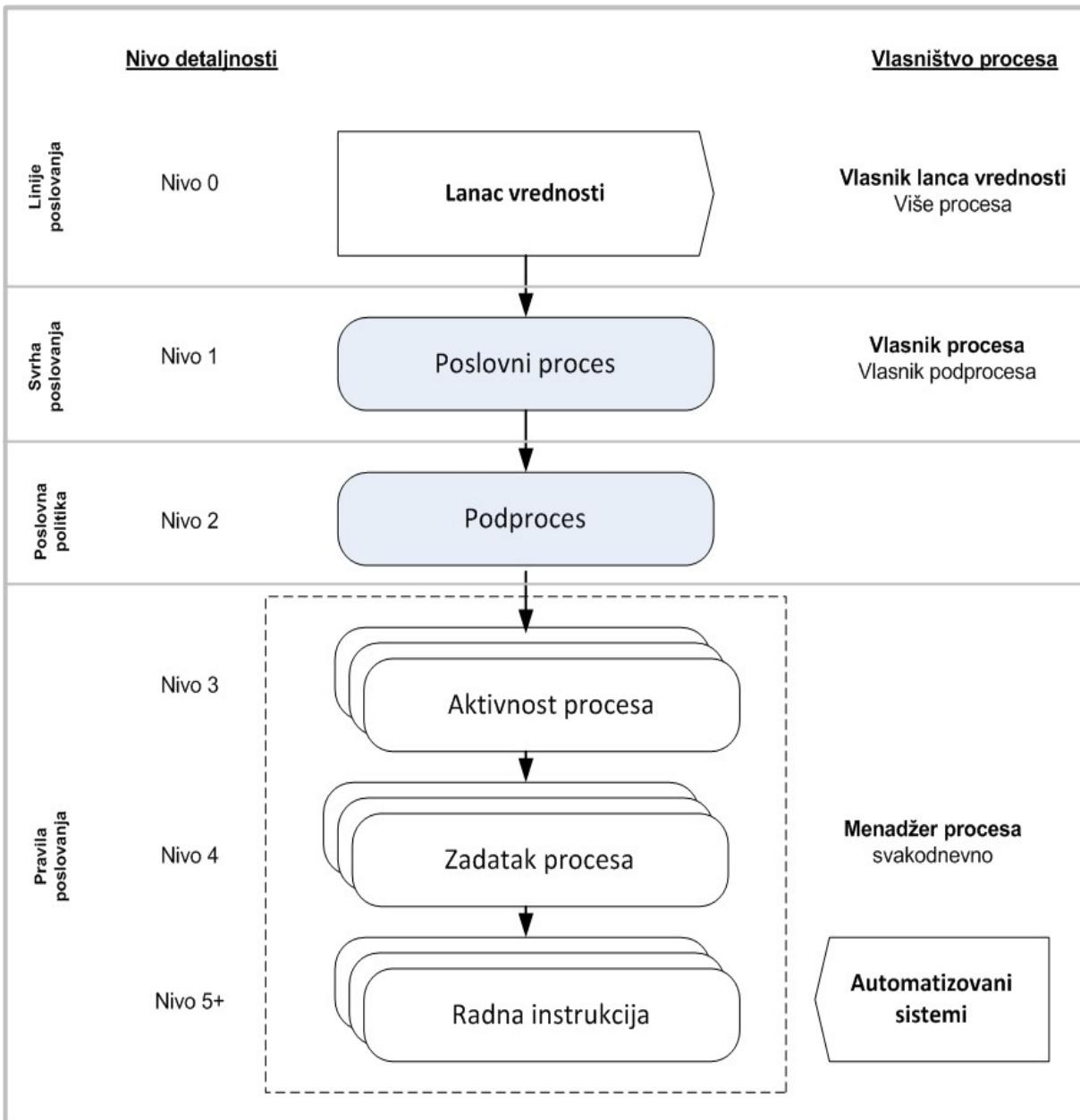
Kvalitet



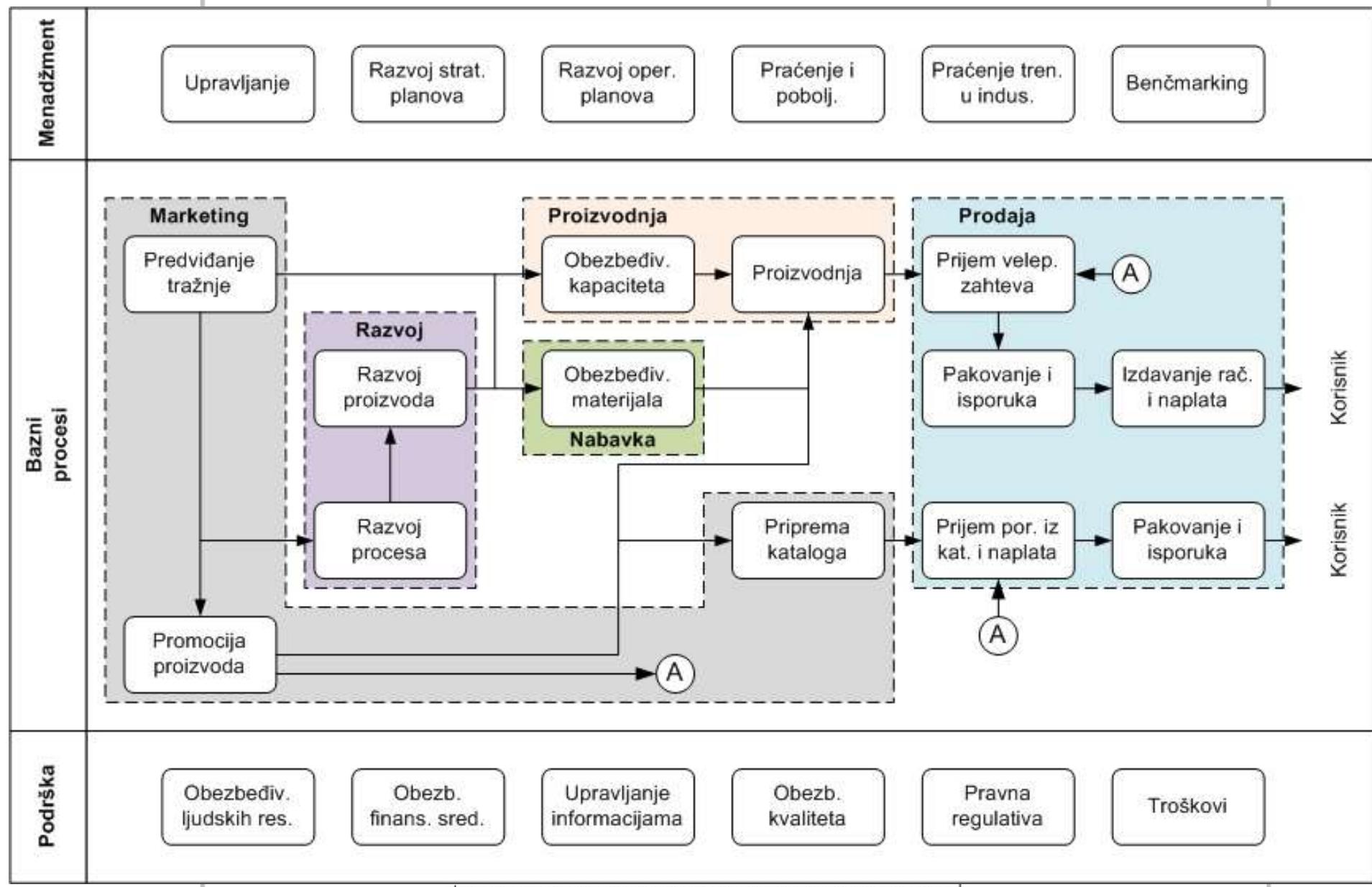
Koliko nivoa je potrebno u arhitekturi procesa?



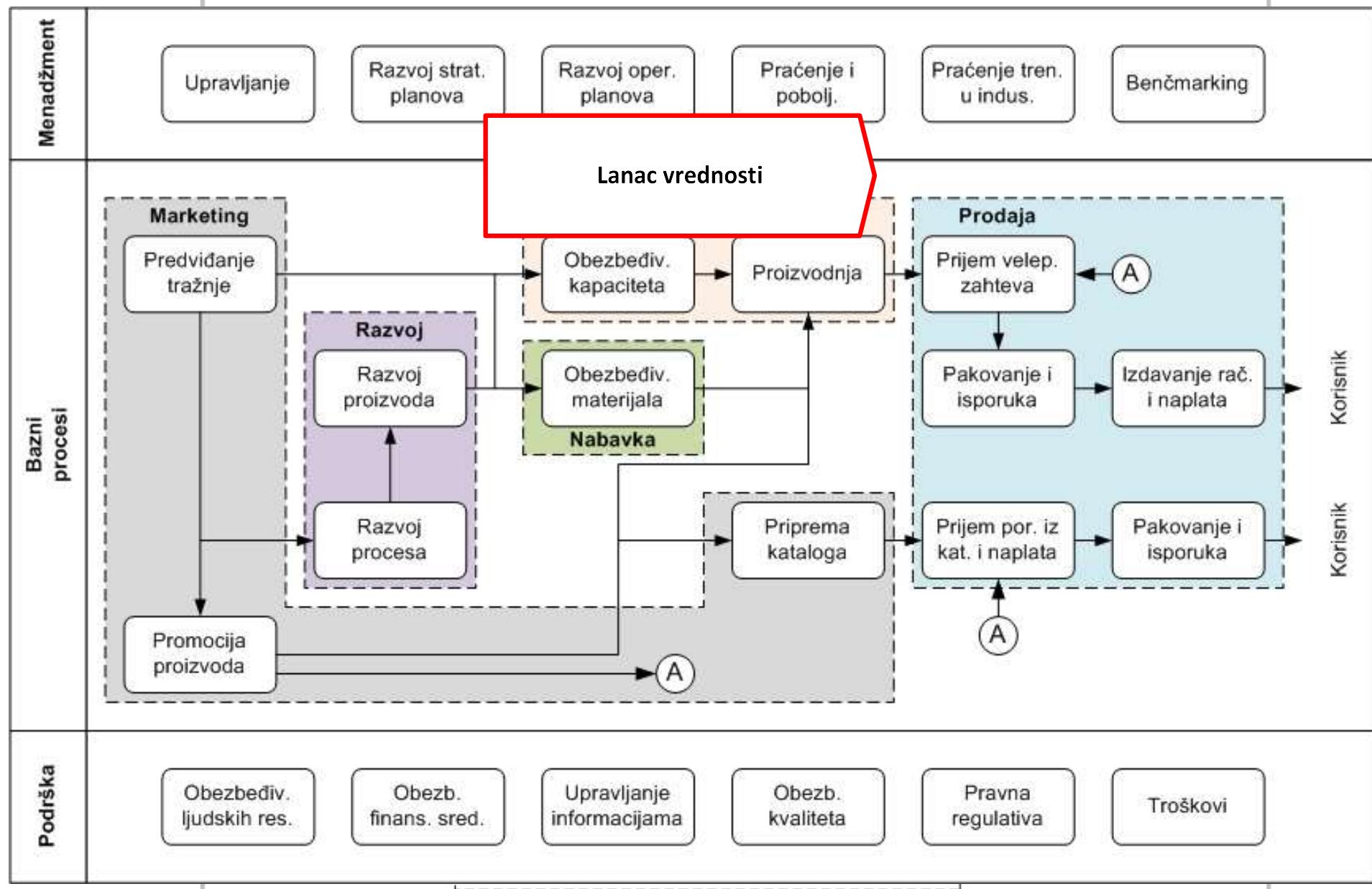
Vodič za hijerarhiju procesa



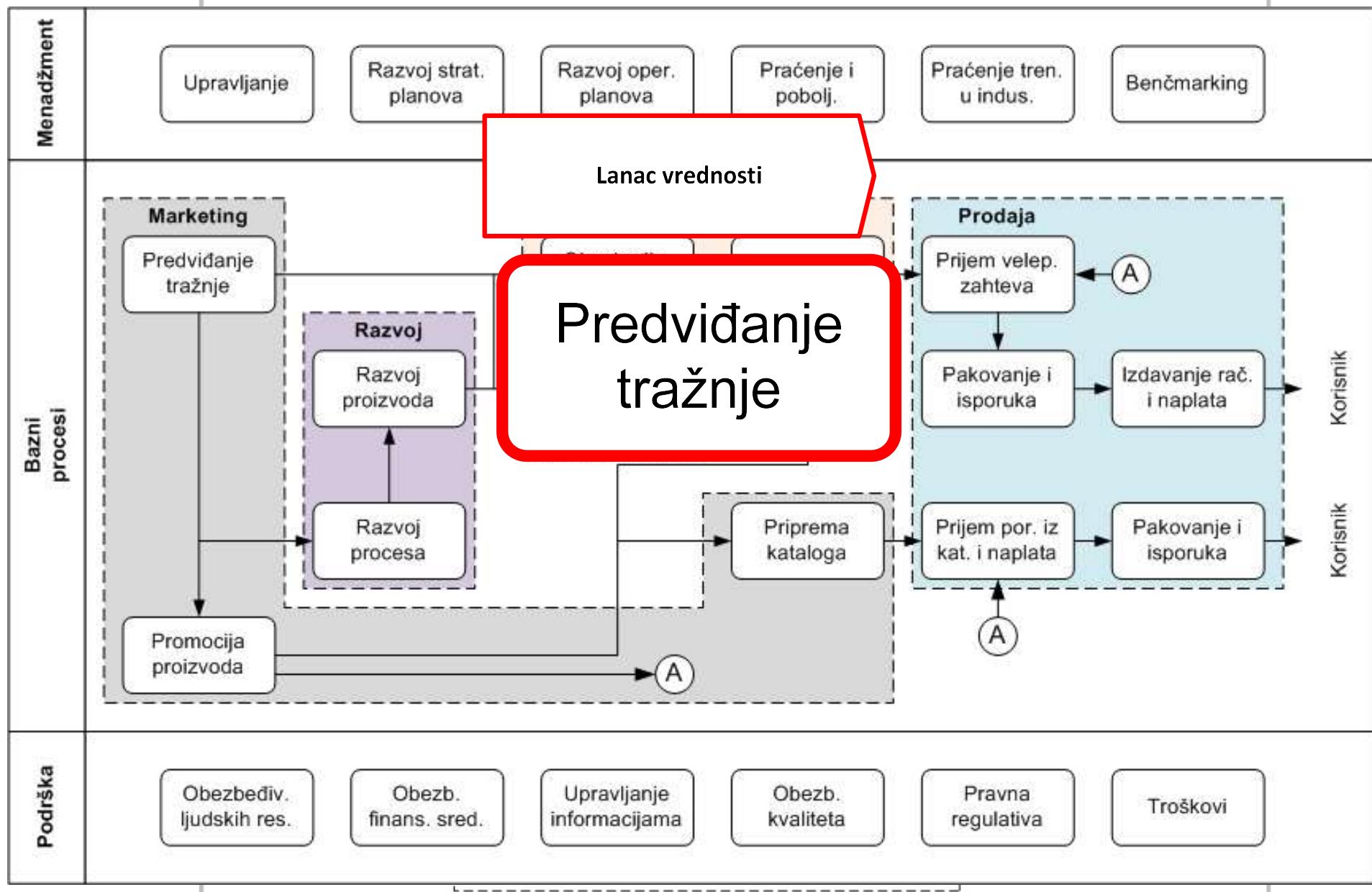
Vodič za hijerarhiju procesa



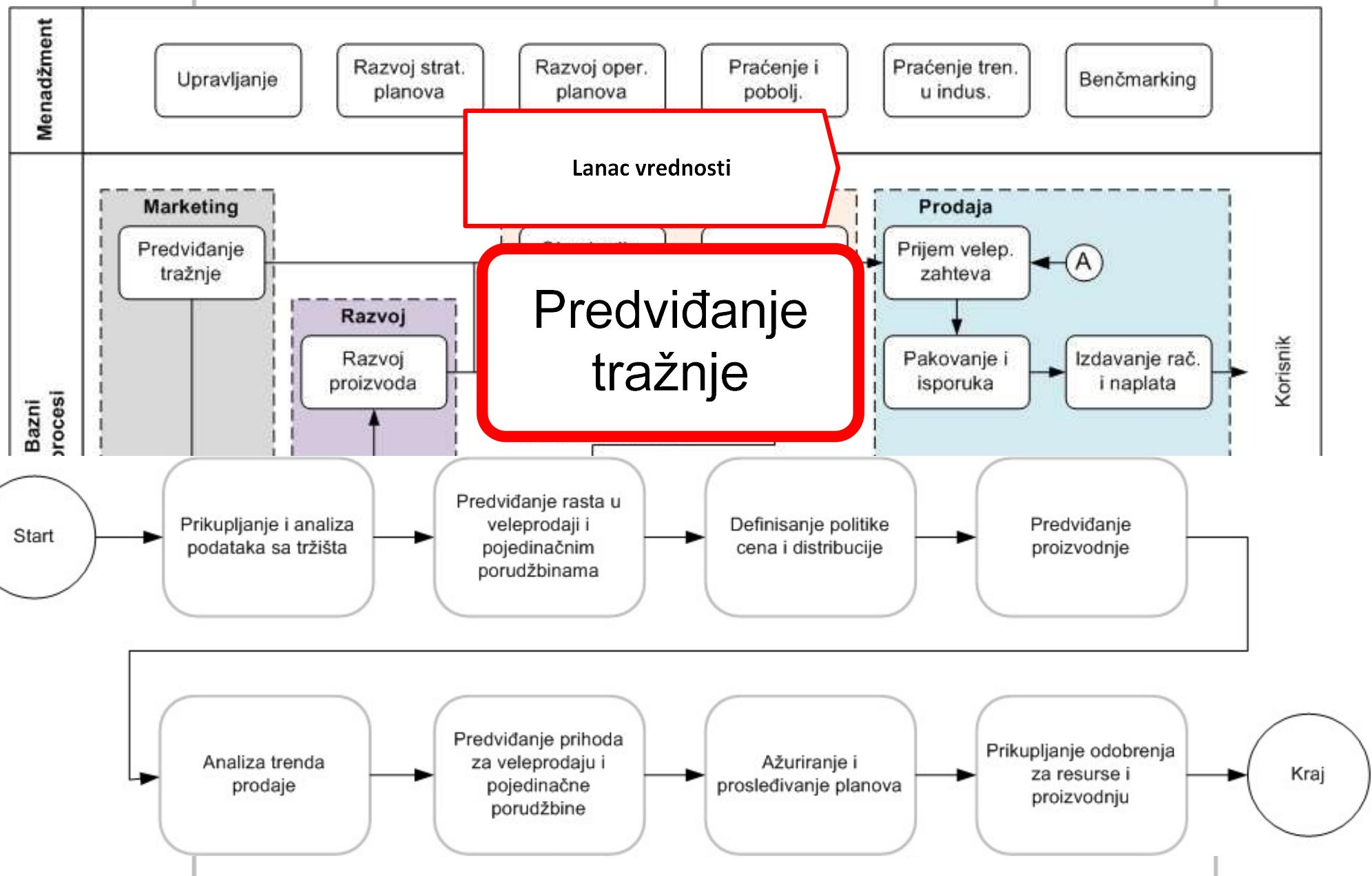
Vodič za hijerarhiju procesa



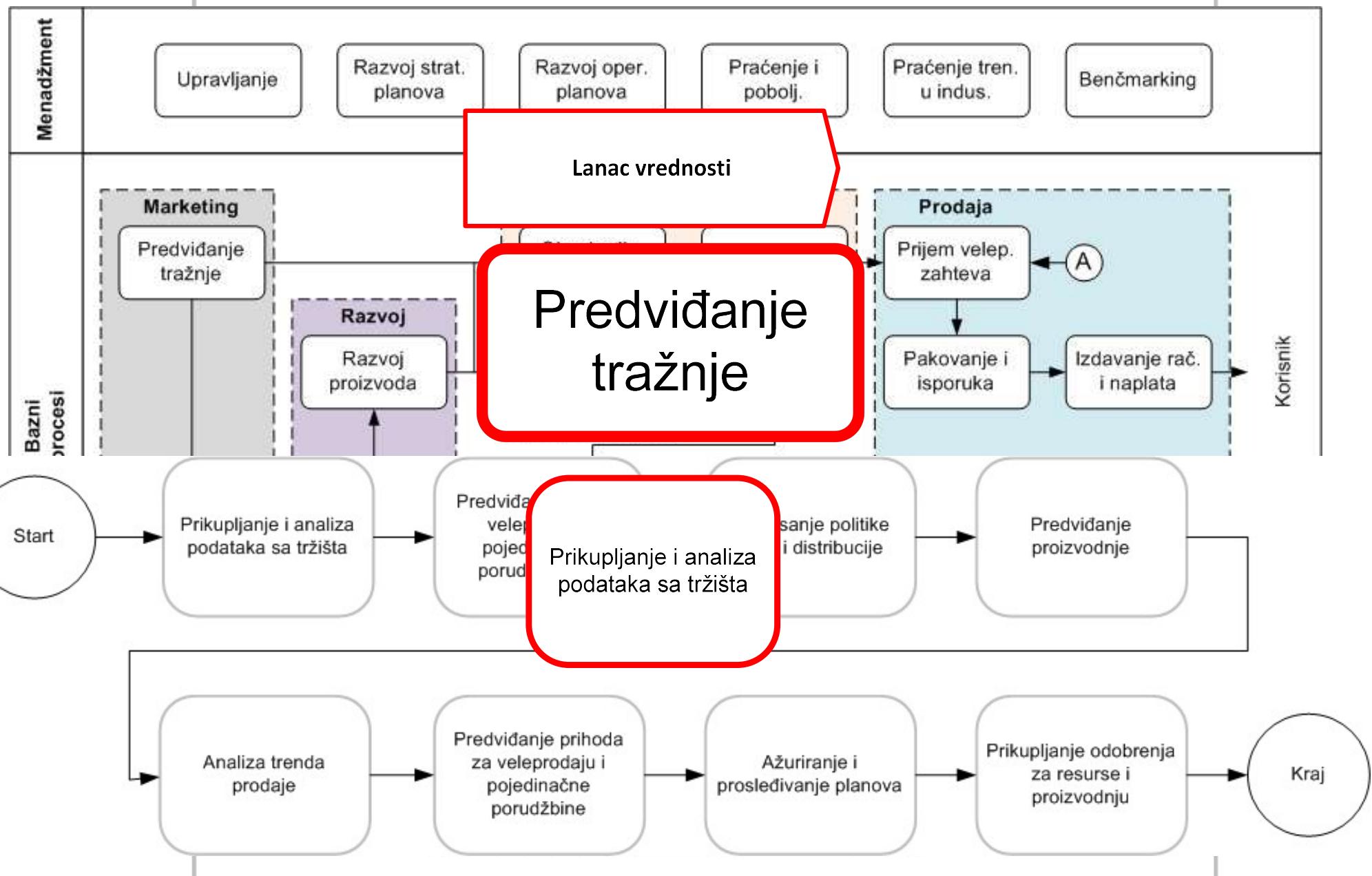
Vodič za hijerarhiju procesa



Vodič za hijerarhiju procesa



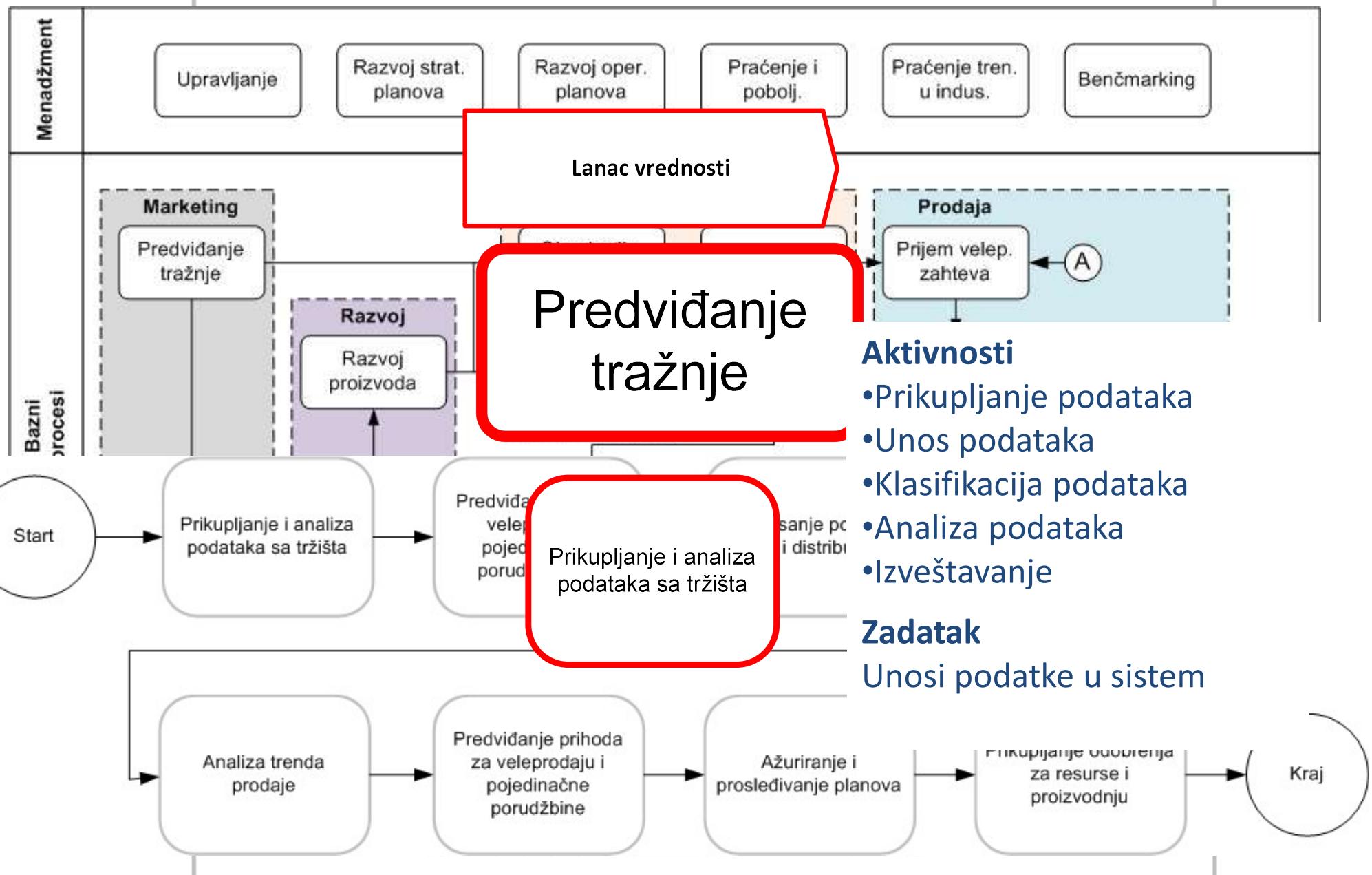
Vodič za hijerarhiju procesa



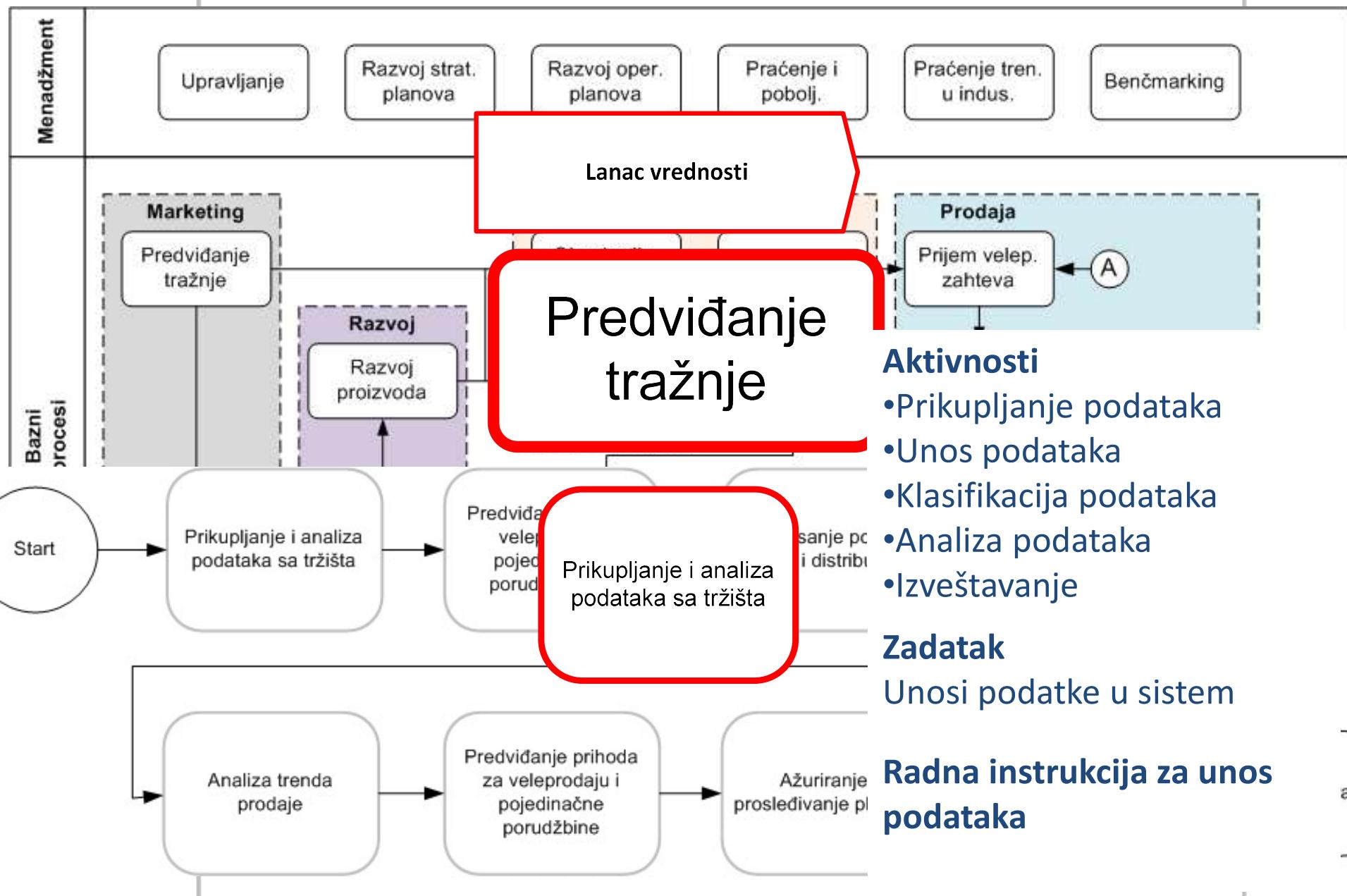
Vodič za hijerarhiju procesa



Vodič za hijerarhiju procesa



Vodič za hijerarhiju procesa



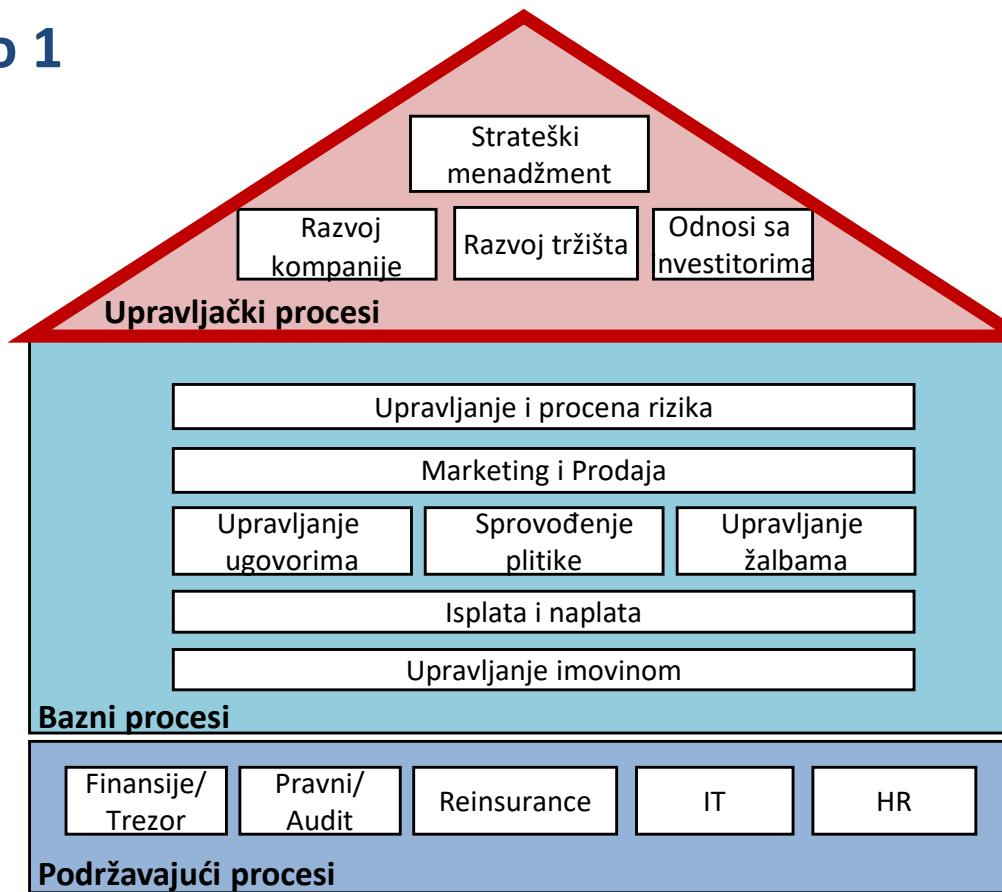
Dekompozicija procesa (1)

- Lanac vrednosti predstavlja jednu ili više grupa procesa, na nivou organizacije, koji transformišu ulaze u izlaze, kreirajući vrednost za korisnike i stejkholdere;
- Nivo 0
- Proizvođač automobila može imati 2 lanca vrednosti
 - Proizvodnja limuzina;
 - Proizvodnja školskih autobusa;
- NewAge food (Nivo 0)
 - Proizvodnja i veleprodaja pekarama i prodavnicama;
 - Prodaja direktno potrošačima;
- Nivo 1
 - Procesi najvišeg nivoa;
 - 20-30 procesa;
 - Procesi kroz više funkcija;
- Nivo 2
 - 5-9 podprocesa;
 - Predviđanje prodaje (nivo 1) – zajednički proces za oba lanca vrednosti;

Primer: arhitektura procesa

Osiguravajuće društvo

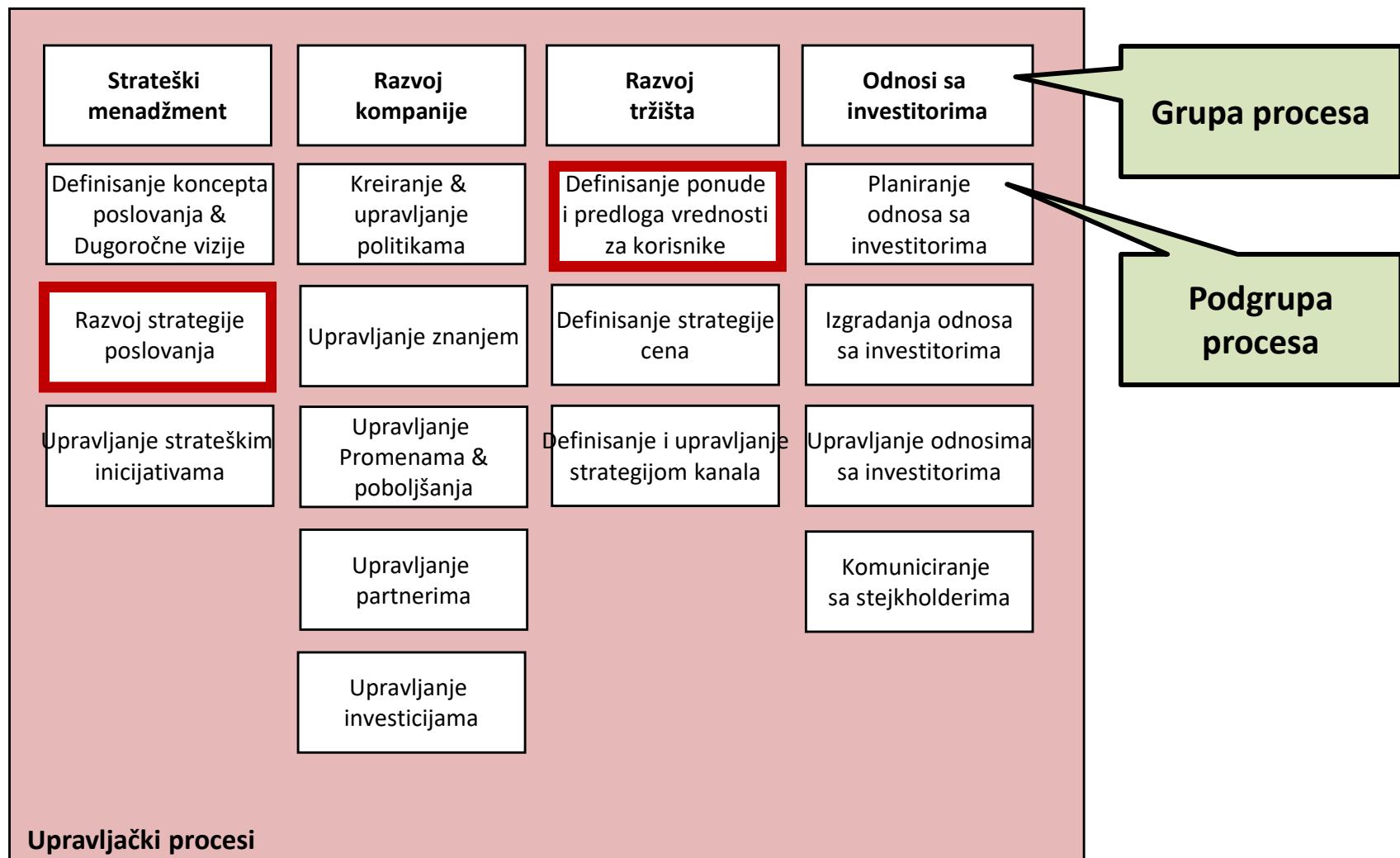
Nivo 1



Primer: arhitektura procesa

Osiguravajuće društvo

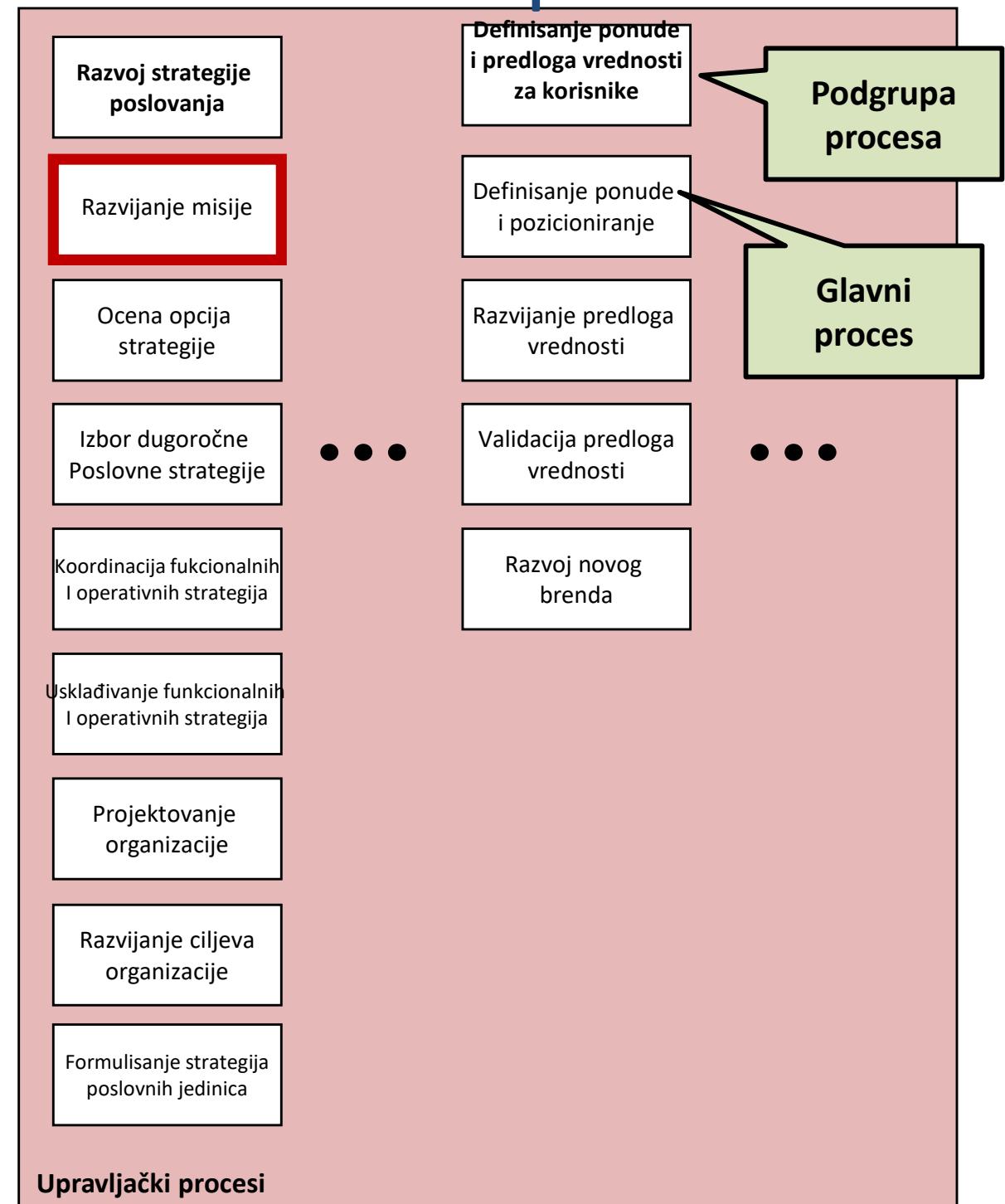
Nivo 2



Osiguravajuće društvo

Nivo 3

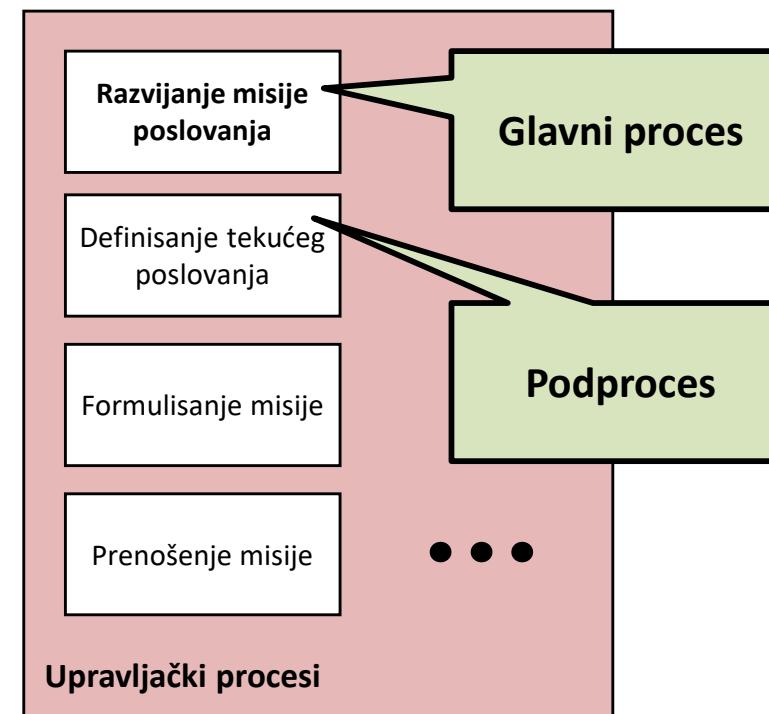
Primer: arhitektura procesa



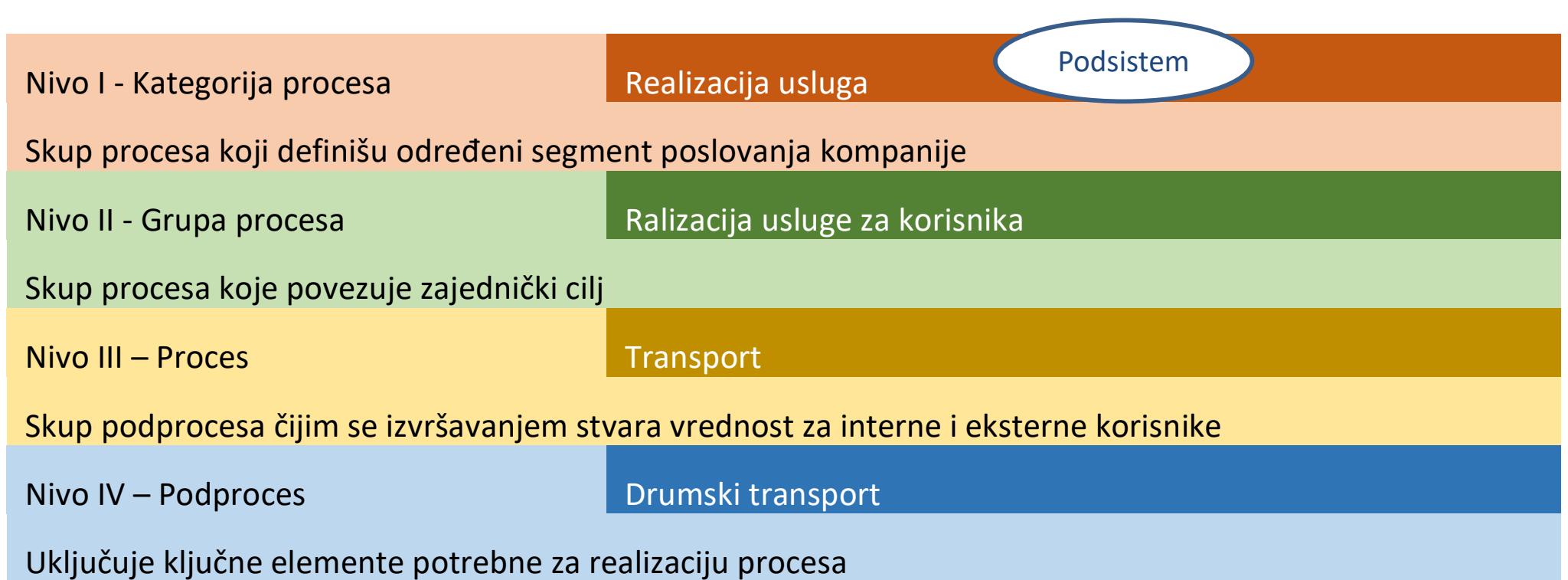
Primer: arhitektura procesa

Osiguravajuće društvo

Nivo 4



Nivoi u hijerarhiji procesa



Upravljanje procesima u kompaniji _____

1. Definisanje projektnog zadatka
2. Opšti podaci o kompaniji
3. Globalno strukturiranje poslovnog sistema i lanac vrednosti sa obrazloženjem
4. Identifikacija procesa – katalozi procesa za lanac vrednosti
5. Definisanje nadležnosti i odgovornosti za proces (šema povezivanja anatomske i organizacione strukture i 1 registar)
6. Prepoznavanje prioritetnih, kritičnih i ključnih procesa (Lista PKK za 1 podsistem, opis 1 PKK iliPK procesa po kriterijumima za rangiranje)
7. Definisanje merljivih ciljeva poslovnog sistema i njegovih delova
8. Prevođenje ciljeva kompanije na indikatore procesa

DEFINISANJE PROJEKTNOG ZADATKA

Za potrebne projektnog zadatka analizirana je kompanija ABC.

Cilj projektnog zadatka je maksimizirati efikasnost procesa primenom tehnologije procesnog pristupa. Da bi se ostvario cilj neophodno je da se kreira procesni model kompanije, izvrši rangiranje procesa i unapređenje istih.

U okviru kreiranja procesnog modela potrebno je izvršiti globalno struktuiranje, utvrditi lanac vrednosti kompanije kao i dekomponovati poslovne procesa.

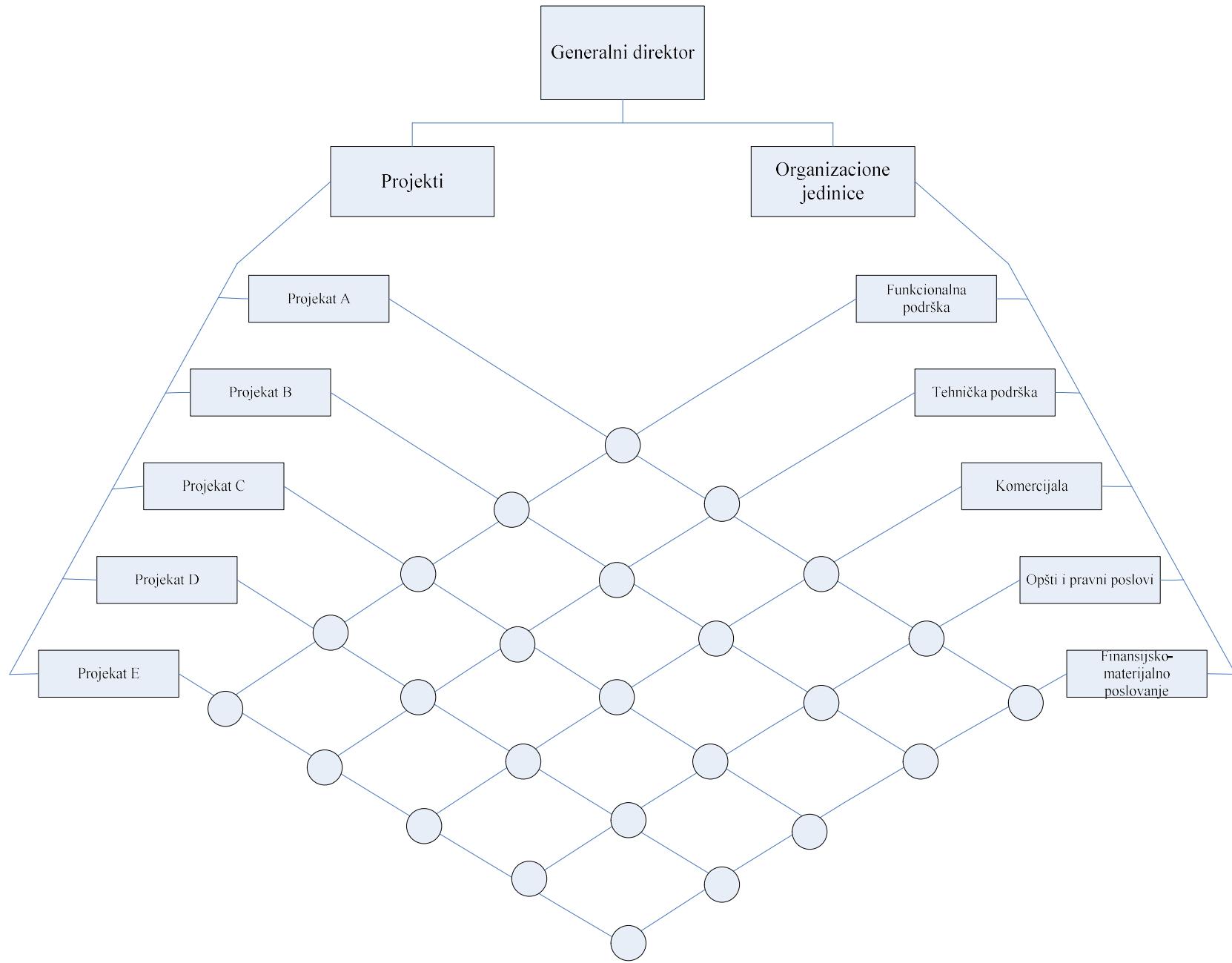
U okviru unapređenja procesa biće izvršen snimak postojećeg stanja procesa, analiziraće se kritičan proces i biće predloženo novo stanje procesa.

Primenom navedenog pristupa, unaprediće se način organizovanja posla, posao će se učiniti efikasnijim i efektivnijim.

OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU

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

ORGANIZACIONA STRUKTURA



MISIJA I VIZIJA PREDUZEĆA

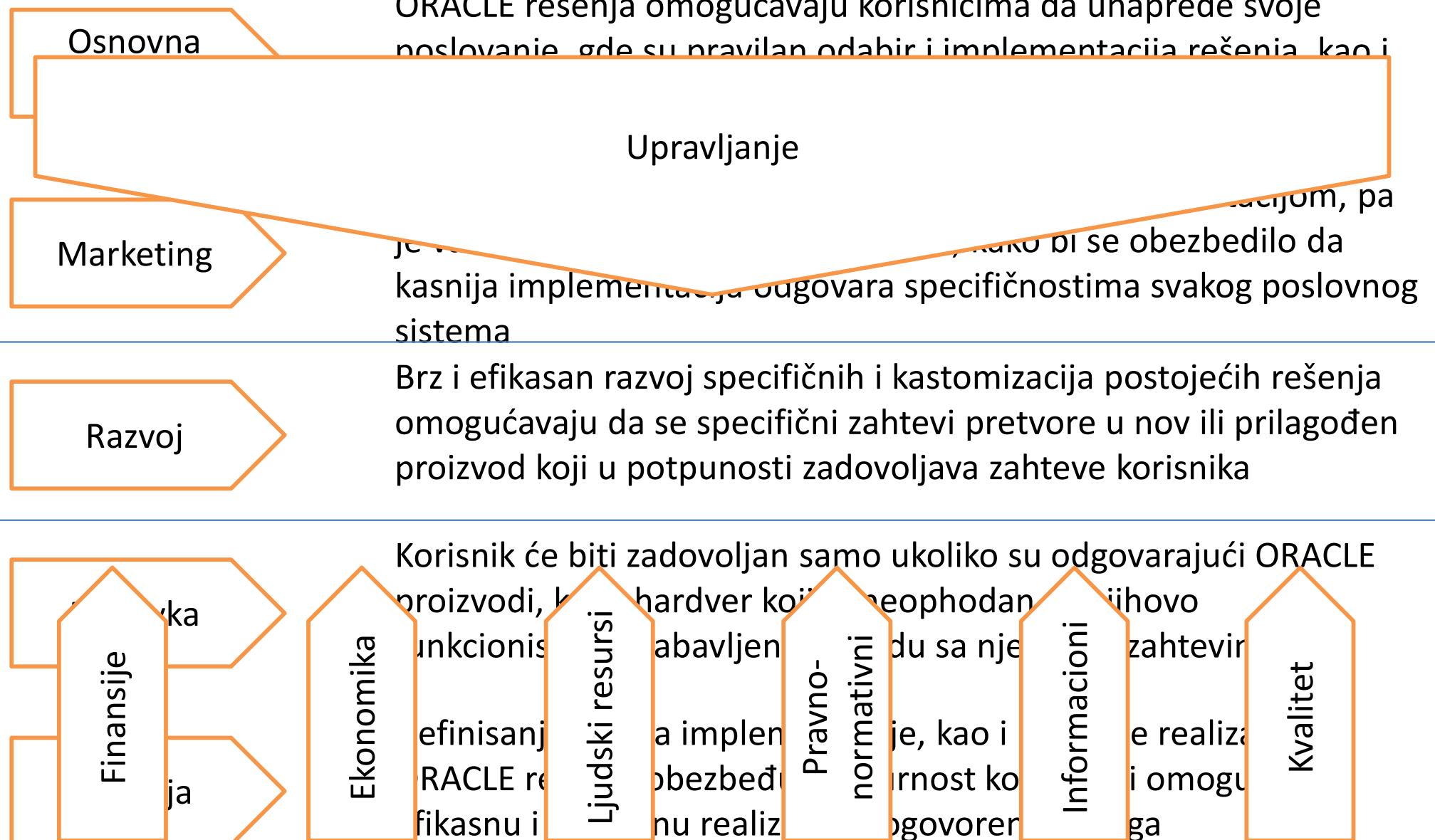
- Misija:
 - Omogućiti našim klijentima da značajno unaprede svoje poslovanje kroz implementaciju informatičke tehnologije i rešenja svetskog lidera u poslovnoj informatici, kompanije Oracle;
- Vizija:
 - Kompanija ABC u narednom periodu vidi sebe kao lidera na tržištu inženjeringu, konsaltinga, obuke i podrške korisnicima softverskog sistema Oracle;

PROGRAMI I PLANOVI ПРЕДМЕТА РАДА

- Implementacija ORACLE rešenja;
- Administracija i podrška u oblasti ORACLE rešenja;
- Obuka korisnika ORACLE sistema;
- Konsultantske usluge;

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Usluge implementacije i administracije ORACLE rešenja, obuka i konsultantske usluge
Marketing	MA	Usluge istraživanja zahteva korisnika i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke IT rešenja, osnovnih sredstava i potrošnog materijala
Prodaja	PR	Usluge planiranja prodaje i praćenja realizacije ORACLE rešenja
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Usluge finansijske operative, upravljanja finansijama i knjigovodstva
Ljudski resursi	HR	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća
Upravljanje	UP	Usluge vođenja poslovnog sistema i njegovih delova
Razvoj	RA	Usluge kustomizacije i razvoja ORACLE rešenja
Informacioni	IT	Usluge razvoja i održavanja IT resursa
Kvalitet	KV	Usluge standardizacije, kontrole kvaliteta i provere poslovnog sistema

FORMIRANJE I OBRAZLAGANJE LANCA VREDNOSTI



Sledeći čas

- Identifikacija predmeta rada
- Identifikacija procesa
- Knjiga Inženjerинг процеса – strana 39 – 88
- Vežba – Kreiranje lanca vrednosti

Pitanja

