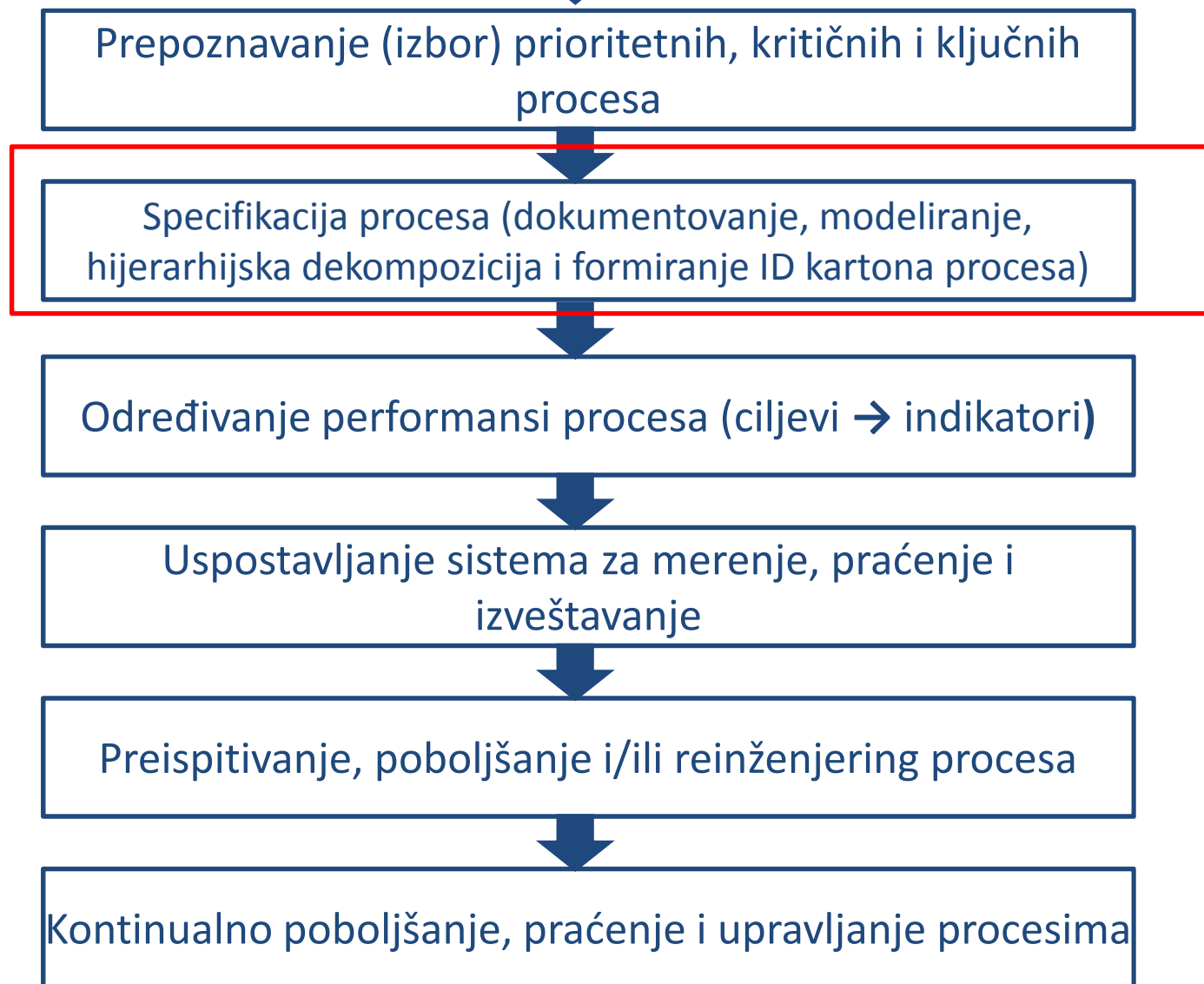




# SPECIFIKACIJA PROCESA

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

# Univerzalna tehnologija procesnog pristupa



# SPECIFIKACIJA PROCESA

- Specificiranje – uređivanje procesa “do kraja” => mora se odrediti svaka aktivnost koja se u njemu obavlja, i to:
  - kako se radi,
  - šta se radi,
  - ulazi,
  - izlazi,
  - resursi, ...
- Specifikaciju posla bi trebalo da rade:
  - proces inženjeri,
  - dobri poznavaoци procesa koji se specificira i
  - učesnici u realizaciji procesa
- Preduslov za specifikaciju – hijerarhijsko dekomponovanje procesa



## PRAVILA I PRINCIPI HIJERARHIJSKOG DEKOMPONOVANJA

- Polazni proces koji se hijerarhijski dekomponuje treba da ima jasno definisane granice.
- Prvo se vrši dekompozicija na prvom hijerarhijskom nivou.
- Svaki podproces koji se definiše na prvom hijerarhijskom nivou treba da ima jasno definisane granice.
- Dalja dekompozicija podprocesa, odnosno, procesa dobijenih hijerarhijskom dekompozicijom polaznog procesa, vrši se na isti način uvažavajući principe 1, 2 i 3.
- Dekompoziciju procesa treba vršiti sve dotle dok se ne dođe do aktivnosti kao najsitnijih delova procesa.



## CILJ I NAMENA SPECIFICIRANJA PROCESA

- da menadžment saopšti kako se radi u poslovnom sistemu ili delu poslovnog sistema,
- za **uspostavljanje sistema** po kome će se raditi, kontrolisati i **upravljati**,
- za ostvarenje **jednoznačne pojedinačne odgovornosti** kao veoma važnog motivacionog faktora,
- da se rutinski (ponavljajući) deo procesa izvršava na isti način,
- **lakoj zamenljivosti ljudi** kao izvršilaca, odnosno, smanjenju zavisnosti sistema od pojedinca,
- za **lako ulaženje u trag** (sledljivost) kao veoma važnom motivacionom faktorom,
- **preventivnom delovanju** na moguće uzroke poremećaja u sistemu,
- **lakom i efikasnom upravljanju zasnovanom na upravljanju procesima...**



# BROJ I SADRŽAJ DOKUMENATA KOJI SPECIFICIRAJU PROCES - PRINCIPI

- Maksimalno koristiti princip univerzalnosti - jednom procedurom se može specificirati više specijalizovanih procesa a sve razlike se rešavaju posebnim opisima aktivnosti ili različitim uputstvima.
- Korišćeni termini i nivo detaljnosti opisa treba da su prilagođeni sposobnostima onih ljudi kojima je taj dokument namenjen.
- Deo procesa koji rade izvršiocima koji su za taj deo procesa posebno obučeni i za tu obuku imaju validan i proverljivi sertifikat ne treba specificirati (na primer zavarivači, ronjoci, vozači, ...).
- Specificira se samo rutinski deo procesa, onaj deo koji je neko propisao i može se menjati samo ako ga onaj ko je za to nadležan promeni (na primer tehnološki postupci, recepture, zakoni, ...).
- Kreativni deo procesa ne treba specificirati.



# NAJČEŠĆI PROBLEMI SPECIFICIRANJA PROCESA (1)

## 1. Kako odrediti granice procesa ili početak i kraj procedure?

- Mreža procesa
- Mapa procesa

## 2. Šta je osnov za početak procesa?

- Kraj prethodnog procesa
- Određeni plan
- Odluka menadžmenta



# Mapa procesa

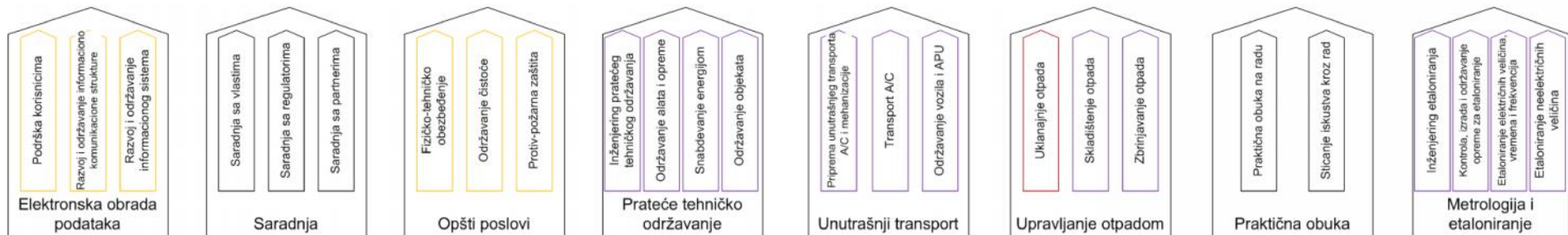
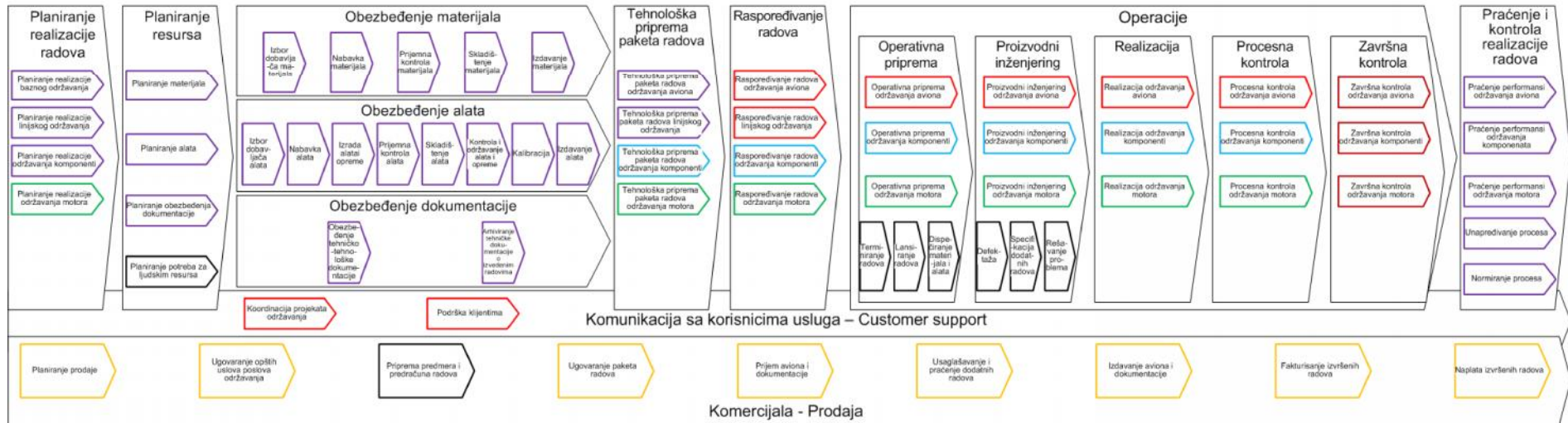
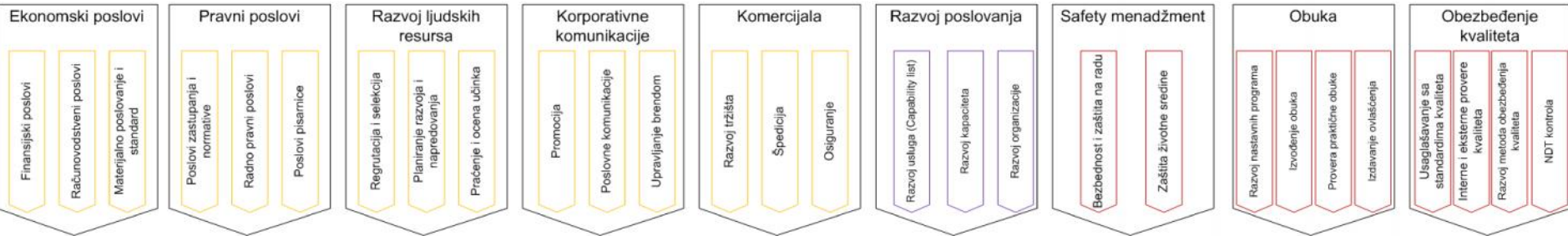
## Menadžment poslovanja

Planiranje

Organizovanje

Vođenje

Kontrola





# NAJČEŠĆI PROBLEMI SPECIFICIRANJA PROCESA (2)

## 3. Kako odrediti šta treba da bude homogeni, zaokruženi deo procesa (aktivnosti)?

### ➤ Određuje se na osnovu

- Podele rada
- Tehnologije izvršenja
- Mesta izvršenja
- Vremena izvršenja

### Registracija vozila

- priprema dokumentacije,
- tehnički pregled,
- plaćanje računa i
- overa saobraćajne dozvole.

### Polaganje pismenog ispita

- Priprema ispita
- Polaganje ispita
- Obrada rezultata
- Objavljivanje rezultata

- Ako jedan deo procesa izvodi jedan izvršilac onda to može biti jedna homogena aktivnost.
- Ako neki deo procesa ima više delova koji se izvode na različite načine oni se mogu dalje razdeliti na više aktivnosti, iako ih sve izvršava jedan izvršilac.
- Ako se aktivnost od strane jednog izvršioca izvršava na dva mesta, svrsishodno je podeliti na dve.

# NAJČEŠĆI PROBLEMI SPECIFICIRANJA PROCESA (3)

## 4. Treba li opisivati aktivnosti u dijagramu toka procesa?

- Ako za konkretnu aktivnost postoji poseban instrumentarij (uputstvo i sl.), ako je izvršilac aktivnosti obučen za nju i ima proverljiv sertifikat, tada nije potreban opis rutinskog dela aktivnosti. U suprotnom, treba dati odgovarajući opis rutinskog dela aktivnosti. Opis aktivnosti treba da sadrži samo one potrebne instrukcije koje se ne mogu videti iz dijagrama toka procesa.
- Ako se dva procesa međusobno prožimaju, seku, tada treba, najčešće, praviti dve specifikacije (procedure), a aktivnosti uređivati do kraja samo u procesu kome po tehnologiji i nadležnosti pripadaju (npr. izrada proizvoda i kontrola).



# NAJČEŠĆI PROBLEMI SPECIFICIRANJA PROCESA (4)

## 5. Kako napraviti uputstvo (najdetaljniju specifikaciju koja se odnosi na jednu aktivnost)?

- Opšta struktura “Uputstva za rad” je sledeća:
  1. O čemu treba voditi računa pri početku odvijanja procesa?
  2. Kako se izvodi stručni deo posla, konkretna aktivnost?
  3. Koje postupke treba slediti u opasnim situacijama?
  4. Koje mere zaštite na radu treba primenjivati?
  5. O čemu treba voditi računa kada se završava proces rada, kada se napušta mesto rada?

# MODELIRANJE PROCESA (1)

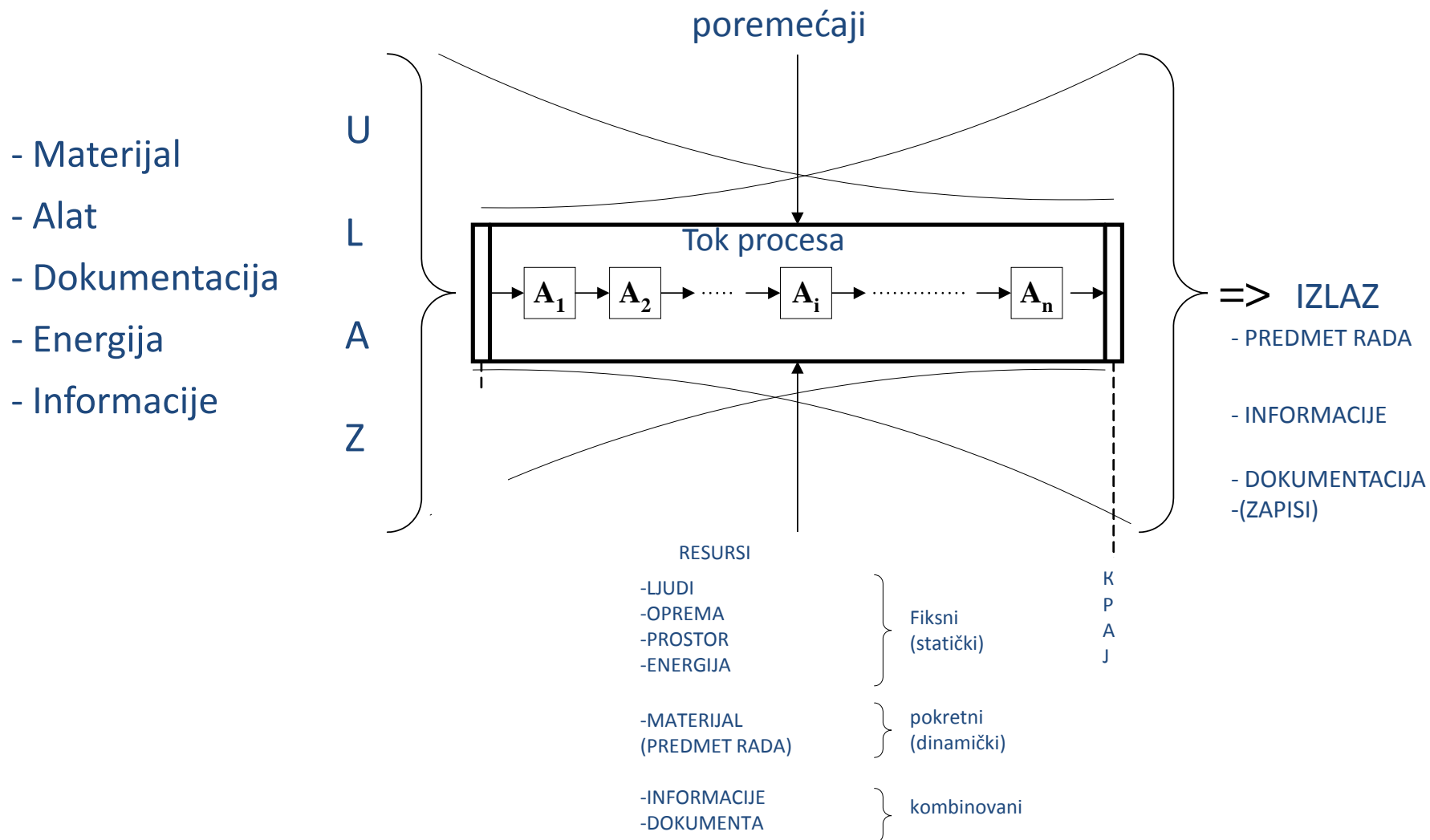
- Apstrakcija procesa realnog sveta putem formalne reprezentacije
- Modeli se mogu razvrstati u dve grupe:
  1. Ikonični – liči na fizički objekat koji reprezentuje, samo je manji i pojednostavljen
  2. Simbolički – predstavljaju koncepte koji se ne mogu videti (simboli, linije i tekst koji nisu slični stvarima koje predstavljaju)
- Model (proces) bi trebalo da:
  - Naglašava značajne činjenice, a istovremeno da maskira detalje koji su nepotrebni;
  - Pruža razmevanje i procesnu dizajna procesa bez stvarnog implementiranja i kasnijeg posmatranja.



## MODELIRANJE PROCESA (2)

- Predstavljanje trenutnog stanja (AS-IS) i budućeg stanja (TO-BE)
- Dobar model procesa treba da je dovoljno intuitivan da ga razumeju menadžeri i dovoljno detaljan da se može informatički implementirati
- Pri prikazivanju procesa je najvažnije videti šta proces sadrži, gde počinje, gde se završava, iz kojih aktivnosti ili podprocesa se sastoji, ko izvršava aktivnosti itd.
- Prikazivanje procesa:
  - Šematski prikaz procesa
  - Dijagram toka procesa
  - Identifikacioni karton procesa

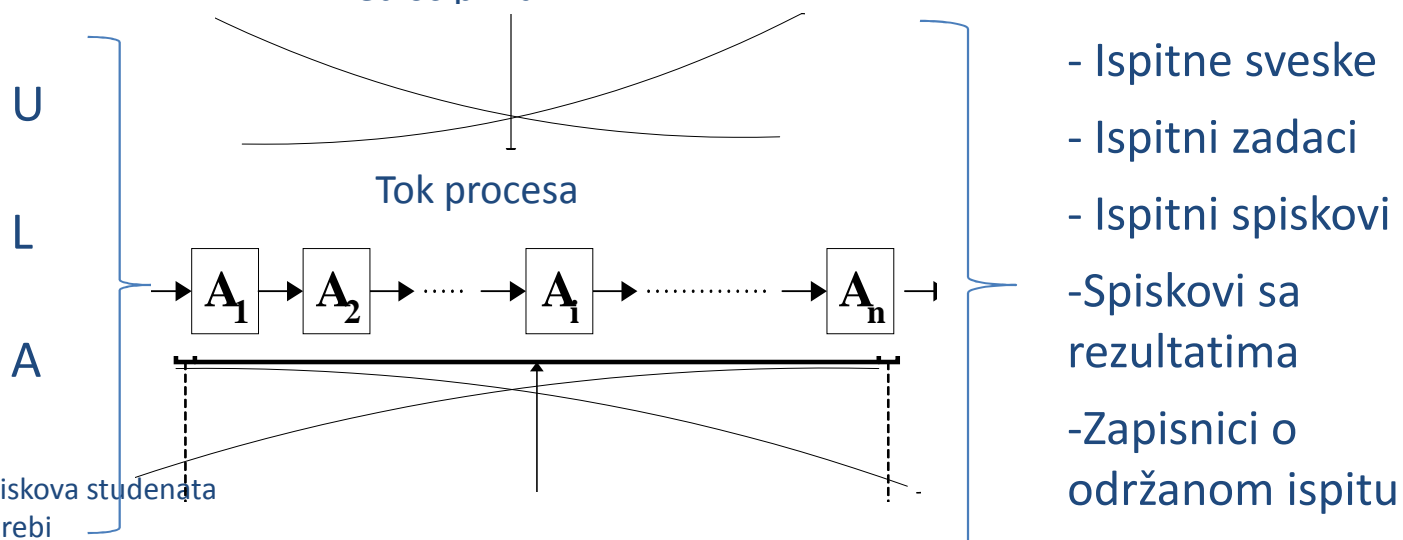
# ŠEMATSKI PRIKAZ PROCESA



## ŠEMATSKI PRIKAZ PROCESA - PRIMER POLAGANJE PISMENOG ISPITA

- Student nije na spisku
- Kašnjenje dežurača
- Previše studenata u sali
- Nedisciplina

- Ispitne sveske
- Ispitni zadaci
- Ispitni spiskovi
- Indeks
- Pribor za pisanje



- Ispitne sveske
- Ispitni zadaci
- Ispitni spiskovi
- Spiskovi sa rezultatima
- Zapisnici o održanom ispitu

- A1 – Organizacija prijave ispita
- A2 – Priprema i objavljivanje spiskova studenata
- A3 – Ažuriranje spiskova po potrebi
- A4 – Priprema zadataka
- A5 – Kopiranje zadataka
- A6 – Priprema ispitnog materijala (sveske)
- A7 – Raspoređivanje studenata
- A8 – Podela ispitnog materijala
- A9 – Predaja ispitnog materijala dežurnom
- A10 - Predaja ispitnog materijala dežurnom nastavniku
- A11 – Priprema za pregledanje
- A12 – Pregledanje zadataka
- A13 – Objavljivanje rezultata ispita
- A14 – Uvid u radove
- A15 – Rešavanje sporova po potrebi
- A16 – Odlaganje i čuvanje ispitnog materijala

P  
O  
Č  
E  
T  
A  
K

RESURSI

K  
R  
A  
J

- Studentska služba
- Sale
- Dežurači
- Predmetni nastavnici i saradnici
- Grejanje
- Osvetljenje





# Opis procesa

## Pregled lekara opšte prakse

- Svrha procesa je obavljanje pregleda kod lekara opšte prakse, na zahtev pacijenta. Proces počinje dolaskom pacijenta na šalter u ordinaciji lekara opšte prakse, a završava se preuzimanjem medicinske dokumentacije koju izdaje medicinska sestra.

Proces se odvija na sledeći način:

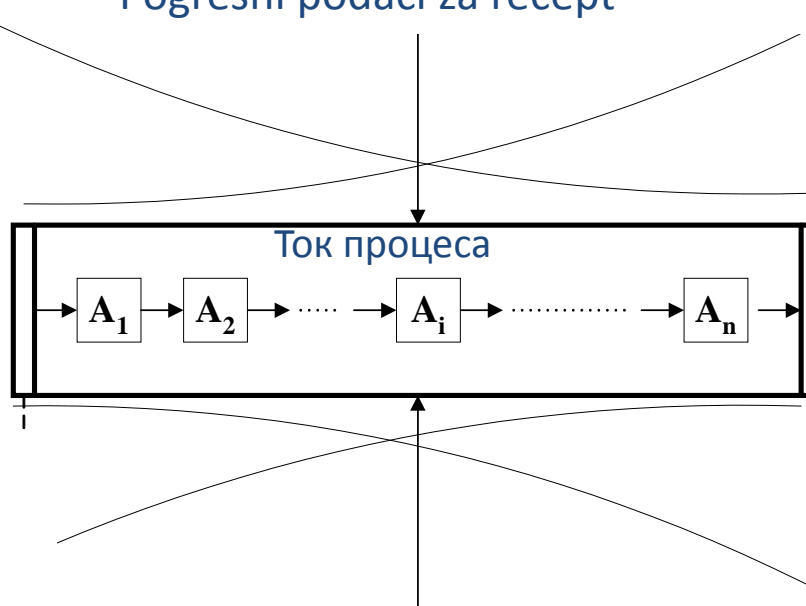
- Pacijent dolazi na šalter i predaje medicinskoj sestri zdravstvenu knjižicu. Pacijent odlazi u čekaonicu i čeka dalje informacije.
- Medicinska setra unosi JMBG pacijenta i LBO broj u sistem, kao bi pronašla elektronski karton pacijenta. Ukoliko tokom provere u sistemu, medicinska sestra utvrdi da knjižica nije overena, upozorava pacijenta da mora da poseduje overenu zdravstvenu knjižicu. U tom slučaju, podaci o pregledu se beleže u Knjizi protokola i pregled se naplaćuje. Ukoliko je zdravstvena knjižica overena, traži karton u kartoteci i odnosi karton u ordinaciju lekara.
- Lekar proziva pacijenta i pacijent ulazi u ordinaciju na pregled. Lekar prvo pregleda karton pacijenta i upoznaje se sa pacijentovom medicinskom istorijom. Nakon toga započinje pregled lekara – lekar sluša pacijentu pluća i srce, pregleda grlo, stomak, meri pritisak itd, uz pomoć slušalica, merača pritiska, štapića za grlo. Lekar daje dijagnozu pacijentu, propisuje dalji tok lečenja, terapiju i lekove po potrebi. Zatim, unosi propisanu terapiju u informacioni sistem i u karton pacijenta, a ukoliko je potrebno ispisuje uput za lekara specijalistu, uput za laboratorijske analize, nalog za inhalacije, nalog za injekcije, potrebne lekove itd. Kada je pacijent završio pregled kod lekara, odlazi kod medicinske sestre na šalter. Medicinska sestra vraća pacijentu knjižicu, Medicinska sestra unosi podatke sa naloga u sistem, ispisuje osnovne podatke o pacijentu na uput, predaje pacijentu izveštaj o pregledu, popunjen uput i zdravstvenu knjižicu i po potrebi zakazuje kontrolu. Nakon realizacije ovog procesa, pacijent po potrebi odlazi u apoteku, gde može apotekar da konstatuje da recept nije ispravno unet, pa pacijent mora da se vrata u Dom zdravlja da se podaci koriguju.

## ŠEMATSKI PRIKAZ PROCESA - PRIMER PREGLED LEKARA OPŠTE PRAKSE

- Zdravstvena knjižica nije overena
- Dugo čekanje na prijem
- Pogrešni podaci za recept

- Zdravstvena  
knjižica  
-Karton

U  
L  
A  
Z



- Uputi /nalozi  
-Recept za lekove  
-Zapisi o izveštaju  
lekara

- A1 – Prijem knjižice na šalteru
- A2 – Unos podataka u sistem
- A3 – Traži karton pacijenta
- A4 – Odnosi karton pacijenta
- A5 – Pregled lekara specijaliste
- A6 – Unos toka lečenja i terapije
- A7 – Vraćanje knjižice na šalteru

- RESURSI
- Medicinska sestra
  - Lekar
  - Šalter
  - Ordinacija
  - Merač pritiska
  - Štapići...
  - Grejanje
  - Osvetljenje

K  
P  
A  
J



# IDENTIFIKACIONI KARTON PROCESA

- Koristi se za prikupljanje osnovnih podataka za svaki proces kojim se želi upravljati
- Osnovno rešenje procesnog pristupa
- Služi kao osnova za sagledavanje stanja procesa, analizu stanja procesa i upravljanje procesom

## FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

ИДЕНТИФИКАЦИОНИ КАРТОН	
Процеса:	
Који је део процеса:	
Власник процеса (одговоран за процес)	
Структура процеса:	
<b>ПОЧЕТАК</b>	<b>КРАЈ</b>
<b>УЛАЗИ (Ресурси)</b>	<b>ДОБАВЉАЧИ Процеси (добављачи)</b>
<b>ИЗЛАЗИ (Ресурси)</b>	<b>КОРИСНИЦИ Процеси (купци)</b>
<b>ОДРЕДНИЦЕ (индикатори) успешности, стабилности и поузданости</b>	

# FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

## PRIMER

IDENTIFIKACIONI KARTON		
Procesa:	NB.01.00.00 Nabavka	
Koji je deo procesa:		
Vlasnik procesa (odgovoran za proces)	Danijela Damjanović	Šef magacina
Struktura procesa:	NB.01.01.00 Planiranje nabavke NB.01.02.00 Realizacija nabavke	NB.01.03.00 Transport NB.01.04.00 Skladištenje
<b>POČETAK</b>		<b>KRAJ</b>
Planiranje nabavke		Skladištenje
<b>ULAZI (Resursi)</b>		<b>Procesi (dobavljači)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Trebovanje</li> <li>– Katalog ponuda</li> <li>– Spisak licenciranih dobavljača</li> <li>– Zahtev za profakturu</li> </ul>		Zakazivanje servisa Dijagnostika i utvrđivanje kvarova
<b>IZLAZI (Resursi)</b>		<b>Procesi (kupci)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nabavljeni delovi</li> <li>– Izveštaj o trenutnom stanju delova u magacinu</li> <li>– Prijemnica</li> </ul>		Popravka ili zamena delova
<b>Odrednice (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti</b>		
Vreme zakasnelih isporuka		[čas]
Broj nepouzdatih isporuka		[1]

# FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

## PRIMER

IDENTIFIKACIONI KARTON		
Procesa:	OD.02.05.01 Polaganje pismenog dela ispita	
Koji je deo procesa:	OD.02.05. Polaganje ispita	
Vlasnik procesa (odgovoran za proce)	Aca Petrović	Prodekan za nastavu
Struktura procesa:	A1 – Organizacija prijave ispita A2 – Priprema i objavljivanje spiskova studenata A3 – Ažuriranje spiskova po potrebi A4 – Priprema zadataka A5 – Kopiranje zadataka A6 – Priprema ispitnog materijala (sveske) A7 – Raspoređivanje studenata A8 – Podela ispitnog materijala	A9 – Predaja ispitnog materijala dežurnom A10 - Predaja ispitnog materijala dežurnom nastavniku A11 – Priprema za pregledanje A12 – Pregledanje zadataka A13 – Objavljivanje rezultata ispita A14 – Uvid u radove A15 – Rešavanje sporova po potrebi A16 – Odlaganje i čuvanje ispitnog materijala
<b>POČETAK</b>		<b>KRAJ</b>
Organizacija prijave ispita		–Odlaganje i čuvanje ispitnog materijala
<b>ULAZI (Resursi)</b>		<b>Procesi (dobavljači)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ispitne sveske</li> <li>– Ispitni zadaci</li> <li>– Ispitni spiskovi</li> <li>– Indeks</li> <li>– Pribor za pisanje</li> </ul>		Izrada ispitnih spiskova Nabavka materijala
<b>IZLAZI (Resursi)</b>		<b>Procesi (kupci)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ispitne sveske</li> <li>– Ispitni zadaci</li> </ul>		Polaganje teorijskog dela ispita

# FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

## PRIMER

IDENTIFIKACIONI KARTON	
<b>U LAZI (Resursi)</b>	<b>Procesi (dobavljači)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ispitne sveske</li> <li>– Ispitni zadaci</li> <li>– Ispitni spiskovi</li> <li>– Indeks</li> <li>– Pribor za pisanje</li> </ul>	Izrada ispitnih spiskova Nabavka materijala
<b>IZ LAZI (Resursi)</b>	<b>Procesi (kupci)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ispitne sveske</li> <li>– Ispitni zadaci</li> <li>– Ispitni spiskovi</li> <li>– Spiskovi sa rezultatima</li> <li>– Zapisnici o održanom ispitu</li> </ul>	Polaganje teorijskog dela ispita
<b>ODREDNICE (indikator) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti</b>	
Odnos broj grešaka u ispitnim spiskovima i ukupnog broja prijavljenih studenata po ispitnom roku	[%]
Broj grešaka u rasporedu ispita po ispitnom roku	[1]



## FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCES - primer

IDENTIFIKACIONI KARTON		
Procesa:	OD.01.02.01 Pregled lekara opšte prakse	
Koji je deo procesa:	OD.01.02. Pregledi lekara	
Vlasnik procesa (odgovoran za proce)	Danica Nikolić	Načelnik specijalističke službe
Struktura procesa:	A1 – Prijem knjižice na šalteru A2 – Unos podataka u sistem A3 – Traži karton pacijenta A4 – Odnosi karton pacijenta	A5 – Pregled lekara specijaliste A6 – Unos toka lečenja i terapije A7 – Preuzimanje knjižice i izveštaja na šalteru
<b>POČETAK</b>		<b>KRAJ</b>
Prijem knjižice na šalteru		Preuzimanje knjižice i izveštaja na šalteru
<b>ULAZI (Resursi)</b>		<b>Procesi (dobavljači)</b>
- Zdravstvena knjižica - Kancelarijski materijal		Nabavka kancelarijskog materijala Nabavka medicinskog materijala
<b>IZLAZI (Resursi)</b>		<b>Procesi (kupci)</b>
-Uputi /naloz -Recept za lekove -Zapisi o izveštaju lekara		Pregled lekara specijaliste Izdavanje lekova Nabavka kancelarijskog materijala
<b>ODREDNICE (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti</b>		
% pogrešno nepotpuno/izdatih recepata		[%]
Prosečno vreme čekanja na pregled		[1]
Prosečno vreme čekanja od zakazivanja do pregleda		



# 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 korisnika osiguranja, sa ciljem zadovoljenja potreba korisnika i obezbeđivanja njihove lojalnosti.
- Događaj koji pokreće proces je prijem zahteva za isplatu osiguranja, koji dolazi od agenta za osiguranje (front office).
- Proces se može završiti sa nekoliko događaja, u zavisnosti od ishoda samog procesa: (a) vraćanjem zahteva agentu, ukoliko ne postoji aktivno pokriće osiguranika; (b) vraćanjem zahteva agentu, 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 agentu da zahtev nije prihvaćen, uz obrazloženje; (f) slanje obaveštenja agentu 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 od agenta prima zahtev za isplatu osiguranja (2min), nakon čega je prosleđuje službeniku za arhiviranje zahteva (5min). Službenik za arhiviranje zahteva sortira pristigle zahteve (20min), prema tipu osiguranja koji je definisan pravilnikom (osiguranje od povrede, osiguranje motornih vozila, osiguranje imovine, ...). Ukoliko se jave problemi u sortiranju, i službenik za arhiviranje ne može jasno da odredi tip, traži pomoć od svog nadređenog koji mu pomaže u sortiranju (5min). Kada se nakupi dovoljno zahteva određenog tipa, službenik za arhiviranje zavodi zahteve u informacioni sistem arhive (3min), i predaje ih službeniku za obradu zahteva (2min).
- Službenik za obradu zahteva uzima jedan zahtev, i proverava u bazi osiguranika da li postoji aktivno pokriće osiguranika (2min). Ukoliko ne postoji aktivno pokriće, vraća zahtev podnosiocu (3min), i proces se završava. Ukoliko postoji aktivno pokriće, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva (5min). Aplikacija izbacuje da li je zahtev kompletan ili ne, u odnosu na unete informacije. Ukoliko zahtev nije kompletan, službenik za obradu zahteva traži od agenta podnošenje dodatnih informacija u roku od tri dana (5min). Ukoliko dodatne informacije stignu na vreme, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva (3min) i proces se nastavlja kao i prilikom prvog unosa podataka. Ukoliko informacije ne stignu u roku, zahtev se vraća podnosiocu (3min), i proces se završava.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Službenik za obradu zahteva, ukoliko je zahtev kompletan, proverava da li postoje elementi za odbijanje zahteva (10min), koristeći interne pravilnike osiguravajućeg društva, kao i zakon o osiguranju. Ukoliko elementi postoje, šalje zahtev preuzimaču rizika (3min), koji vrši analizu zahteva. Ukoliko elementi ne postoje, i zahtev je jasan, službenik za obradu zahteva odobrava isplatu osiguranja (2min), štampa pismo sa odlukom i daljim instrukcijama za naplatu osiguranja (2min) i šalje ga agentu (2min), i proces se završava.
- Ukoliko zahtev nije jasan, šalje se preuzimaču rizika, koji vrši analizu zahteva (10min). 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 (5min). Zatim zahtev šalje službeniku za arhiviranje (2min), koji zatim prosleđuje zahtev službeniku za obradu zahteva (2min). Službenik za obradu zahteva pravi izveštaj o tom da zahtev nije jasan (5min), unosi izveštaj u aplikaciju za obradu zahteva, i šalje ga agentu (2min), gde se proces završava.
- Ukoliko zahtev jeste jasan, preuzimač rizika donosi odluku da li da se zahtev odobri ili ne (2min), koristeći interna dokumenta osiguravajućeg društva i zakon o osiguranju. Ukoliko ne odobri zahtev, unosi status zahteva u aplikaciju za obradu zahteva (2min), i nakon toga piše sistemsko pismo o odbijanju (5min), gde se proces završava. Ukoliko preuzimač rizika odobri zahtev, on finalizira zahtev i ažurira podatke u aplikaciji za obradu zahteva (2min). Nakon toga, proces se razdvaja na dva paralelna toka. U jednom toku, preuzimač rizika šalje zahtev službeniku za arhiviranje (2min). Službenik za arhiviranje štampa pismo sa odlukom (2min), i šalje ga preuzimaču rizika (2min), koji pismo potpisuje (2min) i vraća ga službeniku za arhiviranje (2min), koji pismo šalje agentu (2min), gde se proces završava. U drugom toku, preuzimač rizika šalje zahtev odeljenju za isplatu (3min). Službenik u odeljenju za isplatu štampa potreban materijal za isplatu (3min), zatim ga objedinjuje sa zahtevom (1min), a zatim šalje materijal agentu (1min), gde se proces završava.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

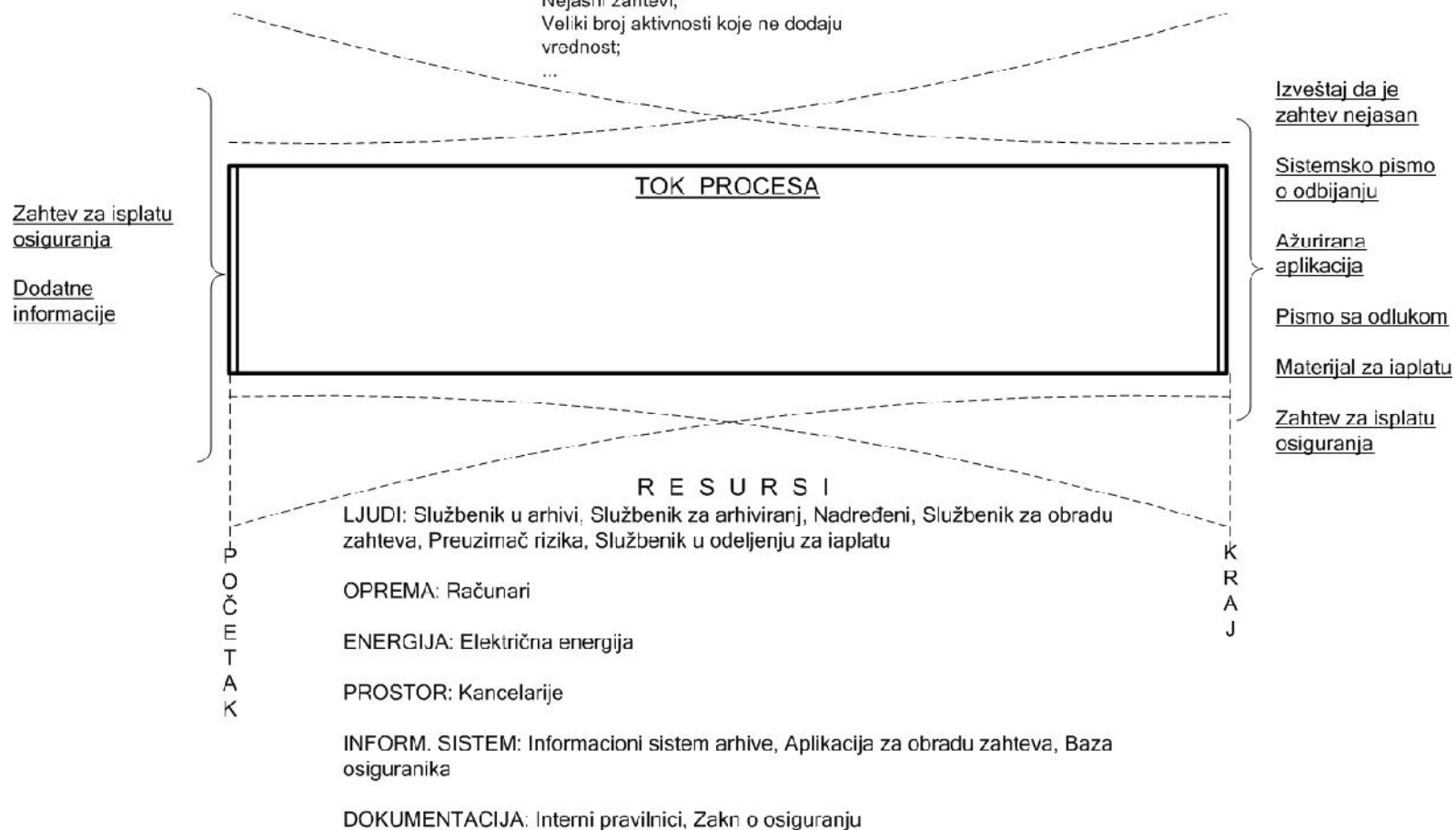
Potrebno je:

- Nacrtati šematski prikaz procesa sa sledećim podacima:
  - Ulazi u proces;
  - Resursi koji se koriste u procesu;
  - Izlazi iz procesa;
  - Poremećaji koji mogu dovesti do toga da se proces ne odvija na efikasan i efektivan način;
  - **Nije potrebno** prikazivati logiku odvijanja procesa, odnosno redosled aktivnosti.
- Napraviti identifikacioni karton procesa (u identifikacionom kartonu **preskočiti** rubriku *Struktura procesa*).



## POREMEĆAJI (PROBLEMI)

Preveliki broj učesnika;  
 Nejasan zahtev za sortiranjem;  
 Nejasni kriterijumi za sortiranje;  
 Obrada zahteva u serijama (batch, grupisanje);  
 Korišćenje tri baze za rad (dve aplikacije i baza);  
 Dupliranje unosa podataka;  
 Veliki broj veza između učesnika u procesu;  
 Nepostojanje aktivnog pokrivača;  
 Nekompetni zahtevi;  
 Dopuna nije stigla na vreme;  
 Nejasni zahtevi;  
 Veliki broj aktivnosti koje ne dodaju vrednost;  
 ...





# Identifikacioni karton

IDENTIFIKACIONI KARTON		
<b>Procesa:</b>	OD.01.03 Odobravanje isplate osiguranja	
<b>Koji je deo procesa:</b>	OD.01.01 Pružanje usluga neživotnog osiguranja	
<b>Vlasnik procesa (odgovoran za proces)</b>	Menadžer za neživotna osiguranja	Radomir Belačević
<b>Struktura procesa:</b>	...	
<b>POČETAK</b>	<b>KRAJ</b>	
Prijem zahteva	Vraćanje zahteva, Slanje pisma podnosiocu, ...	
<b>ULAZI (Resursi)</b>	<b>DOBAVLJAČI Procesi (dobavljači)</b>	
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 ...	
<b>IZLAZI (Resursi)</b>	<b>KORISNICI Procesi (kupci)</b>	
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 ...	
<b>ODREDNICE (indikator) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti</b>		
Vreme obrade zahteva	[dan]	
Procenat reklamacija na odluku	[%]	

# Pitanja

