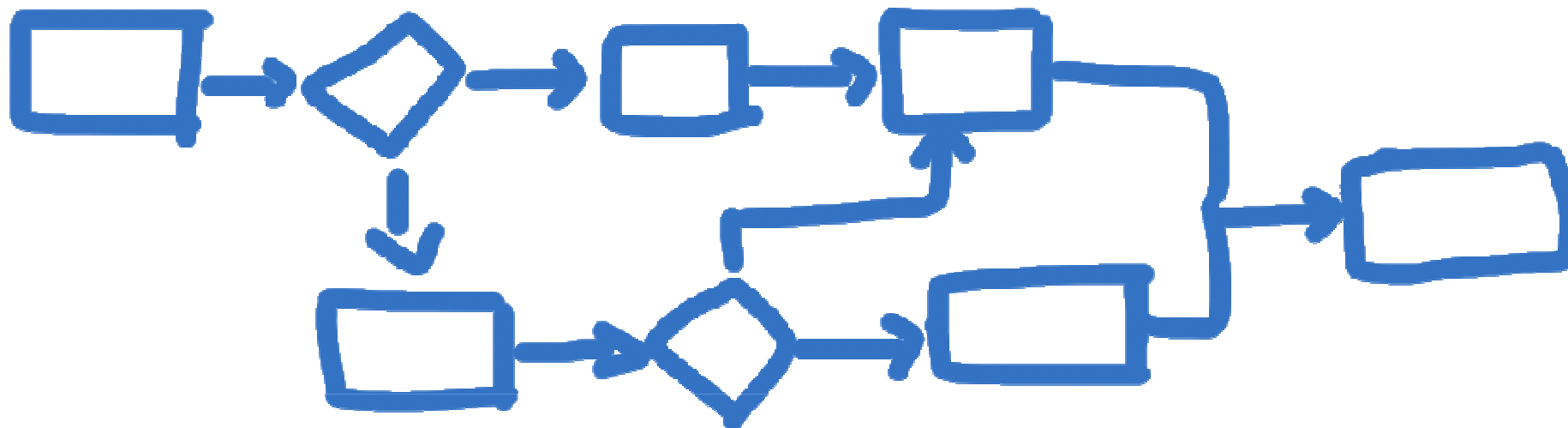
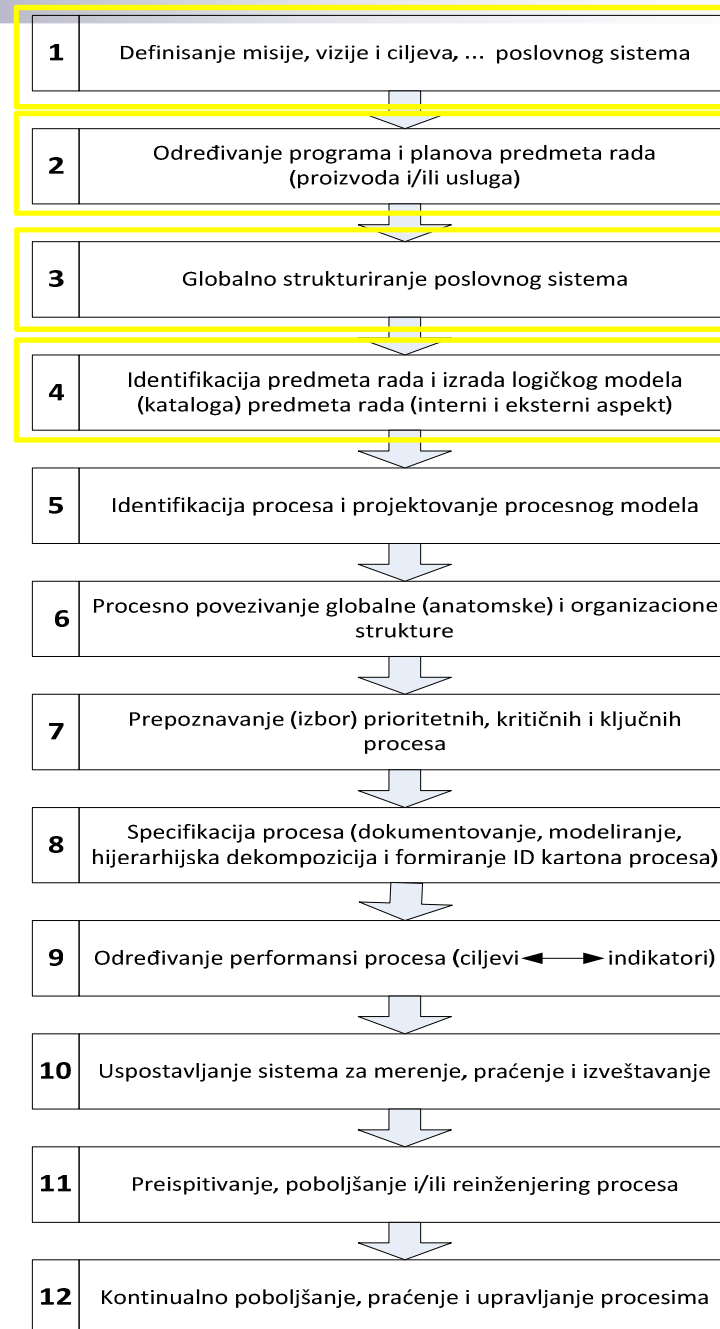


## MASTER STUDIJE - UPRAVLJANJE PROCESIMA



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA

# UNIVERZALNA TEHNOLOGIJA PROCESNOG PRISTUPA





# DEFINISANJE MISIJE, VIZIJE I CILJEVA (1)

## ■ Misija

- svrha postojanja preduzeća
- treba da objasni šta organizacija treba da uradi poslujući u određenoj grani;
- daleki cilj koji se možda nikada neće dostići, zašto kompanija postoji;
- predstavlja osnovu za kasniju identifikaciju predmeta rada



## DEFINISANJE MISIJE, VIZIJE I CILJEVA (2)

### ■ Vizija

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



## DEFINISANJE MISIJE, VIZIJE I CILJEVA (3)

- 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 inženjeringa procesa postiže.
- U preduzeću je potrebno preispitati misiju, viziju i ciljeve – i ukoliko nisu dobro definisane – preformulisati ih



# DEFINISANJE MISIJE I VIZIJE – PRIMERI (1)

- Misija Kompanije X 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 X 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 (2)

- Misija Kompanije Y je zadovoljstvo korisnika, postizanje maksimalnih rezultata u proizvodnji čarapa kroz permanentno održavanje i poboljšanje kvaliteta, usavršavanje radne snage i opreme, unapređenje i optimizaciju procesa, praćenje i prilagođavanje tržišnim uslovima i zahtevima.
- Vizija Kompanije Y je podizanje kvaliteta proizvoda na najviši mogući nivo, proširenje proizvodnog programa, primena novih tehnologija i povećanje tržišnog učešća u narednih nekoliko godina.



## DEFINISANJE MISIJE I VIZIJE – PRIMERI (3)

- Misija Kompanije Z je da bude na usluzi klijentima, svojom kompletnom 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 proaktivan pristup inovacijama. Kompanija je posvećena izgradnji društva koje unapređuje ljudske odnose, štiti okolinu i stvara jednake šanse za osobe sa posebnim potrebama.
- Vizija Kompanije Z 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.

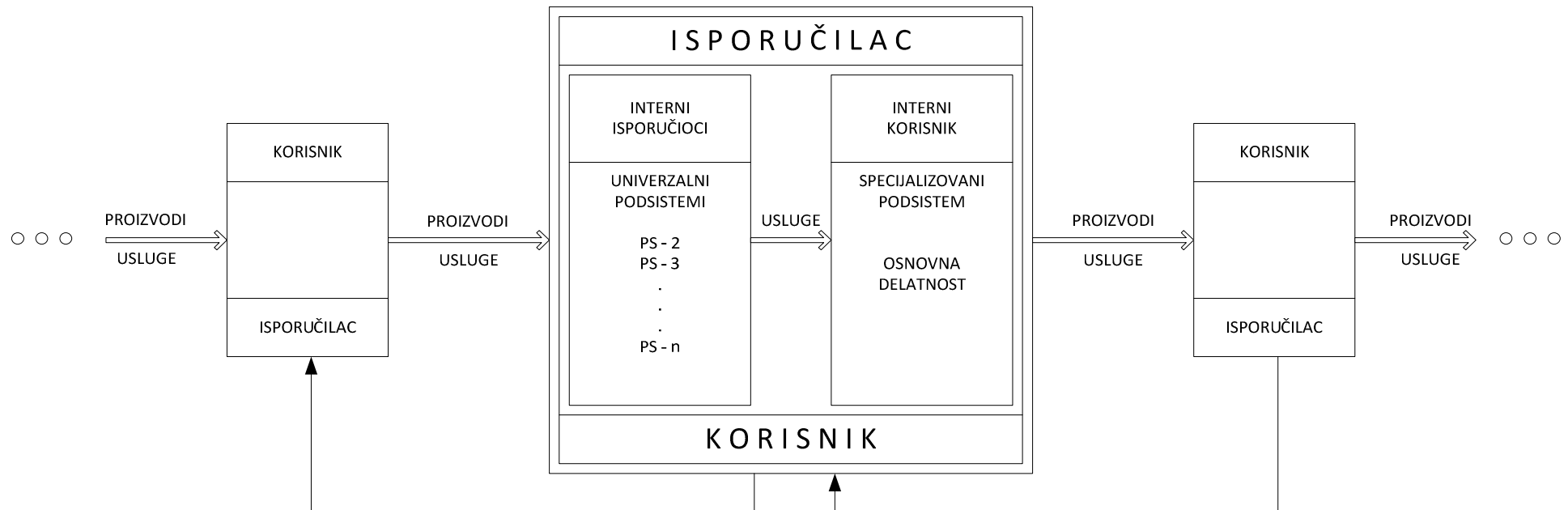




# ODREĐIVANJE PROGRAMA I PLANOVA PREDMETA RADA (PROIZVODA/USLUGA)

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

# ANATOMSKO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA – MODEL “ISPORUČILAC – KORISNIK”

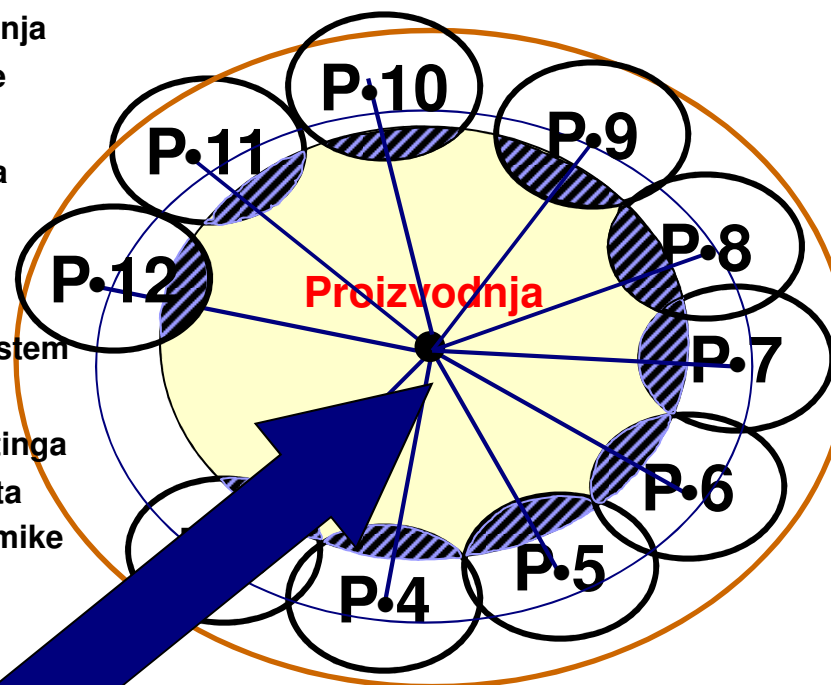




Strukturiranje kao osnova  
za organizovanje složenog  
poslovnog sistema

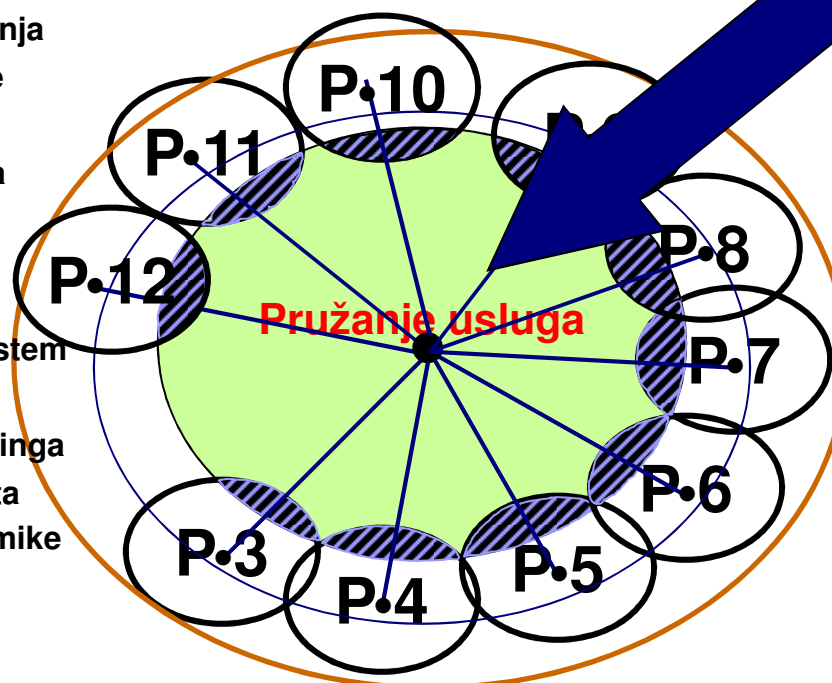
### P1. Podsystem proizvodnje

- P2. Podsystem upravljanja
- P3. Podsystem nabavke
- P4. Podsystem prodaje
- P5. Podsystem finansija
- P6. Podsystem kadrova
- P7. Pravno-normativni podsystem
- P8. Informacioni podsystem
- P9. Podsystem razvoja
- P10. Podsystem marketinga
- P11. Podsystem kvaliteta
- P12. Podsystem ekonomike



### P1. Podsystem usluga

- P2. Podsystem upravljanja
- P3. Podsystem nabavke
- P4. Podsystem prodaje
- P5. Podsystem finansija
- P6. Podsystem kadrova
- P7. Pravno-normativni podsystem
- P8. Informacioni podsystem
- P9. Podsystem razvoja
- P10. Podsystem marketinga
- P11. Podsystem kvaliteta
- P12. Podsystem ekonomike



# Globalno strukturiranje poslovnog sistema (1)

Procesni pristup i atomska struktura poslovnog sistema:

GLOBALNI NIVO

1. ↓	GLOBALNI (integralni, svodni, osnovni) predmet rada
2. ↓	GLOBALNI PROCES (specijalizovani) <ul style="list-style-type: none"><li>■ proces proizvodnje ili pružanja usluga</li><li>■ proces osnovne delatnosti</li><li>■ onaj proces koji određuje posebnost, specijalizovanost posmatranog P.S.</li></ul>
3. ↓	SPECIJALIZOVANI DEO, ANATOMSKI DEO P.S.

# Globalno strukturiranje poslovnog sistema (2)

Procesni pristup i anatomska struktura poslovnog sistema:

DALJA  
 HIJERARHIJSKA  
 DEKOMOZICIJA  
 GLOBALNI NIVO

4. ↓	OSTALI (univerzalni) GLOBALNI PROCESI – bez kojih specijalizovani globalni proces ne može funkcionisati	
5.	OSTALI DELOVI ANATOMSKE STRUKTURE P.S. → podsystemi poslovnog sistema . . .	
PROJEKTOVANJE IZRADA DEFINISNJE	LOGIČKOG STABLA LOGIČKOG MODELA . . . KATALOGA za specijalizovani i univerzalne podsysteme P.S.	1. Predmeta rada ↓ 2. PROCESA



# Globalno strukturiranje poslovnog sistema (3)

**PRIMER:** poslovni sistem čija je osnovna delatnost  
“Proizvodnja ekskluzivnih suhomesnatih proizvoda“

① **EKSKLUZIVNI SUHOMESNATI PROIZVODI**



② **PROIZVODNJA EKSKLUZIVNIH SUHOMESNATIH PROIZVODA**



③ **Specijalizovani anatomski deo poslovnog sistema je  
“PROIZVODNJA EKSKLUZIVNIH SUHOMESNATIH PROIZVODA“**

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 ekskluzivnih suhomesnatih proizvoda“



④ Da bi proces “PROIZVODNJA EKSKLUZIVNIH SUHOMESNATIH PROIZVODA“ mogao da funkcioniše, imao smisla i td. potrebni su ulazi koje obezbeđuju sledeći globalni procesi:

1. Istraživanje tržišta (prodaje i nabavke)
2. Prodaja (ekskluzivnih suhomesnatih proizvoda)
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 (5)

**PRIMER:** poslovni sistem čija je osnovna delatnost  
“Proizvodnja ekskluzivnih suhomesnatih proizvoda“



⑤ **Univerzalni anatomski delovi, definisani po kriterijumu tehnologije izvršenja globalnih univerzalnih procesa, su:**

- 1. marketing**
- 2. prodaja**
- 3. nabavka**
- 4. finansije**
- 5. ekonomika**
- 6. kadrovi (ljudski resursi)**
- 7. pravno-normativni deo**
- 8. razvoj**
- 9. upravljanje**





# Globalno strukturiranje poslovnog sistema (6)

**PRIMER:** poslovni sistem čija je osnovna delatnost obrazovanje

① **DIPLOMIRANI INŽENJERI PROCESA** su globalni predmet rada obrazovne institucije, odnosno, Fakulteta za inženjering procesa.



② **OBRAZOVANJE DIPLOMIRANIH INŽENJERA PROCESA** je specijalizovani globalni proces.



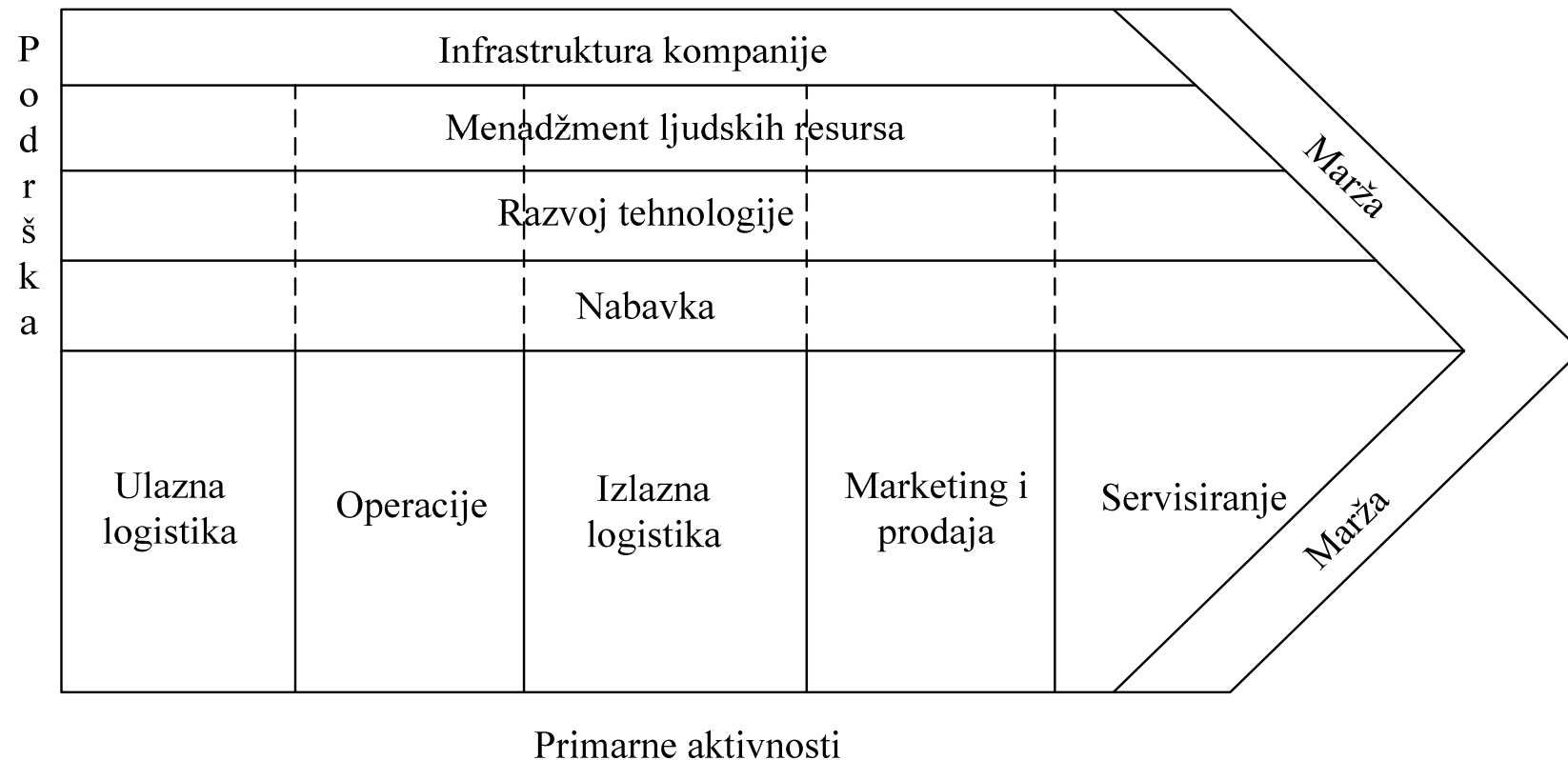
③ **OBRAZOVANJE DIPLOMIRANIH INŽENJERA PROCESA** je specijalizovani anatomski deo obrazovnog poslovnog sistema.



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA (7)

R. Br.	Naziv	Oznaka
1	Osnovna delatnost	S
2	Marketing	M
3	Nabavka	N
4	Prodaja	P
5	Ekonomika	E
6	Finansije	F
7	Kadrovi	K
8	Pravno-normativni	D
9	Upravljanje	U
10	Razvoj	R
11	Informacioni	I
12	Kvalitet	KV

# KAKO SE STVARA VREDNOST – LANAC VREDNOSTI

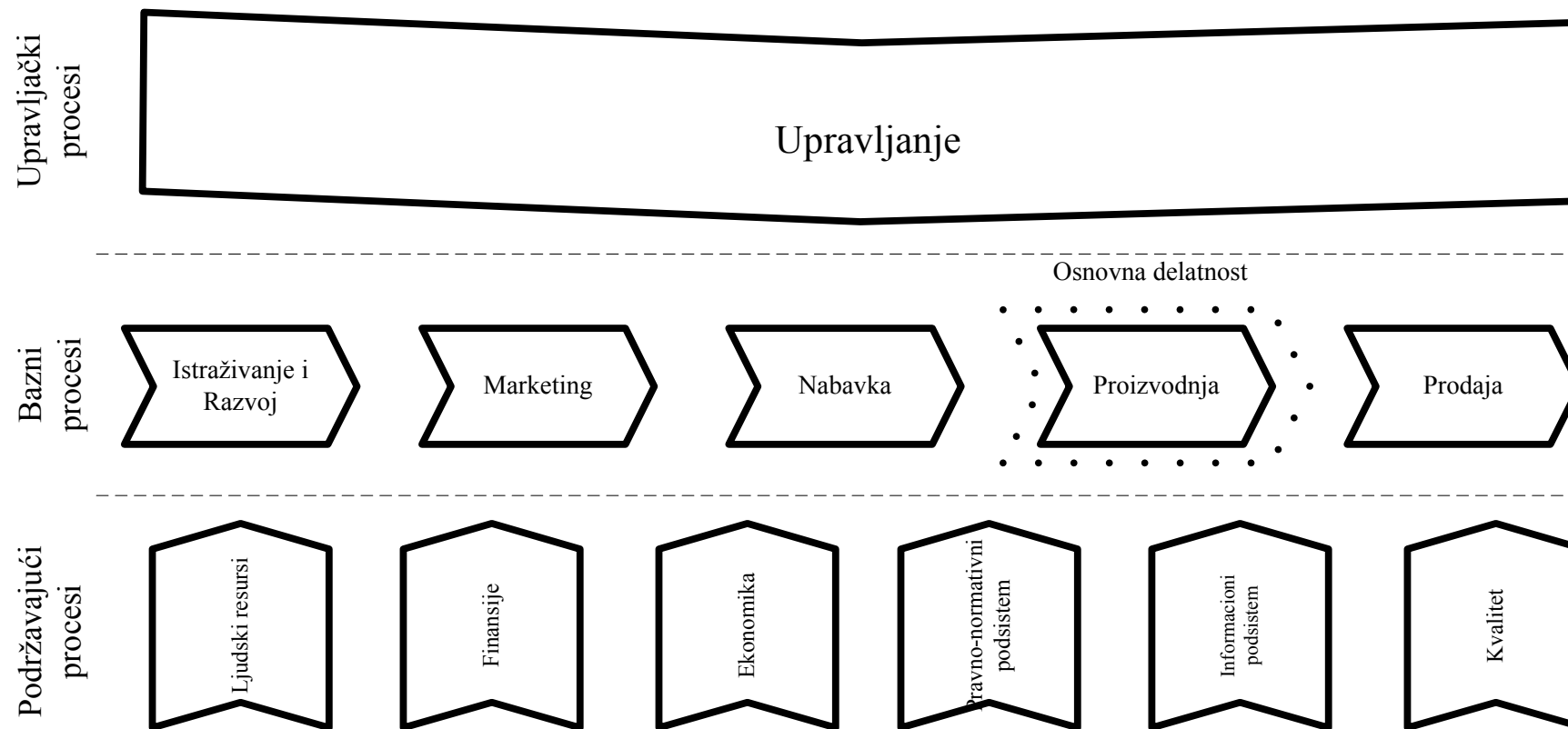




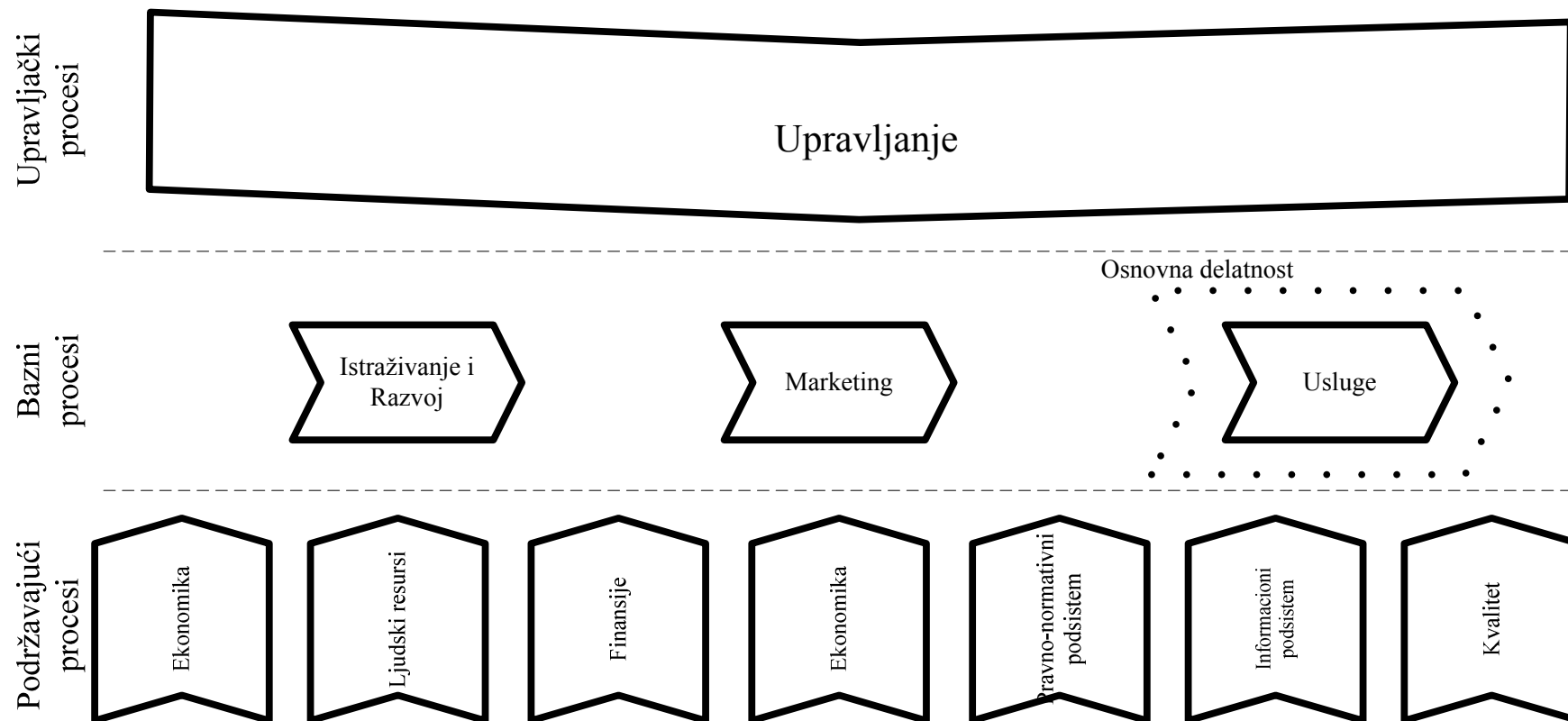
# ŠTA SU BAZNI PROCESI?

- 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;

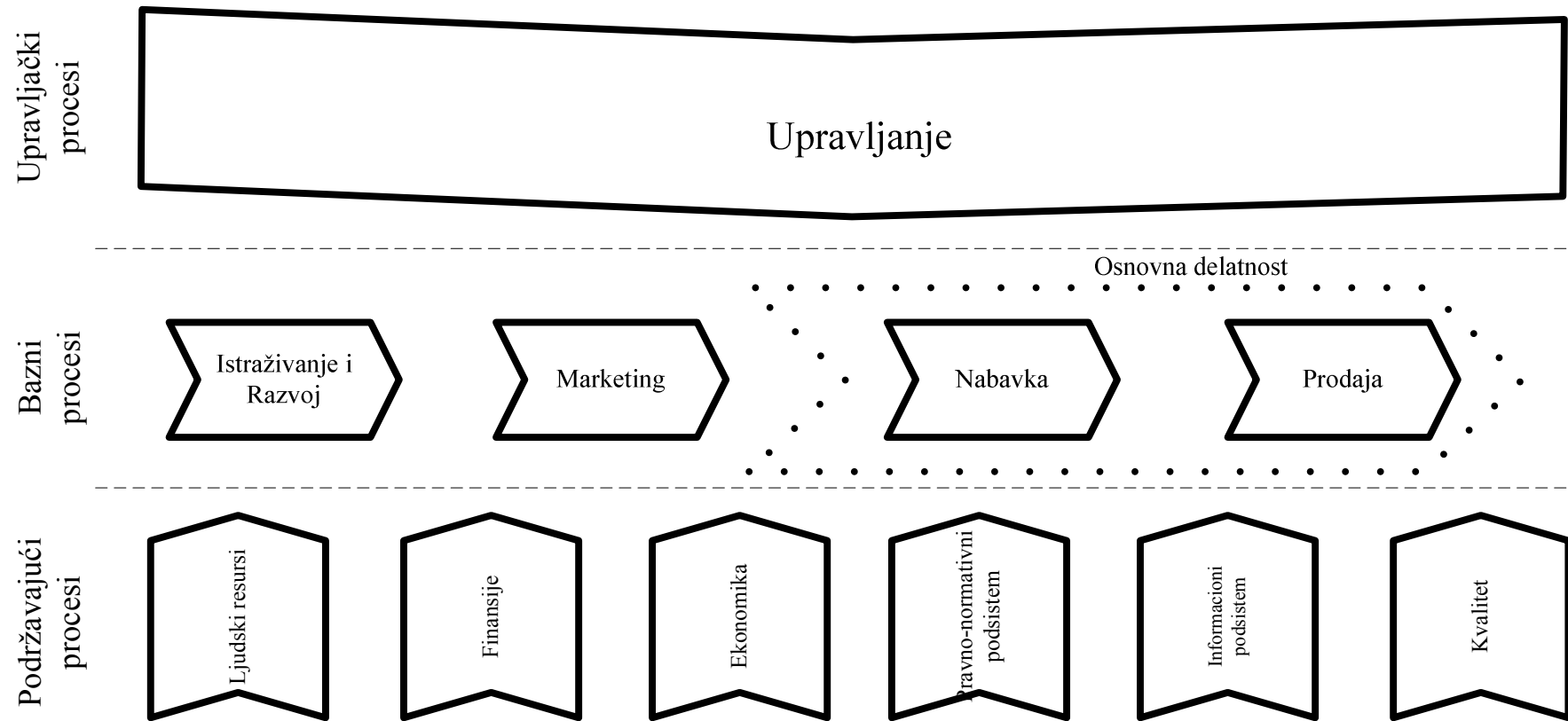
# LANAC VREDNOSTI – PROIZVODNI PS



# LANAC VREDNOSTI – BANKA



# LANAC VREDNOSTI – PRODAJA ILI DISTRIBUCIJA





# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA

- Pod predmetom rada se podrazumevaju proizvodi i usluge
- Identifikacija predmeta rada obezbeđuje sistematičnost u identifikaciji procesa, laku i preciznu identifikaciju procesa
- Rezultat treba da bude: logičko stablo predmeta rada ili logički model predmeta rada ili katalog predmeta rada
- Identifikuje se predmet rada za svaki od podistema poslovnog sistema





# PRINCIPI IDENTIFIKACIJE PREDMETA RADA (1)

- Predmet rada odnosno proizvod i/ili usluga je sve ono što nekome (kupcu, korisniku, drugom delu organizacionog sistema, ...) treba, što isporučilac (proizvođač, onaj koji uslugu pruža) može da isporuči i što ima svoju cenu i troškove nastajanja.
- Usitnjavanje krupnih predmeta rada treba vršiti sve dotle dok i najsitniji delovi ispunjavaju uslove navedene pod a).
- Pri sagledavanju i analizi predmeta rada posmatranog organizacionog sistema treba uzeti u obzir predmete rada koji su trenutno aktuelni, predmete rada koji su bili aktuelni ranije a sada nisu i predmete rada koji do sada nisu bili u planovima i programima, ali u budućnosti mogu biti aktuelni.



## PRINCIPI IDENTIFIKACIJE PREDMETA RADA (2)

- Pri određivanju da li je neki predmet rada aktuelan ne treba se rukovoditi čisto ekonomskim kriterijumima, već i tehnološkim i organizacionim. To znači, u skup predmeta rada treba uključiti i one za koje trenutno ne postoji ekonomski interes ali mogu biti traženi i može ih posmatrati organizacioni sistem proizvesti odnosno pružiti.
- U obzir treba uzeti i one predmete rada koje posmatrati organizacioni sistem ne može sam stvoriti već ih može ponuditi samo u sadejstvu sa drugim organizacionim sistemima.
- Kada se radi o internim uslugama, a ponekad i proizvodima, (računovodstvo kao deo sistema svojim radom podržava osnovnu delatnost) važe isti principi kao i kod eksternih predmeta rada.



# ZAŠTO KATALOG PREDMETA RADA?

- Radi sprovođenja sledećeg koraka procesnog pristupa “Identifikacija i klasifikacija procesa”
- Osnova za planiranje, pripremu i realizaciju marketinških aktivnosti.
- Katalog predmeta rada je nešto što treba da bude jasno, vidljivo i prepoznatljivo svakom potencijalnom kupcu.



# POJAVNI OBLICI KATALOGA PREDMETA RADA

- Homogen

- Primer:

1. Usluge inženjeringa

- 1.1 Usluga projektovanja

- 1.1.1. Usluge izrade urbanističke dokumentacije

- 1.1.2. Usluge projektovanja objekata i infrastrukture

- 1.1.3. ....

- 1.2 Usluga građenje objekata

- 1.2.1. Usluge izrade planova građenja

- 1.2.2. Usluge pripreme i organizacije gradilišta

- 1.2.3. Usluge izvođenja radova

- 1.2.4. ...



# POJAVNI OBLICI KATALOGA PREDMETA RADA

- Heterogeni

- Primer:

1. Bombone i dražeje
2. Keksi i vafli
3. Čokoladni proizvodi



# IDENTIFIKACIJA KOD PROIZVODNOG PREDUZEĆA

- Izvršiti grupisanje proizvoda
- Dalje dekomponovati unutar svake od grupa primenjujući opšte principe identifikacije predmeta rada
- Izabrati reprezentativnu grupu i proizvod iz grupe
- Napraviti sastavnicu izabranog proizvoda
- Izraditi uprošćenu šemu tehnološkog toka procesa

# PRIMER PROIZVODNJE (1)

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	<b>1. Peći i štednjaci na čvrsta goriva</b>		
2.	1.1 Alfa – 70		
3.	1.2 Alfa – 70 LB Termo		
4.	1.3 Alfa – 70 Favorit		
5.	1.4 Alfa – 90 H		
6.	1.5 Alfa – 90 H LB Termo		
7.	1.6 Alfa – 90 H Favorit		
8.	1.7 Alfa – 90 H Dominant		
9.	1.8 R – 46S Elegant		
10.	1.9 R – 46 De Lux		
11.	1.10 REGULAR – 46 Termo		
12.	1.11 EK – 550 Termo		
13.	1.12 ZRAK – 1 VJ		
14.	1.13 ZRAK – 3 VJ		
15.	<b>2. Štednjaci i rešoi na struju i struju gas</b>		
16.	2.1 Električni štednjaci i rešoi		
17.	2.1.1. S 140 60 13 G		
18.	2.1.2. S 140 60 13 GVS		
19.	2.1.3. KS 140 60 13 GVS		
20.	2.1.4. S 140 55 22 De Lux		
21.	2.1.5. S 140 55 12 G De Lux		
22.	2.1.6. KS 140 55 22 De Lux		
23.	2.1.7. S 140 55 23		
24.	2.1.8. KS 140 55 23		
25.	2.1.9. S 140 50 12 De Lux		
26.	2.1.10. KS 140 50 12 De Lux		
27.	2.1.11 STUDIO 1		
28.	2.1.12 STUDIO 2		

# PRIMER PROIZVODNJE (2)

29.	2.2 Kombinovani električno - gasni štednjaci		
30.	2.2.1. "GAMA 40"		
31.	2.2.2. SG 122 55 13		
32.	2.2.3. SG 122 55 12 De Lux		
33.	<b>3. Peči na gas</b>		
34.	3.1. Alfa – 3F		
35.	3.2. Alfa – MF		
36.	3.3. Alfa – 9		
37.	3.4. Panoramik 9		
38.	3.5. Midi Lux		
39.	3.6. Maxi Term		
40.	<b>4. Peči i štednjaci za etažno grejanje na čvrsta goriva i struju</b>		
41.	4.1. Kamin "Rustikal"		
42.	4.2. Central – 23		
43.	4.3. Alfa – 90 HL BE		
44.	4.4. Alfa – 90 HE Favorit		
45.	4.5. Alfa – 70 E Favorit		
46.	4.6. Alfa – 70 LBE		
47.	4.7. Racional 90 H LBS		
48.	4.8. Racional 70 LBS		
49.	4.9. AT – 20		
50.	<b>5. Kamini</b>		
51.	5.1. Kamin "ORIENT"		
52.	5.2. Ugradni kamin		
53.	5.3. Kamin "Rustikal"		
54.	5.4. Kamin "Rustik"		





# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA KOD USLUŽNOG PREDUZEĆA

- Definirati najsloženiju uslugu ili usluge ako ih je više
- Dalje dekomponovati unutar svake od usluga primenjujući opšte principe identifikacije predmeta rada

# PRIMER USLUGA (1)

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge implementacije Oracle proizvoda		
2.	1.1. Usluge implementacije Oracle Applications		
3.	1.1.1. Usluge implementacije Oracle E-Business Suite		
4.	1.1.2. Usluge implementacije Oracle Fusion Applications		
5.	1.1.3. Usluge implementacije Oracle Hyperion		
6.	1.1.4. Usluge implementacije Oracle Primavera		
7.	1.1.5. Usluge implementacije Oracle Knowledge Management		
8.	1.2. Usluge implementacije Oracle Fusion Middleware		
9.	1.2.1. Usluge implementacije Oracle Business Intelligence		
10.	1.2.2. Usluge implementacije Oracle Business Process Management		
11.	1.3. Usluge implementacije Oracle Database		
12.	2. Usluge obuke i stručnog usavršavanja (izvođenje zvaničnih Oracle kurseva)		
13.	2.1. Standardni kursevi u školskom centru		
14.	2.2. On-site kursevi kod naručioca		
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			



# PRIMER USLUGA (2)

1. USLUGE OBRAZOVANJA
  - 1.1 Strukovno obrazovanje
  - 1.2 Akademsko obrazovanje
    - 1.2.1 Osnovne akademske studije
      - 1.2.1.1 Studijski program “Informacioni sistemi i tehnologije”
      - 1.2.1.2 Studijski program “Menadžment i organizacija”
        - 1.2.1.2.1 Studijska grupa “Operacioni menadžment”
        - 1.2.1.2.2 Studijska grupa “Menadžment kvaliteta i standardizacija”
        - 1.2.1.2.3 Studijska grupa “Menadžment”
    - 1.2.2 Diplomske akademske studije
    - 1.2.3 Specijalističke akademske studije
    - 1.2.4 Doktorske studije
2. USLUGE STRUČNOG USAVRŠAVANJA
3. USLUGE ISTRAŽIVANJA, PROJEKTOVANJA I INŽENJERINGA
  - 2.1 Usluge organizovanja naučnih skupova
  - 2.2 Usluge izrade projekata
4. POSEBNE INTELEKTUALNE USLUGE (EKSPERTIZE, KONSALTING, ...)
5. USLUGE IZDAVAČKE DELATNOSTI



# KO TREBA DA VRŠI IDENTIFIKACIJU PREDMETA RADA?

- Timovi po podsistemima - grupa specijalista su poznavaoi posmatranog organizacionog sistema, njegovog programa, tehnologija i trenda razvoja u toj oblasti
- Konsultantski tim - poznavaoi tehnike, tehnologije, principa i pravila procesnog pristupa i strukture (pre svega anatomske) organizacionih sistema uopšte

# Formular za izradu kataloga predmeta rada

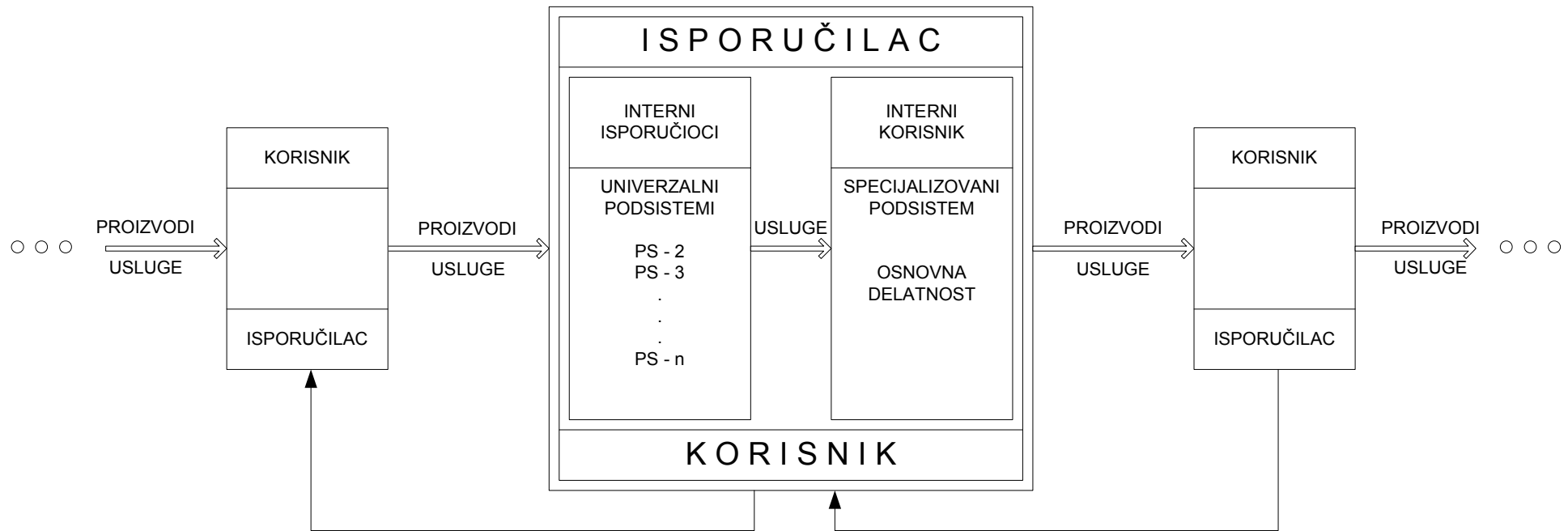
LOGO

Q307  
Strana 1 od 1

Katalog predmeta rada podsistema:

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena

# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA



Model "Korisnik – Isporučilac"



# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (2)

Polazeći od modela "**Isporučilac - korisnik**", interni aspekt, primenjujući opšte principe i pravila identifikacije predmeta rada, mogu se identifikovati usluge svih univerzalnih anatomskih delova poslovnog sistema, odnosno njegovih podsistema.

Podsistem "**Marketing**" :

1. Usluge marketinga.

- 1.1 Usluge definisanja marketing strategije.
- 1.2 Usluge definisanja ciljeva.
- 1.3 Usluge izrade marketing plana.
- 1.4 Usluge istraživanja tržišta.
- 1.5 Usluge istraživanja tržišta predmeta rada.
- 1.6 Usluge istraživanja tržišta resursa.
- 1.7 Usluge ekonomske propagande.
- 1.8 Usluge u vezi odnosa sa javnošću (P.R. usluge).



# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (3)

Podsystem "**Nabavka**" :

1. Usluge nabavke.

- 1.1 Usluge planiranja nabavke.
- 1.2 Usluge realizacije nabavke.
- 1.3 Usluge transporta.
- 1.4 Usluge skladištenja.

Podsystem "**Prodaja**" :

1. Usluge prodaje.

- 1.1 Usluge prodaje na malo.
- 1.2 Usluge prodaje na veliko.
- 1.3 Usluge skladištenja.
- 1.4 Usluge transpota.





# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (4)

Podsystem "**Ekonomika**" :

1. Usluge ekonomike.

1.1 Usluge analize troškova.

1.2. Usluge kalkulacija.

1.2.1 Usluge kalkulacija cena.

1.2.2 Usluge kalkulacija simuliranih situacija.

Podsystem "**Finansije**" :

1. Finansijske usluge.

1.1. Usluge platnog prometa.

1.2. Usluge knjiženja.

1.3. Usluge izrade finansijskih planova



# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (5)

## Podsistem "**Kadrovi**" :

1. Usluge u vezi ljudskih resursa.
  - 1.1. Usluge uređivanja radnih odnosa.
  - 1.2. Usluge pribavljanja kadrova.
  - 1.3. Usluge u vezi obrazovanja.
  - 1.4. Usluge stvaranja osnova za upravljanje kadrovima.

## Podsistem "**Pravno-normativni**" :

1. Pravno-normativne usluge.
  - 1.1. Usluge u vezi statusa poslovnog sistema.
  - 1.2. Usluge normativnog regulisanja.
  - 1.3. Usluge u vezi imovinsko-pravnih odnosa.
  - 1.4. Usluge izrade ugovora.



# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (6)

Podsystem "**Upravljanje**" :

1. Usluge upravljanja organizacionom celinom.
  - 1.1. Usluge predviđanja i planiranja.
  - 1.2. Usluge organizovanja.
  - 1.3. Usluge koordinacije.
  - 1.4. Usluge kontrole.
  - 1.5. Usluge izveštavanja.
  - 1.6. Usluge upravljanja procesima.
  - 1.7. Usluge upravljanja resursima.

Podsystem "**Razvoj**" :

1. Usluge razvoja.
  - 1.1. Usluge razvoja predmeta rada (proizvodai/ili usluga).
  - 1.2. Usluge razvoja poslovnog sistema.
  - 1.3. Usluge izrade studija i projekata.
  - 1.4. Usluge transfera tehnologije.



# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (7)

**"Informacioni"** podsistem :

1. Usluge informatičke podrške poslovnom sistemu.
  - 1.1. Usluge učešća u definisanju osnove za upravljanje.
  - 1.2. Usluge projektovanja, uspostavljanja i održavanja inform. sistema.
    - 1.2.1 Usluge projektovanja informacionog sistema.
    - 1.2.2 Usluge uspostavljanja informacionog sistema.
    - 1.2.3 Usluge implementacije informacionog sistema..
    - 1.2.4 Usluge održavanja i usavršavanja informacionog sistema.
  - 1.3. Usluge obuke kadrova.



# IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA UNIVERZALNIH PODSISTEMA (8)

Podsistem "**Kvalitet**" :

1. Usluge u domenu kvaliteta.
  - 1.1. Usluge definisanja osnova za upravljanje kvaliteom.
  - 1.2. Usluge standardizacije, metrologije i kontrole.
    - 1.2.1 Usluge standardizacije.
    - 1.2.2 Usluge metrologije.
    - 1.2.3 Usluge kontrole.
  - 1.3. Usluge provere poslovnog sistema

Podsistem "**Održavanje**" :

1. Usluge održavanja.
  - 1.1. Usluge investicionog održavanja.
  - 1.2. Usluge preventivnog održavanja.
  - 1.3. Usluge tekućeg održavanja.
  - 1.4. Usluge obezbeđenja rezervnih delova.

# Sadržaj projektnog zadatka

## Upravljanje procesima u kompaniji \_\_\_\_\_

1. Sažetak
2. Definisane projektnog zadatka
3. Opšti podaci o kompaniji
4. Globalno strukturiranje poslovnog sistema – lanac vrednosti
5. Identifikacija predmeta rada
6. Identifikacija procesa
7. Prepoznavanje prioriternih, kritičnih i ključnih procesa
8. Definisane nadležnosti i odgovornosti za proces
9. Prevođenje ciljeva kompanije na indikatore procesa
10. Preispitivanje i poboljšanje procesa
11. Predlog daljeg rada
12. Zaključak



# Sadržaj projektnog zadatka

## 3. OPŠTI PODACI O KOMPANIJI:

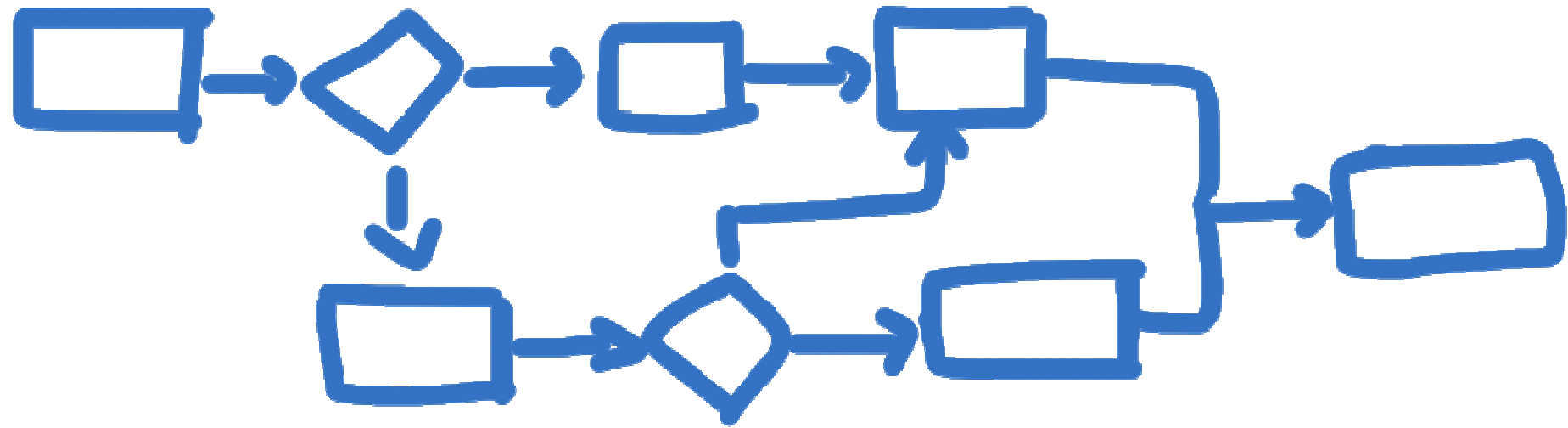
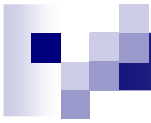
- Naziv, adresa kompanije
- Osnovna delatnost kompanije
- Misija i vizija preduzeća (slobodna forma);
- Programi i planovi preduzeća (nekoliko rečenica o osnovnoj delatnosti preduzeća, proizvodima i uslugama preduzeća; slobodna forma);
- Organizaciona struktura kompanije

## 4. GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA - LANAC VREDNOSTI

- Globalno strukturiranje poslovnog sistema – identifikacija i kratak opis anatomskih delova poslovnog sistema;
- Formiranje i obrazlaganje lanca stvaranja vrednosti (koji anatomske delovi stvaraju vrednost za korisnika i na koji način; slobodna forma);

## 5. IDENTIFIKACIJA PREDMETA RADA

- Izrada kataloga predmeta rada (proizvoda i/ili usluga) za anatomske delove koji stvaraju vrednost za korisnika (katalog sa sajta predmeta, po jedan katalog za svaki anatomske deo koji stvara vrednost)



**PRIMERI**

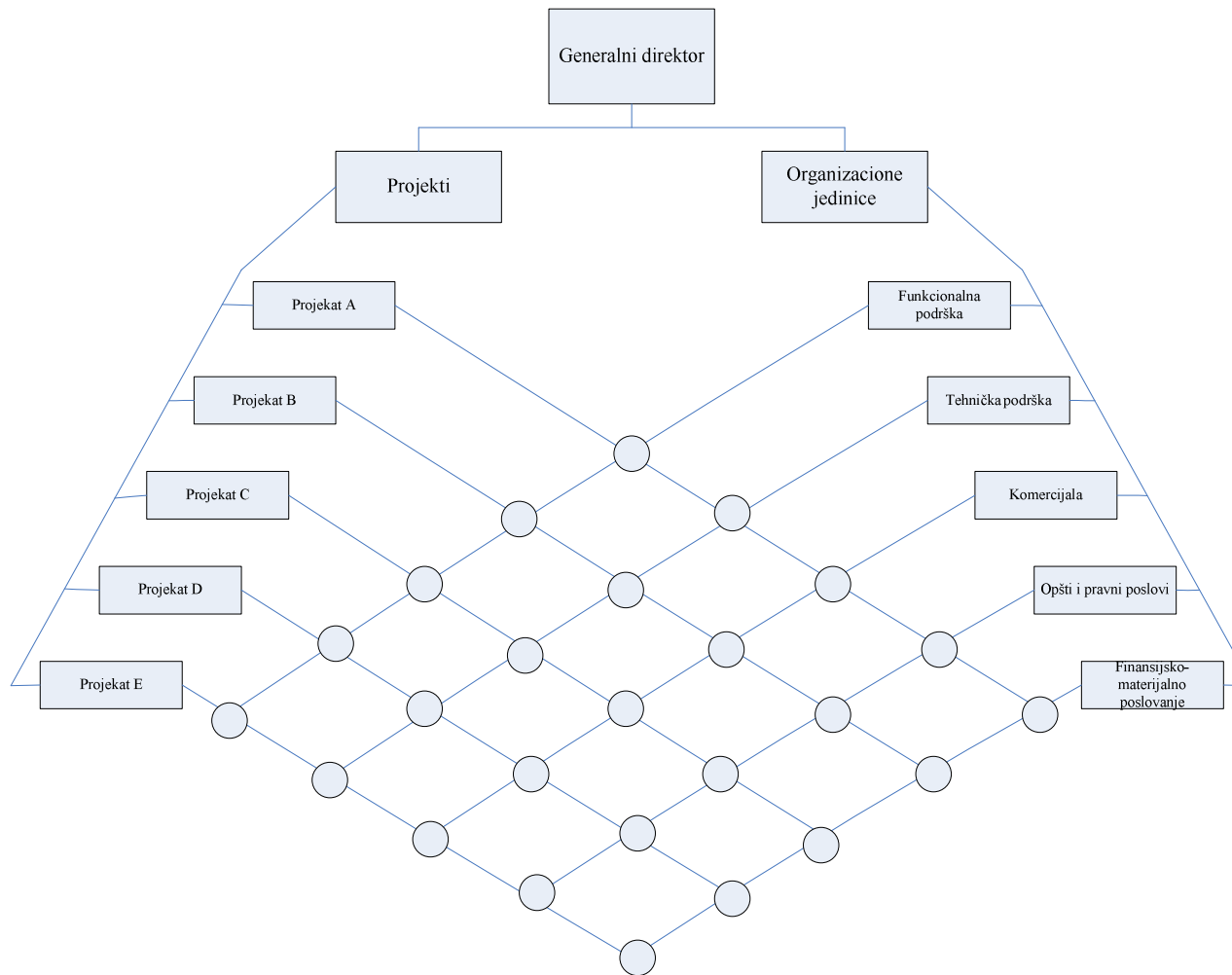




# OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU

- 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;
- Opređeljeni 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





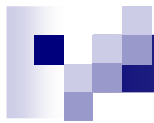
# MISIJA I VIZIJA PREDUZEĆA

- 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 inženjeringa, konsaltinga, obuke i podrške korisnicima softverskog sistema Oracle;**



# PROGRAMI I PLANOVI PREDMETA RADA

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



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Usluge implementacije i administracije ORACLE rešenja, obuka i konsultantske usluge



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsystem	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

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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
Kadrovi	KA	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

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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
Kadrovi	KA	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 kastomizacije i razvoja ORACLE rešenja

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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
Kadrovi	KA	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 kastomizacije i razvoja ORACLE rešenja
Informacioni	IN	Usluge razvoja i održavanja IT resursa



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

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
Kadrovi	KA	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 kastomizacije i razvoja ORACLE rešenja
Informacioni	IN	Usluge razvoja i održavanja IT resursa



# FORMIRANJE I OBRAZLAGANJE LANCA VREDNOSTI

ORACLE rešenja omogućavaju korisnicima da unaprede svoje poslovanje, gde su pravilan odabir i implementacija

Osnovna

Upravljanje

Marketing

imp... pravi način ih prepoznati, kako bi se obezbedilo da kasnija implementacija odgovara specifičnostima svakog poslovnog sistema

Razvoj

Brz i efikasan razvoj specifičnih i kastomizacija postojećih rešenja omogućavaju da se specifični zahtevi pretvore u nov ili prilagođen proizvod koji u potpunosti zadovoljava zahteve korisnika

Marketing

Finansije

Ekonomika

Kadrovi

Pravno-  
normativni

Informacioni

Kvalitet

Korisnik će biti zadovoljan samo ukoliko su odgovarajući

ORACLE proizvodi, kao i server koji je pogodan

njihovo funkcionisanje, definisani u skladu sa njegovim

zahtevima, definisanim u skladu sa njegovim zahtevima

definisanim u skladu sa njegovim zahtevima, kao i njegove

ORACLE proizvodi, kao i server koji je pogodan za njegovo

funkcionisanje, definisani u skladu sa njegovim zahtevima

ORACLE proizvodi, kao i server koji je pogodan za njegovo funkcionisanje, definisani u skladu sa njegovim zahtevima

ORACLE proizvodi, kao i server koji je pogodan za njegovo funkcionisanje, definisani u skladu sa njegovim zahtevima

ORACLE proizvodi, kao i server koji je pogodan za njegovo funkcionisanje, definisani u skladu sa njegovim zahtevima

usluga

# KATALOG PREDMETA RADA

## SPECIJALIZOVANI PODSISTEM

Osnovna  
delatnost

OD

Usluge implementacije i administracije ORACLE rešenja,  
obuka i konsultantske usluge

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge implementacije Oracle proizvoda		
2.	1.1. Usluge implementacije Oracle Applications		
3.	1.1.1. Usluge implementacije Oracle E-Business Suite		
4.	1.1.2. Usluge implementacije Oracle Fusion Applications		
5.	1.1.3. Usluge implementacije Oracle Hyperion		
6.	1.1.4. Usluge implementacije Oracle Primavera		
7.	1.1.5. Usluge implementacije Oracle Knowledge Management		
8.	1.2. Usluge implementacije Oracle Fusion Middleware		
9.	1.2.1. Usluge implementacije Oracle Business Intelligence		
10.	1.2.2. Usluge implementacije Oracle Business Process Management		
11.	1.3. Usluge implementacije Oracle Database		
12.	2. Usluge obuke i stručnog usavršavanja (izvođenje zvaničnih Oracle kurseva)		
13.	2.1. Standardni kursevi u školskom centru		
14.	2.2. On-site kursevi kod naručioca		
15.	3. Usluge konsaltinga iz oblasti Oracle rešenja		
16.	4. Usluge podrške korisnicima		
17.	4.1. Usluge podrške klijentima kompanije		
18.	4.2. Usluge podrške trećim licima		



# KATALOG PREDMETA RADA MARKETING

Marketing

MA

Usluge istraživanja zahteva korisnika i eksternog komuniciranja

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge istraživanja i praćenja zahteva korisnika		
2.	2. Usluge utvrđivanja nivoa zadovoljstva korisnika		
3.	3. Usluge eksternog komuniciranja		
4.	3.1. Usluge administracije internet prezentacije		
5.	3.2. Usluge informisanja sadašnjih i potencijalnih kupaca		
6.	3.3. Usluge organizovanja i realizacije prezentacija Oracle rešenja		



# KATALOG PREDMETA RADA

## RAZVOJ

Razvoj

RA

Usluge kastomizacije i razvoja ORACLE rešenja

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge kastomizacije Oracle rešenja		
2.	1.1. Usluge identifikacije potrebe za kastomizacijama Oracle rešenja		
3.	1.2. Usluge izrade rešenja kastomizacije		
4.	1.3. Usluge realizacije kastomizacije		
4.	2. Usluge razvoja Oracle rešenja		
5.	2.1. Usluge izrade projektne dokumentacije		
6.	2.2. Usluge prilagođavanja Oracle rešenja lokalnim propisima		
7.	2.3. Usluge realizacije razvoja		



# KATALOG PREDMETA RADA

## NABAVKA

Nabavka

NA

Usluge nabavke IT rešenja, osnovnih sredstava i potrošnog materijala

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge nabavke Oracle rešenja		
2.	1.1. Usluge nabavke softverskih rešenja		
3.	1.2. Usluge nabavke hardverske podrške		
4.	1.3. Usluge rešavanja reklamacija		
5.	2. Usluge nabavke osnovnih sredstava		
6.	3. Usluge nabavke potrošnog materijala		



# KATALOG PREDMETA RADA

## PRODAJA

Prodaja

PR

Usluge planiranja prodaje i praćenja realizacije ORACLE  
rešenja

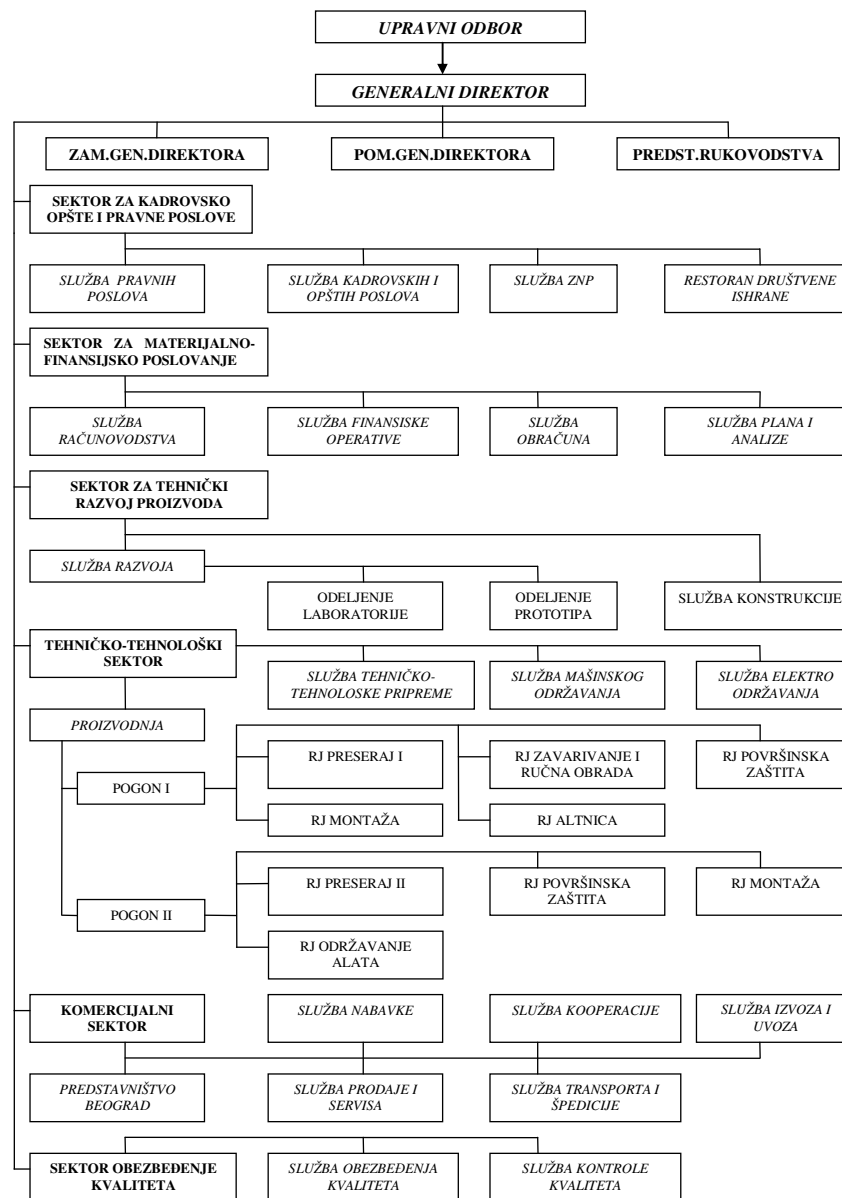
R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge planiranja prodaje		
2.	2. Usluge realizacije prodaje		
3.	2.1. Usluge preispitivanja zahteva kupaca		
4.	2.2. Usluge kreiranja ponude		
5.	2.3. Usluge ugovaranja prodaje		
6.	3. Usluge praćenja realizacije ugovora		
7.	4. Usluge preispitivanja i rešavanja reklamacija		
8.	5. Usluge izveštavanja o prodaji i realizaciji ugovora		



# OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU

- Kompanija XYZ;
- Šifra i naziv delatnosti: 6201 – proizvodnja neelektričnih kućnih aparata;
- Proizvodnja grejnih tela na pelet, čvrsto, tečno i gasovito gorivo, štednjaka na struju, kao i kombinaciju čvrsto gorivo-struja i struja-gas;
- Proizvodi prevashodno namenjeni domaćinstvima;
- Ukupna godišnja produkcija iznosi preko 160.000 jedinica;
- Proizvode plasira na domaćem tržištu (oko 35%) i na tržištima Evrope (oko 65%);
- Broji oko 780 zaposlenih;
- Po obimu proizvodnje, plasmanu i kvalitetu, vodeći proizvođač grejnih tela u Srbiji i Jugoistočnoj Evropi, a svrstava se i u red 5 najvećih u Evropi;

# ORGANIZACIONA STRUKTURA







# MISIJA I VIZIJA PREDUZEĆA

- Misija:

- Naša misija je preuzimanje liderstva u proizvodnji grejnih aparata u Evropskoj Uniji;

- Vizija:

- Naša vizija je stvoriti evropski tip preduzeća, uvođenje savremenih tehnologija sa naglaskom na kvalitet i stvaranje evropskog brenda;



# PROGRAMI I PLANOVI PREDMETA RADA

- Peći i štednjaci na čvrsta goriva;
- Štednjaci i rešoi na struju i struju/gas;
- Peći na gas;
- Peći i štednjaci za etažno grejanje na čvrsta goriva i struju;
- Kamini;



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge





# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća
Upravljanje	UP	Strategijsko planiranje i vođenje poslovnog sistema, operativno upravljanje poslovnim sistemom i njegovim delovima



# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća
Upravljanje	UP	Strategijsko planiranje i vođenje poslovnog sistema, operativno upravljanje poslovnim sistemom i njegovim delovima
Razvoj	RA	Usluge razvoja novih proizvoda, transfera tehnologije i razvoja poslovnog sistema

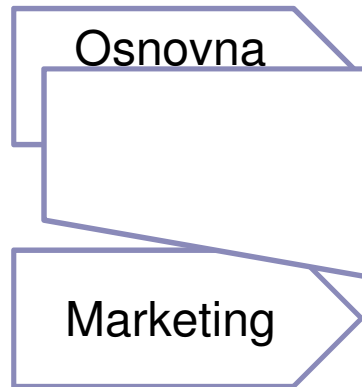
# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća
Upravljanje	UP	Strategijsko planiranje i vođenje poslovnog sistema, operativno upravljanje poslovnim sistemom i njegovim delovima
Razvoj	RA	Usluge razvoja novih proizvoda, transfera tehnologije i razvoja poslovnog sistema
Informacioni	IN	Usluge razvoja, administriranja i održavanja informacionog sistema

# GLOBALNO STRUKTURIRANJE POSLOVNOG SISTEMA

Podsistem	Šifra	Osnovni program predmeta rada podsistema
Osnovna delatnost	OD	Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...
Marketing	MA	Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja
Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
Prodaja	PR	Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda
Ekonomika	EK	Usluge identifikacije i kalkulacije troškova i kalkulacije cena
Finansije	FI	Finansijske i računovodstvene usluge
Kadrovi	KA	Usluge selekcije, praćenja i usavršavanja ljudskih resursa
Pravno-normativni	PN	Usluge pravnog normativnog regulisanja i pravnog zastupanja preduzeća
Upravljanje	UP	Strategijsko planiranje i vođenje poslovnog sistema, operativno upravljanje poslovnim sistemom i njegovim delovima
Razvoj	RA	Usluge razvoja novih proizvoda, transfera tehnologije i razvoja poslovnog sistema
Informacioni	IN	Usluge razvoja, administriranja i održavanja informacionog sistema
Kvalitet	KV	Usluge kvalitativnog prijema, postupanja kod neusaglašenosti, metrologije i

# FORMIRANJE I OBRAZLAGANJE LANCA VREDNOSTI



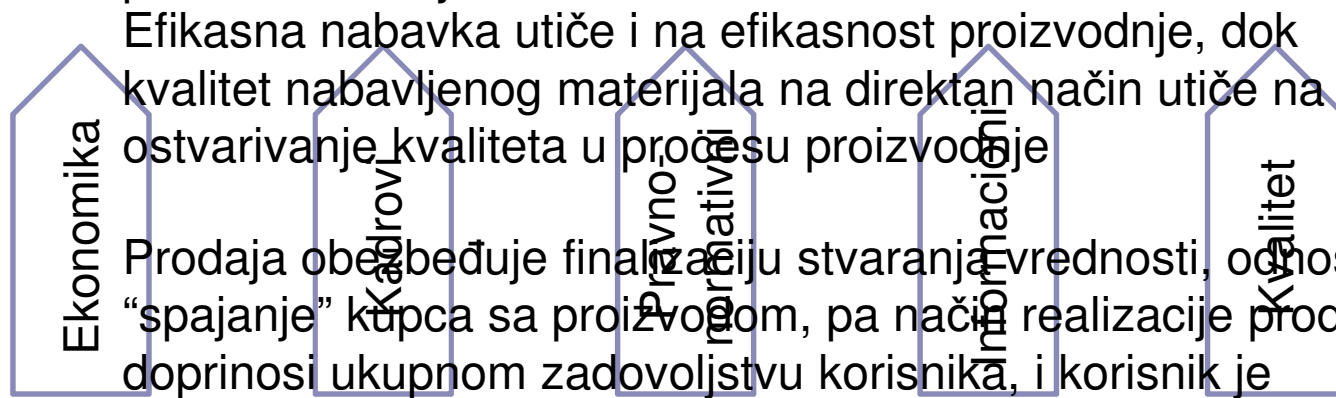
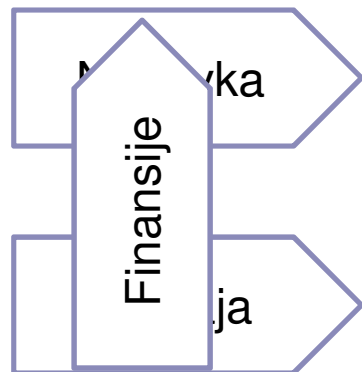
Peći, šporeti, kamini, ... kao izlaz iz procesa proizvodnje predstavljaju vrednost koju korisnik direktno percipira, čijim korišćenjem direktno zadovoljava svoje potrebe

## Upravljanje

Prepoznavanje specifičnih zahteva korisnika dodaje vrednost proizvodu jer omogućava identifikaciju potreba i analizu načina na koji se te potrebe mogu zadovoljiti



Razvoj novih proizvoda dodaje vrednost pošto pretvara potrebe identifikovane od strane marketinga u proizvod koji zadovoljava te potrebe; razvoj tehnologije omogućava da se potrebe realizuju na efikasan i efektivan način



Efikasna nabavka utiče i na efikasnost proizvodnje, dok kvalitet nabavljenog materijala na direktan način utiče na ostvarivanje kvaliteta u procesu proizvodnje

Prodaja obebeđuje finalizaciju stvaranja vrednosti, odnosno "spajanje" kupca sa proizvodom, pa način realizacije prodaje doprinosi ukupnom zadovoljstvu korisnika, i korisnik je percipira kao deo vrednosti proizvoda

# KATALOG PREDMETA RADA

## SPECIJALIZOVANI PODSISTEM (1)

Osnovna delatnost

OD

Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	<b>1. Peći i štednjaci na čvrsta goriva</b>		
2.	1.1 Alfa – 70		
3.	1.2 Alfa – 70 LB Termo		
4.	1.3 Alfa – 70 Favorit		
5.	1.4 Alfa – 90 H		
6.	1.5 Alfa – 90 H LB Termo		
7.	1.6 Alfa – 90 H Favorit		
8.	1.7 Alfa – 90 H Dominant		
9.	1.8 R – 46S Elegant		
10.	1.9 R – 46 De Lux		
11.	1.10 REGULAR – 46 Termo		
12.	1.11 EK – 550 Termo		
13.	1.12 ZRAK – 1 VJ		
14.	1.13 ZRAK – 3 VJ		
15.	<b>2. Štednjaci i rešoi na struju i struju gas</b>		
16.	2.1 Električni štednjaci i rešoi		
17.	2.1.1. S 140 60 13 G		
18.	2.1.2. S 140 60 13 GVS		
19.	2.1.3. KS 140 60 13 GVS		
20.	2.1.4. S 140 55 22 De Lux		
21.	2.1.5. S 140 55 12 G De Lux		
22.	2.1.6. KS 140 55 22 De Lux		
23.	2.1.7. S 140 55 23		
24.	2.1.8. KS 140 55 23		
25.	2.1.9. S 140 50 12 De Lux		
26.	2.1.10. KS 140 50 12 De Lux		
27.	2.1.11 STUDIO 1		
28.	2.1.12 STUDIO 2		



# KATALOG PREDMETA RADA

## SPECIJALIZOVANI PODSISTEM (2)

Osnovna delatnost

OD

Peći i štednjaci na čvrsta goriva, struju, gas, za etažno grejanje, ...

29.	2.2 Kombinovani električno - gasni štednjaci		
30.	2.2.1. "GAMA 40"		
31.	2.2.2. SG 122 55 13		
32.	2.2.3. SG 122 55 12 De Lux		
33.	<b>3. Peći na gas</b>		
34.	3.1. Alfa – 3F		
35.	3.2. Alfa – MF		
36.	3.3. Alfa – 9		
37.	3.4. Panoramik 9		
38.	3.5. Lux		
39.	3.6. Maxi Term		
40.	<b>4. Peći i štednjaci za etažno grejanje na čvrsta goriva i struju</b>		
41.	4.1. Kamin "Rustikal"		
42.	4.2. Central – 23		
43.	4.3. Alfa – 90 HL BE		
44.	4.4. Alfa – 90 HE Favorit		
45.	4.5. Alfa – 70 E Favorit		
46.	4.6. Alfa – 70 LBE		
47.	4.7. Racional 90 H LBS		
48.	4.8. Racional 70 LBS		
49.	4.9. AT – 20		
50.	<b>5. Kamini</b>		
51.	5.1. Kamin "ORIENT"		
52.	5.2. Ugradni kamin		
53.	5.3. Kamin "Rustikal"		
54.	5.4. Kamin "Rustik"		



# KATALOG PREDMETA RADA MARKETING

Marketing

MA

Usluge istraživanja tržišta, zadovoljstva kupaca, promocije i eksternog komuniciranja

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge istraživanja tržišta		
2.	2. Usluge istraživanja zadovoljstva kupaca		
3.	3. Usluge promocije i propagande		
4.	4. Usluge komuniciranja		
5.	4.1. Usluge internog komuniciranja		
6.	4.2 .Usluge eksternog komuniciranja		



# KATALOG PREDMETA RADA

## RAZVOJ

Razvoj

RA

Usluge razvoja novih proizvoda, transfera tehnologije i razvoja poslovnog sistema

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge razvoja novih proizvoda		
2.	1.1. Usluge izrade projekata		
3.	1.2. Usluge izrade idejnih rešenja i prototipova		
4.	2. Usluge upravljanja tehnologijom		
4.	2.1. Usluge razvoja novih tehnologija		
5.	2.1. Usluge transfera tehnologija		
6.	3. Usluge razvoja poslovnog sistema		



# KATALOG PREDMETA RADA

## NABAVKA

Nabavka	NA	Usluge nabavke materijala, praćenja dobavljača i magacinskog poslovanja
---------	----	---

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge praćenja dobavljača		
2.	2. Usluge nabavke		
3.	1.1. Usluge nabavke osnovnih sredstava		
4.	1.2. Usluge nabavke materijala		
5.	1.3. Usluge nabavke rezervnih delova		
6.	3. Usluge nabavke potrošnog i kancelarijskog materijala		
7.	4. Usluge magacinskog poslovanja		



# KATALOG PREDMETA RADA

## PRODAJA

Prodaja

PR

Usluge planiranja i realizacije prodaje i poslovanja magacina gotovih proizvoda

R. broj	Oznaka i naziv predmeta rada	Kvalitet	Cena
1.	1. Usluge planiranja prodaje		
2.	2. Usluge realizacije prodaje		
3.	2.1. Usluge prodaje na veliko (distributerima)		
4.	2.2. Usluge prodaje na malo		
5.	3. Usluge poslovanja magacina gotove robe		
6.	4. Postprodajne usluge		
7.	4.1. Postprodajne usluge u garantnom roku		
8.	4.2. Postprodajne usluge van garantnog roka		
9.	4. Usluge izveštavanja o prodaji		