

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање Пословних Процеса

Управљање квалитетом у online плаћању

|  |  |
| --- | --- |
| Предметни наставник: | Студент: |
| Др Саша Стаменковић | Филип Филиповић, 023/2023 |

Крагујевац 2024.

# Садржај

[Увод 2](#_Toc209363247)

[Циљ процеса 3](#_Toc209363248)

[Одговорности 4](#_Toc209363249)

[Поступак 5](#_Toc209363250)

[Објашњење корака 7](#_Toc209363260)

# Увод

У савременом дигиталном добу, системи за онлайн плаћања представљају кључни сегмент електронске трговине и дигиталних услуга. Безбедност, поузданост и квалитет ових система директно утичу на поверење корисника и успех пословања.

Овај семинарски рад бави се анализом и моделирањем процеса управљања квалитетом у систему онлайн плаћања, користећи методологију IDEF0 за функционално моделирање и SSA (Структурно-функционална анализа) за опис ентитета и односа у систему.

Кроз креирање IDEF0 дијаграма на нивоима A1 и A2, као и SSA модела, приказаће се структура, токови података и међузависности између процеса и актера. Рад такође има за циљ да покаже како добро дизајнирани системи управљања квалитетом могу допринети одрживом развоју дигиталних платформи и ојачати њихову конкурентност на тржишту.

# Циљ процеса

Циљ пројекта је да се моделовањем и анализом процеса управљања квалитетом у систему онлајн плаћања, помоћу IDEF0 и SSA методологије, идентификују кључни процеси, ентитети и везе који доприносят безбедности, поузданости и задовољству корисника.

# Одговорности

**Менаџер квалитета** (Quality Assurance Manager) је главно лице задужено за стратегију, координацију и надзор целокупног система управљања квалитетом. Он обезбеђује да се процеси плаћања поклапају са унутрашњим и спољним стандардима, води тимове кроз фазе унапређења и доноси коначне одлуке о имплементацији промена.

**QA тим** (тестери, аналитичари) је одговоран за практичну страну контроле квалитета — спроводи аутоматизована и ручна тестирања, прати перформансе система у реалном времену, идентификује грешке, припрема извештаје и предлаже конкретна побољшања како би се смањио ризик од превара или техничких отказа.

**Развојни тим** (програмери, архитекти) имплементира техничка решења на основу препорука QA тима — развија нове функције, исправља грешке, оптимизује постојеће модуле и обезбеђује да архитектура система подржава високе стандарде безбедности и перформанси.

**Compliance officer / менаџер ризика** води рачуна о услагањености система са регулативима као што су PCI DSS, ISO 27001 и локални прописи. Анализира ризике, спроводи аудите, припрема документацију и обуку за запослене како би се осигурала непрекидна усклађеност са правним и безбедносним стандардима.

# Поступак

Дијаграм тока

Анализирај податке

Прикупи повратне инфо.

Изврши плаћање

Исправи грешке

Да ли испуњава стандарде?

Провери стандарде

Провера валидности

Пријем захтева за плаћање

Старт

Неисправан

Исправан

Одбиј трансакцију

Не

Да

# 

Има ли грешака?

# 

Да

# 

Исправи/документуј

# 

Не

# 

Ажурирај процесе

# 

# 

Генерални извештај о квалитету

Кв

# 

# 

Крај

## ОБЈАШЊЕЊЕ КОРАКА

**1. Почетак процеса** – Покреће се пријемом захтева за плаћање.

**2. Провера валидности** – Проверава се исправност података.

**3. Провера стандарда** – Систем проверава усоглашеност са PCI DSS, ISO.

**4. Извршавање плаћања** – Ако је све у реду, плаћање се извршава.

**5. Прикупљање feedback-а** – Прикупљају се реакције корисника.

**6. Анализа и исправке** – Ако се открију грешке, процес се исправља.

**7. Извештај о квалитету** – Генеришу се извештаји и процес се завршава.