

Moj Majstor

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Tema: Moj Majstor

Predmetni nastavnik: Saša Stamenović

Radio: Stefan Milovanovic 051/2021

Sadrzaj

- 1. Uvod
- 2. Procesi koji spadaju u moj majstor
- 3. SSA dijagram
- 4. Opisi procesa
- 5. Organizacija
- 6. Operativni centar
- 7. Nabavka
- 8. Prodaja
- 9. Majstori
- 10. Upravnik radnika i resursa
- 11. Podeljeni procesi u timu
- 12. MOV dijagram
- 13. Figma

Uvod

Nasa firma se sastoji od nekoliko bitnih procesa koji su neophodni kako bi nasa firma funkcionisala i kako bi brze i lakse komunicirali sa nasim zaposlenima i nasim klijentima. Nas posao se zasniva tako sto mi sklapamo ugovore sa klijentima i na osnovu toga mi obavljamo poslove koje mi nudimo. Nase usluge odradjujemo na dogovoreni period sa klijentom, a on moze biti na mesecnom, polu-godisnjem i godisnjem nivou.

Uslove koje mi nudimo:

- 1. Pregled/popravljanje elektronike
- 2. Pregled/popravljanje cevi
- 3. Pregled/popravljanje keramike
- 4. Pregled/popravljanje moleraja
- 5. Pregled/popravljanje stolarije

Mi posedujemo aplikaciju koja je veoma bitan radi komunikacije sa nasim majstorima i takodje sa nasim klijentima.

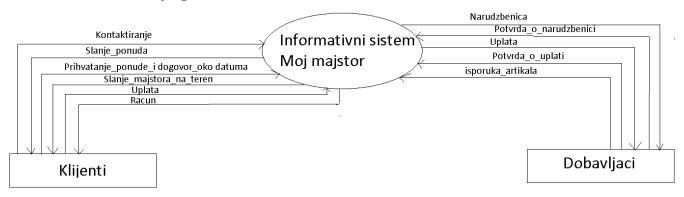
Majstori preko nase aplikacije. Oni dobijaju obavestenja kada ide na teren, u koje vreme i na koju adresu, moraju da se verifikuju kada su dosli na posao, kada su otisli na teren, sta je poneo od alata i materijala, sta je potrosio od alata i materijala.

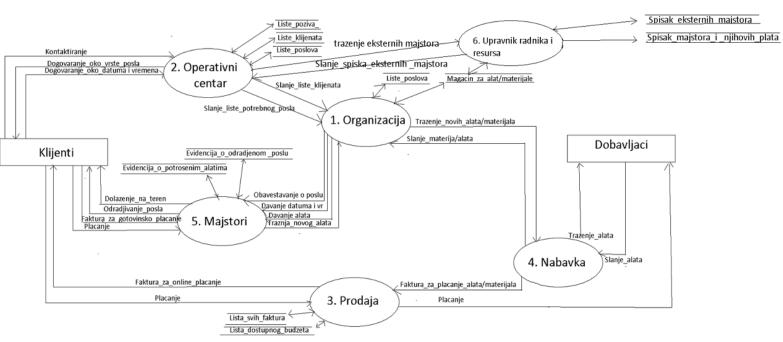
Klijenti putem aplikacije mogu da saznaju informacije o nama, takodje mogu da pogledaju koje sve poslove nudimo, takodje imaju i opciju da nas kontaktiraju ako ih nase usluge zanimaju. Svako ko ima nasu aplikaciju mora da ima nalog kako bi je koristio. Ukoliko je nov on mora da kreira nalog.

Procesi koji spadaju u moj majstor

- 1. Organizacija
- 2. Operativni centar
- 3. Nabavka
- 4. Prodaja
- 5. Majstori
- 6. Upravnik radnika i resursa

SSA Dijagram





Opisi procesa

Organizacija

Proces organizacije se bavi jednim od najvaznijim procesima u nasoj firmi, zato sto ona mora da organizuju proceduru kako bi majstori otisli na teren. Ovaj proces mora da organizuje kada majstori moraju da odu na teren(da odrede datum odlaska majstora na teren), u koje vreme oni moraju da odu, na koju lokaciju treba da dodju, da im daju opis posla koji oni moraju da odrade, organizuju sav potreban alat i materijale.

Proces organizacije može poboljsati brzinu odklaska majstora, smanjiti dupliranje napora te smanjiti sukobe i nesporazume među zaposlenima. Proces organizacije moze pomoci u stvaranju produktivnije i oragnizovane radne ekipe.

Operativni centar

Operativni centar (Call Centar) se bavi nasim sledecim procesom a to je proces razgovara sa nasim klijentima. Call centar ima zadatak da odgovori na poziv klijenata i oni se dogovaraju oko vrste posla koji nasi majstori moraju da ispune, zakazju odgovarajuce termine radi dolaska nasih majstora na teren. Oni takodje nude ponude nasim kupcima. Operativni centar nakon uspesnog dogovora sa klijentima, javlja oraginzaciji o dogovorenom poslu da bi organizacija mogla da napravi plan rada.

Ovo ubrzava rad nase firme tako brze i efikasnije mozemo da se spremimo za rad.

Nabavka

Nabavka se takodje bavi jednim od bitnijih procesa u nasoj firmi, ona ima zadatak da po traznji nasih majstora, oni moraju da naruce nov materijal koji je potrosen, takodje oni moraju da narucuju sav potreban alat da bi nasi majstori uvek imali najbolju i najkvalitetniju opremu.

Osim toga, proces nabavke pomaže u osiguravanju da se troškovi drže pod kontrolom i da se ne prekoračuju budžetska ograničenja.

Prodaja

Prodaja je takodje bitan proces u nasoj firmu, ona se bavi finansijama nase firme. Oni imaju zadatak da prave fakture kako bi klijenti mogli da plate nase usluge, takodje njihov posao je da naprave cene nasih usluga i takodje da brinu o tome da nasa firma ne ostane bez novca.S

Majstori

Proces za majstore "Moj majstor" firme ukljucuje zapravo popravku ili zamene uređaja ili aparata klijenta. Kada dodje odredjeni period kada majstori moraju da odrade posao od klijenata oni dobijaju obavestenja od organizacije. Majstori ce otici na lokaciju klijenta sa potrebnim alatima i opremom za izvršenje popravke. Majstor će raditi po planu organizacije, posto organizacija daje detaljan opis posla Majstori ce nakon izvrsetka pregleda ili popravke proveriti , da li uredjaj ili aparat ispravno funkcionise, pre nego sto napusti lokaciju klijenta.

Takodje majstori su u obavezi da vode detaljne zapise o svakoj popravci, ukljucujuci upotrebljene materijale i eventualni dodatni rad.

Proces majstor je vazan jer su oni ti koji su odgovorni za izvodjenje popravki i pregleda uredjaja ili aparata i uveravanja da li ispravno funkcionise. Oni su lice firme prema klijentu i igraju ključnu ulogu u izgradnji povjerenja i lojalnosti sa klijentima.

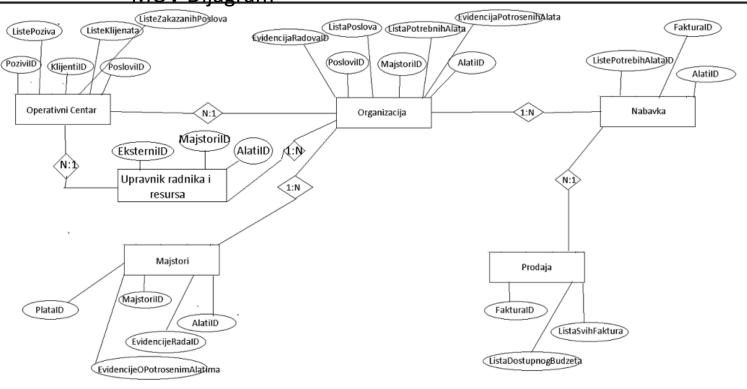
Upravnik radnika i resursa

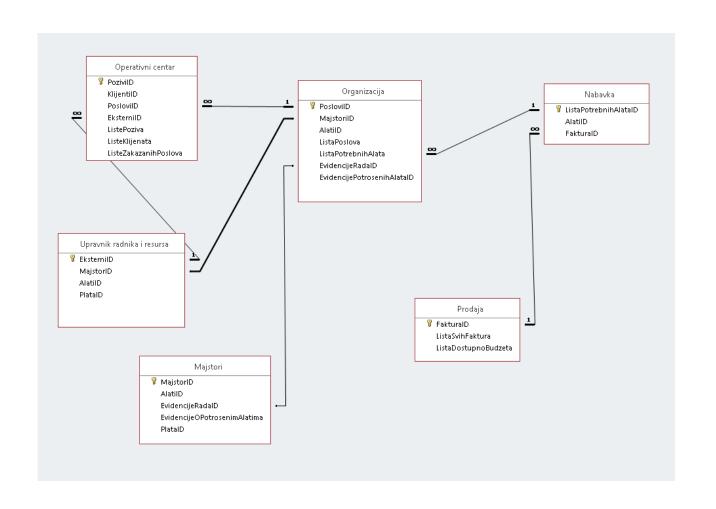
Duznost upravnika jeste angazovanje eksternih majstora, vodjenje brige oko alata i racunanje i davanje plata radnicima. Posto nasa firma ne poseduje sve poslove radi izvrsavanja posla potrebna nam je pomoc drugih majstora iz drugih zanimanja, tako da duznos upravnika jeste da nadje odgovaraje majstore i da njih pozove. Jos jedna bitna uloga jeste rasporedjivanje i vodjenje evidencij nasih alata i najbitnije racunanje i davanje plata nasim majstorima

Podeljeni procesi u timu

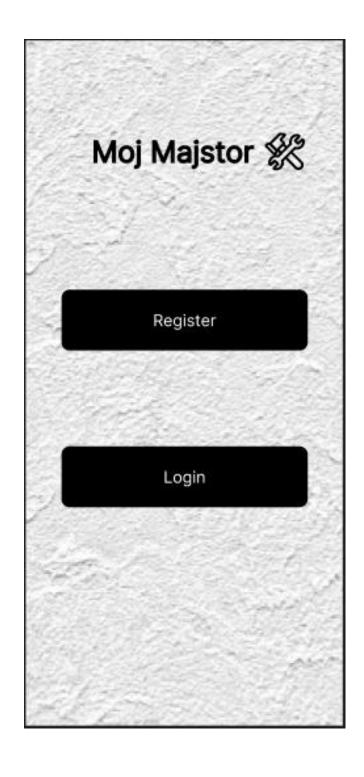
- 1. Organizacija Andrija Spasojevic
- 2. Operativni centar Aleksa Stankovic
- 3. Nabavka Nikola Nikodijevic
- 4. Prodaja Bogdan Radivojevic
- 5. Majstori Viktor Lukovic
- 6. Upravnik radnika i resursa Biljana Nacic
- 6. Kostur Stefan Milovanovic

MOV Dijagram

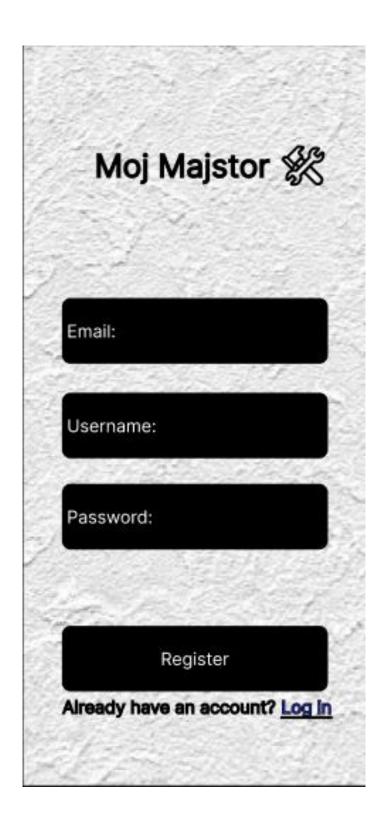




Pocetna strana



Register strana



Login Strana

