



Академија струковних
студија Шумадија
одсек у Крагујевцу

Мoj Мajstor

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Tema: Moj Majstor

Predmetni nastavnik: Saša Stamenović

Radio: Stefan Milovanovic 051/2021

Kragujevac, april 2023.

Sadržaj

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. Podeljeni procesi u timu

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/popravljjanje elektronike
2. Pregled/popravljjanje cevi
3. Pregled/popravljjanje keramike
4. Pregled/popravljjanje moleraja
5. Pregled/popravljjanje stolarije

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

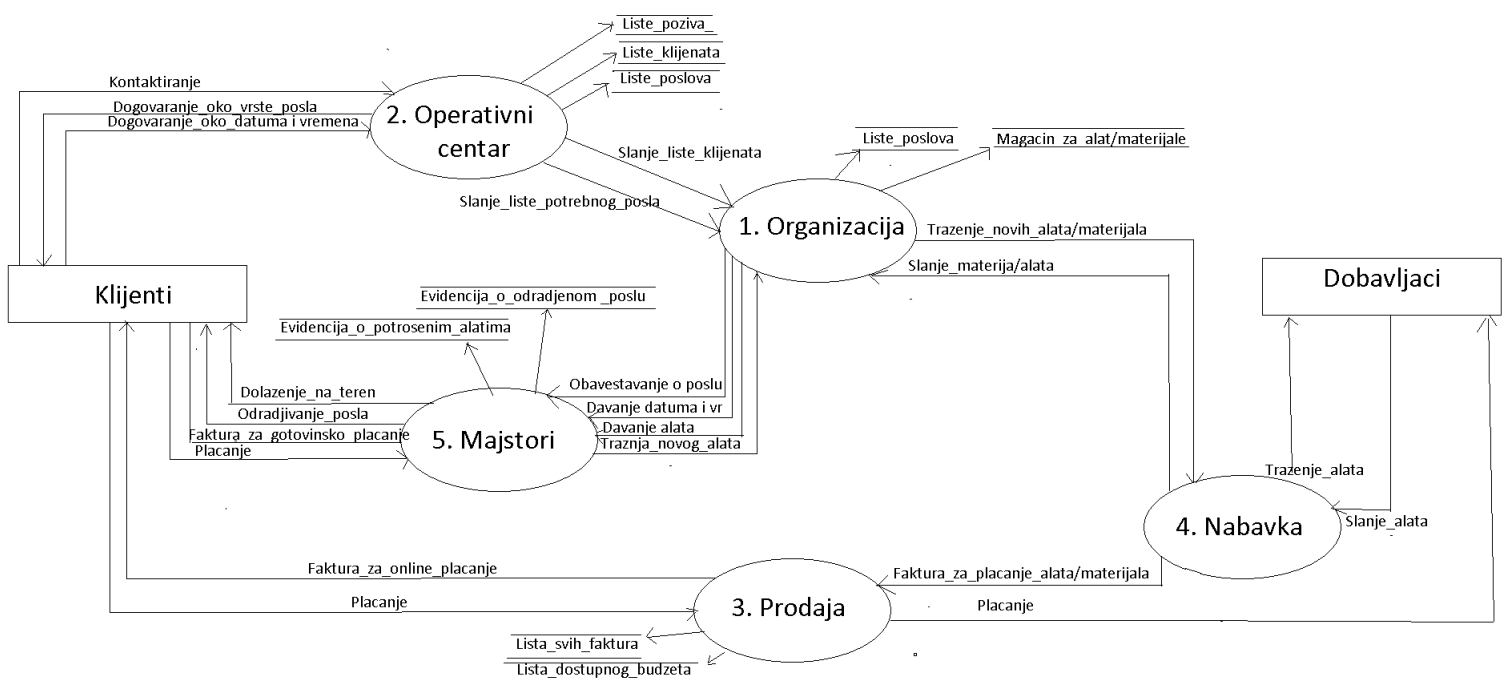
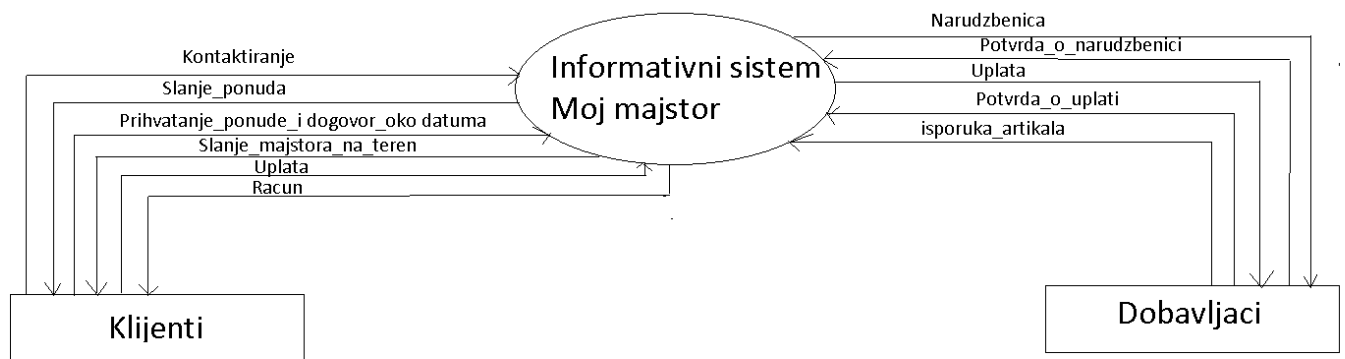
Majstori preko nase aplikacije. Oni dobijaju obavestenja kada ide na teren, u koje vreme i na koju adresu, moraju da se verifikuju kada su dosli na posao, kada su otisli na teren, sta je poneo od alata i materijala, sta je potrosio od alata i materijala.

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

SSA Dijagram



Opisi procesa

Organizacija

Proces organizacije se bavi jednim od najvažnijim procesima u našoj firmi, zato što ona mora da organizuju proceduru kako bi majstori otišli 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 poboljšati brzinu odlaska majstora, smanjiti dupliranje napora te smanjiti sukobe i nesporazume među zaposlenima. Proces organizacije može pomoći u stvaranju produktivnije i organizovane radne ekipe.

Operativni centar

Operativni centar (Call Centar) se bavi našim sledećim procesom a to je proces razgovara sa našim klijentima. Call centar ima zadatak da odgovori na poziv klijenata i oni se dogovaraju oko vrste posla koji naši majstori moraju da ispune, zakazuju odgovarajuće termine radi dolaska naših majstora na teren. Oni takođe nude ponude našim kupcima. Operativni centar nakon uspešnog dogovora sa klijentima, javlja organizaciji o dogovorenom poslu da bi organizacija mogla da napravi plan rada.

Ovo ubrzava rad naše firme tako brzo i efikasnije možemo da se spremimo za rad.

Nabavka

Nabavka se takođe bavi jednim od bitnijih procesa u našoj firmi, ona ima zadatak da po tražnji naših majstora, oni moraju da naruču nov materijal koji je potrošen, takođe oni moraju da naručuju sav potreban alat da bi naši 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 uređaj ili aparat ispravno funkcionise, pre nego sto napusti lokaciju klijenta.

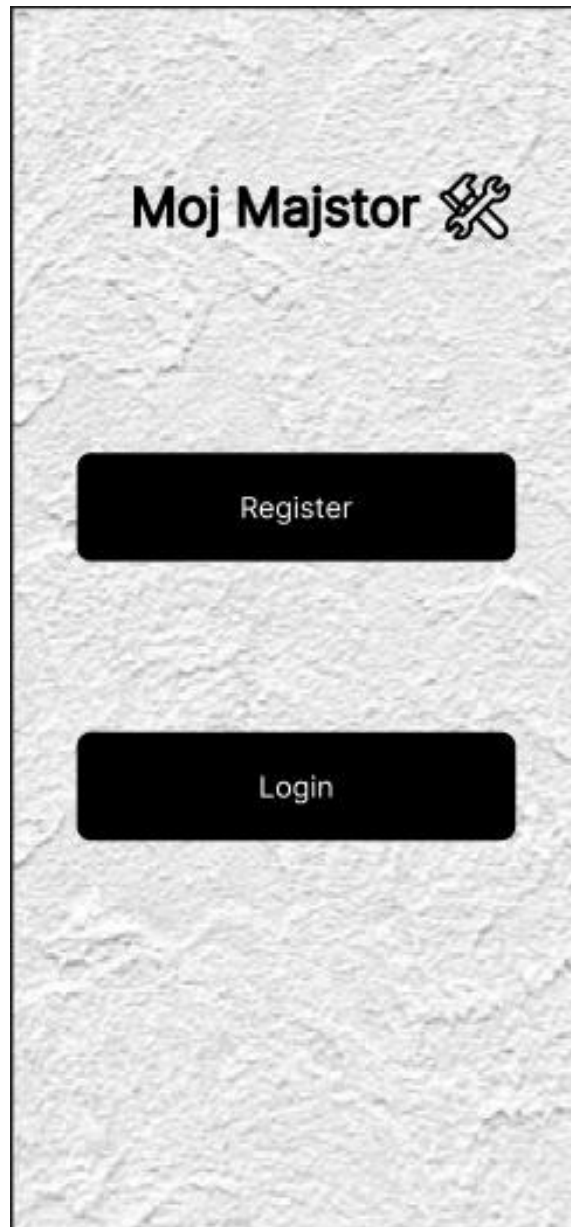
Takodje majstori su u obavezi da vode detaljne zapise o svakoj popravci, ukljucujuci upotrebljene materijale i eventualni dodatni rad.

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.

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. Kostur - Stefan Milovanovic

Pocetna strana



Register strana



The image shows a registration form for 'Moj Majstor'. The form is set against a background of crumpled paper. It includes input fields for Email, Username, and Password, a Register button, and a link to Log In for existing users.

Moj Majstor 

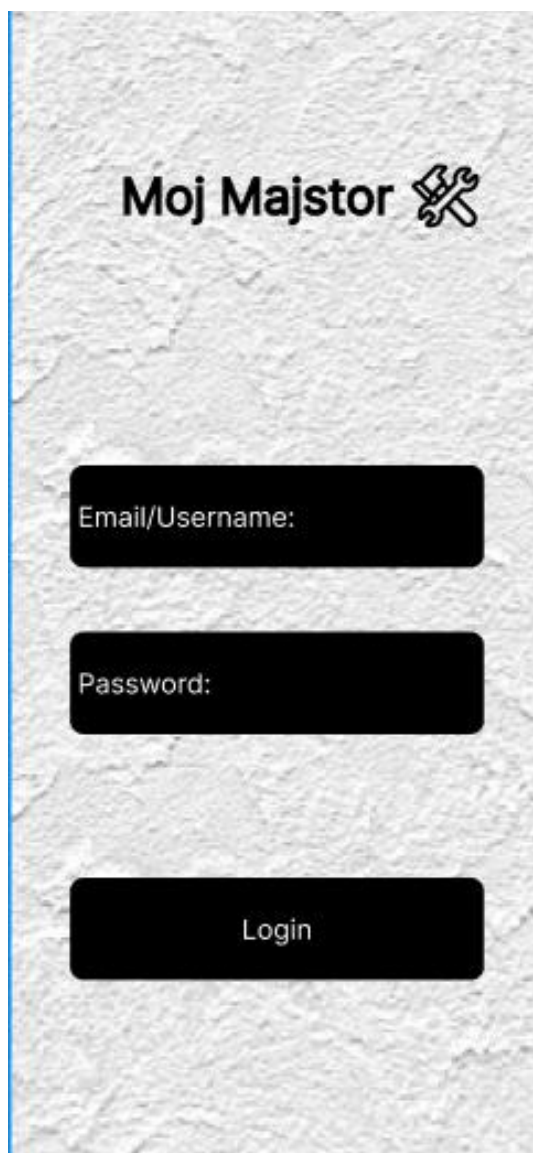
Email:

Username:


Password:

Already have an account? [Log In](#)

Login Strana



The image shows a login form for a website called "Moj Majstor". The form is set against a background of crumpled paper. It includes a title, two input fields for email/username and password, and a login button.

Moj Majstor 

Email/Username:

Password:

Login