



Академија струковних
студија Шумадија
одсек у Крагујевцу

Фирма „Мож мајстор”

Предмет: Poznavanje poslovnih procesa

Тема: Мож Мајстор

Предметни наставник: Саша Стaмeнoвић

Рaдили: Stefan Milovanovic 051/2021 ;

Bogdan Radivojevic 043/2020 ;

Nikola Nikodijevic 025/2021 ;

Andrija Spasojevic 045/2021 ;

Viktor Lukovic 044/2021

Крагујевац, март 2023.

Sadržaj

1. Uvod
2. Organizacija – Andrija Spasojevic
3. Operativni centar – Bogdan Radivojevic
4. Nabavka - Nikola Nikodijevic
5. Prodaja - Bogdan Radivojevic
6. Majstori - Viktor Lukovic
7. Kostur - Stefan Milovanovic

1. Uvod

Nasa firma je krenula sa radom pocetkom 2022. godine i nas cilj jeste da sklopimo ugovore sa klijentima i tako obavljamo poslove koje mi nudimo. Nase usluge radimo na odredjeni period (1 Mesec, 6 Meseci, Godinu dana) sve zavisi od dogovora sa klijentima. Posto je svet napredovao sto se tice tehnologije isto tako smo i mi. Nasa komunikacija sa klijentima i sa nasim majstorima se zasniva sve putem nase aplikacije, tu klijenti mogu da dobiju vise informacija o firmi, o nasim poslovima koje mi nudimo, imaju opciju da pozovu nas operativni centar (Call centar), i da tu ugovaraju svoje usluge. Sto se tice majstora oni takodje koriste nasu aplikaciju kako bi lakse obavljali svoj posao i komunicirali sa nama.

U nastavku objasnicemo procese nase firme i opisati iste.

2. Organizacija

Proces organizacije se bavi jednim od najvaznijim procesima u nasoj firmi, zato sto ona mora da organizuju proceduru kako bi 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 pomaže u osiguravanju usklađenosti svih aspekata poslovanja i njihovog zajedničkog delovanja prema zajedničkim ciljevima. To može poboljšati učinkovitost, smanjiti dupliranje napora te smanjiti sukobe i nesporazume među zaposlenima. Proces organizacije može pomoći u stvaranju produktivnije i angažiranije radne snage jer su zaposlenima jasne svoje uloge i odgovornosti te imaju podršku i resurse koje trebaju za učinkovito obavljanje posla.

3. 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 da zakaze dogovoreni termin za dolazak nasih majstora na teren. Ovo ubrzava rad nase firme tako brze i efikasnije mozemo da se spremimo za rad.

Proces operativnog centra je važan za osiguravanje da se složene operacije upravljaju koordinisano i efikasno, sa ciljem postizanja optimalnih performansi i rezultata.

Praćenje i analiza u realnom vremenu: Operativni centar obezbeđuje praćenje i analizu operativnih podataka u realnom vremenu, što omogućava brz odgovor na iznenadne probleme i sposobnost donošenja odluka na osnovu podataka.

4. Nabavka

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

Jedan od glavnih razloga zašto je proces nabavke važan jeste osiguravanje da firma ima pristup kvalitetnim i pravovremenim resursima koji su neophodni za nesmetano obavljanje poslovanja. Osim toga, proces nabavke pomaže u osiguravanju da se troškovi drže pod kontrolom i da se ne prekoračuju budžetska ograničenja.

5. Prodaja

Proces prodaje bi uključivao komunikaciju sa potencijalnim klijentima koji su prijavili kvar ili problem sa svojim uređajem ili aparatom. Prodajni predstavnik bi zatim prikupio informacije o potrebama klijenta i vrsti popravke koja je potrebna, pružio ponudu ili procenu za uslugu i pregovarao o uslovima popravke sa klijentom. Ovo može uključivati razgovore o obimu posla, troškovima materijala i rokovima za završetak popravke. Nakon što se uslovi dogovore, prodajni predstavnik bi zakazao kvalifikovanog majstora da izvrši popravku.

Proces prodaje je ključni aspekt svakog poslovanja. Bez efikasnog procesa prodaje, firma ne bi mogla da generiše prihode niti da privuče nove klijente. Kroz komunikaciju sa potencijalnim klijentima i razumevanje njihovih potreba, prodajni tim može da izgradi odnose sa klijentima i da uspostavi firmu kao pouzdanog pružaoca usluga popravki. Dobro definisan proces prodaje takođe može da pomogne da firma određuje cene svojih usluga na konkurentan način i da efikasno upravlja svojim resursima.

6. Majstor

Proces za majstore "Moj majstor" firme uključuje zapravo popravku uređaja ili aparata klijenta. Nakon što prodajni tim komunicira sa klijentom i dogovori uslove popravke, kvalifikovani majstor će biti zadužen za posao. Majstor će potom putovati na lokaciju klijenta sa potrebnim alatima i opremom za izvršenje popravke. Majstor će dijagnosticirati problem, identifikovati potrebne popravke i pružiti procenu vremena i troškova potrebnih za završetak posla. Majstor će zatim izvršiti popravku, osiguravajući da uređaj ili aparat ispravno funkcionišu pre nego što napusti lokaciju klijenta.

Pored izvršavanja popravki, majstori takođe mogu biti odgovorni za pružanje redovnih usluga održavanja, poput redovnih pregleda i čišćenja. Takođe mogu biti obavezni da vode detaljne zapise o svakoj popravci, uključujući upotrebljene materijale i eventualni dodatni rad. Ove informacije mogu se koristiti za poboljšanje usluga kompanije i osigurati da klijenti u budućnosti dobijaju precizne i efikasne popravke.

Proces majstor je važan jer su oni ti koji su odgovorni za izvođenje popravki i osiguravanje da uređaj ili aparat klijenta ispravno funkcioniše. Oni su lice firme prema klijentu i igraju ključnu ulogu u izgradnji povjerenja i lojalnosti sa klijentima.

Osim toga, dobro upravljani i efikasni proces za majstore može pomoći kompaniji da uštedi vreme i novac optimizacijom procesa popravke, smanjenjem nepotrebnog putovanja ili ponovnog rada i poboljšanjem komunikacije sa klijentima. Takođe može pomoći kompaniji da identifikuje trendove u popravkama i prilagodi procese u skladu sa time kako bi poboljšala kvalitet usluge koju nudi.

Proces za majstore je neophodan za uspeh poslovanja osiguravanjem da se poprake izvode precizno, efikasno i u skladu sa zadovoljstvom klijenta.

7. Kostur

Kostur (vodja) ili dizajner je takodje bitan faktor u firmi zato sto on mora da napravi ceo izgled aplikacije isto tako mora da poveze sve komunikacije izmedju procesa u firmi. On mora biti kreativan i obucen kako efikasno voditi svoj tim i kako efikasno spojiti svaki proces da bude jedna celina.