



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. Opisi procesa
4. Organizacija
5. Operativni centar
6. Nabavka
7. Prodaja
8. Majstori
9. Procesi u moj majstor
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/popravljavanje elektronike
2. Pregled/popravljavanje cevi
3. Pregled/popravljavanje keramike
4. Pregled/popravljavanje moleraja
5. Pregled/popravljavanje 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

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 da zakaze dogovoreni termin za dolazak naših majstora na teren. 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 naruče nov materijal koji je potrošen, takođe oni moraju da narucuju 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

Proces prodaje bi uključivao komunikaciju sa potencijalnim klijentima koji su prijavili kvar ili ako žele da majstori dođu na teren. 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 tražio od predstavnika za organizaciju da organizuje tim majstora izvrše popravku.

Proces prodaje je ključni aspekt svakog poslovanja. Bez efikasnog procesa prodaje, firma ne bi mogla da generise 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

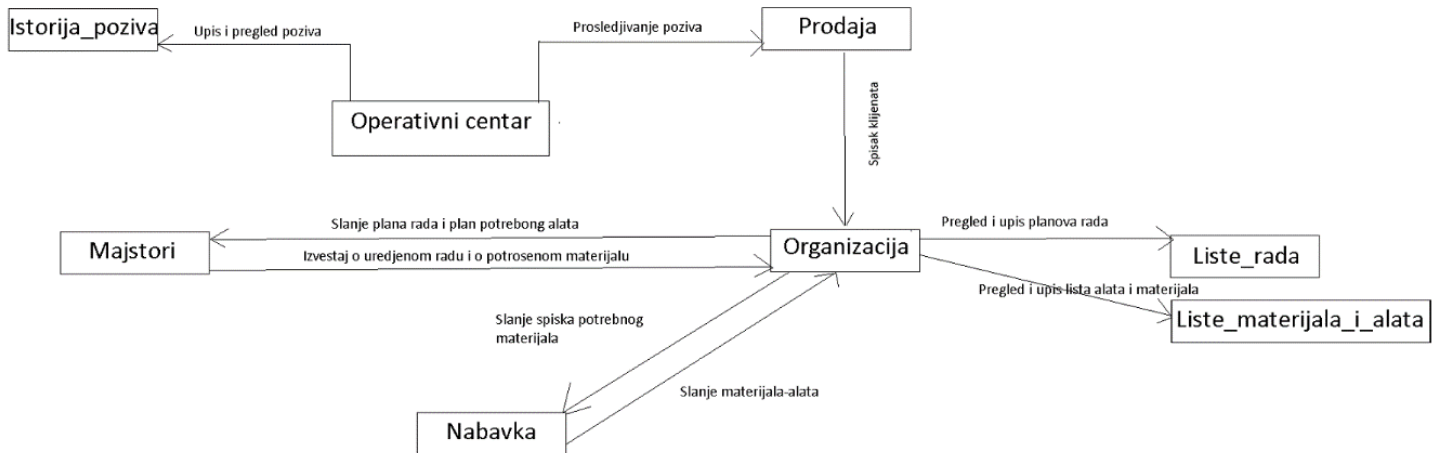
Majstori

Proces za majstore "Moj majstor" firme uključuje zapravo popravku ili zamenu uređaja ili aparata klijenta. Kada dođe određeni period kada majstori moraju da odrade posao od klijenata oni dobijaju obaveštenja od organizacije. Majstori će otići na lokaciju klijenta sa potrebnim alatima i opremom za izvršenje popravke. Majstor će raditi po planu organizacije, posto organizacija daje detaljan opis posla. Majstori će nakon izvršetka pregleda ili popravke proveriti, da li uređaj ili aparat ispravno funkcioniše, pre nego što napusti lokaciju klijenta.

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

Proces majstor je važan jer su oni ti koji su odgovorni za izvođenje popravki i pregleda uređaja ili aparata i uveravanja da li ispravno funkcioniše. Oni su lice firme prema klijentu i igraju ključnu ulogu u izgradnji poverenja i lojalnosti sa klijentima.

Procesi moj majstor



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