



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

## МОЈ МАЈСТОР

-Пословни процес: Мајстор –

Предметни наставник:  
Саша Стаменовић

Студент:  
Виктор Луковић, 044/2021

Крагујевац 2023.

## Садржај

1. Увод.....	2
2. Комуникација.....	3
3. Набавка.....	3
4. Цена и договор .....	4
5. ССА дијаграм .....	5

## **1. Увод**

Процес за мајсторе "Мој мајстор" фирме укључује заправо поправку уређаја или апарата клијената. Након што продајни тим комуницира са клијентом и договори услове поправке, квалификовани мајстор ће бити задужен за посао. Мајстор ће потом путовати на локацију клијента са потребним алатима и опремом за извршење поправке. Мајстор ће дијагностицирати проблем, идентификовати потребне поправке и пружити процену времена и трошкова потребних за завршетак посла. Мајстор ће затим извршити поправку, осигуравајући да уређај или апарат исправно функционишу пре него што напусти локацију клијента.

Поред извршавања поправки, мајстори такође могу бити одговорни за пружање редовних услуга одржавања, попут редовних прегледа и чишћења. Такође могу бити обавезни да воде детаљне записе о свакој поправци, укључујући употребљене материјале и евентуални додатни рад. Ове информације могу се користити за побољшање услуга компаније и осигурати да клијенти у будућности добијају прецизне и ефикасне поправке.

Осим тога, добро управљани и ефикасни процес за мајсторе може помоћи компанији да уштеди време и новац оптимизацијом процеса поправке, смањењем непотребног путовања или поновног рада и побољшањем комуникације са клијентима. Такође може помоћи компанији да идентификује трендове у поправкама и прилагоди процесе у складу са тиме како би побољшала квалитет услуге коју нуди.

Они су лице фирме према клијенту и играју кључну улогу у изградњи поверења и лојалности са клијентима.

## 2. Комуникација

Сва комуникација између мајстора и организације (фирме) се обавља путем апликације на телефону. На самој апликацији мајстор, при добијеном послу који је претходно примио, је у обавези да јави фирми да ли је примио обавештење и да ли прихвата задужење које му је дато.

Уколико се утврди посао, мајстор добија:

- лични број клијента (у случају да мајстор није у могућности да нађе место становања клијента или било којих других потешкоћа),
- клијентово место становања,
- одређени квар, проблем са уређајом клијента.

## 3. Набавка

Након успешне комуникације са фирмом, мајстор је у обавези да преузме одређени алат и материјал који тај задати посао захтева.

Наравно пошто сам опис преко телефонског позива и комуникације путем апликације или мејла између продавнице и клијента није довољан како би мајстор био уверен шта тачно треба да преузме од алата и материјала како би успешно завршио задат посао, он мора да претпостави шта му је све потребно из магацина.

При самој набавци алата и материјала, односно преузимању, мајстор је у обавези да приложи фирми:

- шта је тачно преузето од алата и материјала,
- која количина алата и материјала је преузета и
- ког датума и у које време.

Наравно као и до сад, сву евиденцију о томе који, колико и кад је алат и материјал преузет, мајстор јавља фирми путем апликације.

## 4. Цена и договор

Мајстор који је усешно извршио комуникацију са фирмом и клијентом, набавио све од алата и материјала што му је потребно за задати посао, дошао код клијента и одрадио сав посао који му је био задат, је сада у обавези да уговори на лицу места цену трошкова за целокупан одрађени посао.

На самој апликацији мајстор провера:

- колика је цена трошкова за земењене делове на датом уређају и
- колики су трошкови „за руке“.

Након провере и самог рачунања мајстор издаје рачун и даје клијенту могућност плаћања. Мајстор након тога нуди додатне понуде, пристојно замоли клијента за оцењивање његовог одрађеног посла на апликацији и затим напушта радно место.

## 5. ССА дијаграм



