

UVOD

Upravljanje kvalitetom procesa treba da se posmatra u okviru podsistema poslovnog sistema zbog toga što se u svakom podsystemu nalazi veći broj procesa i oni su po svom značaju, po svom načinu izvođenja i po svojim rezultatima različiti pa imamo: upravljanje kvalitetom procesa u okviru specijalizovanog podsistema (podsystem proizvodnje i/ili podsistema davanja usluge); upravljanje kvalitetom procesa u univerzalnim podsistemima, tj. upravljanje kvalitetom njihovih procesa u univerzalnim podsistemima.

Pri upravljanju kvalitetom procesa potrebno je znati da se procesi dele prema njihovom uticaju na upravljanje kvalitetom proizvoda i/ili usluga. Znamo: procesi koji direktno utiču na upravljanje kvalitetom proizvoda/usluga; procesi koji indirektno utiču na upravljanje kvalitetom proizvoda/usluga.

Realizacija proizvoda i/ili usluga jeste upravljanje procesima i to se odnosi na sve aktivnosti koje se koriste. Proces se izvode na osnovu ulaza, očekujući obavezan izlaz ili rezultat. Ključni procesi vezani za postizanje rezultata su u obliku proizvoda i/ili usluga, ali istovremeno treba obratiti pažnju i na procese vezane za bezbednost i zaštitu na radu i zaštitu životne sredine.

Stalne promene na tržištu zahtevaju stalna poboljšanja poslovnih procesa odnosno adekvatnu reakciju poslovnih sistema. Kupci postaju probirljivi i izlaze sa novim zahtevima. Oni očekuju viši kvalitet, prihvataju cenu, realnu vrednost i visok nivo usluge u fazi kupovine i korišćenja proizvoda. Otuda je neophodno da se poslovni sistemi orijentišu na ključne vrednosti koje su izraz izvesne kombinacije koristi (u smislu zadovoljnija potreba) i žrtava (u smislu šteta ili gubitaka) kojima se umanjuju kupčeva zadovoljstva.

2. Diagram toka

Opis diagrama toka

Sam proces servisiranja računara počinje pozivom korisnika. Korisnik zove prijemnu službu (tj. tehničku podršku) i objašnjava problem. Prijemna služba, pošto sasluša problem, pokušava da ga reši telefonskim putem. To znači da će probati da preko telefona navedu korisnika da reši problem. Ako ovo nije moguće, prijemna služba uzima podatke o problemu, podatke o korisniku (adresu, telefon i ostalo...) i sve to upisuje u nalog koji se prosleđuje terenskoj službi. Terenska služba izlazi na teren i pokušava da problem reši na licu mesta. Ako problem nije rešiv na licu mesta, računar se transportuje do servisa. Po dolasku u servis računar se testira. Naravno, serviseri koji testiraju računar obraćaju pažnju na nalog tj. na podatke o kvaru koje su dobili od kolega iz prijemne službe. Ukoliko ne uoče problem kontaktiraju korisnika (da podsetimo: korisnikovi podaci se takođe nalaze u nalogu) pitaju ga za detaljniji opis problema i ponovo testiraju računar dok se problem ne pojavi. Kada se problem uoči samim tim se i vidi da li su potrebni i rezervni delovi. Ukoliko su potrebni, donose se iz magacina. Na red dolazi rešavanje problema. Kada je problem rešen dolazi se do testiranja računara. Za razliku od prvog testiranja gde je bilo poželjno da se greška što pre pojavi u ovom drugom je bitno da se ne pojavi. To znači da je posao dobro urađen. Ukoliko računar ipak ne prođe test, utvrđuje se greška i deo procesa u kome se servisira računar se ponavlja. Naravno, bitno je da se računar ponovo testira. Tek kada prođe sve testove, računar se šalje prijemnoj službi koja javlja korisniku da je računar gotov i ostale pojedinosti (cenu, napomene itd.). Između ostalog dogovara se sa korisnikom i da li će on sam doći po računar ili želi da mu se računar donese na adresu. Ako je to potrebno terenska služba nosi računar korisniku.

----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com