

Strateški procesi

Strateško upravljanje

Kupac

Upravljanje dobavljačima

Upravljanje marketingom

Upravljanje prodajom

Izvršenje narudžbe kupaca

Upravljanje proizvodnjom

Upravljanje poslijeprodajnim aktivnostima

Kupac

Radni procesi

Upravljanje ljudskim resursima

Upravljanje materijalnim resursima

Upravljanje IKT-om

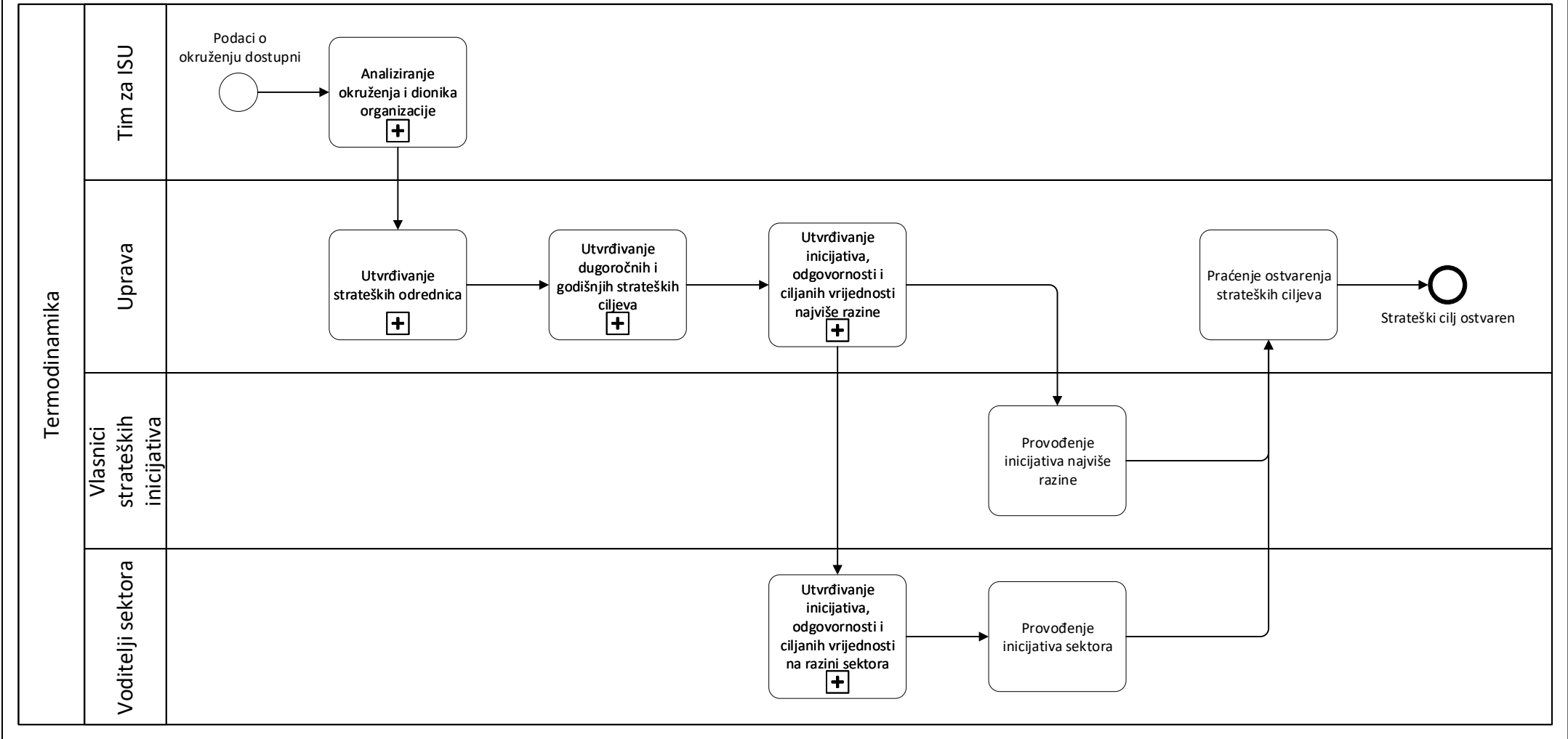
Upravljanje rizicima i usklađenošću

Upravljanje poslovnim sposobnostima

Podržavajući procesi

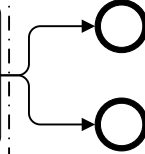
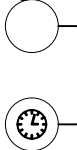
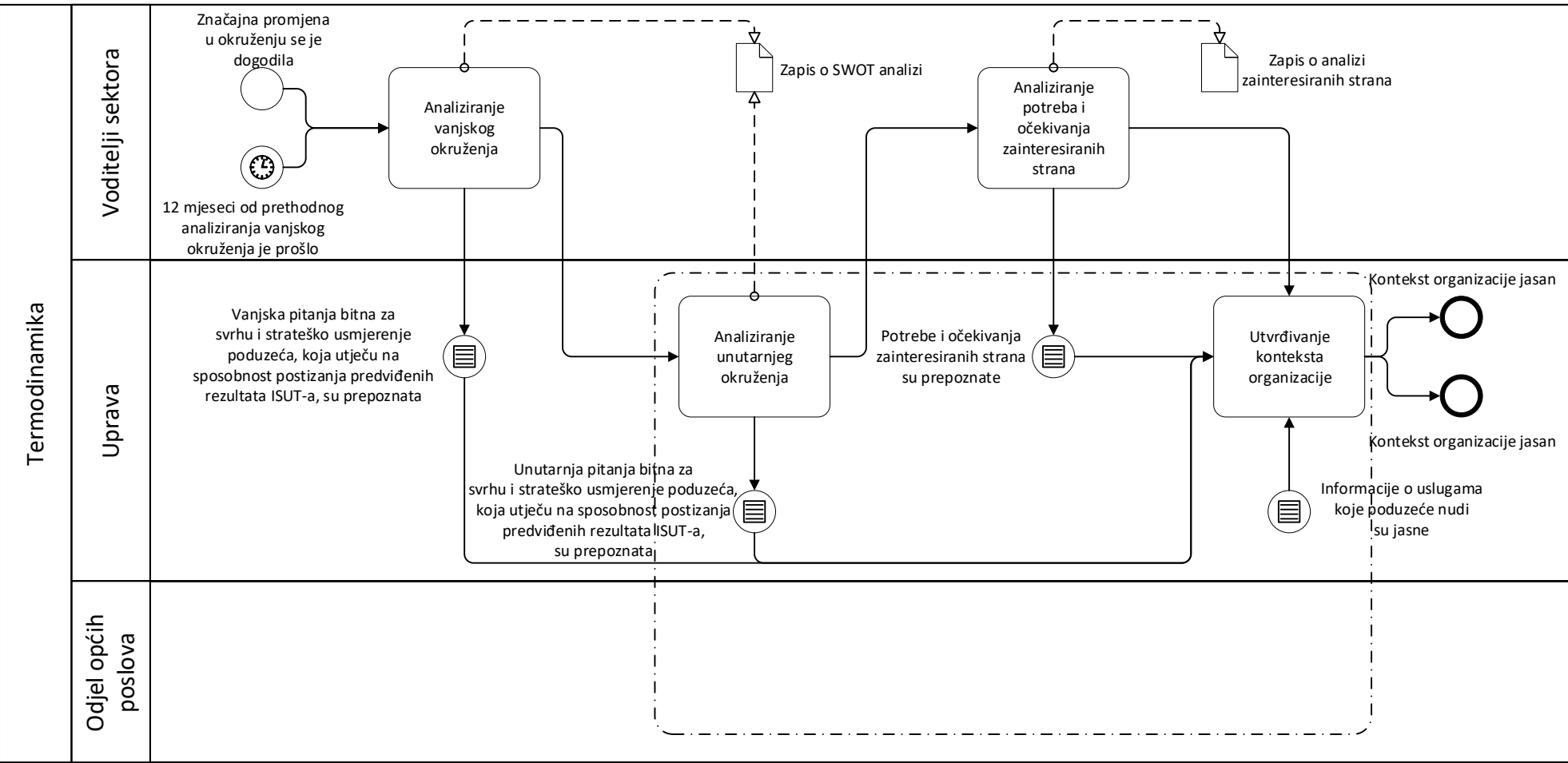


Strateško upravljanje





Analiziranje okruženja i dionika organizacije



<

Utvrđivanje strateških odrednica

H

Termodinamika

Uprava

Kontekst
organizacije je
jasanProsudivanje
primjerenost
postojeće
misije

Primjerenost?

Da

Utvrđivanje nove
misije

Ne

Prosudivanje
primjerenost
postojeće
vizije

Primjerenost?

Da

Utvrđivanje nove
vizije

Ne

Prosudivanje
primjerenost
strateške
destinacije

Primjerenost?

Da

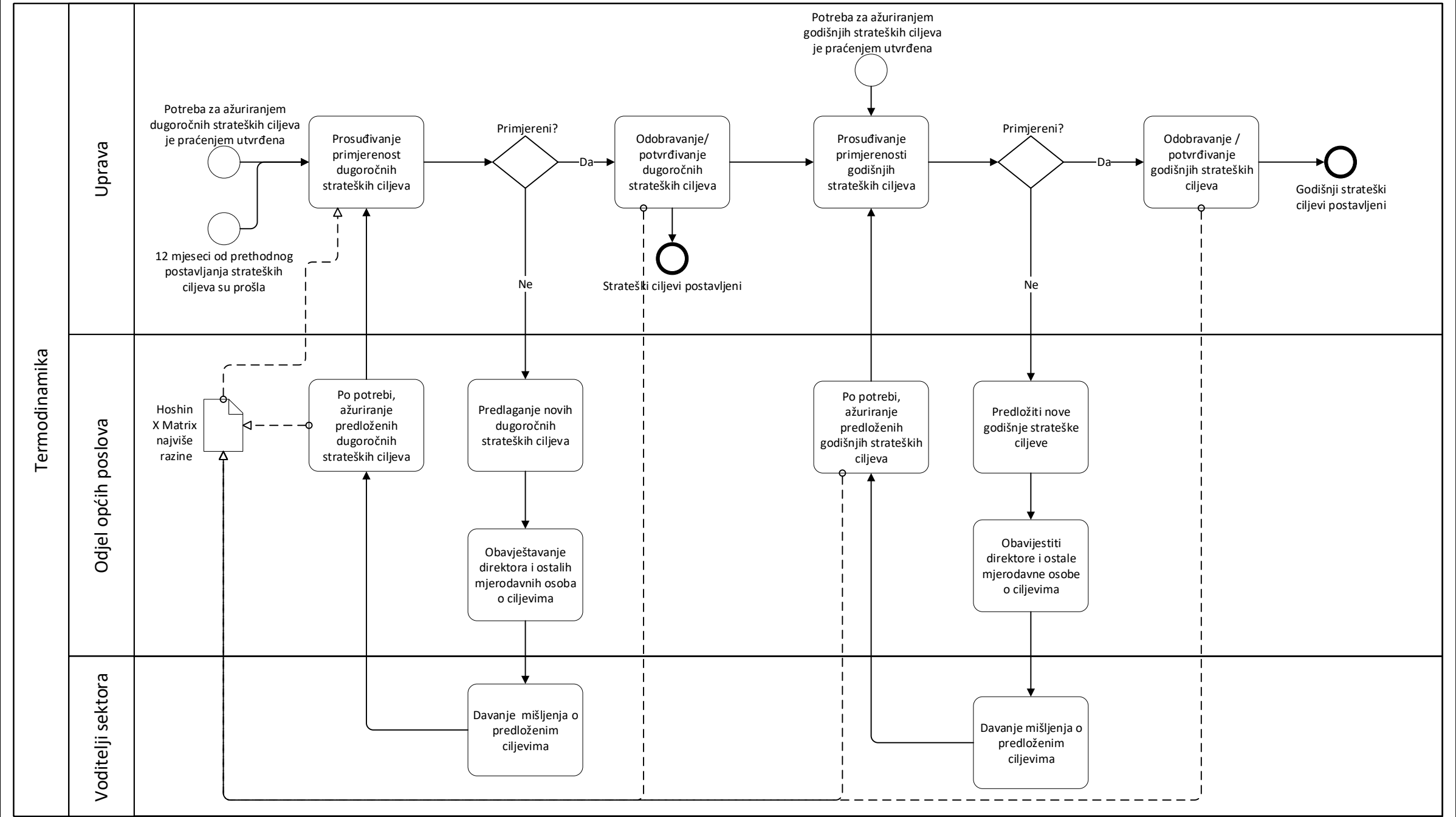
Utvrđivanje nove
strateške
destinacije

Ne

Obavještanje
dionika o
strateškim
odrednicamaAžuriranje iskaza
o misiji, viziji i
strateškoj
destinacijiDjelatnici i, po potrebi,
ostali dionici upoznati su
s misijom, vizijom i
strateškom destinacijom



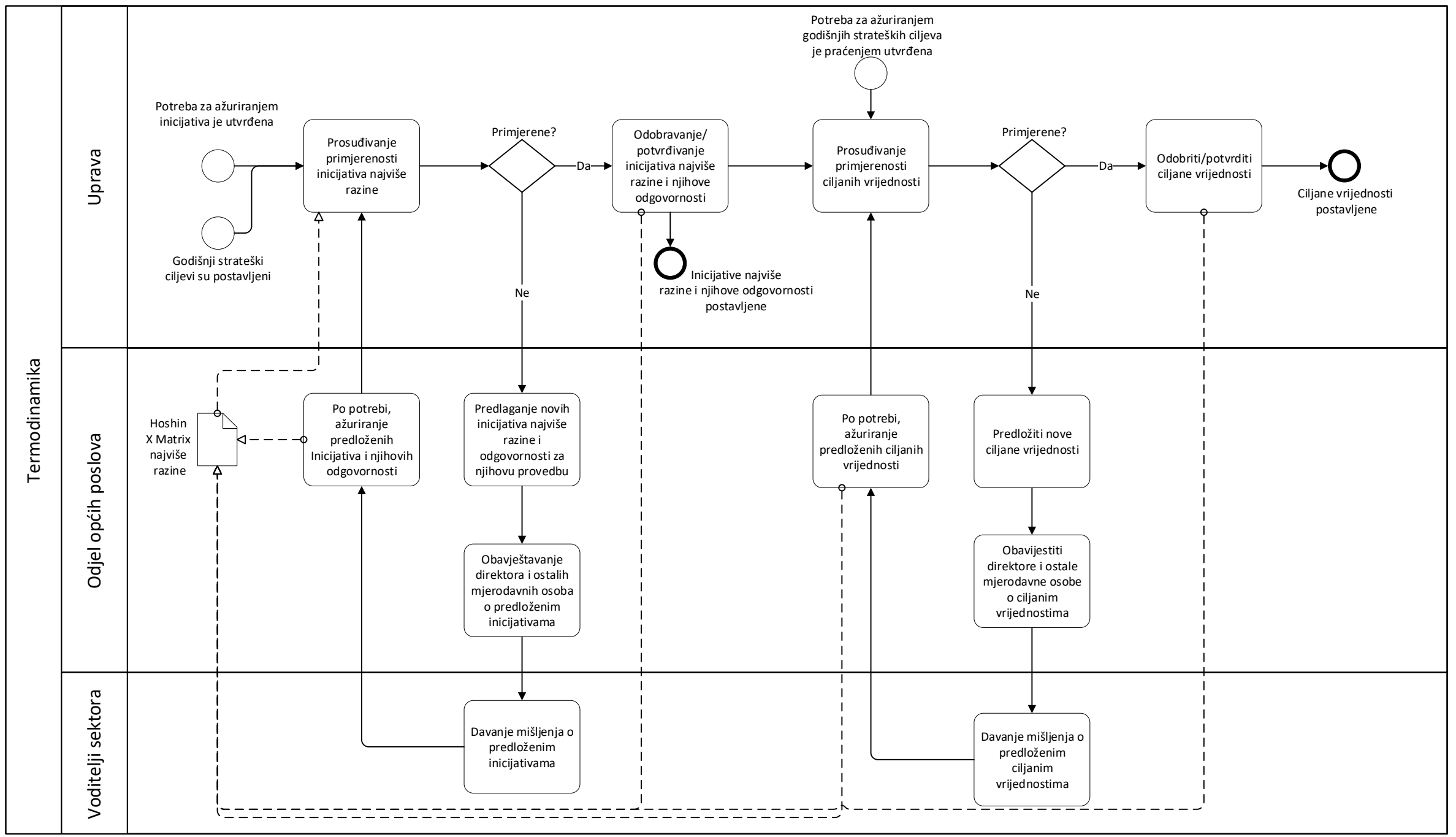
Utvrđivanje dugoročnih i godišnjih strateških ciljeva



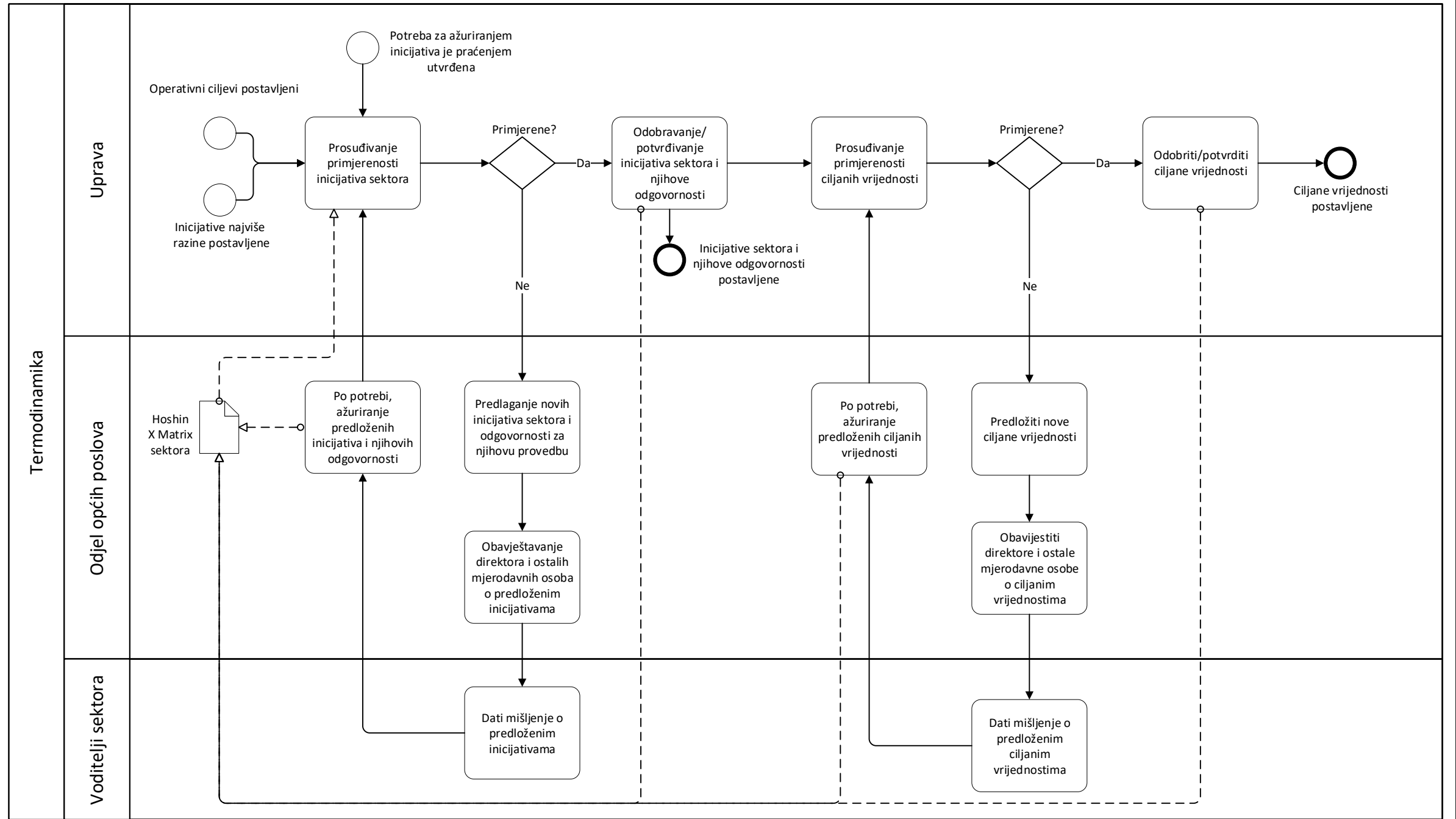
Utvrđivanje inicijativa, odgovornosti i ciljanih vrijednosti najviše razine

<

H

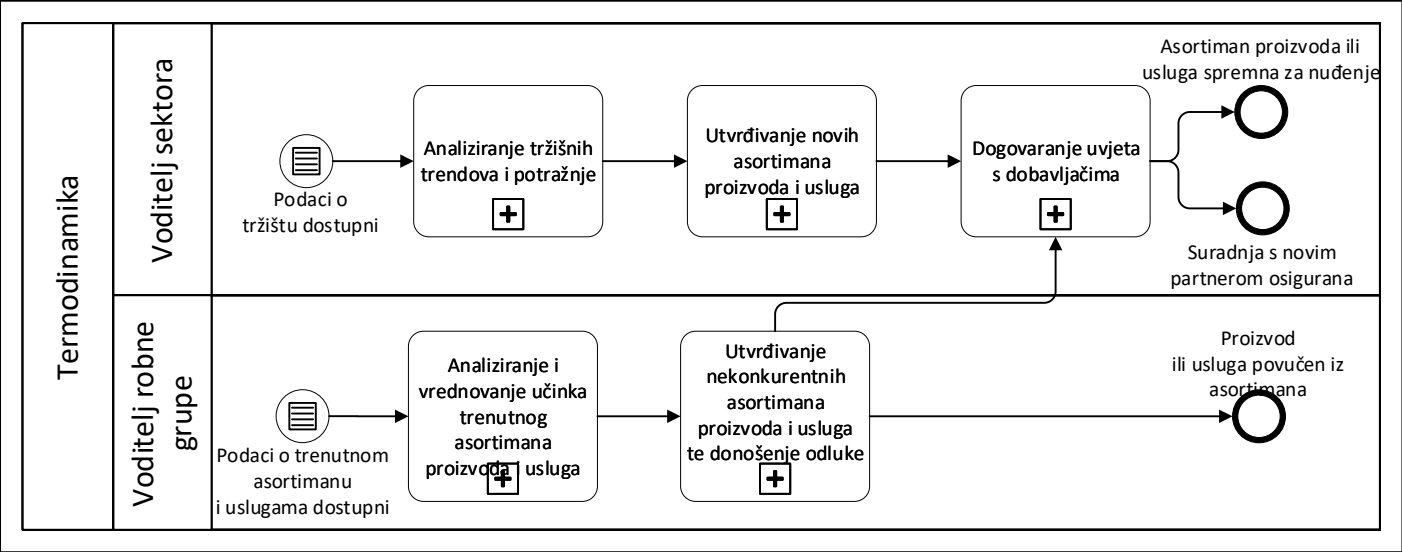


Utvrđivanje inicijativa, odgovornosti i ciljanih vrijednosti na razini sektora





Upravljanje dobavljačima



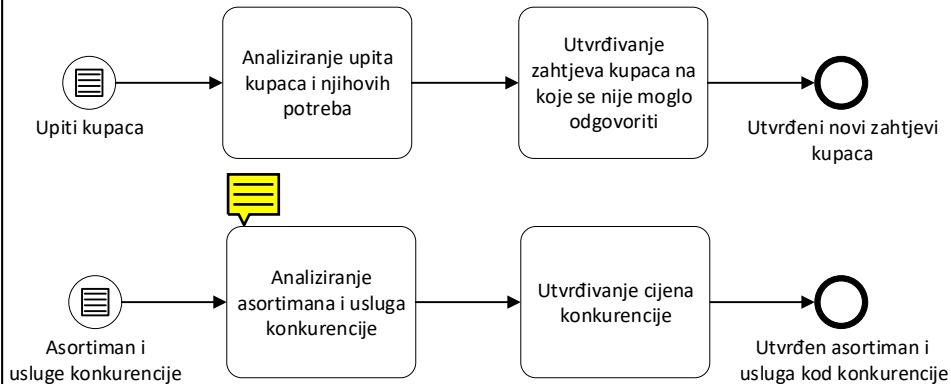
<

H

Analiziranje tržišnih trendova i potražnje

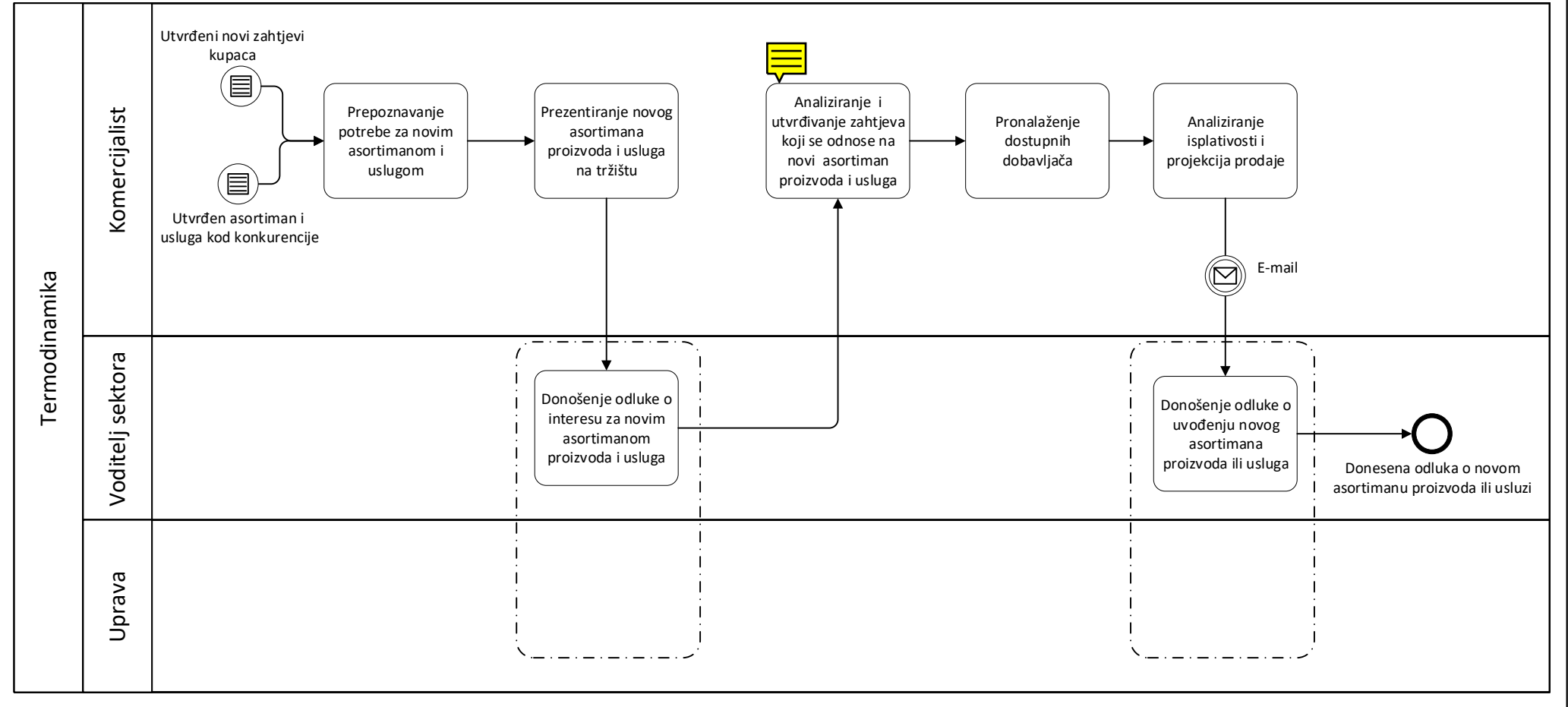
Termodinamika

Komercijalist



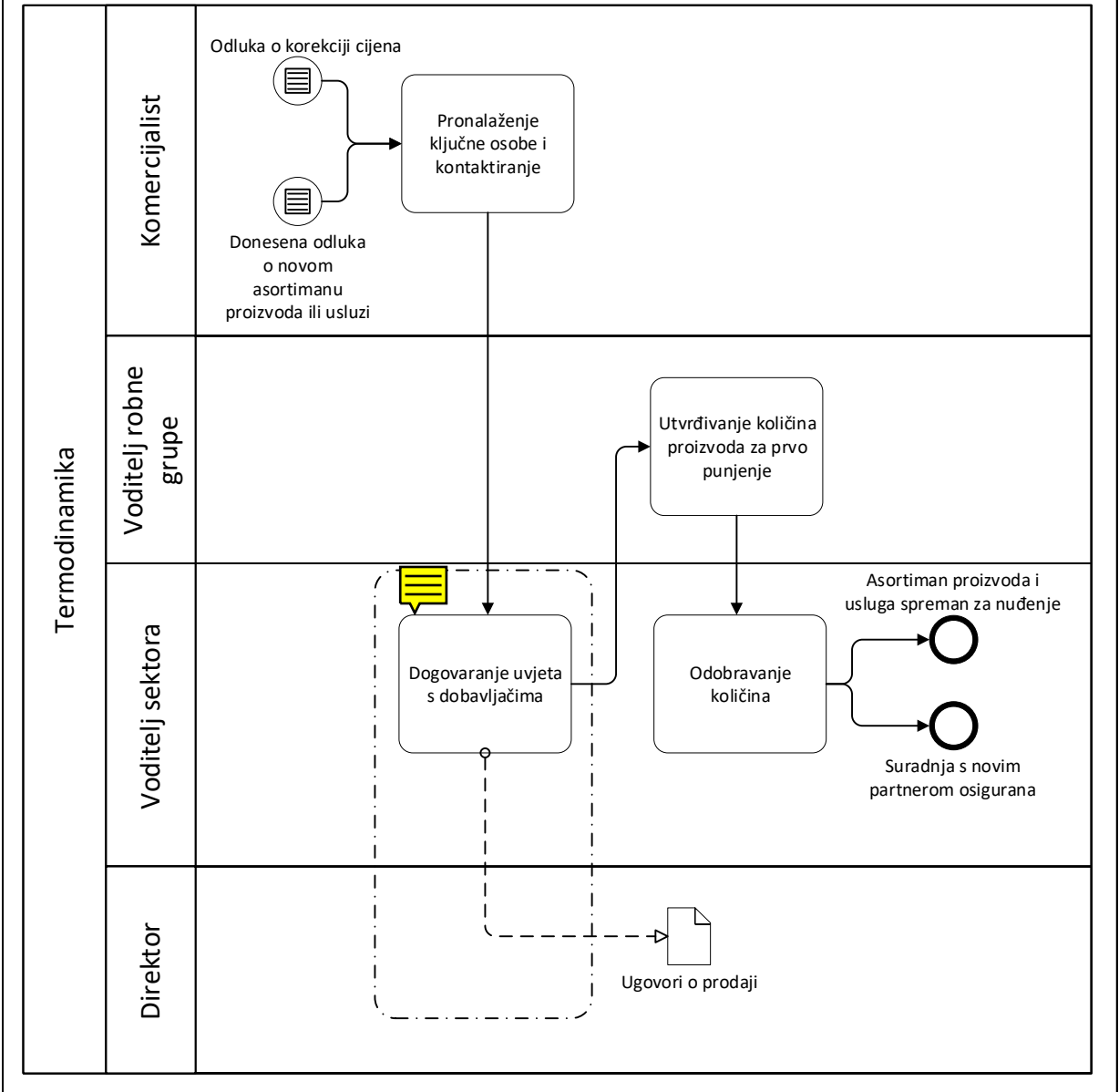


Utvrđivanje novog asortimana proizvoda i usluga





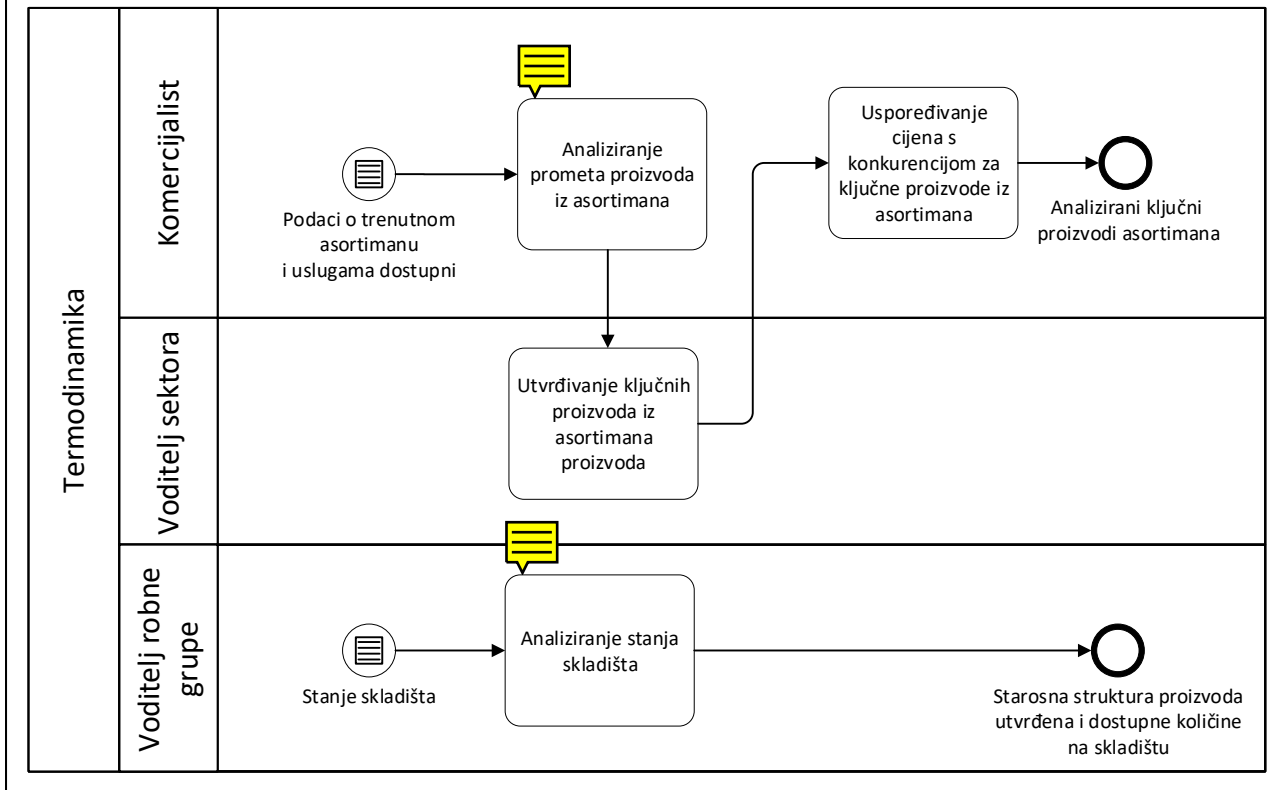
Dogovaranje uvjeta s dobavljačima



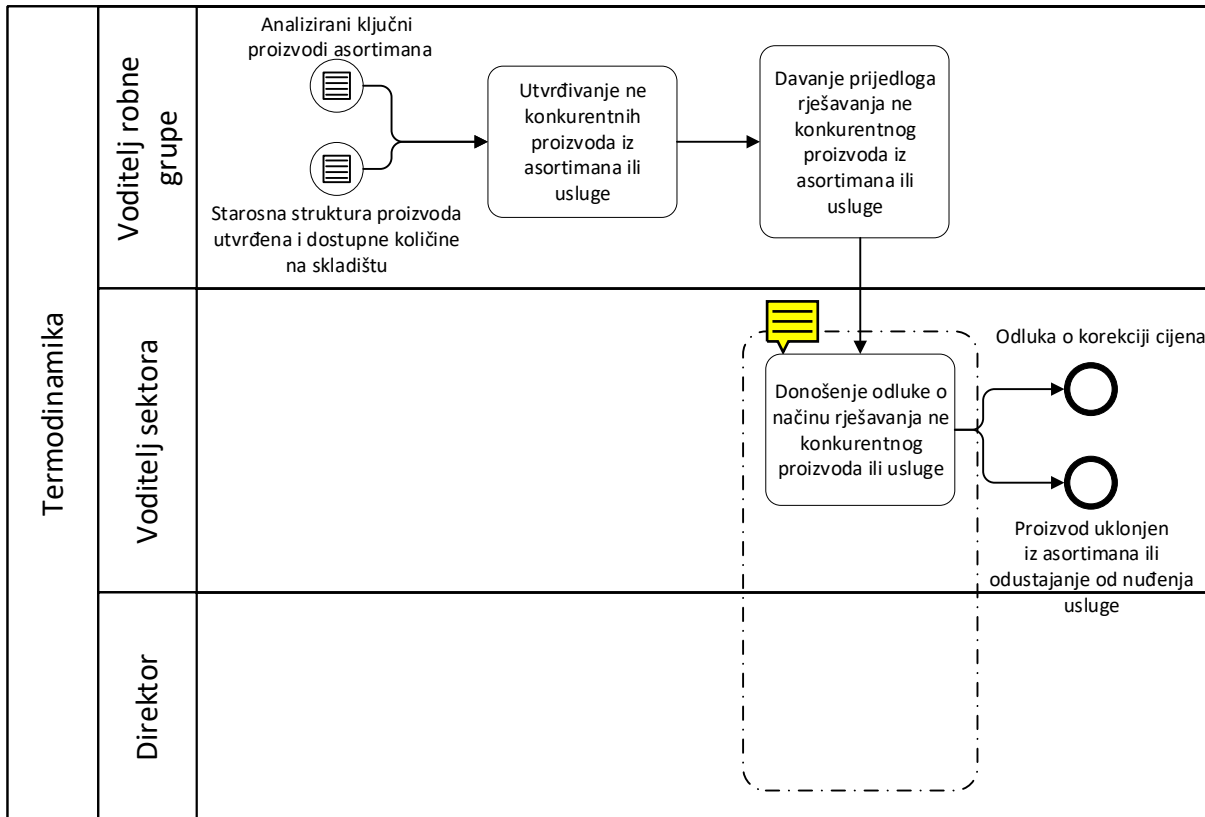
<

Analiziranje i vrednovanje učinka trenutnog asortimana proizvoda i usluga

H

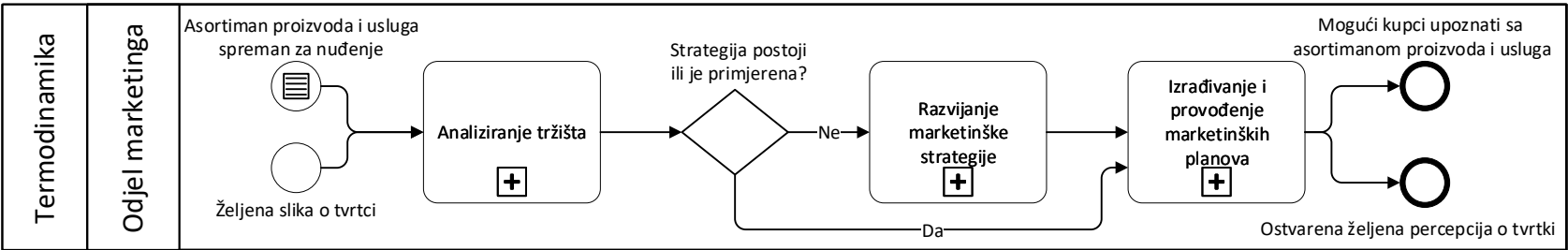


Utvrđivanje nekonkurentnih asortimana proizvoda i usluga te donošenje odluke



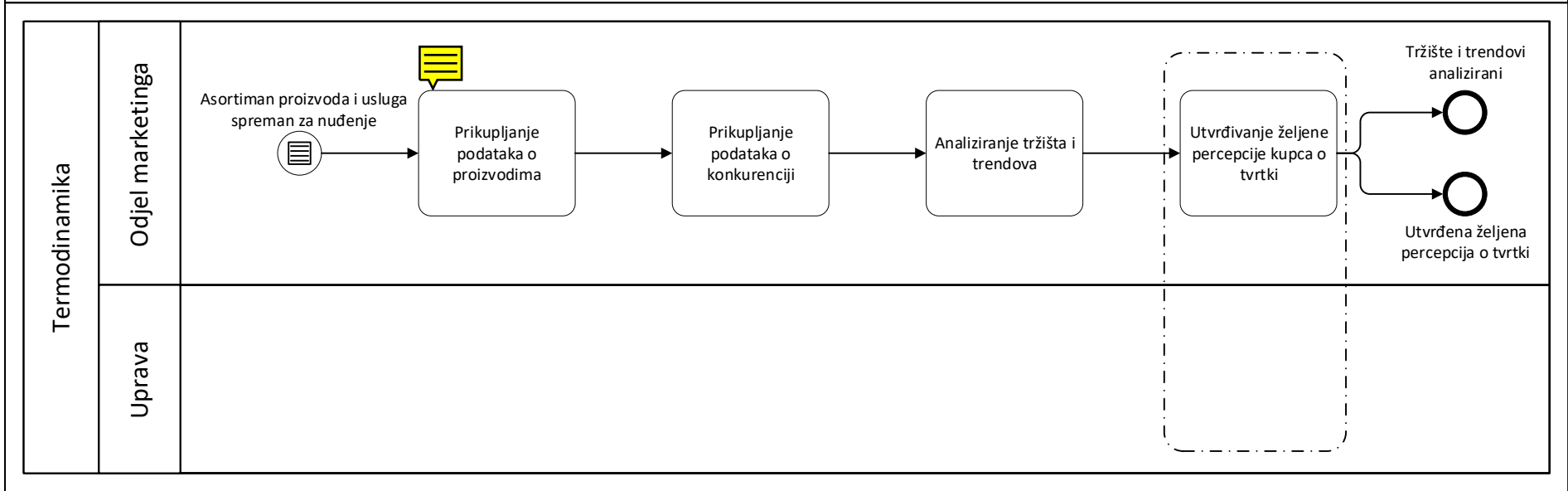


Upravljanje marketingom



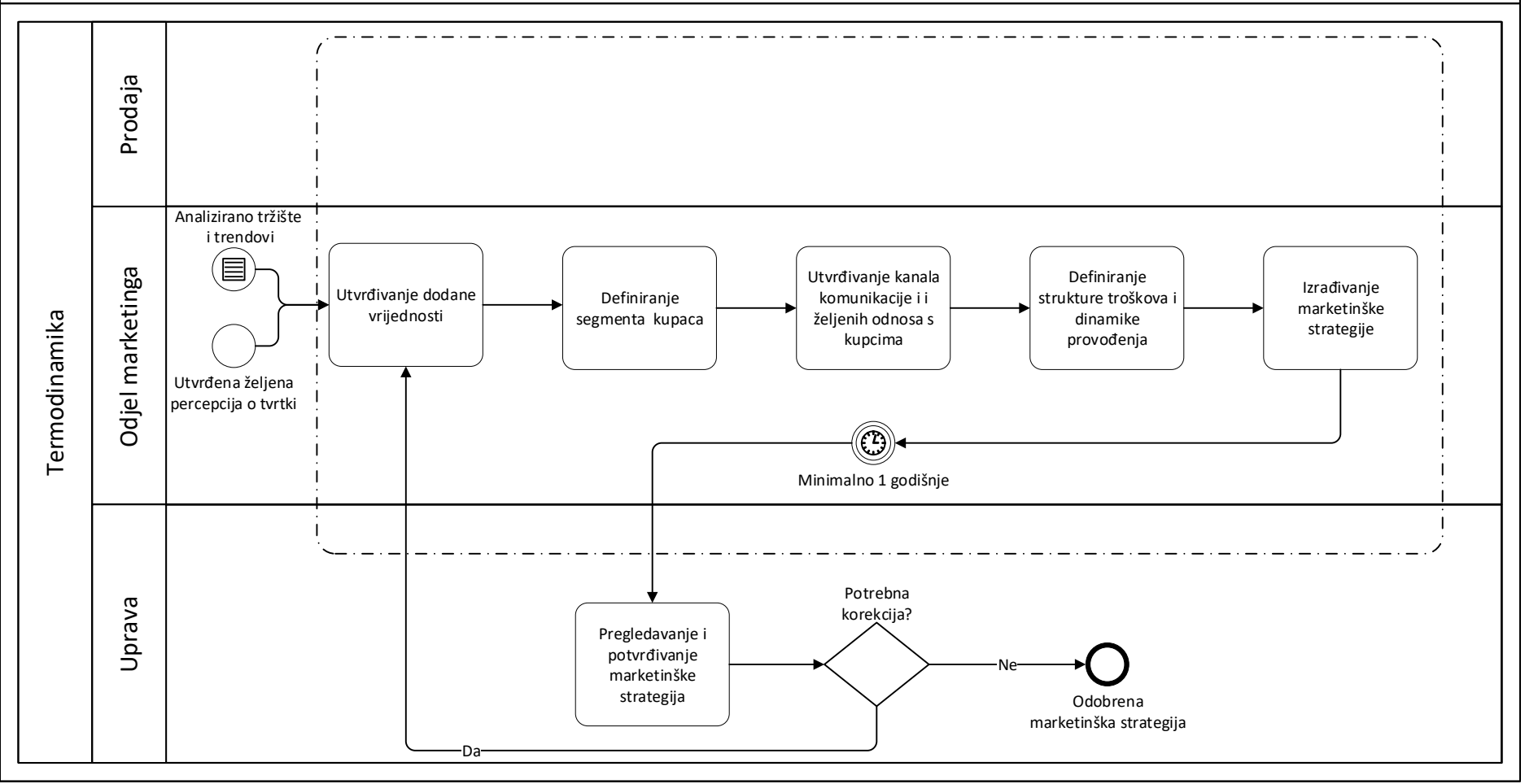


Analiziranje tržišta





Razvijanje marketinške strategije



Analizirano tržište i trendovi



Utvrđena željena percepcija o tvrtki

Utvrđivanje dodane vrijednosti

Definiranje segmenta kupaca

Utvrđivanje kanala komunikacije i i željenih odnosa s kupcima

Definiranje strukture troškova i dinamike provođenja

Izrađivanje marketinške strategije



Minimalno 1 godišnje

Pregledavanje i potvrđivanje marketinške strategija

Potrebna korekcija?

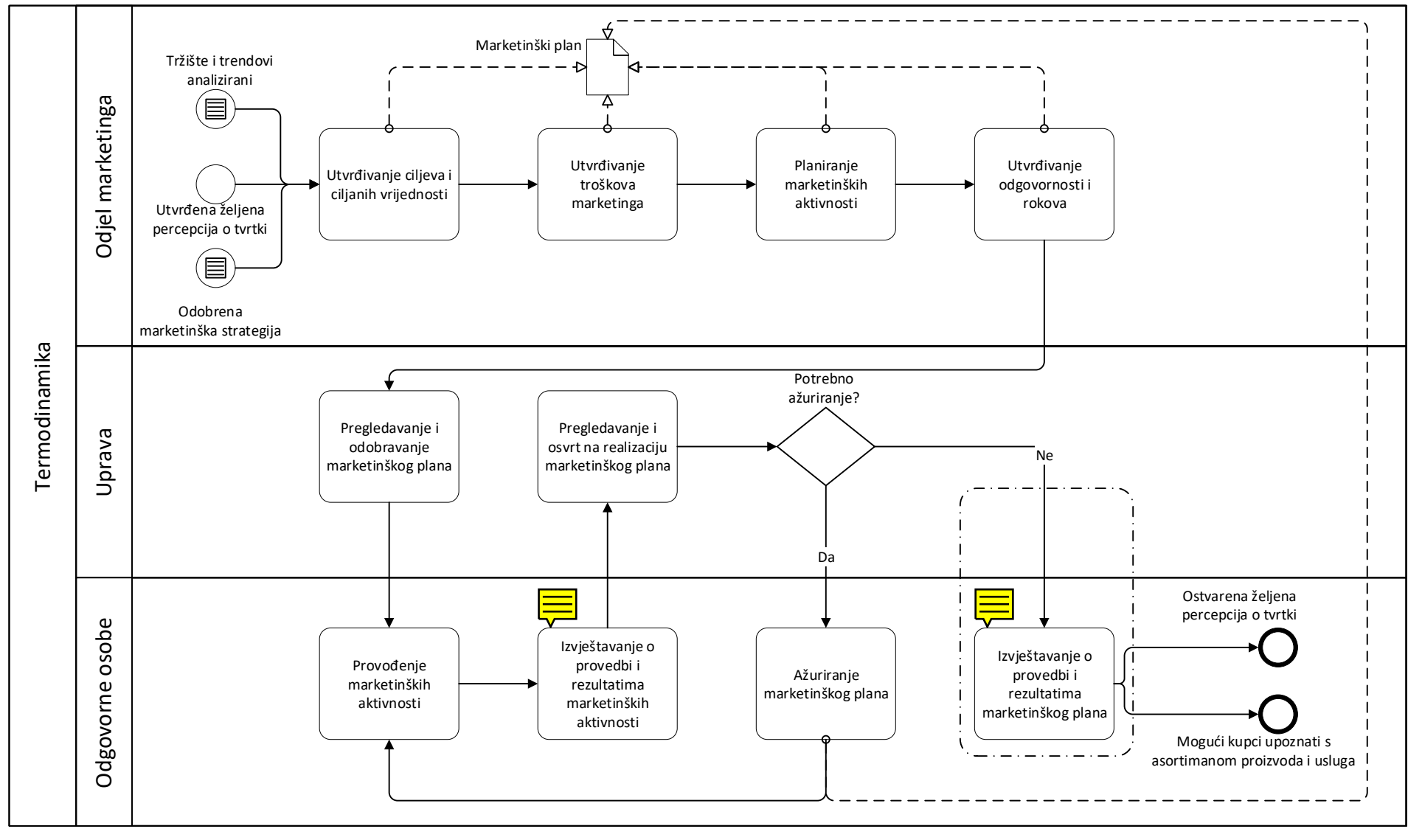
Ne



Odobrena marketinška strategija

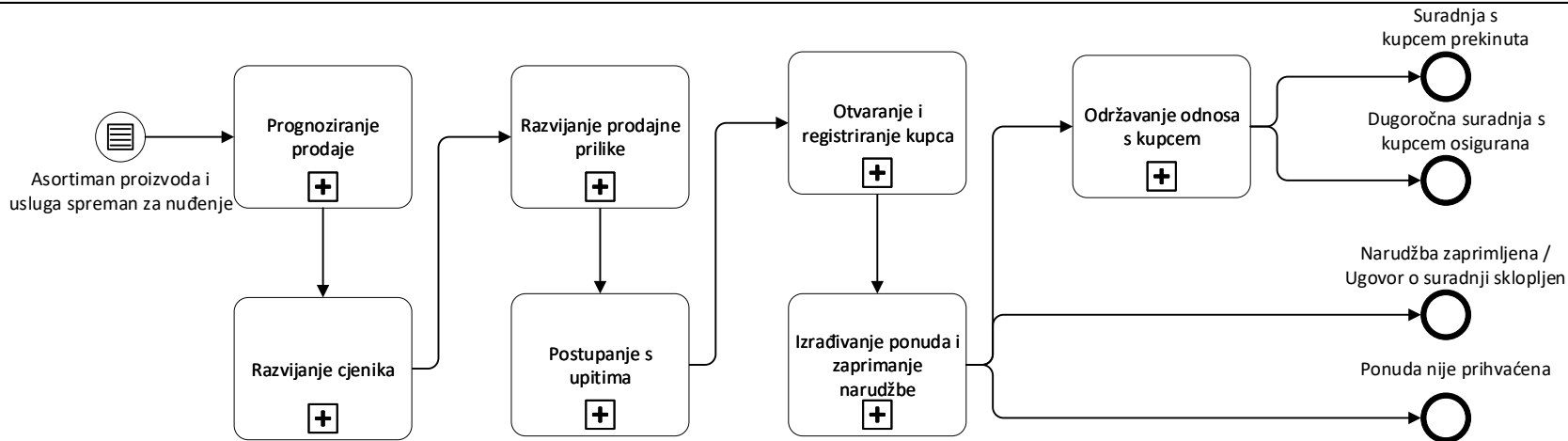
Da

Izrada i provođenje marketinškog plana



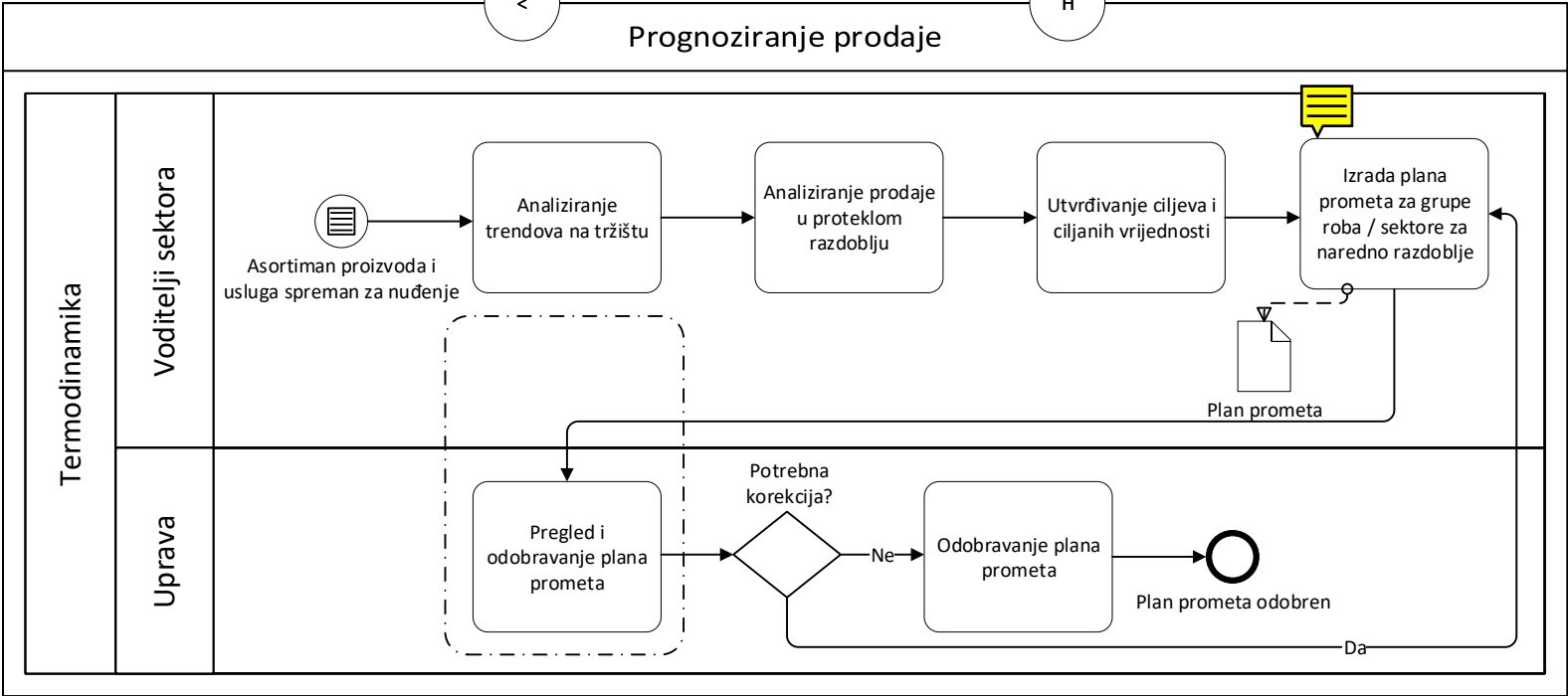
Termodinamika

Voditelji sektora





Prognoziranje prodaje



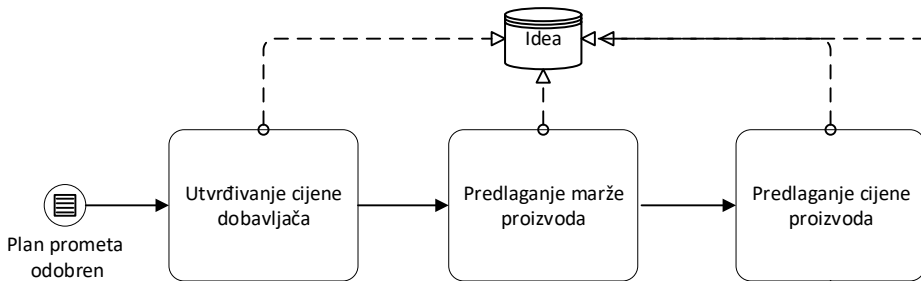
<

H

Razvijanje cjenika

Termodinamika

Voditelj robnih grupa

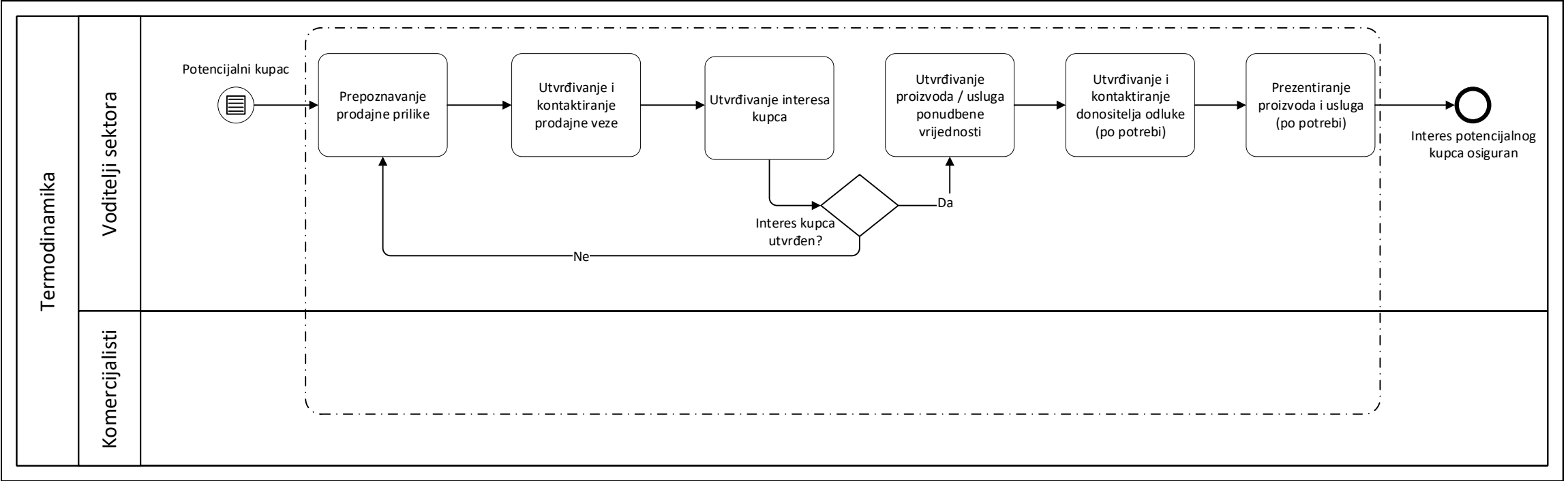


Voditelj sektora

Odobranje cijene
proizvodaOdobreni
cijenik



Razvijanje prodajne prilike



<

H

Postupanje s upitima

Termodinamika

Komerzijalisti

Interes
potencijalnog
kupca osiguran

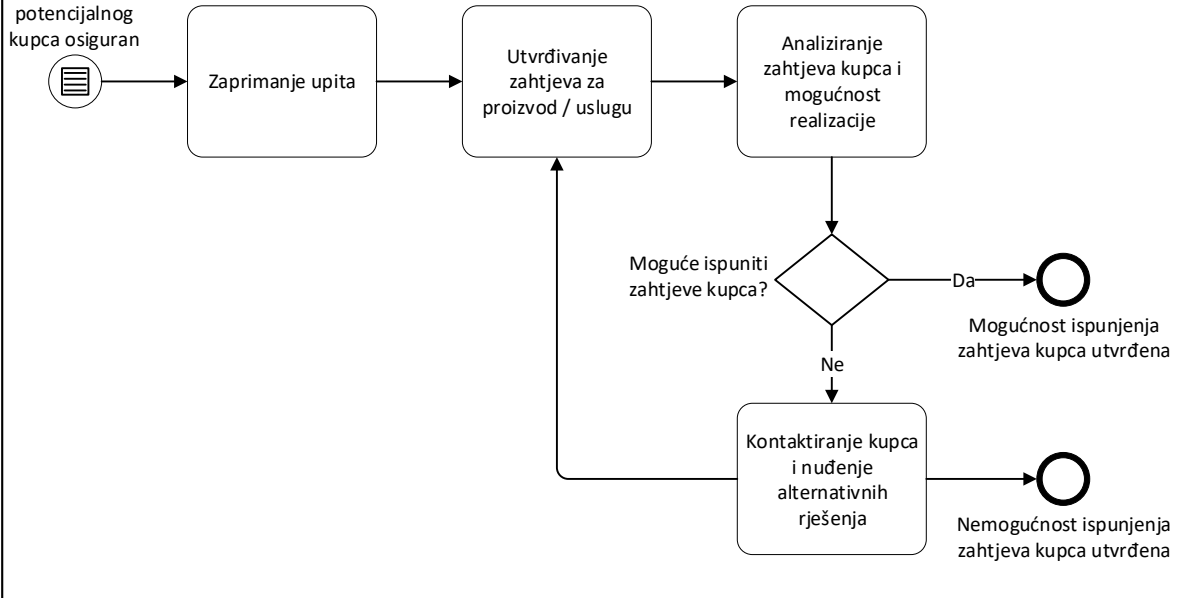
Zaprimanje upita

Utvrđivanje
zahtjeva za
proizvod / usluguAnaliziranje
zahtjeva kupca i
mogućnost
realizacijeMoguće ispuniti
zahtjeve kupca?

Da

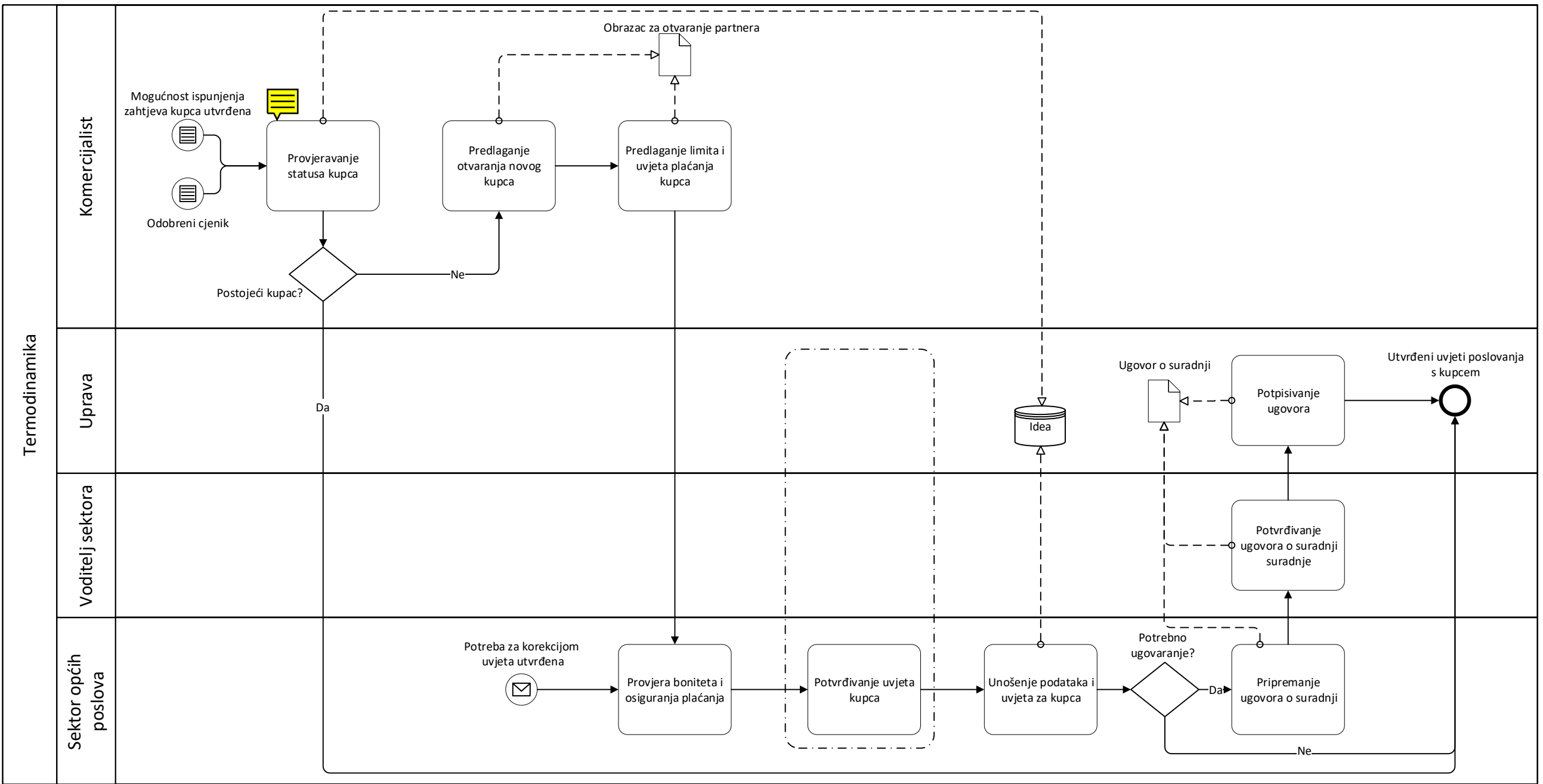
Mogućnost ispunjenja
zahtjeva kupca utvrđena

Ne

Kontaktiranje kupca
i nuđenje
alternativnih
rješenjaNemogućnost ispunjenja
zahtjeva kupca utvrđena

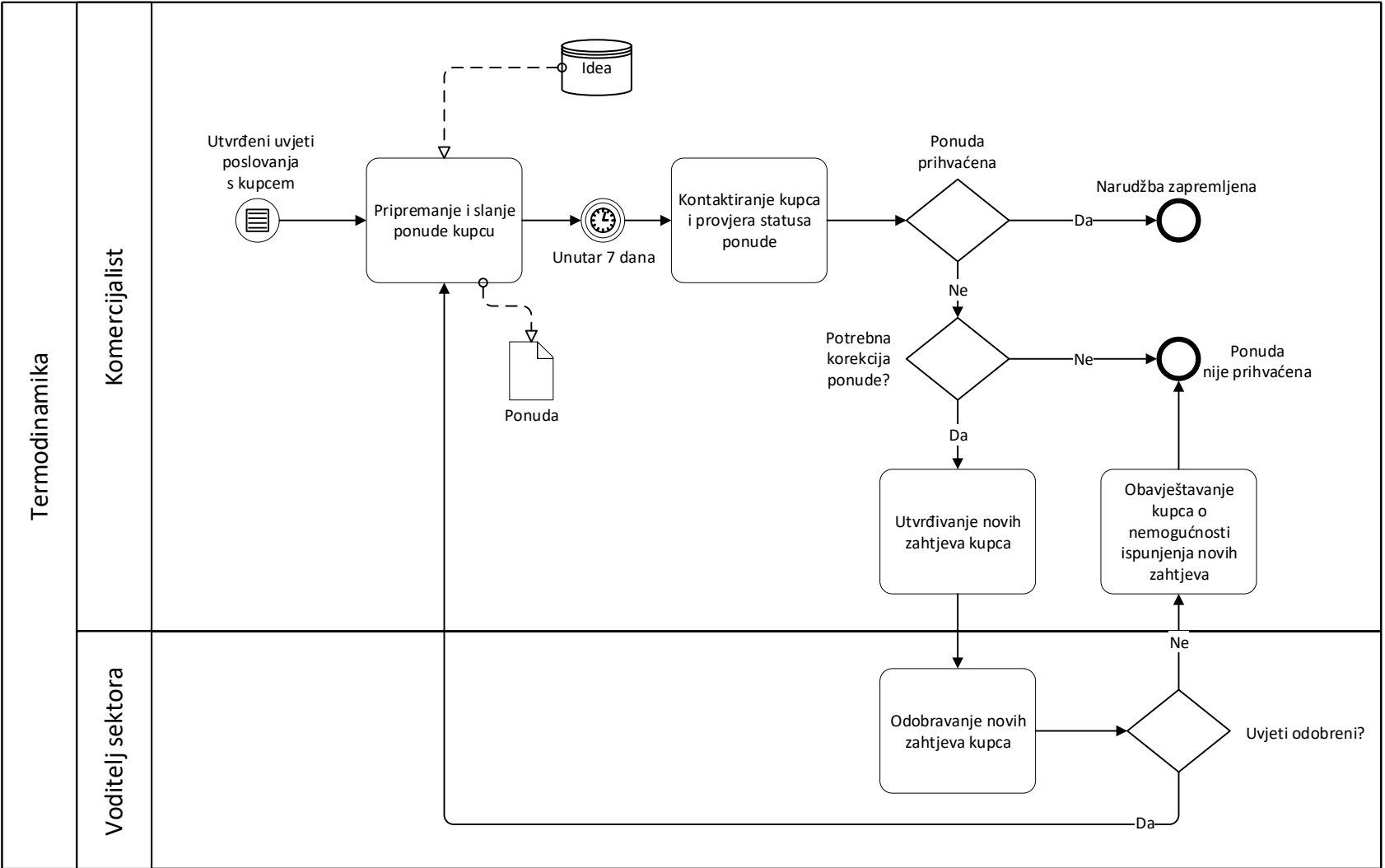


Otvaranje i registriranje kupca





Izrađivanje ponuda i zaprimanje narudžbe

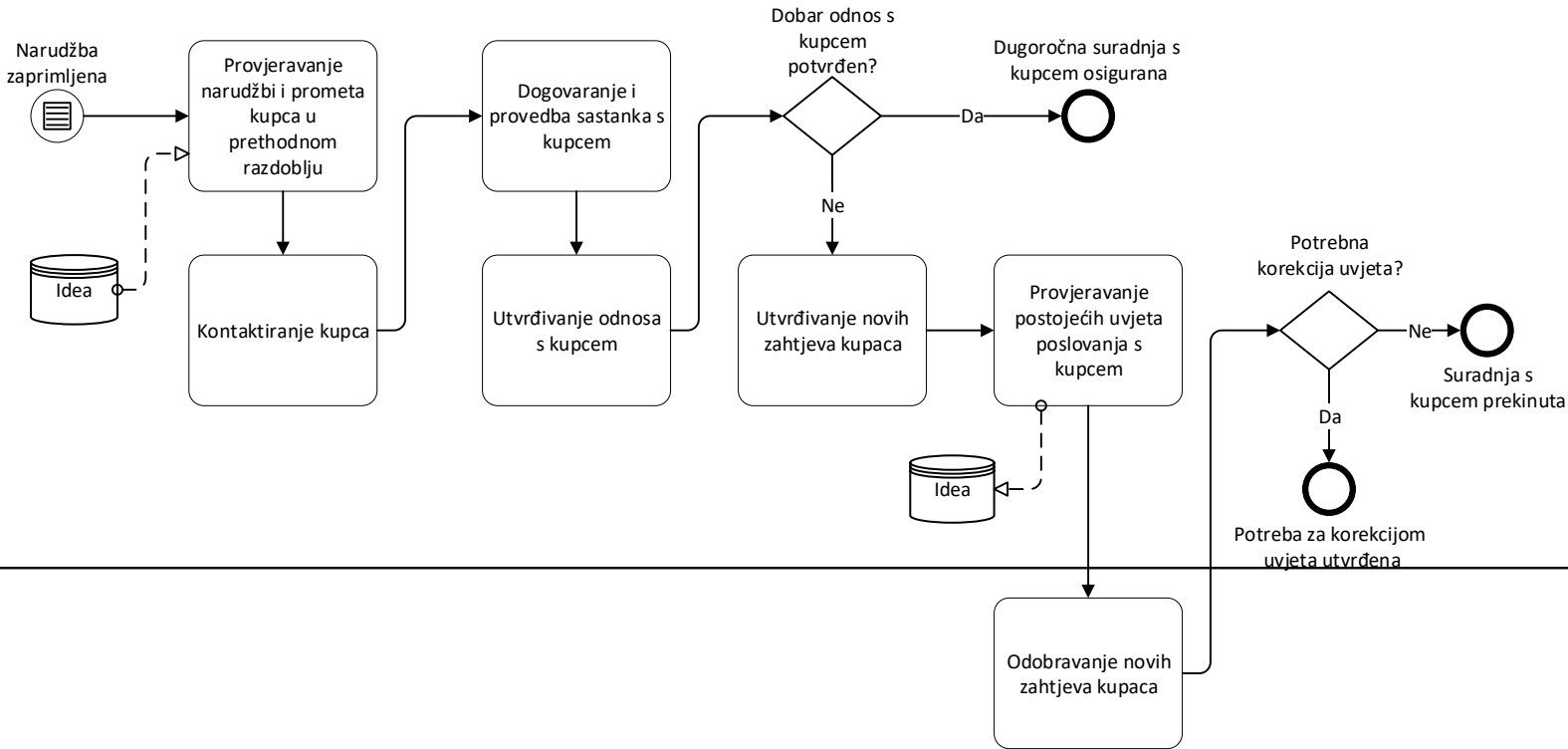


Održavanje odnosa s kupcem

Termodinamika

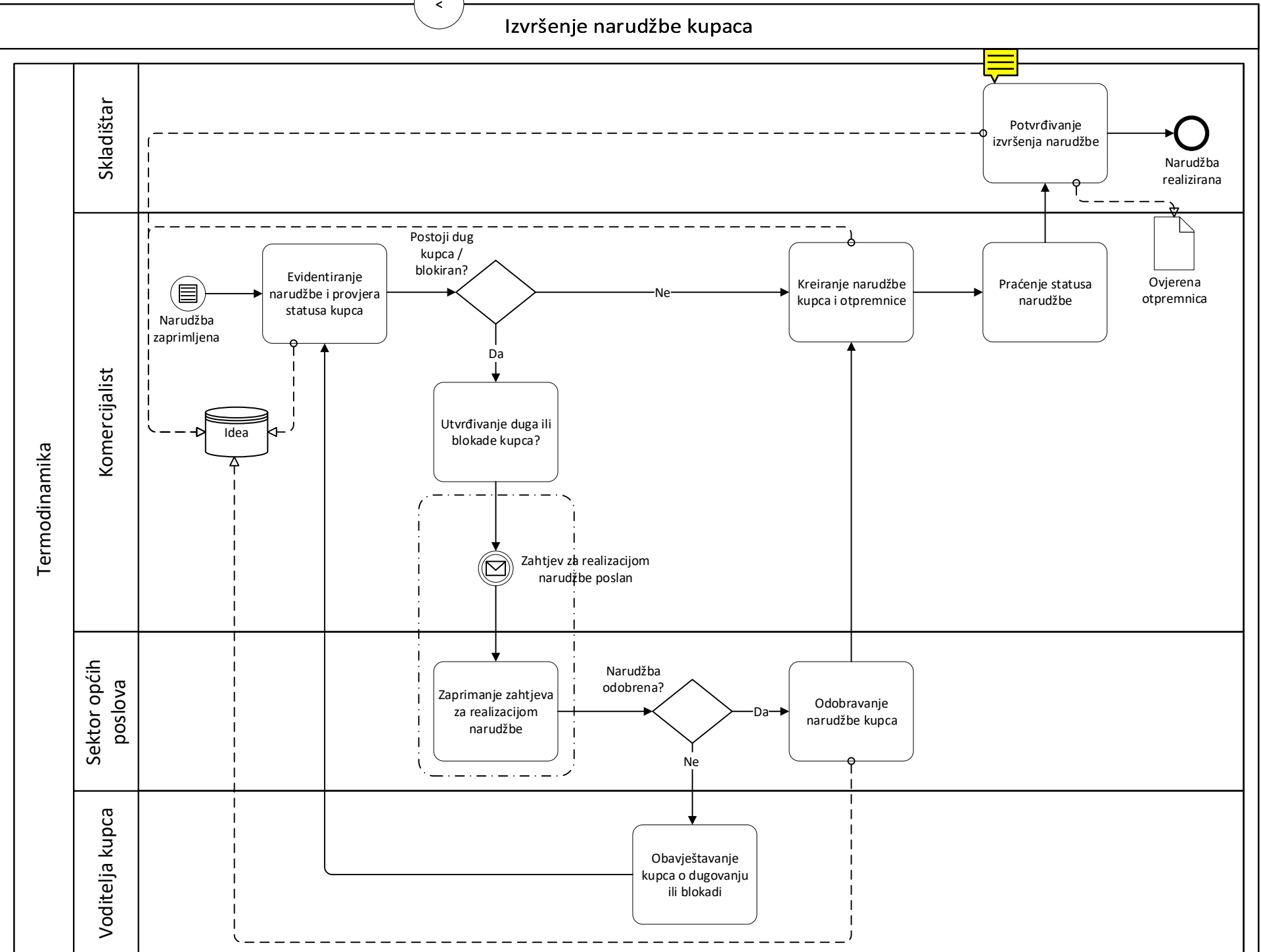
Komercijalista

Voditelj sektora





Izvršenje narudžbe kupca

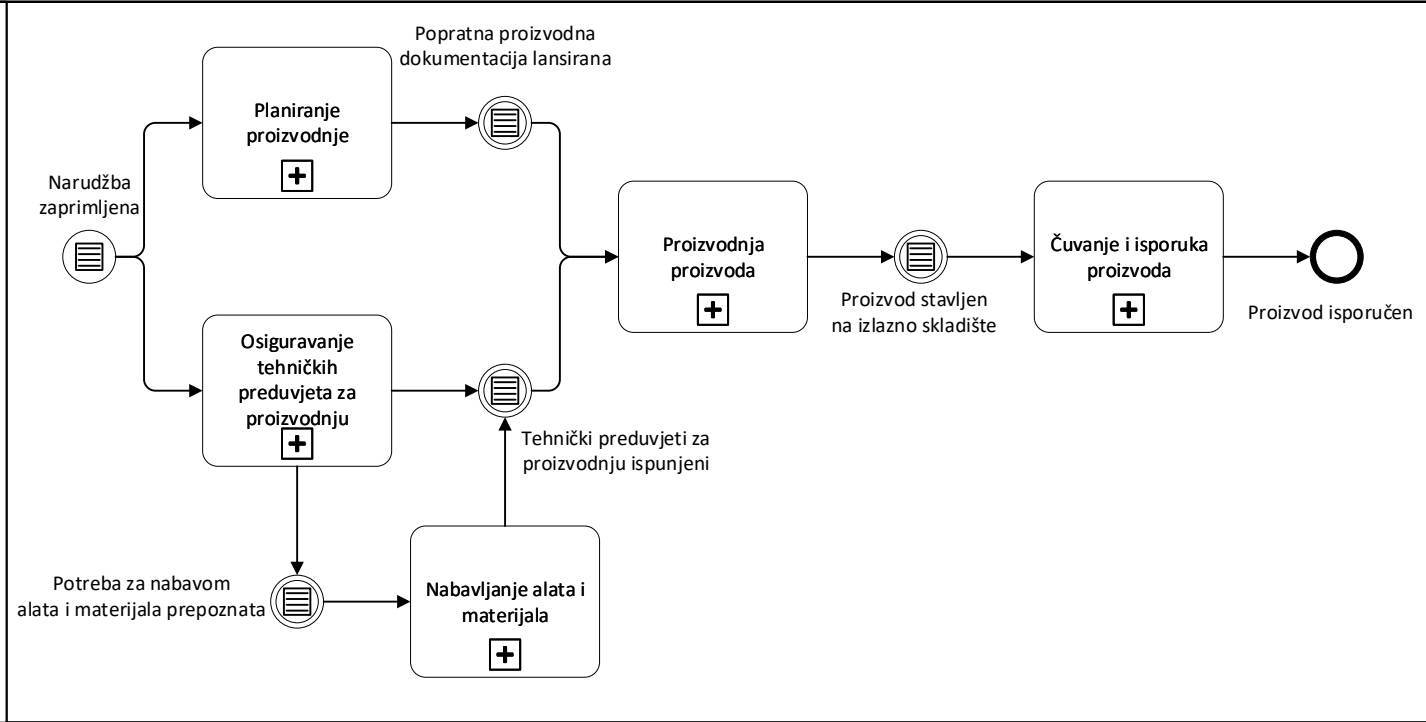




Upravljanje proizvodnjom

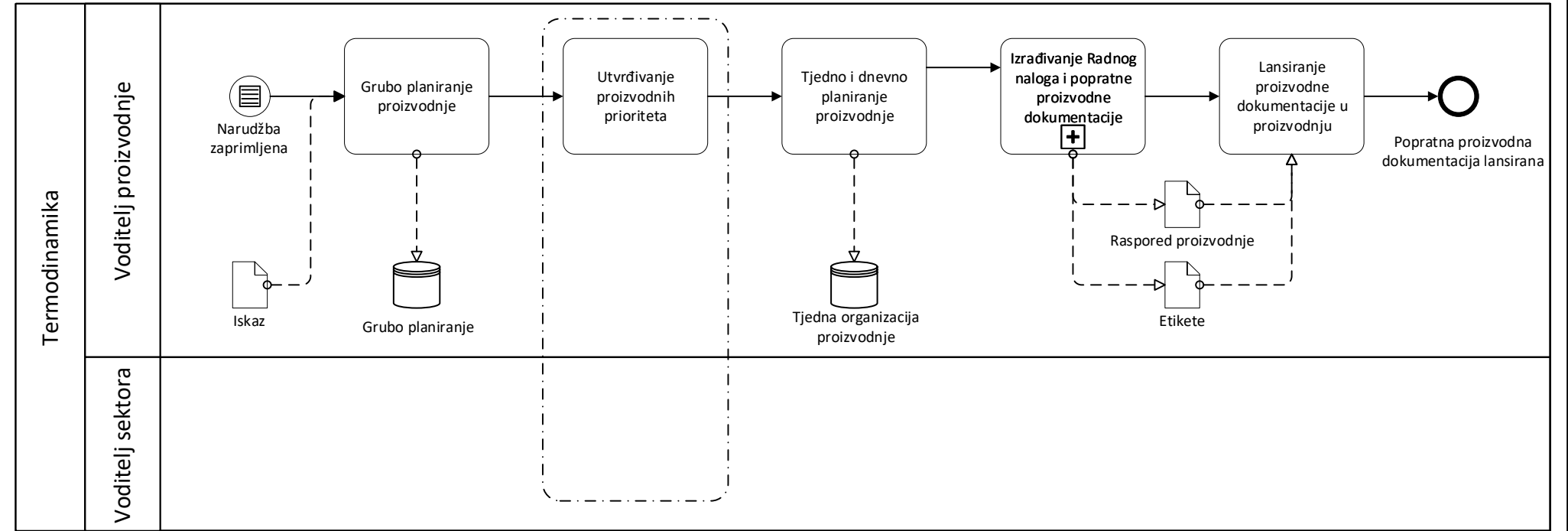
Termodinamika

Voditelj proizvodnje



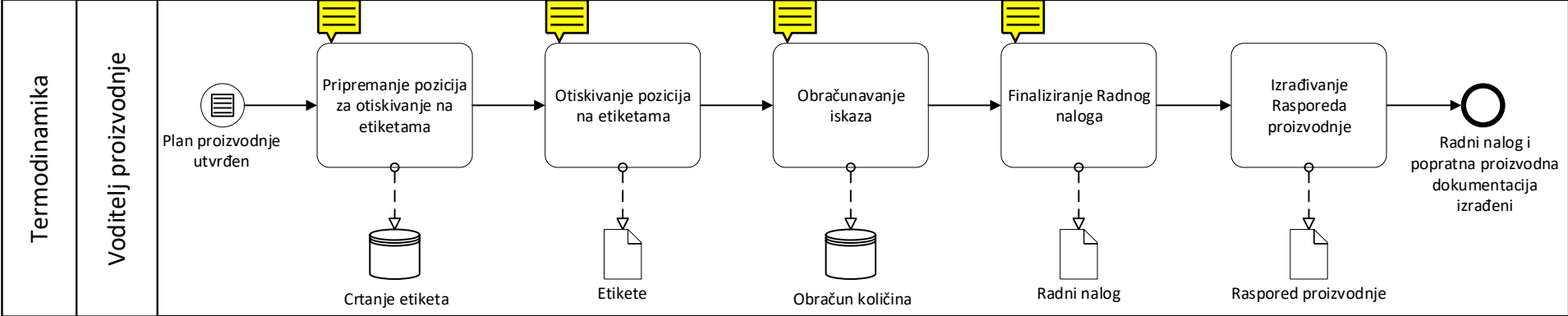


Planiranje proizvodnje





Izrađivanje Radnog naloga i popratne proizv. dokumentacije



<

Osiguravanje tehničkih preuvjeta za proizvodnju

H

Termodinamika

Voditelj proizvodnje

Narudžba
zaprimljena

Iskaz

Provjeravanje
potpunosti i
razumljivosti iskazaIskaz potpun i
razumljiv?

Da

Ne

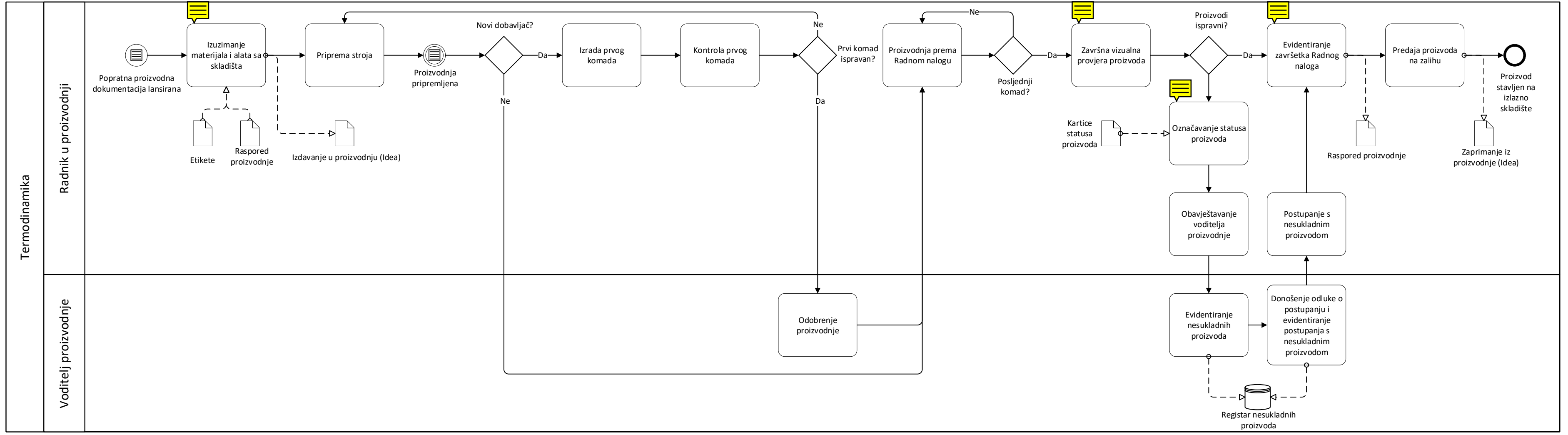
Prikupljanje
dodatnih
informacijaProvjera
dostupnosti alata i
materijalaAlati i materijali
dostupni?

Da

Ne

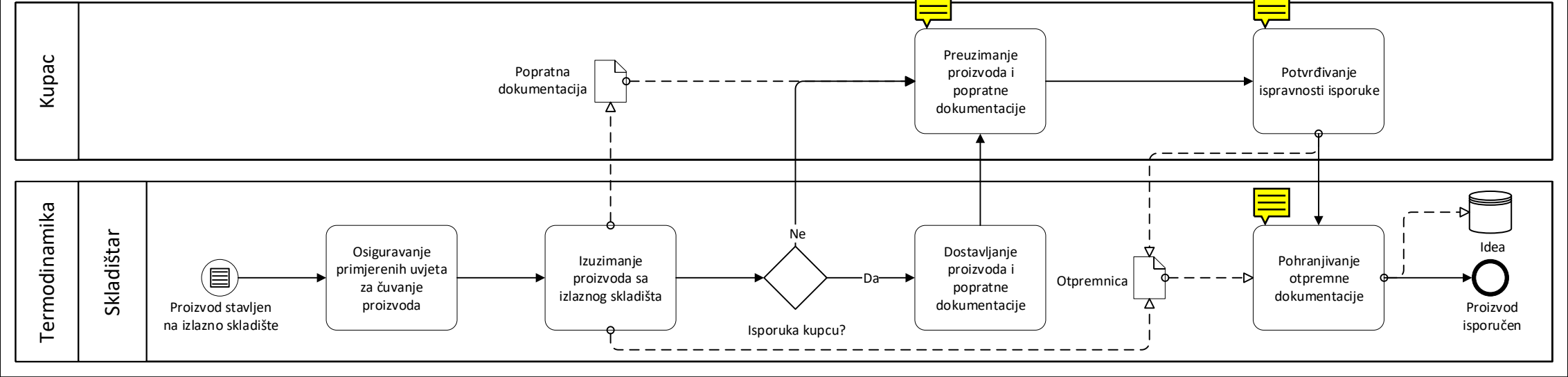
Potreba za nabavom
alata i materijala prepoznataTehnički preuvjeti za
proizvodnju ispunjeni

Proizvodnja proizvoda

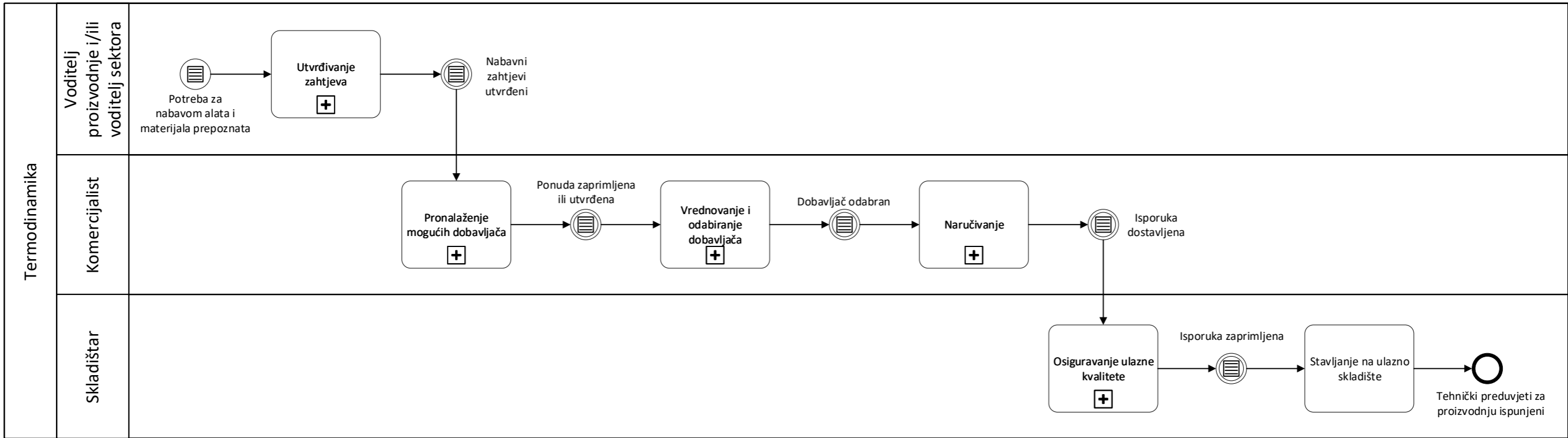




Čuvanje i isporuka proizvoda



Nabavljanje alata i materijala

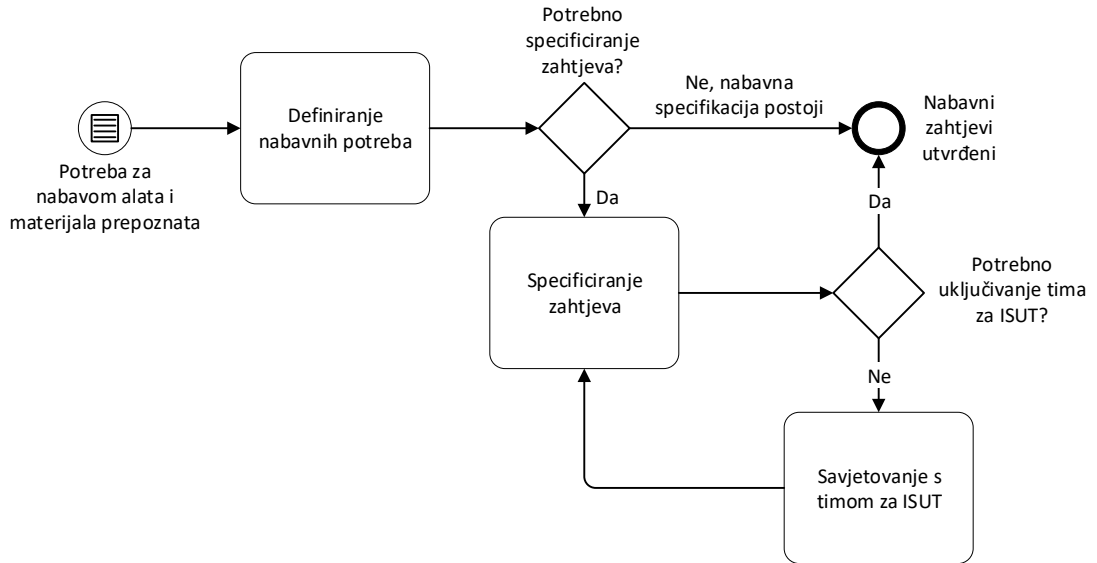




Utvrđivanje zahtjeva

Termodinamika

Voditelj proizvodnje i/ili voditelj sektora

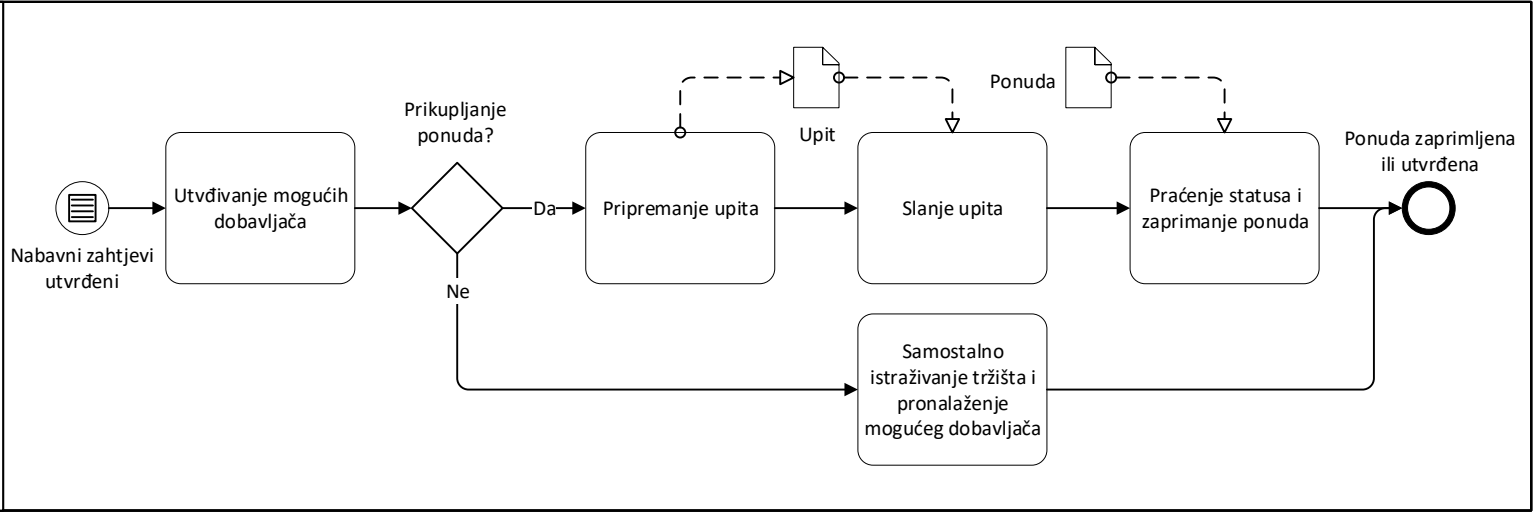




Pronalaženje mogućih dobavljača

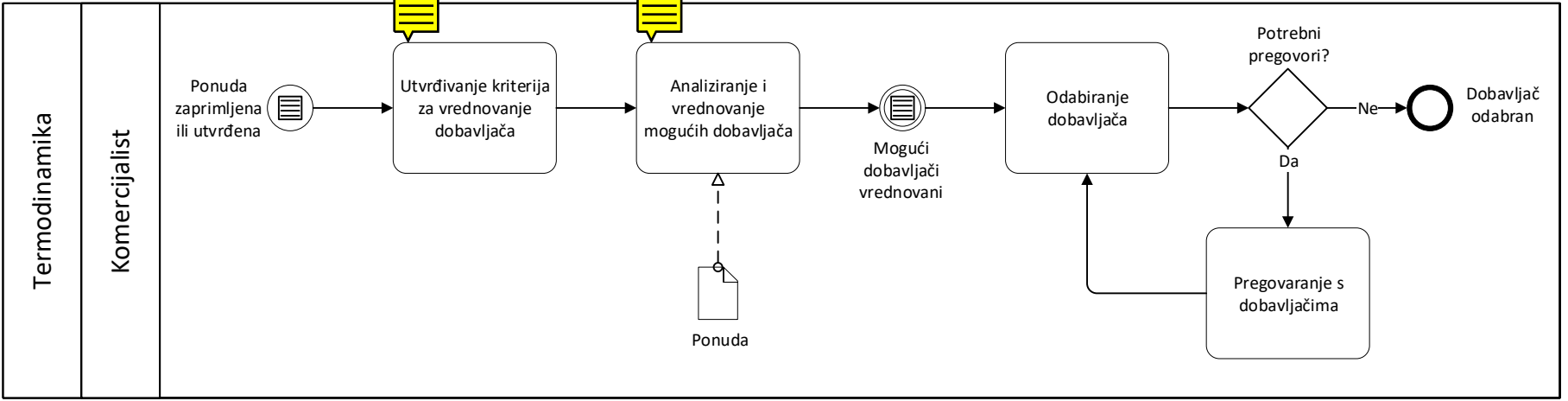
Termodinamika

Komercijalist





Vrednovanje i odabiranje dobavljača



Termodinamika

Komercijalist

Ponuda zaprimljena ili utvrđena

Utvrđivanje kriterija za vrednovanje dobavljača

Analiziranje i vrednovanje mogućih dobavljača

Mogući dobavljači vrednovani

Odabiranje dobavljača

Potrebni pregovori?

Pregovaranje s dobavljačima

Dobavljač odabran

Ponuda



Naručivanje

Termodinamika

Komercijalist

Dobavljač odabran

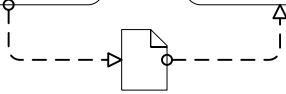


Izrađivanje narudžbenice

Slanje narudžbenice dobavljaču

Praćenje statusa isporuke

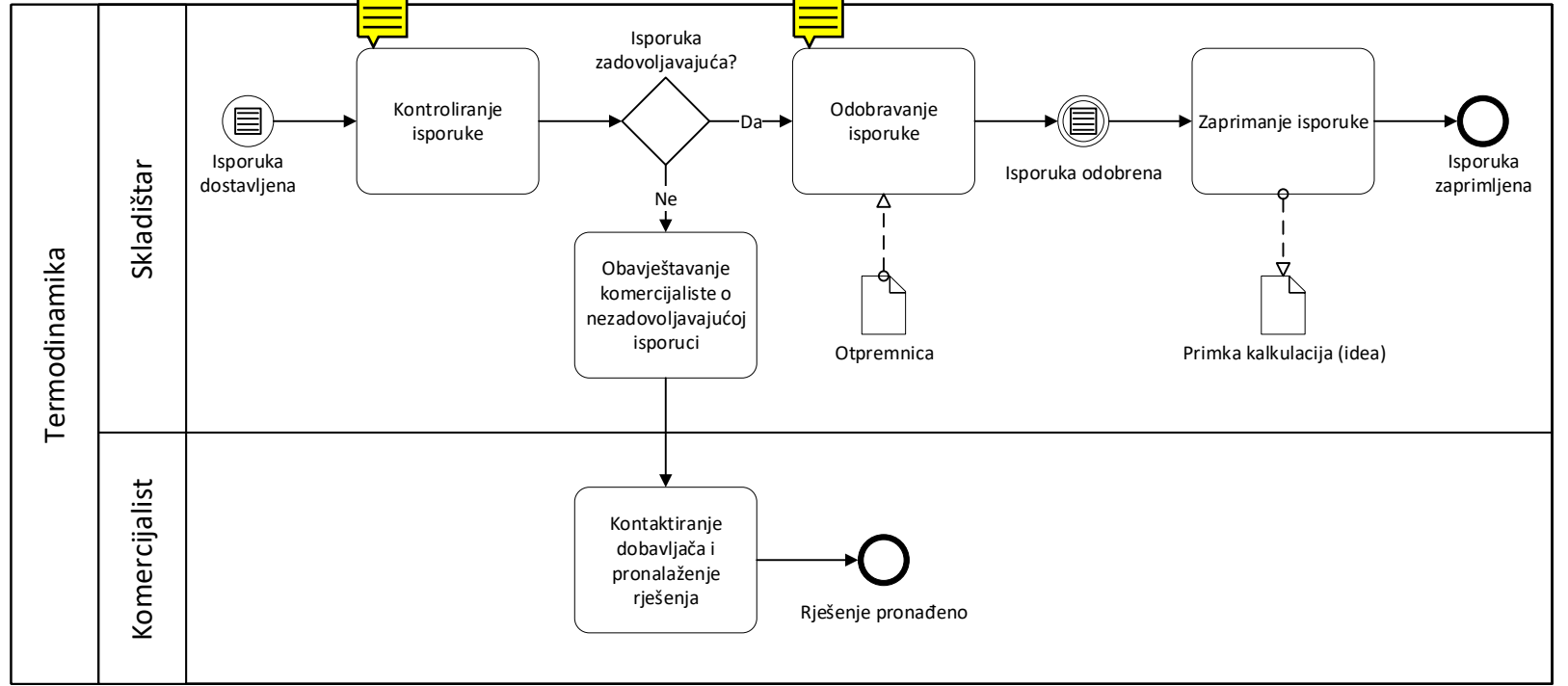
Isporuka dostavljena



Narudžbenica



Osiguravanje ulazne kvalitete



Termodinamika

Skladištar

Komerrijalist

Upravljanje post prodajnim aktivnostima

Termodinamika

Voditelji sektora

Narudžba realizirana



Postupanje s reklamacijama kupaca



Povrat robe



Postupanje s garancijama

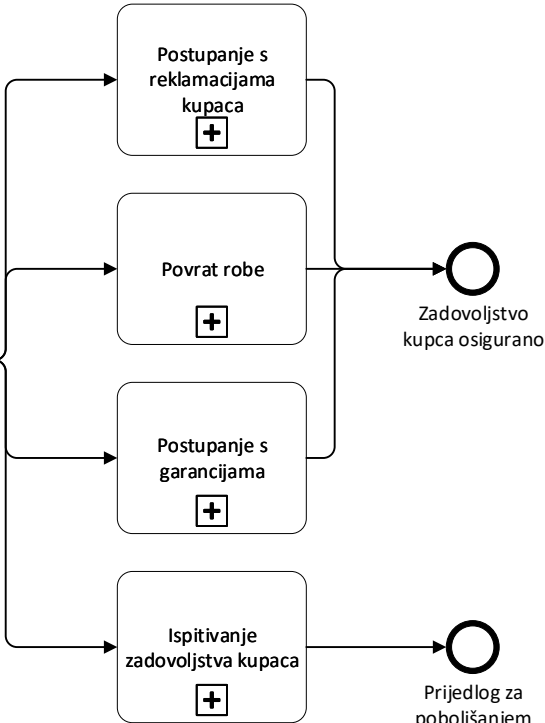


Ispitivanje zadovoljstva kupaca

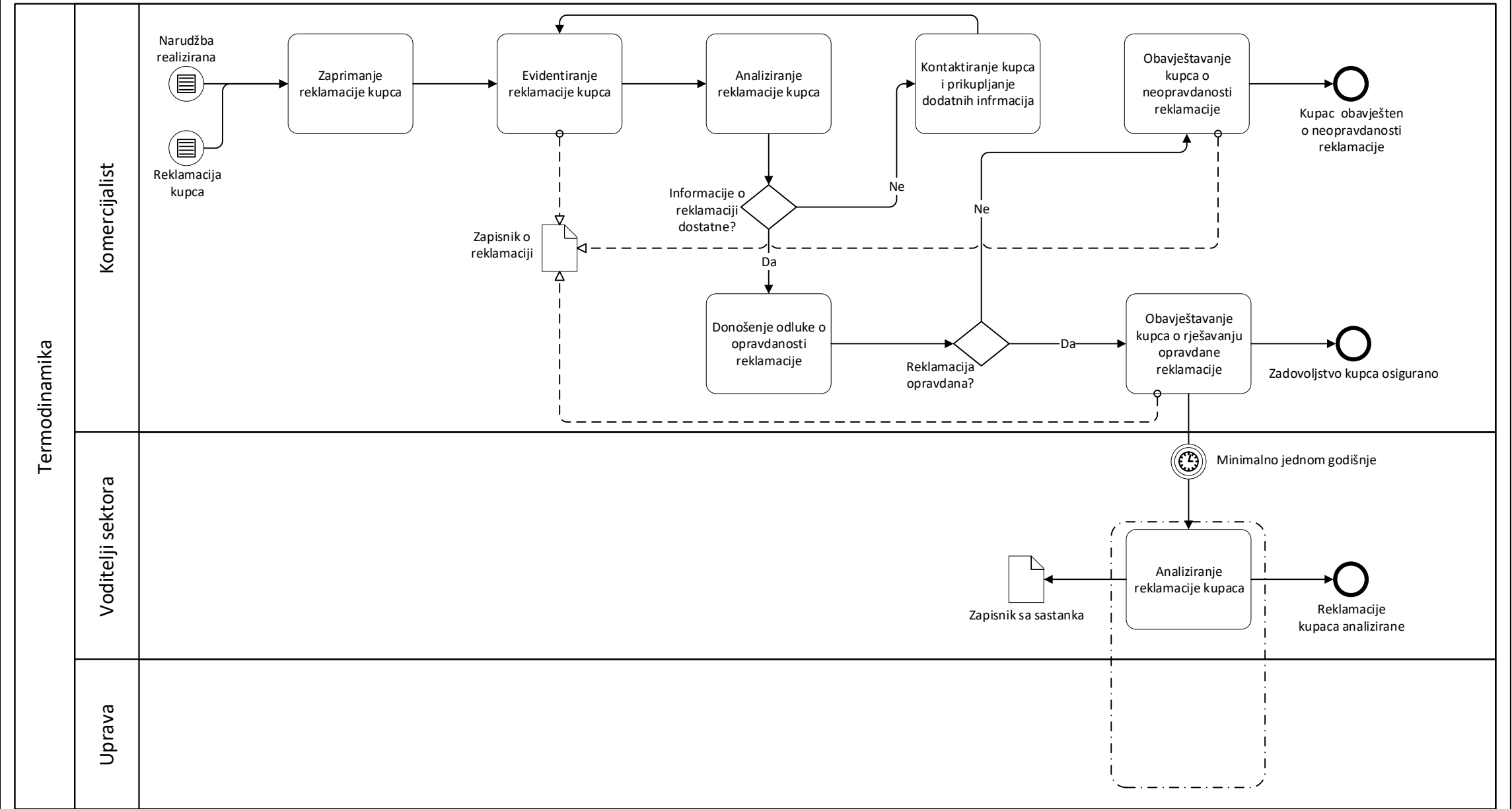


Zadovoljstvo kupca osigurano

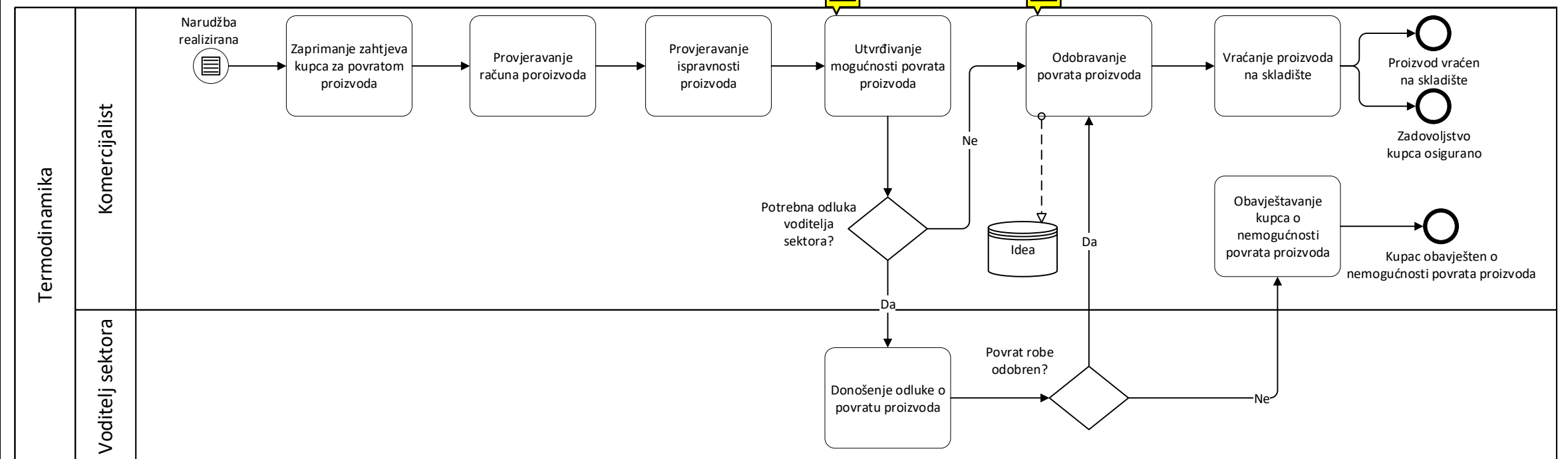
Prijedlog za poboljšanjem prepoznat



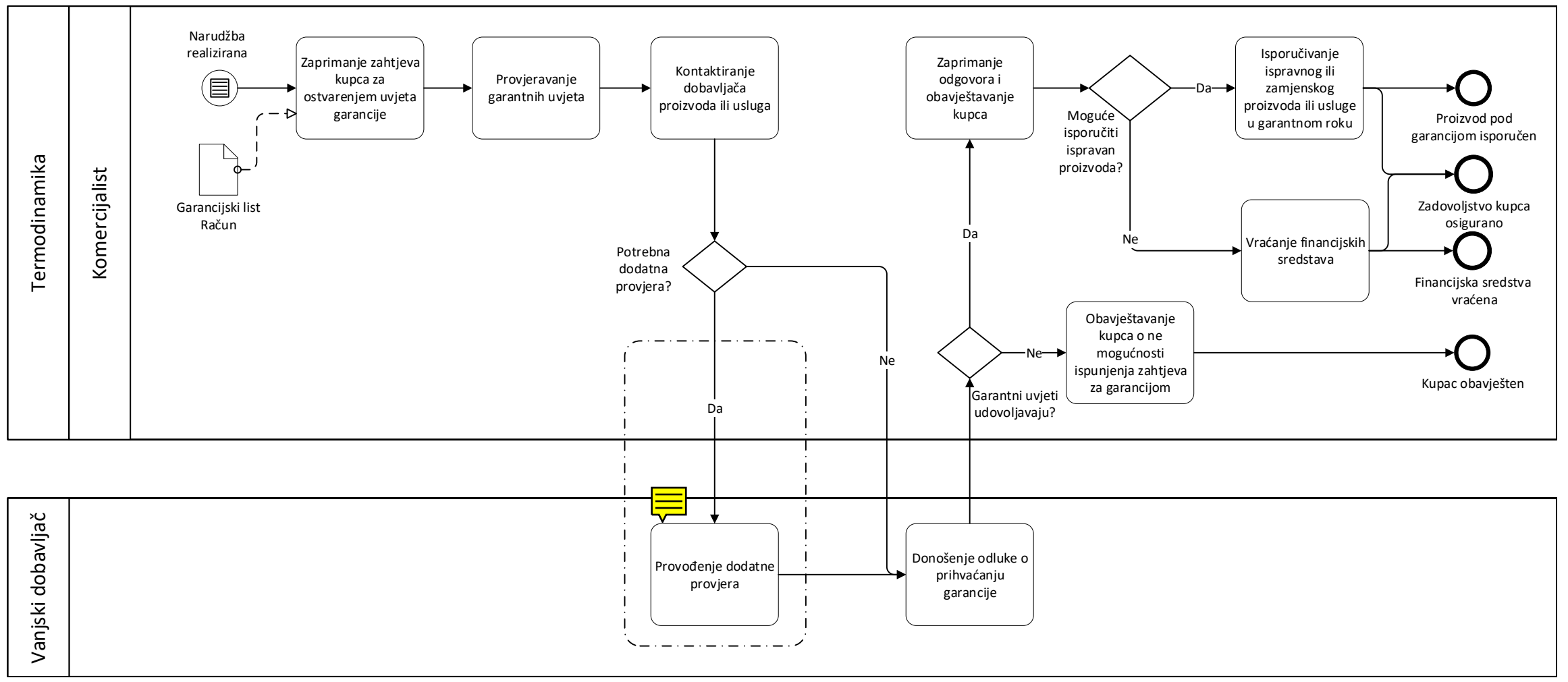
Postupanje s reklamacijama

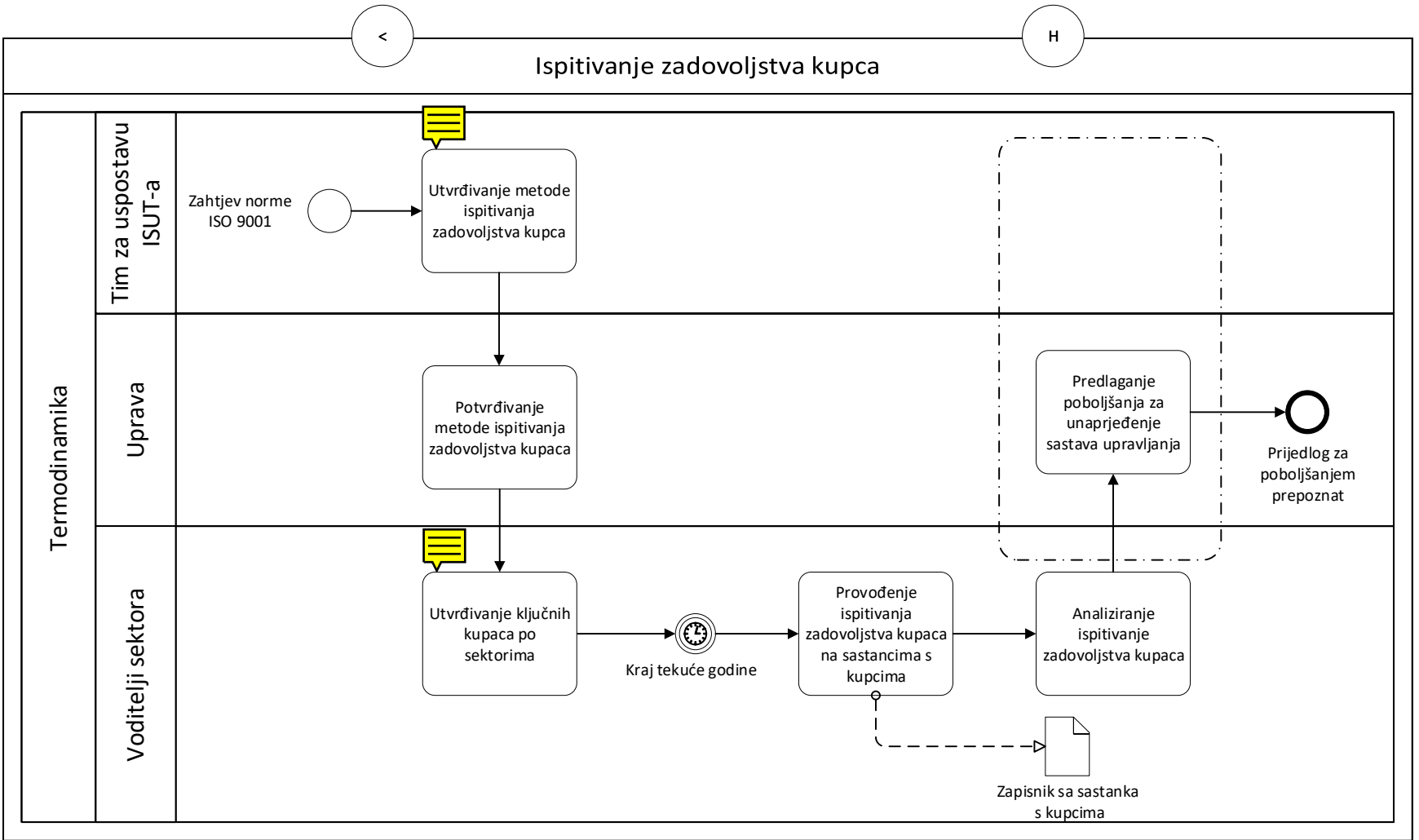


Povrat robe



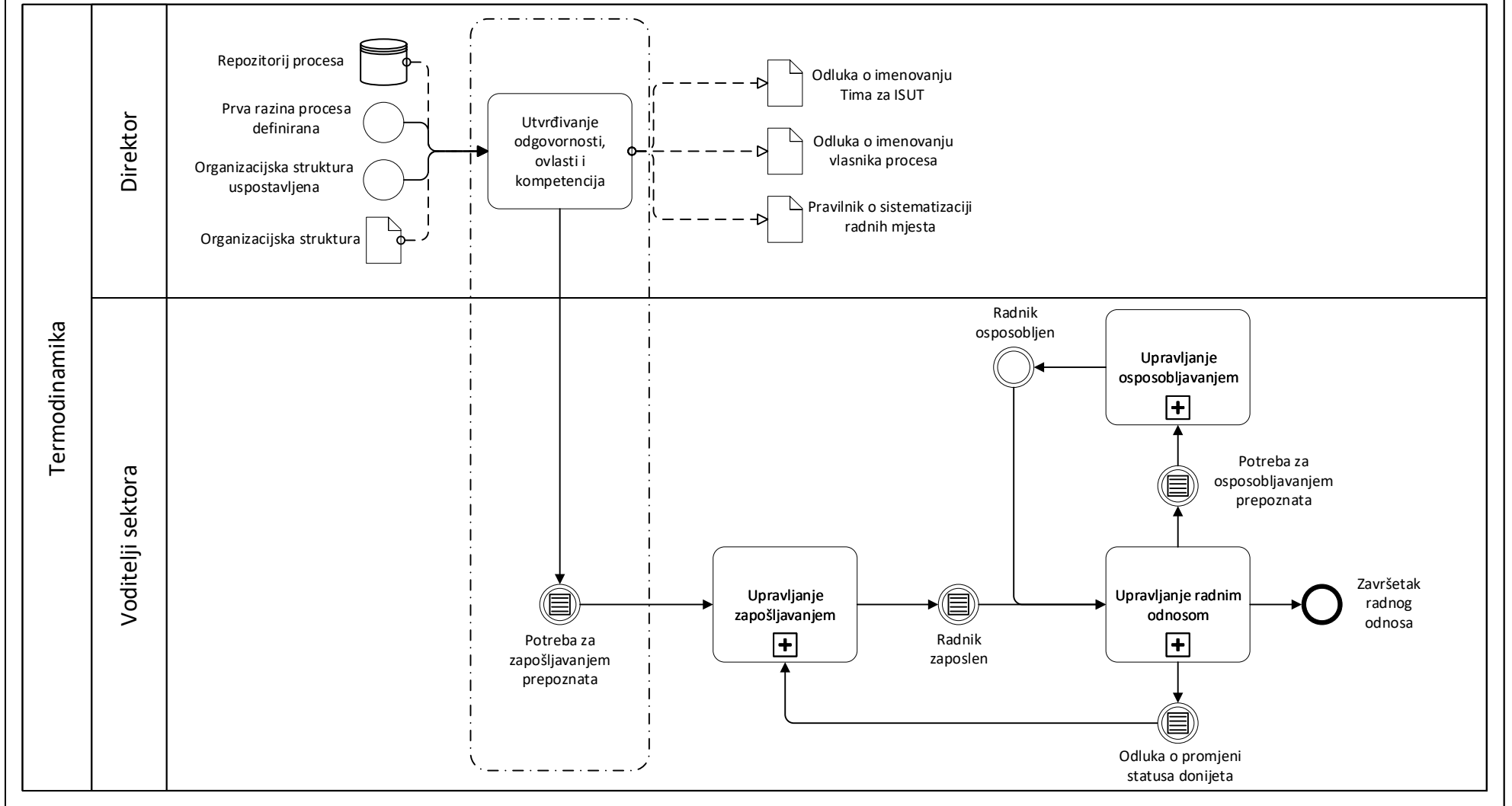
Postupanje s garancijama







Upravljanje ljudskim resursima



<

H

Upravljanje zapošljavanjem

Termodinamika

Voditelj sektora


Potreba za
zapošljavanjem
prepoznataIniciranje
zapošljavanjaKomisija za
zapošljavanjeProvođenje
seleksijskog
postupka

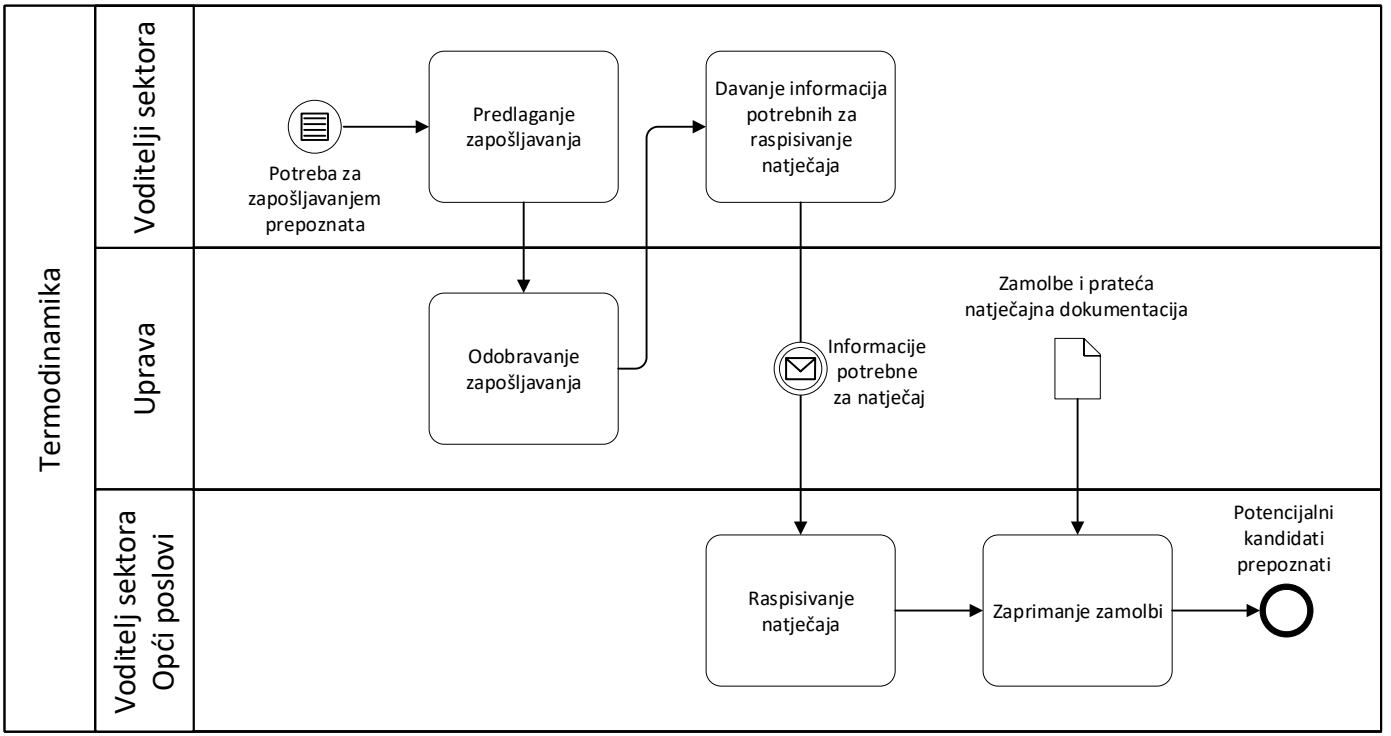
Uprava

Ugovaranje radnika

Radnik
zaposlen

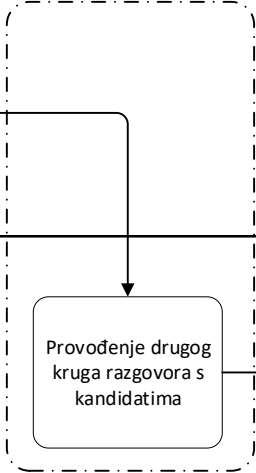
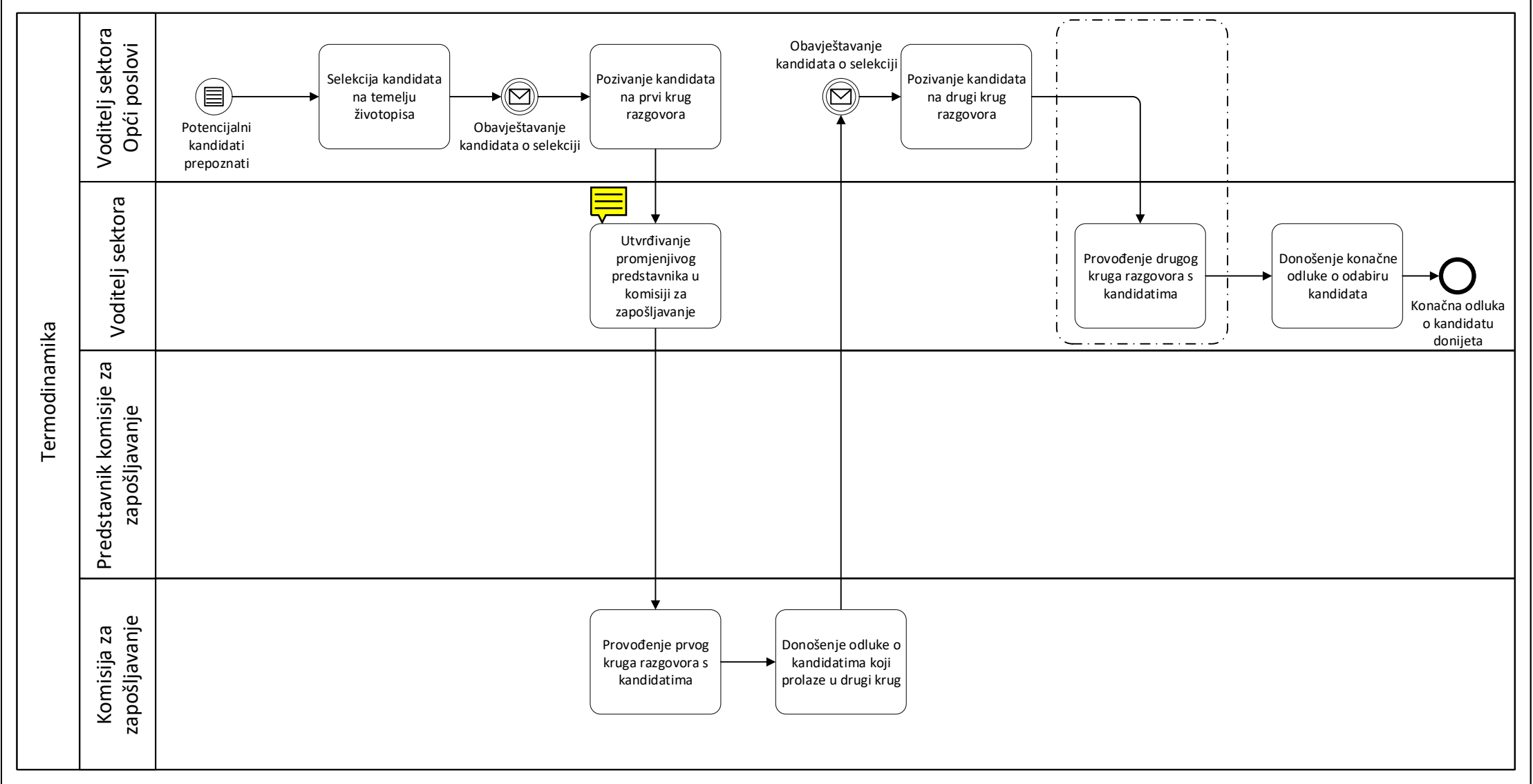


Iniciranje zapošljavanja



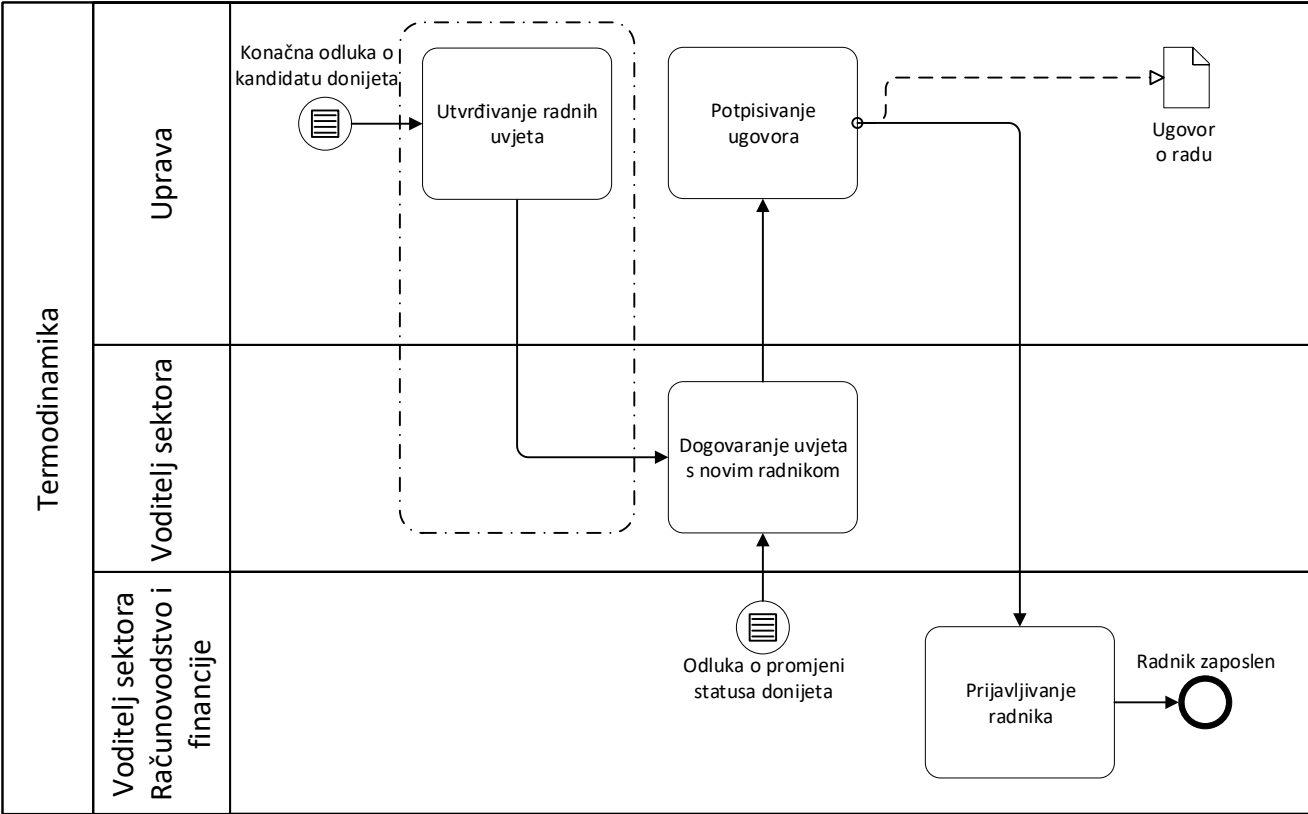


Provođenje selekcijskog postupka



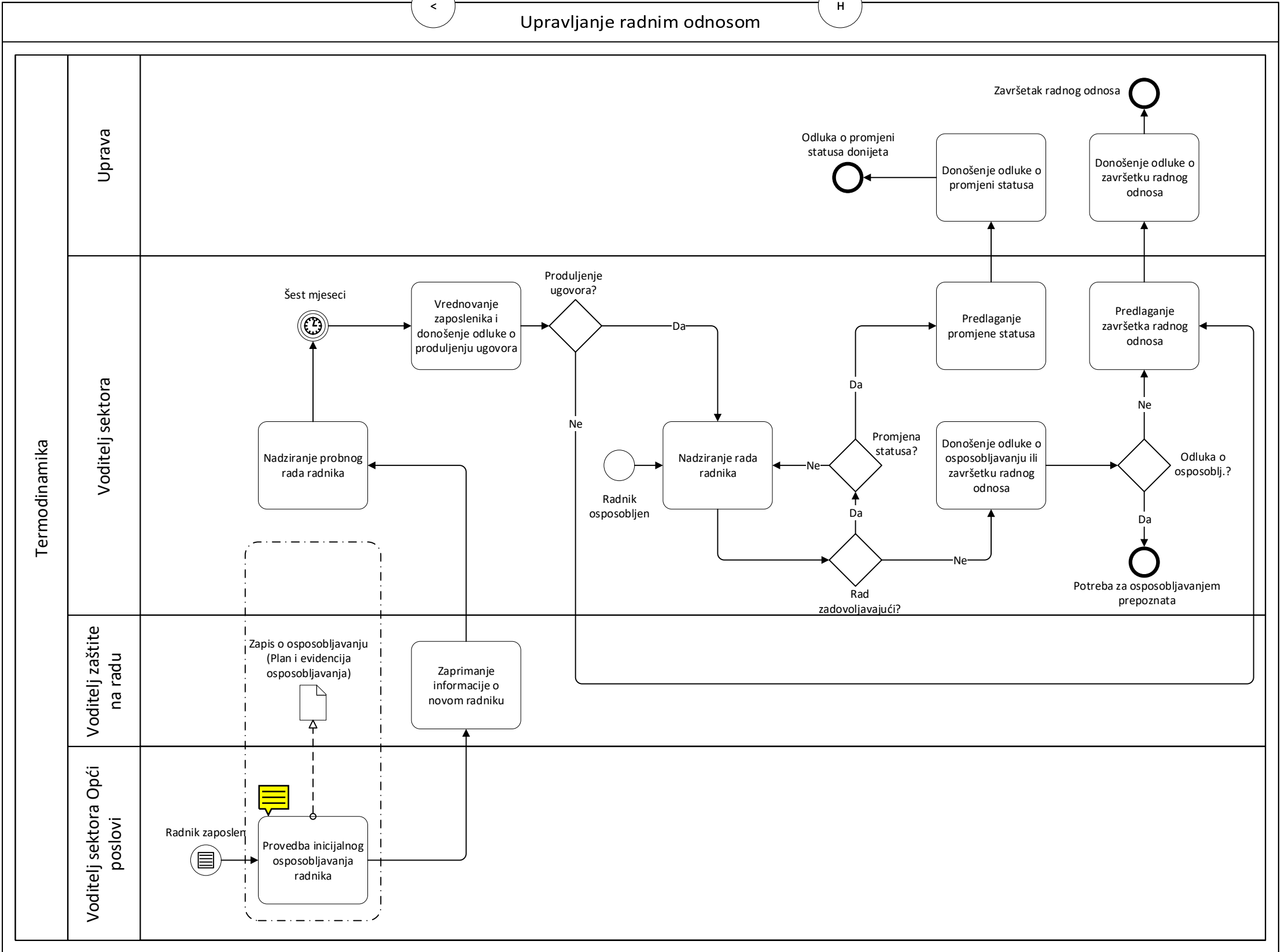


Ugovaranje radnika





Upravljanje radnim odnosom



Upravljanje osposobljavanjem

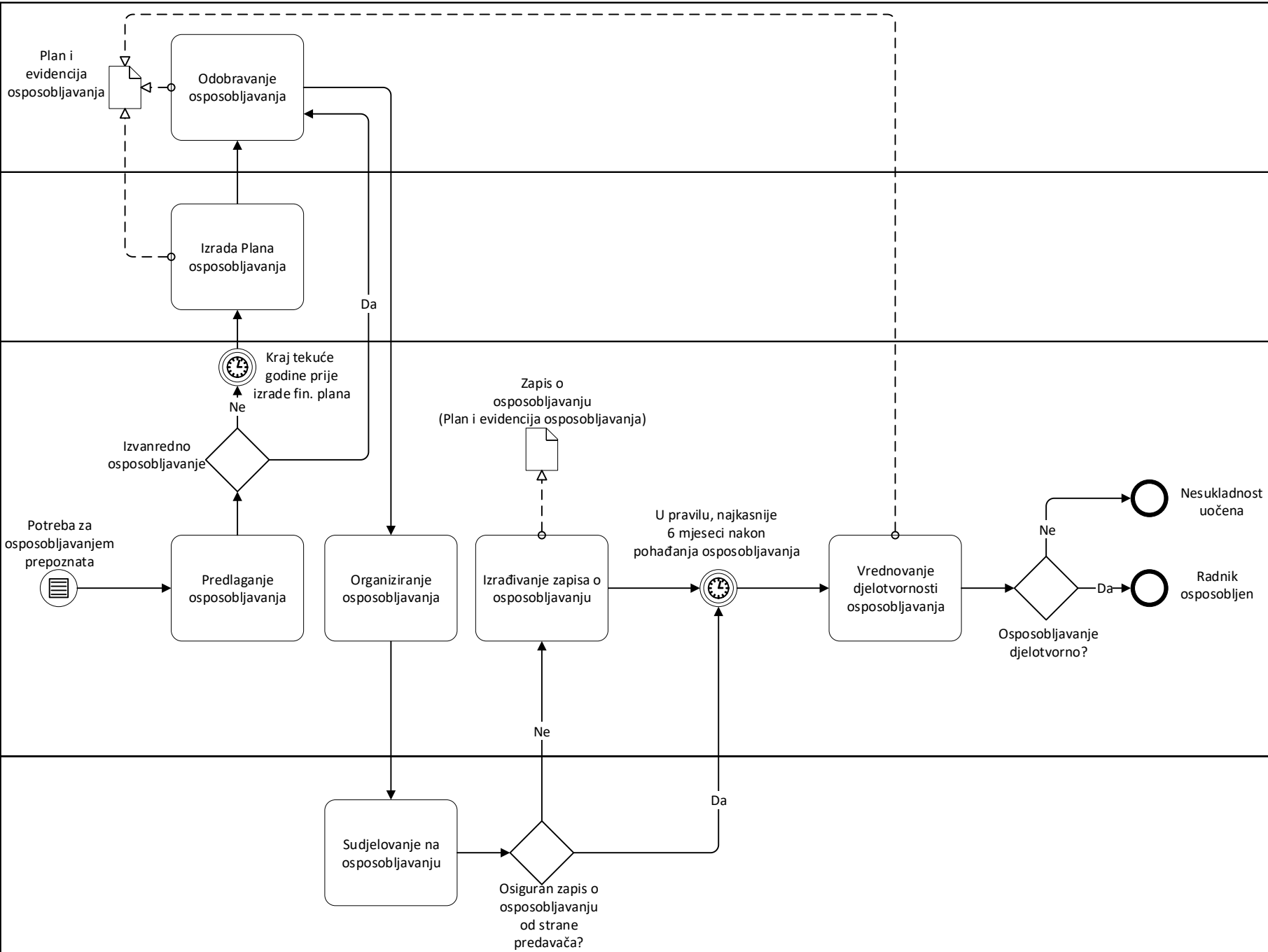
Termodinamika

Uprava

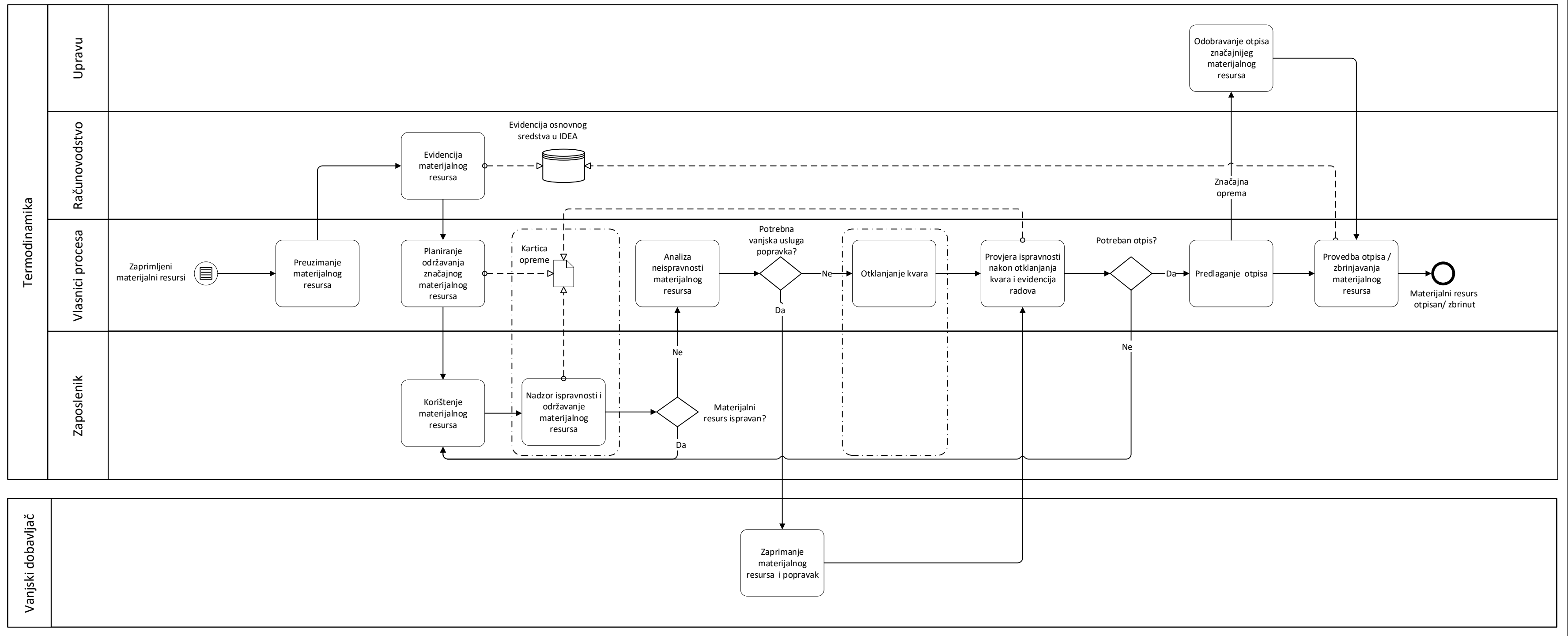
Odjel općih poslova

Voditelj sektora

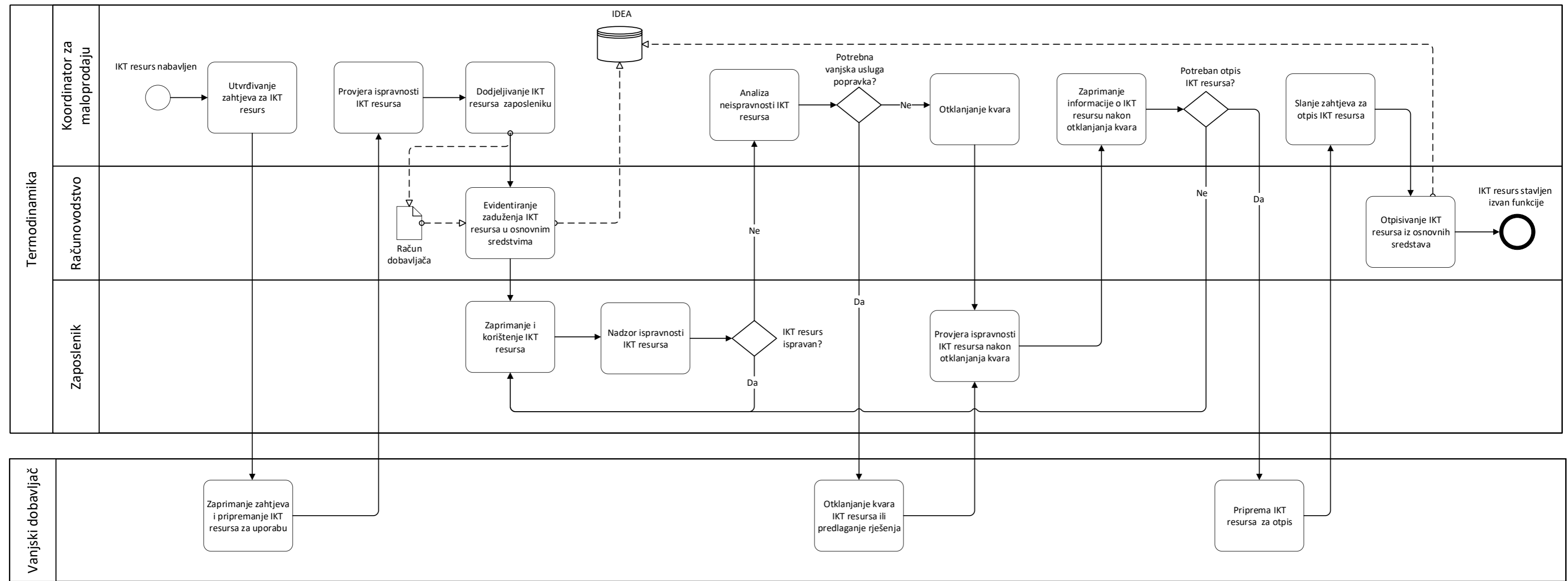
Radnik



Upravljanje materijalnim resursima

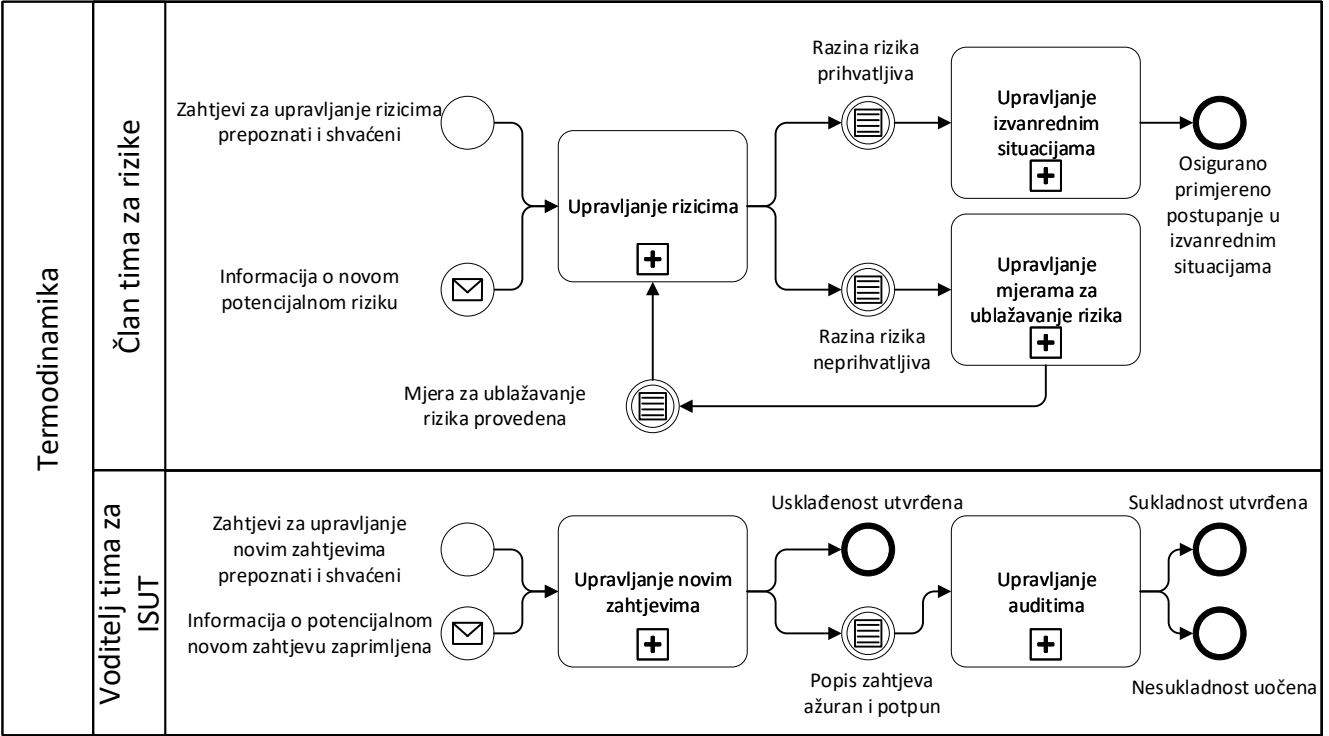


Upravljanje IKT-om





Upravljanje rizicima i usklađenošću



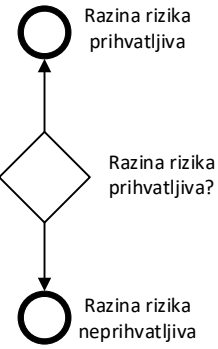
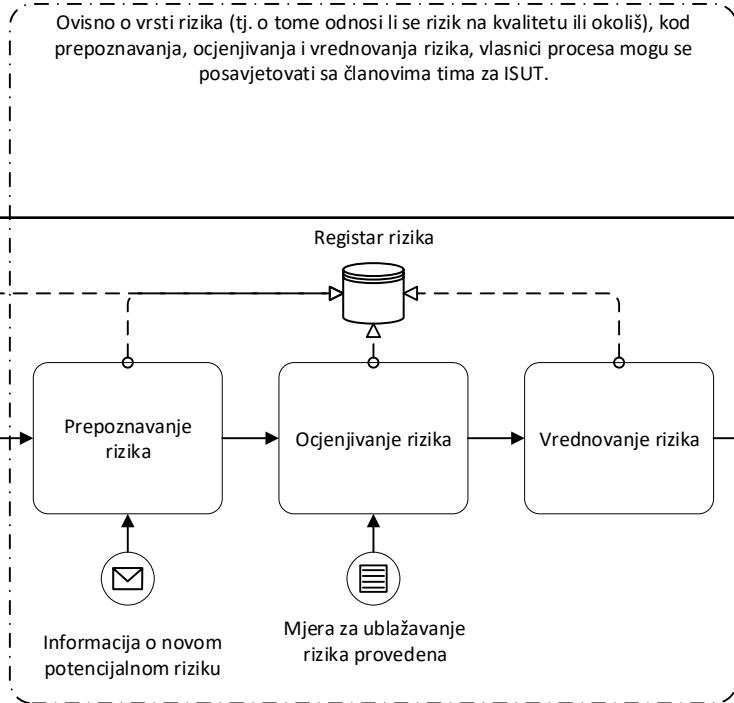
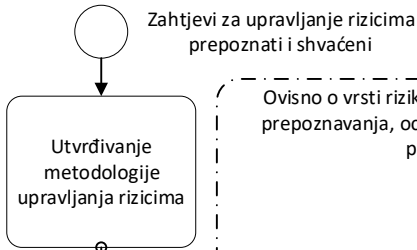


Upravljanje rizicima

Termodinamika

Član tima za rizike

Vlasnici procesa





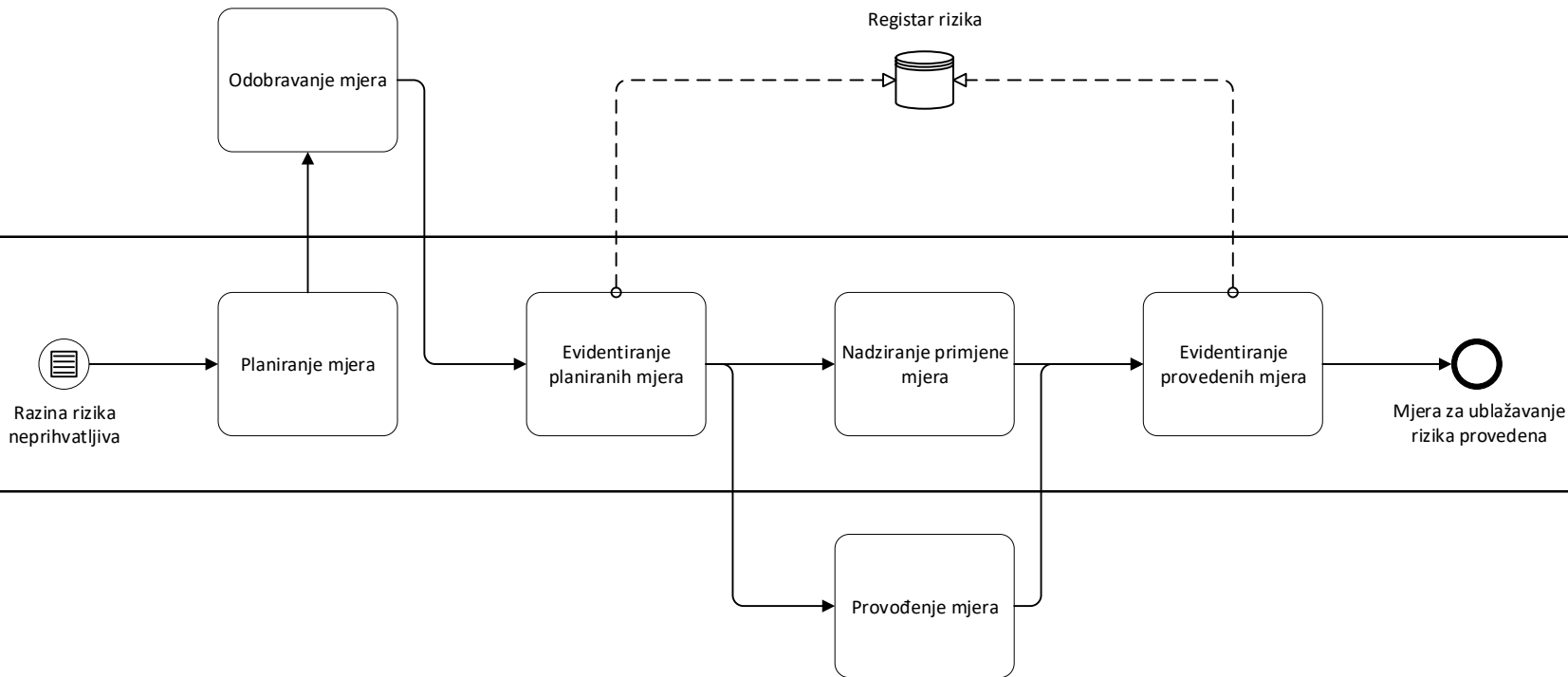
Upravljanje mjerama za ublažavanje rizika

Termodinamika

Član tima za rizike

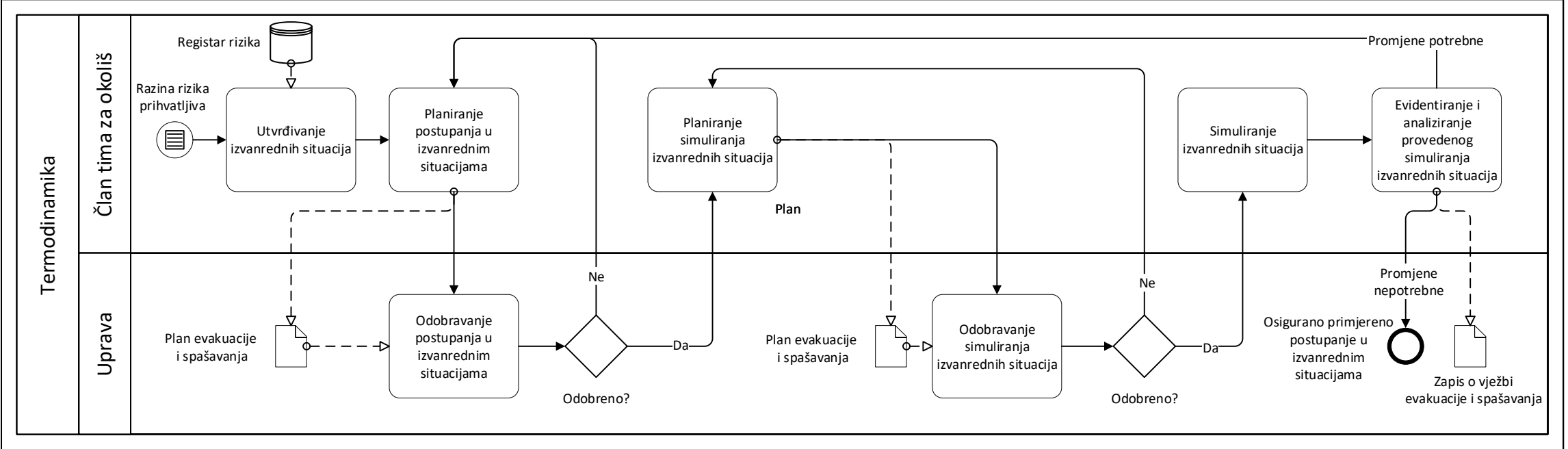
Voditelj sektora

Radnik odgovoran
za provođenje
mjera



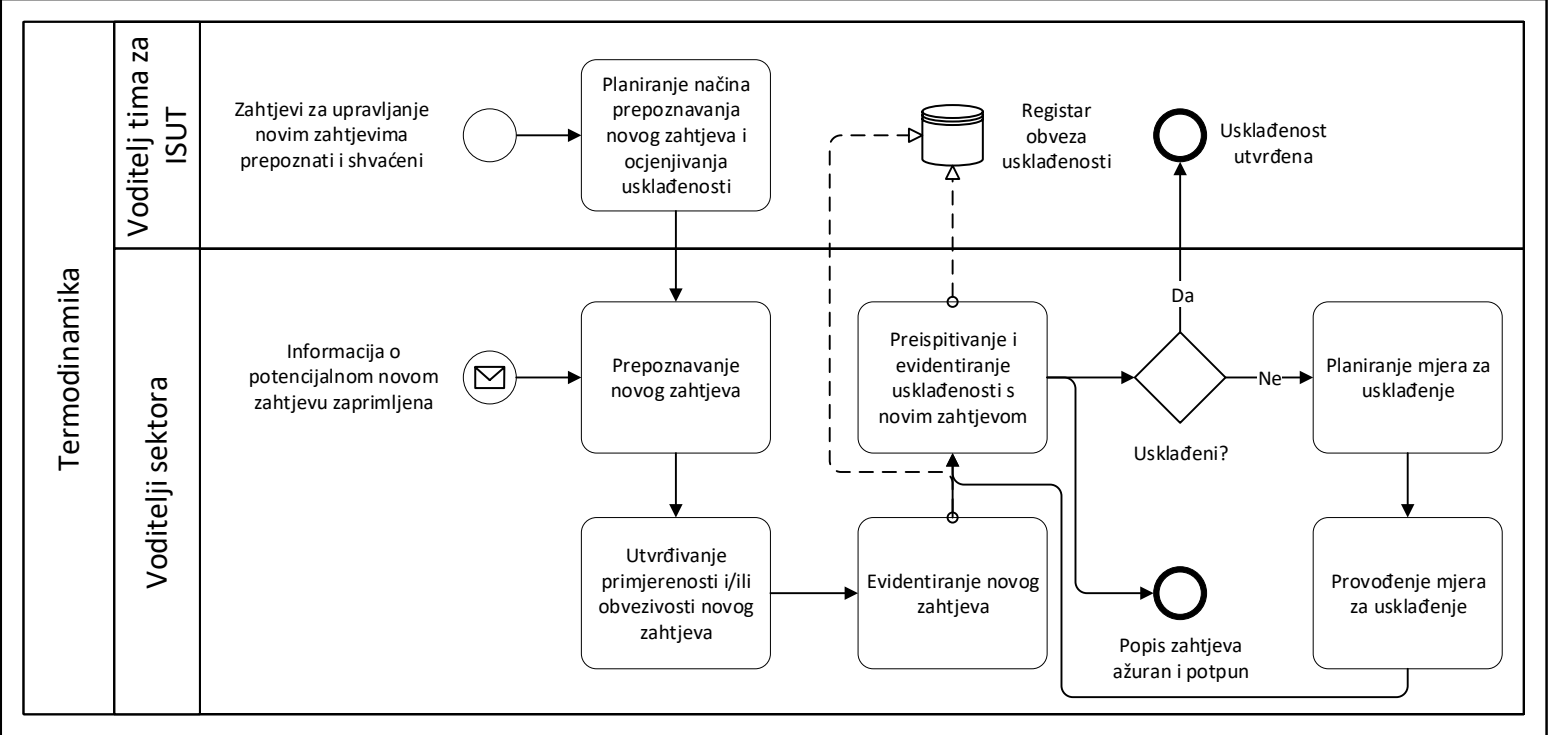


Upravljanje izvanrednim situacijama





Upravljanje novim zahtjevima

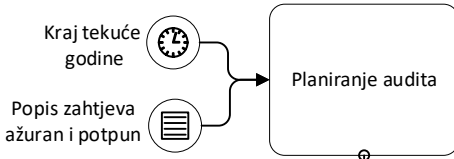




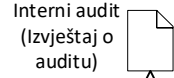
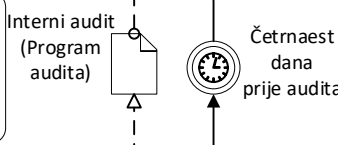
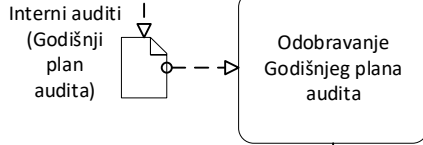
Upravljanje auditima

Termodinamika

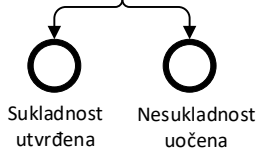
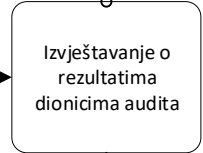
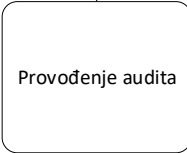
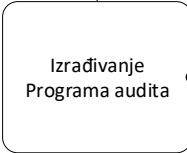
Voditelj tima za ISUT-a



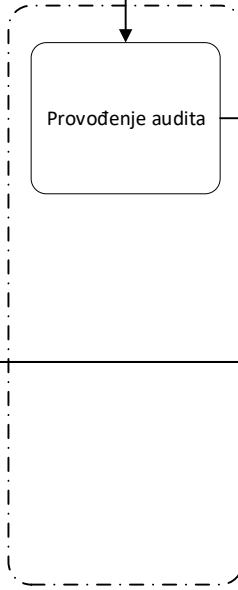
Uprava



Voditelj auditorskog tima

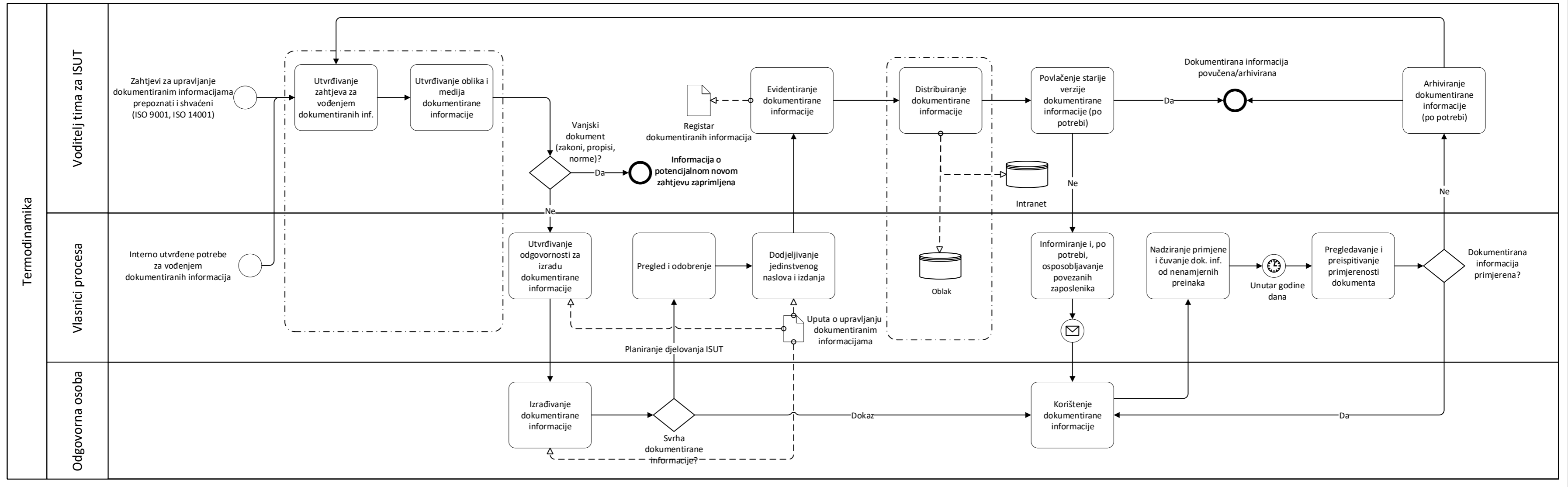


Članovi auditorskog tima

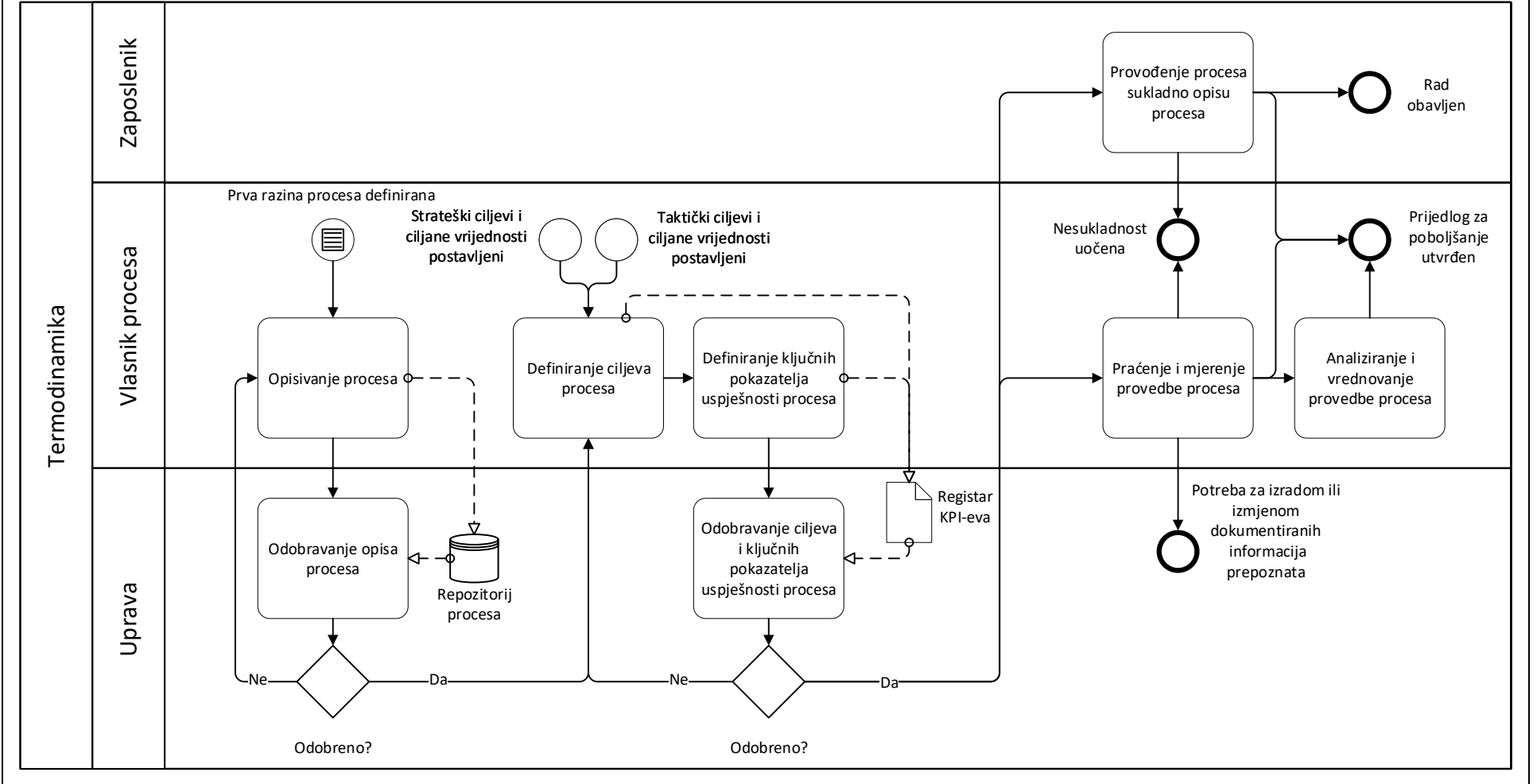




Upravljanje dokumentiranim informacijama

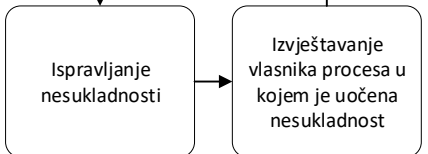
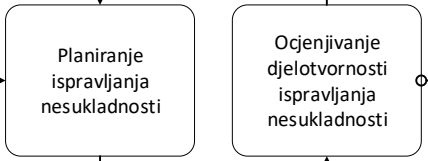
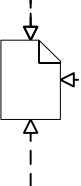
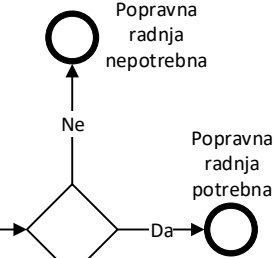
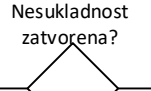
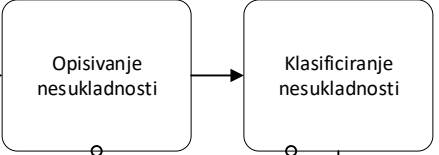
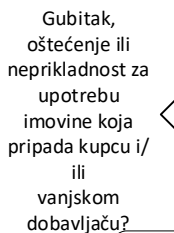
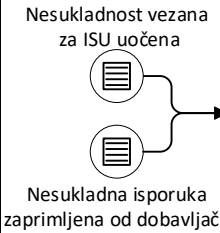
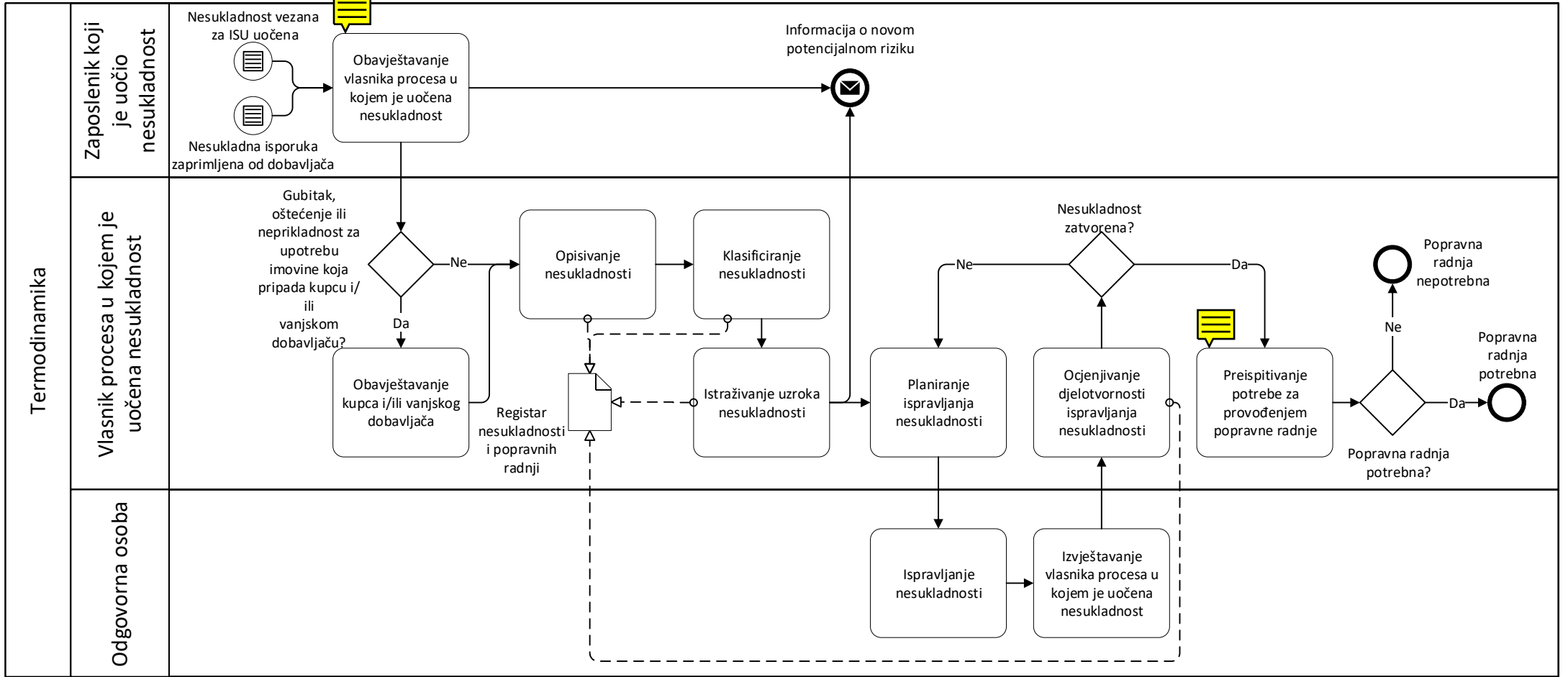


Upravljanje procesima





Upravljanje nesukladnostima





Upravljanje popravnim radnjama

