

## UVOD

U uslovima povećane kompleksnosti poslovanja potrebno je pronaći takve pristupe koji odgovaraju novonastalim promenama, a koji se mogu implementirati na što jednostavniji način uz istovremeno obezbeđivanje dobrih poboljšanja rezultata poslovanja u narednom periodu. Jedan od osnovnih uzroka povećane kompleksnosti poslovanja predstavlja i istovremena realizacija izuzetno velikog broja poslovnih procesa. Većina ovih poslovnih procesa nije jednostavna i u njima učestvuje puno detalja, koji se mogu definisati kao mali, specifični podproces.

U zavisnosti od postojećeg stanja i složenosti samog poslovnog sistema jedan od osnovnih ciljeva je pronalaženje sistemskog okvira preduzeća u kome ono može brzo da reaguje, pri čemu on mora da obezbedi dovoljno fleksibilan način poslovanja prilagodljiv tržišnim promenama uz istovremeno obezbeđenje inoviranja i unapređenja postojećeg sistema rada, proizvoda i usluga.

Jedinstveno i uvek odgovarajuće rešenje sigurno ne postoji. Nalaženje pravog rešenja predstavlja veliki izazov i težak zadatak za svako preduzeće i njegovu upravljačku strukturu.

Reinženjering poslovnih procesa u pružanju poštanskih i telekomunikacionih usluga osnažice poštu da može da se susretne sa svim vrstama konkurencije na tržištu i postane konkurentni deo evropskog tržišta. U radu su prikazane osnovne karakteristike upravljanja poslovnim procesima, kao i razlozi njegovog implementiranja u poslovanje kompanije. Takođe, data je jedna metodologija za unapređenje postojećih poslovnih procesa koja se fokusira na poslovne i zahteve korisnika.

## 2. MENADŽMENT POSLOVNIH PROCESA

Menadžment poslovnih procesa obuhvata skup metoda koje obezbeđuju razumevanje, kontrolisanje i unapređenje svih poslovnih procesa u jednom sistemu, pri čemu se pod poslovnim procesima podrazumevaju kadrovi, oprema, materijal i energija, informacije i dr., koji omogućavaju realizaciju krajnjeg cilja sistema.

Menadžment poslovnim procesima inspirisan je najboljom praksom i zasniva se na kontinualnom pristupu optimizaciji kroz rešavanje nastalih problema kako bi se obezbedila konkurentna prednost.

Osnovni zadatak menadžmenta poslovnih procesa je da obezbedi unapređenje poslovnih procesa, kao i praćenje njihovih izlaznih veličina. Uopšteno, menadžment poslovnih procesa obuhvata:

- Upravljanje procesima i njihovo kontinualno unapređenje;
- Uvođenje postupaka koji smanjuju vreme upravljanja i obezbeđuju optimalno korišćenje resursa;
- Merenje troškova i kvaliteta osnovnih poslovnih procesa, kao i svih dodatnih aktivnosti;
- Uvođenje sistema praćenja i dokumentovanja rezultata poslovnih procesa.

Najveća prednost primene menadžmenta poslovnih procesa je u tome što on omogućava razumevanje svih procesa koji postoje u poslovnom sistemu uz istovremeno ukazivanje na probleme i nedostatke koji postoje u njima. Na osnovu toga, primena menadžmenta poslovnih procesa pomaže u:

- smanjenju vremena potrebnog za upravljanje poslovnim procesima,
- smanjenju troškova poslovnih procesa,
- poboljšanju efikasnosti poslovnih procesa,
- povećanju kvaliteta poslovnih procesa,

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

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**