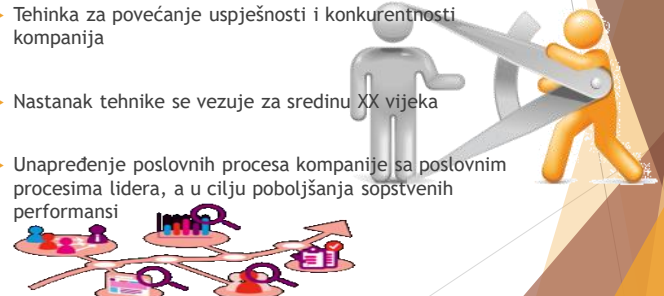


## Benchmarking

## BENCHMARKING

- ▶ Tehnika za povećanje uspješnosti i konkurentnosti kompanija
- ▶ Nastanak tehnike se vezuje za sredinu XX vijeka
- ▶ Unapređenje poslovnih procesa kompanije sa poslovnim procesima lidera, a u cilju poboljšanja sopstvenih performansi



## BENCHMARKING

- ▶ Različiti pristupi definisanju koncepta benchmarkinga
- ▶ Prema Američkom centru za produktivnost i kvalitet, benchmarking predstavlja „sistematski i kontinuirani proces mjerenja i upoređivanja poslovnih procesa jedne organizacije u odnosu na poslovne procese lidera bilo gdje u svijetu, radi dobijanja informacija koje će pomoći organizaciji da preduzme akciju za poboljšanje svojih performansi“.



## BENCHMARKING

- ▶ Ovaj proces uključuje:
  - Upoređivanje kompanije i njenih djelova s najboljima, ne ograničavajući se na istu djelatnost, niti istu zemlju u kojoj se poslovna djelatnost obavlja;
  - Poređenje proizvoda i usluga kompanije s proizvodima i uslugama vodećih konkurenata;
  - Upoređivanje tehničkih rješenja kompanije, u cilju izbora najbolje opreme za specifične primjene;
  - Primjena najbolje definisanog poslovnog procesa;
  - Planiranje budućih pravaca razvoja i aktivno prilagođavanje novim trendovima
  - Zadovoljavanje i nadmašivanje potrošačkih očekivanja;



## BENCHMARKING

- ▶ Strategijski nivo
- ▶ Utvrđivanje standarda u pogledu:
  - a) zadovoljstva kupaca;
  - b) motivacije zaposlenih;
  - c) tržišnog učešća;
  - d) prinosa na sredstva.
- ▶ Primjena i na operativnom nivou

Da li je benchmarking isto što i kopiranje poslovnih procesa?



## BENCHMARKING



## BENCHMARKING I REINŽENJERING

- ▶ Benchmarking - sastavni dio TQM-a
- ▶ Reinženjering PP - fundamentalna promjena mišljenja i poslovnih procesa
- ▶ TQM i RPP - sličnosti i razlike



## PREDNOSTI BENCHMARKING-A

Identifikovanje područja koja su najvažnija za poređenje i poboljšanje performansi preduzeća;

Otkriva snage i slabosti značajnih opracija, tehnologije i poslovnih aktivnosti;

Omogućava preduzeću bolje prilagodavanje zahtjevima kupaca;

Pomaže u identifikaciji mogućnosti za poboljšanje postojećih procesa, eliminisanju nepotrebnih procesa i stvaranju novih proizvoda i usluga.

## VRSTE BENCHMARKING-A

- ▶ Interni
- ▶ Eksterni:
  - 1) eksterni konkurentski
  - 2) eksterni industrijski (funktionalni)
  - 3) eksterni transindustrijski (generički)
- ▶ Pesnosti i nedostaci pojedinih oblika?
- ▶ Kombinovani i strategijski benchmarking

### BENCHMARKING

*Types*

*Features*

*Purpose*

*Limitations*



## PROCES BENCHMARKING-A

- ▶ Osnovu procesa čine pitanja:
  - Šta teba da se poredi?
  - Sa kim bi se trebalo porediti?
  - Kako mi obavljamo procese?
  - Kako drugi obavljaju procese?



## PROCES BENCHMARKING-A

- ▶ Faze procesa benchmarking-a prema Tomlinsonu:
  - 1) Planiranje (Šta? Ko? Podaci?);
  - 2) Analiza (mjere, trendovi);
  - 3) Integracija (komunicirati, ciljevi);
  - 4) Akcija (plan, implementacija, ponovno utvrđivanje mjera standarda).



## PROCES BENCHMARKING-A

- ▶ Četiri glavne faze prema Karlolu i Ostblomu:
  - odluka o tome šta se poredi
  - identifikovanje partnera za poređenje
  - prikupljanje informacija
  - analiza
  - implementacija



