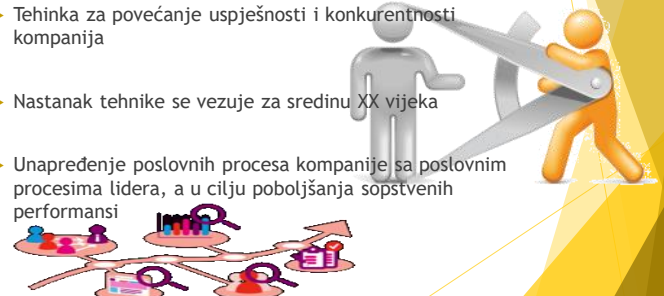


Benchmarking

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

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



BENCHMARKING I REINŽENJERING

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



BENCHMARKING



VRSTE BENCHMARKINGA

- ▶ Interni
- ▶ Eksterni:
 - 1) eksterni konkurentske
 - 2) eksterni industrijski (funkcionalni)
 - 3) eksterni transindustrijski
- ▶ Pesnosti i nedostaci pojedinih oblika?

BENCHMARKING

Types
Features

Purpose

Limitations



PROCES BENCHMARKINGA

- ▶ Prema Tomlinsonu ovaj proces obuhvata faze:

- 1) Planiranje (šta, podaci, ko)
- 2) Analiza (mjere, trendovi)
- 3) Integracija (komuniciranje, ciljevi)
- 4) Akcija (plan, implementacija, ponovno utvrđivanje mjera standarda - recalibrate)



BENCHMARKING



PROCES BENCHMARKINGA

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



BENCHMARKING



PROCES BENCHMARKINGA

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

