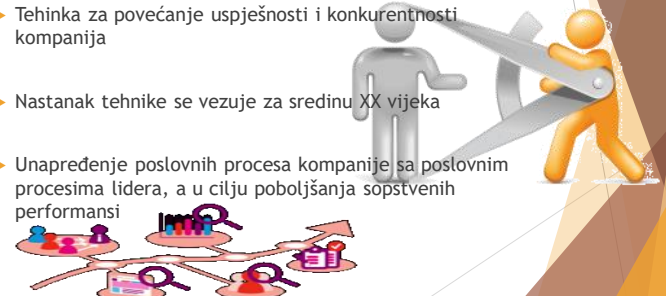


Benchmarking

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



BENCHMARKING



BENCHMARKING I REINŽENJERING

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



VRSTE BENCHMARKINGA

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

BENCHMARKING

Types
Features
Purpose
Limitations



PROCES BENCHMARKINGA

- ▶ 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 BENCHMARKINGA

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



dcirovic@ucg.ac.me