

PROCESI

Naziv dokumentirane informacije:	OBRAZAC ZA OPIS PROCESA	OZNAKA:	
Odgovorna osoba:	Mirela Petrilj	VERZIJA:	R0
		DATUM:	24.02.2025.

OPĆI PODACI O PROCESU			
Naziv procesa:	UGOVARANJE	OZNAKA:	
Odgovorna osoba:	Damir Golenko, Silvije Drabić, Josip Salopek	VERZIJA:	R0
		DATUM:	24.02.2025.
Povezane dokumentirane informacije: Zakon o privatnoj zaštiti			

OPIS PROCESA	
Cilj procesa:	Optimizacija koraka ugovaranja uz zadržavanje zakonskih normi
Kratak opis:	Proces ugovaranja obuhvaća aktivnosti od inicijalnog kontakta s kupcem / investitorom do finalizacije prodaje, odnosno izrade ponude, prihvatanja ponude, potpisivanja ugovora i kontinuitet pružanja usluge
Ulazni podaci:	- Upiti kupaca / investitora - Natječaj / Javna nabava
Izlazni podaci:	- Ponuda / Troškovnik - Narudžbenica / Ugovor - Račun - Povratne informacije kupaca / investitora

KLJUČNE AKTIVNOSTI PROCESA			
Korak br.:	Opis:	Odgovorna osoba:	Dokumentirani zapis (Da/Ne)
1	Prepoznavanje potreba	Nadležni voditelj	NE
2	Priprema ponude	Nadležni voditelj	DA
3	Pregovaranje i prilagodba ponude	Nadležni voditelj	DA
4	Zaključivanje prodaje i potpis ugovora/narudžbe	Nadležni voditelj	DA
5	Račun	Nadležni voditelj	DA
6	Postprodajna podrška	Izvršitelji usluge	NE
7	Zadovoljstvo klijenta	Nadležni voditelj	DA

ULAZNE I IZLAZNE KONTROLE			
VRSTA KONTROLE (ULAZNA / IZLAZNA)	Opis:	Tko provodi:	Dokumentacija / Zapis
Ulazna	Upit klijenta	Nadležni voditelj	DA
Ulazna	Analiza upita	Nadležni voditelj	NE
Izlazna	Pregled i odobrenje ponude	Direktor društva	DA
Izlazna	Pregled i potpis ugovora	Direktor društva	DA
Izlazna	Izrada računa	Nadležni voditelj	DA
Ulazna	Zadovoljstvo kupaca	Nadležni voditelj	NE

MJERENJE UČINKOVITOSTI PROCESA				
Pokazatelj (KPI)	Mjerna jedinica:	Ciljana vrijednost	Stvarna vrijednost	Komentar
Vrijeme realizacije ugovora	dan	5		
Broj sklopljenih ugovora	Kvartal	5		

RIZICI I POBOLJŠANJA	
Mogući rizici u procesu:	- Kašnjenje u odgovaranju na upite kupaca - Nedosljednost u ponudi i pregovorima - Ne prihvaćanje ponude
Prijedlozi za poboljšanja:	- Praćenje prodajnih prilika - Ubrzati proces odgovora na upite kupaca



BITAHON d.o.o. za privatnu zaštitu
Ulica grada Vukovara 271
10 000 Zagreb
info@bitahon.hr | www.bitahon.hr