

Održivost performansi poslovanja i primjena najboljih praksi

Zlatko Švigir, direktor
ALTIN USLUGE d.o.o.



3P

Planet

People

Profit



Stanje u kojem organizacija (trajno) ostvaruje vrijednost zadovoljavajući ekonomske, socijalne i okolišne potrebe.

Ekonomске potrebe:

- Profit

Socijalne potrebe:

- Zaposlenost
- Vrijednost za kupca

Okolišne potrebe:

- Doprinos smanjivanju potrošnje prirodnih resursa

Svi hoće više/bolje za sebe

- Vlasnici, Uprava, Rukovodstvo, Zaposlenici
- Kupci, Krajnji korisnici, Dobavljači
- Industrije, Tržišta
- Država, Lokalna uprava i samouprava
- Porezi (javni prihodi)
- Privlačenje stanovništva (demografija)
- Ispunjavanje zakonskih uvjeta
- Stvaranje pozitivne slike u javnosti



- Potrošnja energije (emisije stakleničkih plinova)
- Iscrpljivanje resursa (sirovine za proizvodnju)
- Nagrđivanje okoliša (rudnici, bušotine, prometnice)
- Otpad (zagađenje okoliša)
- Uništavanje bio raznolikosti
- Klimatske promjene

- Očuvanje okoliša



- Zdravlje ljudi
 - Zagađenje
 - Radni uvjeti
- Socijalni uvjeti (obrazovanje, kultura, ...)
- Ekonomski pokazatelji (kupovna moć)
- Sigurnost (javne službe, pravosuđe, ...)
- Pravednost (uspjeh na temelju znanja i truda)



- Zakonodavni okvir
- Poduzetnička kultura
- Osjećaj zajedništva
- Raspodjela društvenog bogatstva
- Pravednost



- Nedostaje razgraničenje odgovornosti (nadležnosti)
- Nedefinirani poslovni procesi
 - uska grla, prazni hod
 - varijanca -> nekvaliteta (neplanirani troškovi)
 - niska produktivnost -> nema prostora za razvoj i rast
- Troma i zastarjela organizacija
- Postupanje s internim znanjem (intelektualno vlasništvo)
- Krivo tretiranje investicija
- Površno upravljanje troškovima
- Postupanje s ljudskim kapitalom
- Nelojalnost zaposlenika
- Nelojalnost kupaca (razumijevanje potreba i očekivanja kupaca i tržišta)
- Nedostatno ili formalno planiranje
- Neuvažavanje rizika

- Povećanje prihoda/profita
- Odgovorit na rast organizacije
- Potreba za smanjenjem troškova
- Eliminacija varijance (ponovljivost, kvaliteta)
- Upravljanje promjenama
- Upravljanje zrelošću organizacije i proizvoda
- Izgradnja povjerenja (interno i eksterno)
- Zakonski, regulatorni i normativni zahtjevi
- Zahtjevi (i očekivanja) kupaca
- Reputacijski rizik (prijetnje)
- Rizik inovacije (lider ili sljedbenik)
- Razvoj odnosa s kupcima i dobavljačima
- Spremnost na suradnju s javnošću



Nasljedstvo

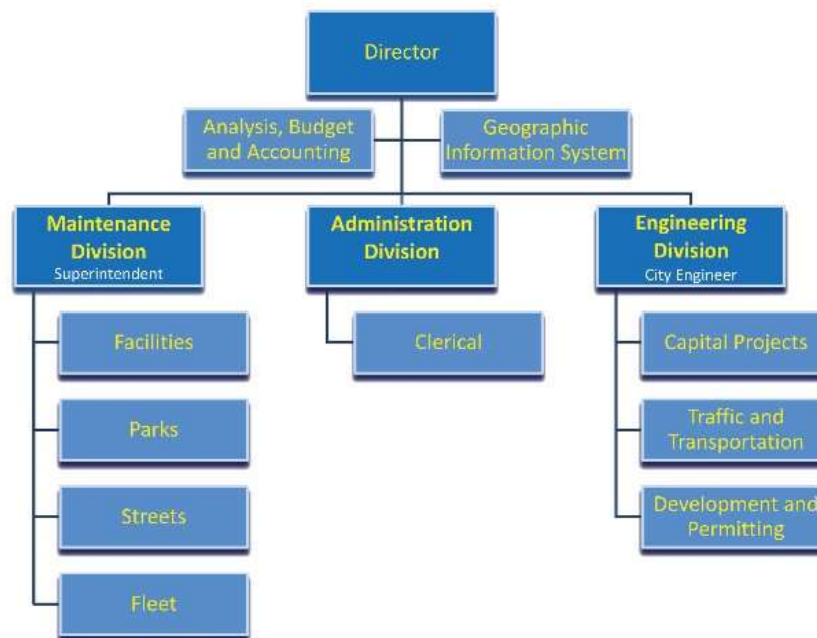
- Neodgovarajući modeli organizacije
- Neodgovarajući poslovni procesi
- Neodgovarajuća primjena tehnologije

Globalizacija

- Problem: Žestoka konkurencija
- Prilika: Cijeli svijet je naše tržište

Individualizacija kupca

- Razumijemo li kupca?
- Jesmo li mu dostupni?
- Jeli naš kupac i naš promotor?



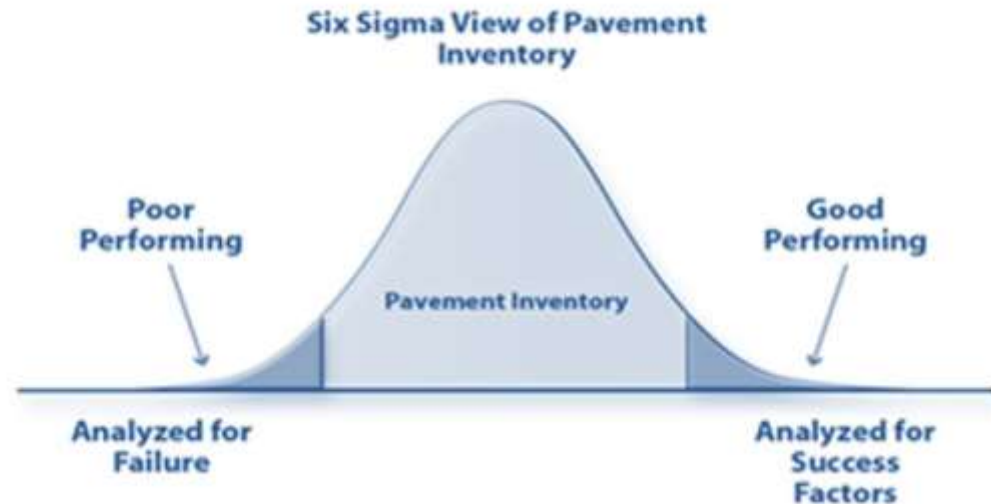
Uspostava organizacijskih pravila:

- Struktura organizacije
- Protok informacija
- Procesi, procedure, upute

Svijest o sebi i okolini

- Interno:
 - samoprocjena zrelosti => pitanje objektivnosti
„Jesmo li stvarno ono što mislimo da jesmo?“
- Eksterno:
 - globalna kretanja (trendovi, nove paradigme)
 - globalni konkurenti, lokalni konkurenti
 - razvoj tehnologije

- Svijest o zahtjevima
- Prepoznavanje zahtjeva
- Ispunjavanje zahtjeva
- Premašivanje zahtjeva (očekivanja)
- Produktivnost
 - varijanca $\rightarrow 0 \Rightarrow$ prijatelj produktivnosti 😊
 - „do it for first time“
- Konkurentnost



- Tehnološki rizik
- Rizik kvalitete
- Komercijalni rizik
- Legislativni rizik
- Reputacijski rizik

- Upravljanje rizikom
- Planovi kontinuiteta poslovanja



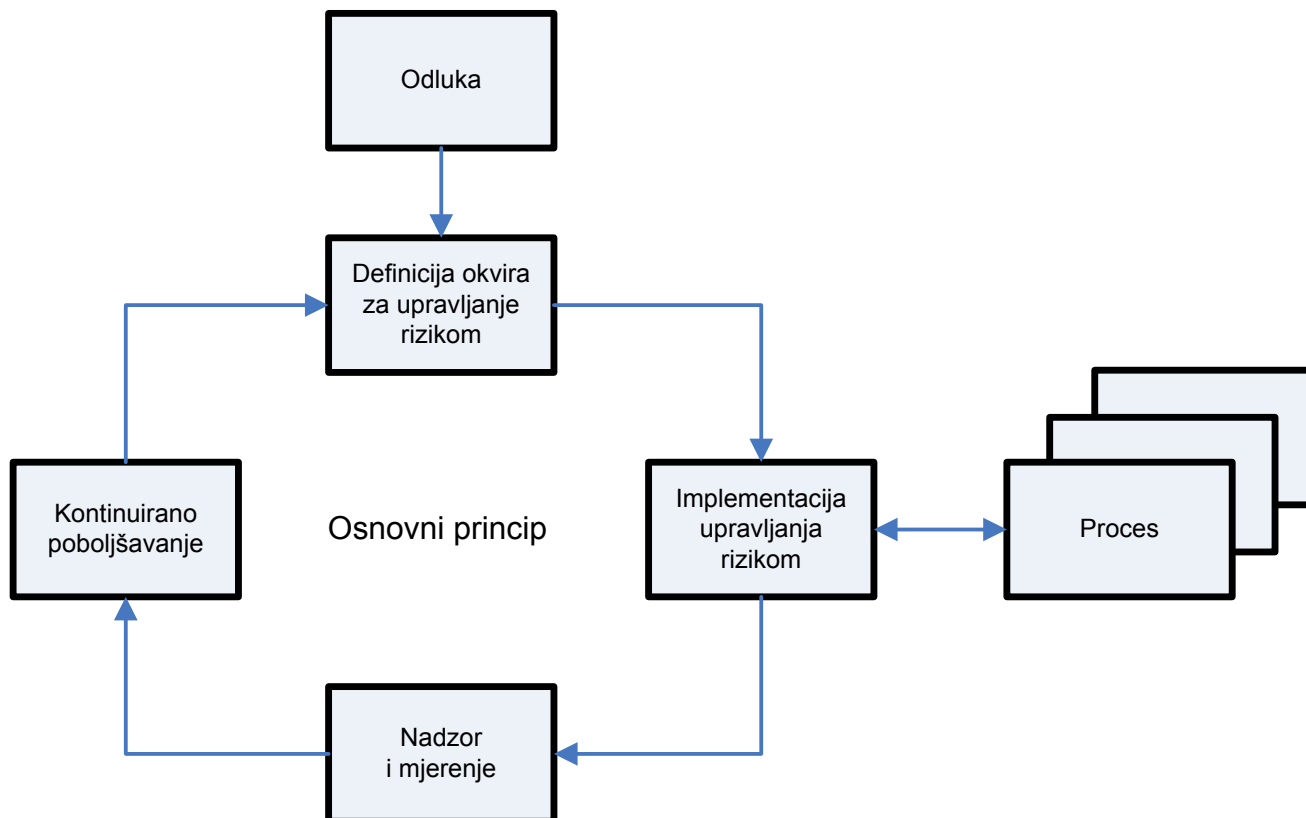
Primjena najboljih poznatih praksi:

- ISO norme
 - Sustavi upravljanja
 - Tehničke norme
- Industrijske norme
- Zakonski i regulatorni zahtjevi
 - Zaštita osobnih podataka
 - Zaštita i integritet informacija
 - Dostupnost informacija
 - Definiranje pojedinih domena/djelatnosti

Upravljanje različitim aspektima poslovanja

- Kvaliteta proizvoda i/ili usluge
- Učinkovitost poslovnih procesa
- Upravljanje projektima
- Informacijska sigurnost
- Okoliš, Energija
- Posebni zahtjevi pojedinih industrija ili tržišta
 - Financijska industrija
 - Javna uprava, Zdravstvo, Medicina, Farmaceutika, Hrana
 - Vojska i vojna industrija, Policija
 - Promet, Sustavi za rad u realnom vremenu
 - i razni drugi ...

Upravljanje operativnim rizikom (ISO 31000)



Povećanje prihoda i dobiti

- bolji prodajni rezultati (razumijevanje kupca)
- smanjenje troškova neodgovarajućih proizvoda

Konkurentnost i bolja tržišna pozicioniranost

Povećanje poslovnog ugleda

Bolja motivacija zaposlenika

Brže uvođenje novog zaposlenika u radni proces

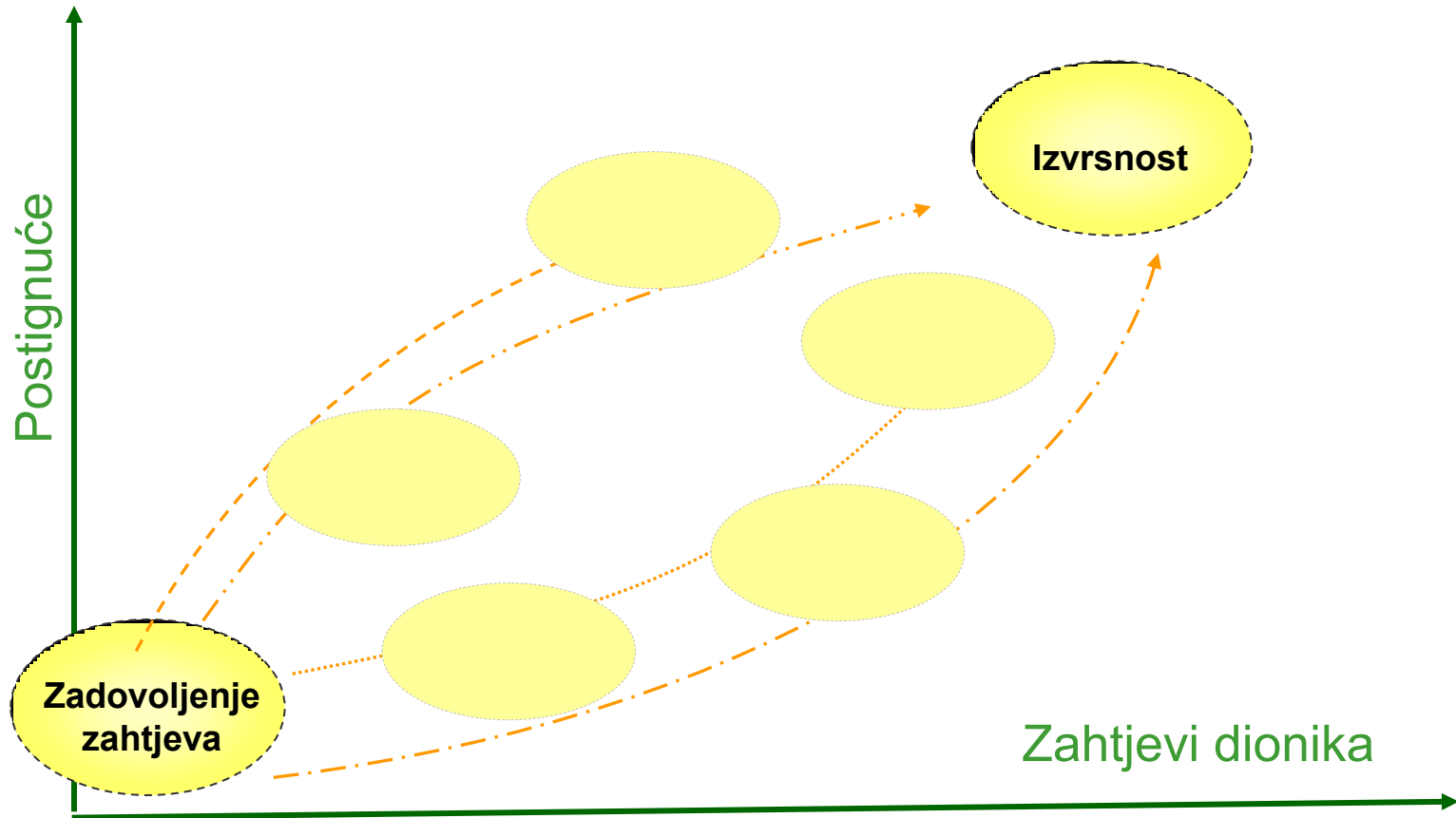
Fleksibilnost i spremnost za brze i učinkovite promjene

Upravljanje operativnim rizicima

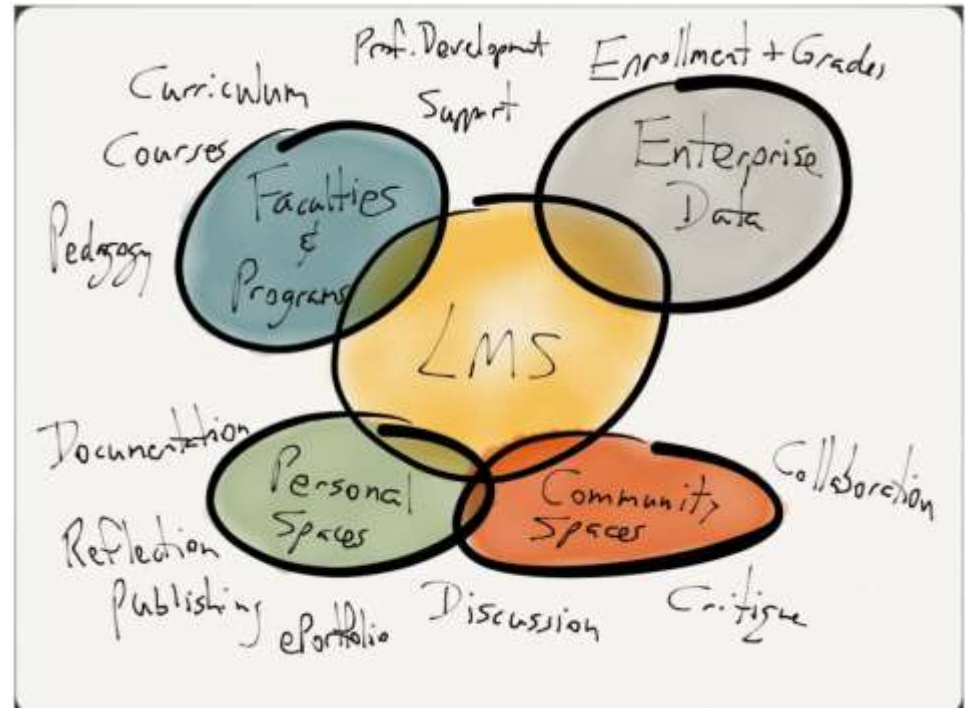
- prevencija (uvijek bolje od saniranja posljedica)

Osiguranje kontinuiteta poslovanja





- Gomila se dokumentacija
- Traži se dodatni napor i rad
- Pada produktivnost
- Ne vidi se konkretna korist
- Troši resurse
- Samo stvara troškove
- Moramo stalno nešto učiti (??)
- To je samo papir, ne znači ništa
- Lako ćemo do certifikata
- i brojni drugi izgovori ...



Ponekad nema izbora – to je zahtjev kupca ili tržišta.

Uvijek ostaje vaš izbor:

- **Izvrsnost i utakmica s najboljima**
- **Prosječnost i oslonac na sreću**
- **Ima i ispod toga, ali ...**

Primjenom najboljih praksi (ISO normi) i sustava upravljanja pokazujete odgovornost prema sebi, organizaciji i društvu. Uspostavljate učinkovitu i djelotvornu organizaciju koja proizvodi (balansiranu) dobit svim dionicima.

Više se ne postavlja pitanje „treba li?“, nego kako uspostaviti sustav uz što manje napora, za što kraće vrijeme, uz što manji rizik projekta.

Certifikacija donosi vrlo konkretne koristi:

- Vjerodostojnost organizacije
- Bazira na objektivnoj vanjskoj procjeni
- Pomaže u otkrivanju slabosti i mogućnostima za poboljšanja
- Sukladnost poslovanja s međunarodno priznatim normama
- Sukladnost s legislativnim zahtjevima
- Lakša kvalifikacija za poslove
- Bolji prodajni rezultati
- Bolji rezultati za dionike



Ostvarite širi pogled na ispunjenje svojih poslovnih ciljeva

- Postići razumijevanje organizacije i njenog konteksta
- Identificirati kritične rizike u odnosu na Vaš sustav upravljanja
- Fokusirati audit na ono što je najvažnije
- Provjeriti usklađenost s normom
- Sa svakog audita izaći s više znanja (audit s dodanom vrijednošću)
- Podrška vašim dugoročnim poslovnim ciljevima
- U funkciji izgradnje održivog poslovanja



Pitanja i diskusija

ALTIN USLUGE d.o.o., Zagreb

www.altin-usluge.hr

info@altin-usluge.hr

+385 (0)1 3655 040

www.dnvgl.com

SAFER, SMARTER, GREENER

