



---

---

---

---

---

---

---

---



### BH TELECOM d.d. SARAJEVO LIDER U OBLASTI TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI

- INSTALISANO 729.865 FIKSNIH TELEFONSKIH PRIKLJUČAKA
- INSTALISANO 1.011.944 MOBILNIH PRIKLJUČAKA
- 64.412 KORISNIKA USLUGA MREŽE ZA PRENOS PODATAKA



Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---



### VIZIJA BH TELECOM d.d. SARAJEVO

BH Telecom d.d. je vodeći operater u Bosni i Hercegovini u oblasti telekomunikacija, prepoznatljiv po stalnom opredjeljenju ka podizanju kvaliteta usluga koje pruža svojim klijentima i poslovnim partnerima. BH Telecom d.d. ima viziju da ostvari i osigura pružanje univerzalne usluge cjelokupnom stanovništvu Bosne i Hercegovine, odnosno pristup javnim govornim telefonskim uslugama po pristupačnim cijenama i dostup do usluga Interneta kao osnovi bržeg ekonomskog razvoja društva. U cijelosti će biti pripremljen za potpunu integraciju u globalizacijske tokove. Uz jaku infrastrukturu koju i dalje razvija, BH Telecom d.d. posjeduje i kvalitetan i lojalan kadar koji je u mogućnosti realizovati viziju kao zadnji cilj.

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---

### TELECOM INŽENJERING PILOT PROJEKAT

- CERTIFICIRAN PO ISO 9001:1994 TOKOM 2000 g.
- RECERTIFICIRAN PO ISO 9001:2000 U 2003. g.
- ZLATNA ZVIJEZDA ŽENEVA 2003.



Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---



Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---

### UVOĐENJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM U BH TELECOM d.d. SARAJEVO

- ODLUKA UPRAVE APRIL 2004. g
- OBUHVAČEN CIJELI SISTEM BH TELECOMA (GENERALNA DIREKCIJA I SEDAM REGIONALNIH DIREKCIJA)
- CILJ : ŽELJA DA SE KOMPANIJA VRHUNSKI ORGANIZUJE I DA SU SVE NJENE AKTIVNOSTI POD PUNOM I SVJESNOM KONTROLOM

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---

### TERMIN PLAN REALIZACIJE PROJEKTA

POČETAK OPERATIVNE REALIZACIJE PROJEKTA POLOVINA 2004

PLANIRANI ZAVRŠETAK DRUGA POLOVINA 2007

---

---

---

---

---

---

---

---

### REALIZACIJA PROJEKTA VLASTITIM SNAGAMA

- UPRAVLJANJE BH TELECOMA USAGLASITI SA ZAHTJEVIMA MEĐUNARODNOG STANDARDA ISO 9001:2000 (NE GRADITI PARALELNI SISTEM)
- UČEŠĆE SVIH ZAPOSLENIKA BH TELECOMA JER UPRAVLJANJE KVALITETOM POSTAJE NAČIN PONAŠANJA I RADA
- IZ RAZLOGA BRZIH PROMJENA U OKRUŽENJU OBUČEN VLASTITI KADAR U MOGUĆNOSTI BRZO PRILAGODAVATI I UNAPRJEĐIVATI SVOJ SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM



---

---

---

---

---

---

---

---

### EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

- U REALIZACIJU PROJEKTA AKTIVNO UKLJUČENO cca 500 EDUCIRANIH ZAPOSLENIKA
- SVI PROŠLI OSNOVNE OBUKE UPOZNAVANJA SA ZAHTJEVIMA STANDARDA I IZRADE DOKUMENATA QMS

---

---

---

---

---

---

---

---

### UPRAVLJANJE PROJEKTOM

**ORGANIZACIONE JEDINICE:**

- CENTAR ZA UPRAVLJANJE KVALITETOM U GENERALNOJ DIREKCIJI
- ODJELJENJA ZA UPRAVLJANJE KVALITETOM NA NIVOU REGIONALNIH DIREKCIJA

**KADROVSKI RESURSI:**

- DVA LEAD AUDITORA
- OSAM MANAGERA KVALITETA

---

---

---

---

---

---

---

---

### IDENTIFIKACIJA I DOKUMENTOVANJE PROCESA

- IDENTIFIKOVANO 767 PROCESA
- UPRAVA ZA DOKUMENTOVANJE ODABRALA 105 PROCESA
- U OKTOBRU 2005 USVOJENE PRVE PROCEDURE
- UPRAVA ODRŽALA 27 SJEDNICE ODBORA ZA KVALITET I USVOJENO 59 PROCEDURA SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

---

---

---

---

---

---

---

---

### DOSADAŠNJA ISKUSTVA

- IZGRADNJOM SISTEMA EVIDENTIRAN ČITAV NIZ SLABOSTI POSTOJEĆEG SISTEMA UPRAVLJANJA TE UNAPRJEĐENE FUNKCIJE PLANIRANJA, PRODAJE, KONTROLE ITD.
- UOČENE SLABOSTI U ORGANIZACIJI (MARKETING, PRODAJA ITD.)
- ZAPOSLENICI AKTIVNO UČESTVUJU U IZGRADNJI SISTEMA I MOTIVISANI SU ZA DALJNJA UNAPRJEĐENJA
- FILOZOFIJA POSLOVANJA SE OKREĆE KA KORISNIKU I ZADOVOLJENJU NJEGOVIH POTREBA

---

---

---

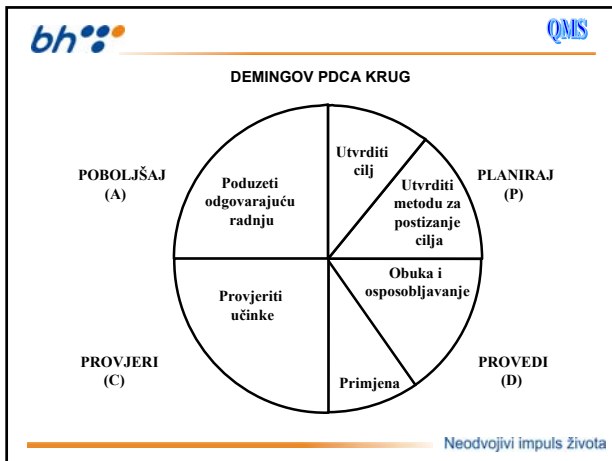
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

bh QMS

**TELECOM INŽENJERING**

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---

bh QMS

**TELECOM INŽENJERING**

- ORGANIZACIJA
- PLANIRANJE
- ZAKON O JAVNIM NABAVKAMA

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---



## TELECOM INŽENJERING

- GLAVNI PROCESI U TELECOM INŽENJERINHU
  - UPRAVLJANJE
  - PODRŠKA
  - REALIZACIJA
  - POBOLJŠANJA

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---



## TELECOM INŽENJERING

- PROCEDURE
- DISTRIBUCIJA PROCEDURA
- DOKUMENTI U STATUSU ZAPISI

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---



## TELECOM INŽENJERING

- MJERENJE PERFORMANSI
- ODBOR ZA KVALITET
- ČUVANJE QMS-a

Neodvojivi impuls života

---

---

---

---

---

---

---

---

**HVALA NA PAŽNJI !**

---

---

---

---

---

---

---

---