



---

## Pitanja i Vežbe 5

---

1. Koji su strukturirani (programirani) a koji nestruktuirani problemi? Navedite po jedan primer za obe vrste problema u npr. oblasti finansija, marketinga, poštanske delatnosti.
  2. Navedite neke interne ili eksterne podatke koji mogu da se nađu u DSS sistemu u poštanskoj kompaniji.
  3. Na Internetu pronađite glavne prodavce sistema DSS. Koliko njih prodaje sisteme zasnovane na Webu? (isprobajte [www.pilotsw.com](http://www.pilotsw.com))
  4. Idite na [www.asymetrix.com](http://www.asymetrix.com) Upoznajte se sa njihovim kompletom alata za podršku pri donošenju odluka (*Toolbox Assistant*). Objasnite kako softver može da poveća konkurentsku prednost.
-



---

## Mini slučaj 4 Sistem podrške pri donošenju odluka

### Da li je to to?

---

Svetislav Petrović, generalni direktor preduzeća „Zima usred leta d.o.o“ za montažu, održavanje i servisiranje rashladnih uređaja u Beogradu, bio je zabrinut zbog velikog broja žalbi korisnika. Žalbe su primane preko odeljenja za odnose sa korisnicima i ručno distribuirana u odgovarajuća odeljenja gde su se razmatrale. Svaka žalba je ispitivana i na nju se odgovaralo usmeno ili pismeno.

Svetislav je pre određenog vremena završio kurs o sistemima podrške pri donošenju odluka i naučio da programira pomoću Excel-a. U sklopu kursa konstruisao je i instalirao DSS za žalbe korisnika u svom preduzeću. Njegova baza podataka sadrži svaku žalbu, informacije o njoj, podatke o tome ko je rešava, kada je dodeljena određenom odeljenju, kada je rešena i kako je rešena (kopija pisma, e-mail ili transkript telefonskog razgovora).

Svetislav je bio veoma ponosan na svoj sistem. Smatrao je da je zahvaljujući njemu povećao kontrolu i da će, zato što je sve dokumentovano, zaposleni mnogo efikasnije rešavati žalbe. Štaviše, postavio je sistem na intranet preduzeća, tako da je eliminisan interni kancelarijski posao. Jednog jutra vodio je sledeći razgovor sa svojom pomoćnicom Irenom Minić, koja je takođe završila kurs o sistemima DSS.

Svetislav: *Šta misliš o uspehu mog DSS?*

Irena: *Sistem stvarno dobro radi ali nisam sigurna da je to DSS.*

Svetislav: *Znaš da sam ga sam projektovao. Sistem se lako koristi. Mogu da pronađem status svake žalbe i da izračunam koliko je vremena potrebno za njeno rešavanje.*

Irena: *To je sve odlično, ali koju konkretnu odluku ti podržavaš?*

Svetislav: *Dobro mogu da upotrebim ovu informaciju da odlučim, na primer, o nagradama onim koji najefikasnije rešavaju žalbe.*

Irena: *Kako?*

Svetislav: *Nisam siguran. Mogu da izvršim poređenja.*

### **Pitanja i zadaci za ovaj Mini slučaj**

1. Da li je Svetislavljev sistem DSS. Zašto jeste, odnosno zašto nije?
  2. Ako nije, koje izmene bi bile potrebne da postane DSS?
-