РЕПУБЛИКА СРБИЈА
УНИВЕРЗИТЕТ У НИШУ

МАШИНСКИ ФАКУЛТЕТ У НИШУ

На основу члана 35. став 2. Правилника о мастер академским студијама

О Б А В Е Ш Т А В А

да ће студент **ЦВЕТКОВИЋ ЈЕЛИЦА**

дана **03.11.2026.** са почетком у **11,00** часова, у сали **401**

Машинског факултета у Нишу, бранити мастер рад под називом:

ТЕМА	**Стратегијско управљање дигиталном трансформацијом у сектору продаје и сервисирања премијум аутомобила – студија случаја Mitić Company d.o.o**

пред комисијом у саставу:

Ментор	проф. др Милена Рајић
Члан	проф. др Пеђа Милосављевић
Члан	проф. др Иван Ћирић

РЕЗИМЕ МАСТЕР РАДА

Предмет овог мастер рада је стратегијско управљање дигиталном трансформацијом у сектору продаје и сервисирања премијум аутомобила, са посебним освртом на компанију Mitić Company d.o.o. из Ниша, овлашћеног BMW дилера и сервисера. Циљ рада је да се сагледа значај дигиталних технологија у унапређењу пословних процеса, квалитета услуга и односа са купцима, као и да се предложе мере за даљи развој дигиталног пословања компаније.

У теоријском делу рада анализирани су појам и значај стратегијског управљања, карактеристике дигиталне трансформације и могућности примене дигиталних технологија у продаји, сервисирању и комуникацији са купцима. Посебна пажња посвећена је управљању односима са купцима, аутоматизацији пословних процеса и могућностима примене вештачке интелигенције. У практичном делу рада разматрани су пословање компаније Mitić Company d.o.o., постојећи дигитални процеси и могућности њиховог унапређења.

На основу анализе предложене су мере које обухватају унапређење постојећег CRM система, ефикасније праћење продајних и сервисних захтева, унапређење дигиталне комуникације са купцима и аутоматизацију понављајућих административних активности. Размотрени су и фазе имплементације, оквирни трошкови и показатељи за праћење успешности предложених решења. Применом предложених мера могу се створити услови за ефикаснију организацију пословања, квалитетнију услугу и унапређење корисничког искуства. Дигитална трансформација се, стога, посматра као континуиран процес који доприноси дугорочном развоју и јачању конкурентности компаније на тржишту премијум аутомобила.

Кључне речи: стратегијско управљање, дигитална трансформација, премијум аутомобили, CRM систем, аутоматизација пословних процеса, корисничко искуство, Mitić Companyd.o.o.

У Нишу, 28.10.2026. године.