

Obsah

O autorovi	9
Řekli o knize	11
Předmluva	13
1 Procesní řízení organizace	15
1.1 Kořeny a historie vývoje procesního řízení	18
Potřeba změny	20
Orientace na procesy jako řešení problémů růstu	23
Krise reengineeringu	25
Druhá generace přístupů k procesním změnám	26
2 Koncepce procesně řízené organizace	29
2.1 Základní obsahová struktura a infrastruktury organizace	29
2.2 Postup konstrukce procesně řízené organizace	33
Modely	34
Postup návrhu	41
Závěrečná poznámka	53
2.3 Role služeb v konstrukci a vývoji organizace	54
Služba a její význam pro procesní systém	54
SLA (Service Level Agreement)	56
2.4 Strategické řízení versus business procesy	61
Balanced Scorecard a strategické mapy	62
Strategické činnosti z pohledu business procesů organizace	66
3 Informační modelování organizací	69
3.1 Principy informačního modelování organizace	70
Modelování	70
Abstrakce	73
Tři architektury	76
3.2 Dvakrát dvě dimenze informačního modelu	79
Objekty versus procesy	80
Globální versus detailní pohled	84
Metamodel business systému	87

3.3	Modelování objektů	88
	Model systému objektů a diagram tříd	94
	Životní cyklus třídy objektů a diagram stavů	101
3.4	Modelování procesů	104
	Modelování systému procesů a Eriksson-Penkerova notace	107
	Modelování průběhu procesu a diagram procesu	112
3.5	Konsistence modelů	121
	Kritéria konsistence – správnost a úplnost modelů	123
	Příklad provázání procesů s třídami objektů a klíčová role událostí	131
	Strukturální konsistence	134
4	Zavádění procesního řízení do organizace	139
4.1	Projekty procesních změn	139
	Obsah projektu procesní změny	139
	Kritické faktory projektu procesní změny	141
	Sponsorství vrcholovým vedením	142
	Strategické zaměření	142
	Případová studie změny	143
	Dobrá metodika	143
	Řízení změny	144
	Liniové vlastnictví	144
	Budování týmu	145
	Shrnutí – kritické náležitosti projektu procesní změny	146
	Zásady vedení projektu procesní změny	148
4.2	Proces proměny organizace	149
	Vlastnosti procesně řízené organizace	150
	Typy procesních změn	157
	Zrání organizace ke změně	160
4.3	Procesní audit	164
	Faktory zralosti	165
	Použití modelu zralosti	173
5	Informační systém procesně řízené organizace	177
5.1	Informační infrastruktura business procesů	177
5.2	Funkčnost informačního systému	183
	Historický kontext	183
	Co a k čemu je diagram datových toků	184
	Funkčnost IS v kontextu informačního modelu organizace	188
	Konsistence DFD s ostatními diagramy informačního modelu	190
	Realizace diagramu datových toků v jazyku UML	191
5.3	Integrace informačního systému organizace prostřednictvím business procesů	193

6 Organizace procesně řízené organizace	199
6.1 Základní pojmy v oblasti organizace procesně řízené organizace	199
6.2 Základní struktura obecných rolí	201
Strategický manažer	201
6.3 Fungování rolí v organizaci	203
Kontext	203
Typové procesy provozu organizace	206
7 Souhrnné a globální náměty	209
7.1 Worst Practices in Business Process Engineering	209
Úvod	209
Procesní řízení je záležitostí manažerskou, IT hrají sekundární roli a neměly by nijak ovlivňovat obsah procesů	210
Procesní řízení je záležitostí IT, tedy fenoménem z hlediska manažerského podružným	210
Automatizace procesů	211
Popisy procesů v organizaci fixují jistý postup, na rozdíl od projektů, jež jsou z podstaty proměnné	212
Business procesy musí vycházet z organizační struktury	212
Popisy business procesů musí být takové, aby z nich bylo možné generovat aplikace	214
Hierarchie business procesů	214
Klasifikace business procesů	215
Podrobnost popisu procesů	217
7.2 Vývoj společnosti a řízení organizací	218
Podniky v současné krizi	220
Nový tržní systém	221
Summary	224
Literatura	225
Příloha: Přehled nástrojů modelování organizací (CABE)	231