

Spis treści

Wykaz symboli i skrótów	5
Wprowadzenie	6
1. Istota zarządzania procesami	11
1.1. Istota procesu	11
1.2. Aktorzy procesu	17
1.2.1. Właściciel procesu	17
1.2.2. Wykonawca w procesie	26
1.3. Zarządzanie procesami	36
2. Analiza: wybór procesu	50
2.1. Sposoby gromadzenia danych	50
2.1.1. Dane wtórne	50
2.1.2. Dane pierwotne	53
2.1.3. Narzędzie selekcji procesów	58
3. Definiowanie zakresu procesu	64
3.1. Nazwa procesu	64
3.2. Opis procesu	65
3.3. Właściciel procesu	66
3.4. Zasięg procesu	66
3.5. Główne zadania procesu	66
3.6. Klienci i ich preferencje	67
3.7. Miary sukcesu	70
4. Projektowanie procesu	73
4.1. Notacje	75
4.1.1. Legenda	89
4.1.2. Oprogramowanie	90
4.2. Elementy mapy procesu	91
4.3. Dokument informacyjny	96
5. Wdrażanie procesu	102
6. Monitorowanie procesu	105
6.1. Mierniki sukcesu	110
6.2. Przeprojektowanie procesu	114
Zakończenie	116
Bibliografia	118