

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
1. Organizacja zorientowana na procesy biznesu	11
1.1. Podejście procesowe we współczesnym zarządzaniu	11
1.2. Słowo kluczowe – proces	15
1.2.1. Proces i proces biznesu	15
1.2.2. Procesy podstawowe i procesy wspierające	16
1.2.3. Klasyfikacja procesów dla potrzeb projektu	18
1.2.4. Struktury procesów	19
1.2.5. Procesy wewnątrzorganizacyjne i procesy międzyorganizacyjne	20
1.3. Od reengineeringu do zarządzania procesami – ewolucja koncepcji	21
1.3.1. Podejście procesowe w japońskich koncepcjach zarządzania	22
1.3.2. Amerykańskie badania przyczyn nieskutecznego zarządzania	23
1.3.3. Business Process Reengineering	24
1.3.4. Business Process Orientation	26
1.4. Podstawowe elementy koncepcji zarządzania zorientowanych na procesy	27
1.4.1. Procesy versus funkcje	28
1.4.2. Orientacja w stronę klienta	30
1.4.3. Jasno zdefiniowane cele	31
1.4.4. Praca zespołowa	31
1.4.5. Wykorzystanie potencjału techniki informacyjnej	31
1.4.6. Wykorzystanie dotychczasowej wiedzy	33
1.4.7. Zarządzanie procesem zmian	34
1.5. Potrzeba modelowania procesów	35
1.6. Jak realizować projekt BPO – koncepcja ramowa	38
1.7. Modelowanie stanu obecnego procesów – schemat postępowania	43
2. ARIS – podstawy metodyczne	48
2.1. Proces biznesu w ujęciu ARIS	49
2.2. Koncepcja ramowa ARIS	53
2.3. Analizy łańcuchów procesów	58
2.4. Modelowanie w ramach ARIS	61
2.5. Rozwiązania referencyjne na bazie ARIS	70
2.6. Rodzina narzędzi ARIS	76

3. Podstawowe pojęcia i pierwsze kroki w systemie ARIS	78
3.1. Podstawowe pojęcia używane w systemie ARIS	78
3.2. Zakładanie bazy danych i budowanie hierarchii grup	81
3.3. Tworzenie nowego modelu	82
3.4. Poruszanie się po obszarze modelowania	82
3.5. Przyporządkowanie atrybutów	83
3.6. Ustawienia właściwości obiektów i obszaru modelowania	85
3.7. Tworzenie połączeń między obiektami	87
3.8. Tworzenie powiązań między modelami	88
3.9. Ustawienia filtrów metod	89
3.10. Logowanie/Wylogowanie bazy danych	91
3.11. Struktura bazy ARIS	91
3.12. Kopiowanie w bazie danych	92
 4. Metody modelowania w ramach perspektyw ARIS	 93
4.1. Definiowanie podstawowych elementów procesu	93
4.2. Modelowanie funkcji	98
4.3. Modelowanie organizacji	102
4.4. Modelowanie danych	107
4.5. Modelowanie procesów	114
4.5.1. Przebieg procesu w metodzie eEPC	114
4.5.2. Operatory logiczne w modelowaniu procesów	116
4.5.3. Powiązania modeli procesów	125
4.5.4. Budowanie hierarchii modeli	127
4.5.5. Diagram łańcucha wartości dodanej	129
4.5.6. Diagram alokacji funkcji	131
4.5.7. Proces biurowy i proces przemysłowy	132
4.5.8. Podsumowanie zasad modelowania procesów	134
 5. Przykłady modelowania procesów za pomocą ARIS	
– zadania i rozwiązania	136
5.1. Zadania modelowania	136
5.2. Rozwiązania zadań modelowania	145
 Podsumowanie	167
Bibliografia	170
Wykaz rysunków	173
Wykaz tabel	176