Spis treści

Wstęp 7

1. Problematyka podejścia procesowego 11
1.1. Wprowadzenie 11
1.2. Źródła powstania i definicja procesu gospodarczego 12
1.3. Proces a zdarzenie gospodarcze 15

2. Wybrane obszary zastosowań 22
2.1. System zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001:2008 22
2.2. Podejście procesowe we wdrożeniach systemów ERP 27
2.2.1. Referencyjny model procesów w systemach ERP 27
2.2.2. Przed zakupem oprogramowania 31
2.2.3. Biznesowa analiza przedwdrożeniowa 32
2.2.4. Wdrożenie systemu ERP 34
2.2.5. Podsumowanie 39

3. Dojrzałość procesowa organizacji 40
3.1. Wstęp – pięć miesięcy z życia rodzica 40
3.2. Modele dojrzałości 42
3.3. Założenia modeli 43
3.4. Zawartość poziomów dojrzałości 47
3.5. Odbiorcy modeli dojrzałości 48
3.6. Wdrożenie modelu 50
3.6.1. Definicja zadań 50
3.6.2. Uświadamianie 51
3.6.3. Audyt wewnętrzny 51
3.6.4. Wybór sektorów priorytetowych 52
3.6.5. Wdrożenie 52
3.7. Zagrożenia i szanse 53
3.8. Podsumowanie 54

4. Zarządzanie wzrostem dojrzałości procesowej za pomocą narzędzia PST firmy Philips 55
4.1. Konstrukcja i logika narzędzia 57
4.1.1. Ocena procesu „Zarządzanie produktem" według narzędzia PST 62
4.1.2. Ocena procesu „Strategia marketingowa" według narzędzia PST 67
4.1.3. Ocena procesu „Planowanie marketingowe" według narzędzia PST 68
4.1.4. Ocena procesu „Wywiad rynkowy" według narzędzia PST 70
4.2. Podsumowanie. 72

5. Model APQC – Uniwersalny Model Klasyfikacji Procesów 73
5.1. Idea modelu APQC 73
5.2. Budowa modelu. 79
5.2.1. Pierwszy poziom: Kategorie procesów 84
5.2.2. Drugi poziom: Grupy procesów. 86
5.2.3. Trzeci poziom: Procesy 87
5.2.4. Czwarty poziom: Działania/czynności 88
5.3. Hierarchiczna prezentacja modelu 88
5.4. Podsumowanie. 89

Załącznik 90
5.2.0 Uniwersalny Model Klasyfikacji Procesów – wersja polska 90
Process Classification Framework – wersja oryginalna 132

Bibliografia 170

O autorach 172