

Obsah

Obsah	5
O autorovi	8
Předmluva	9
Úvod	11
1 Cíl a struktura publikace	15
1.1 Obsah a cíle publikace	15
1.2 Struktura publikace	15
2 Současný stav a teoretické vymezení procesního řízení	18
2.1 Historický náhled na procesní řízení	19
2.1.1 Funkční řízení	19
2.1.2 Začátky procesního řízení	22
2.1.3 Business Process Reengineering	24
2.1.4 Současný stav procesního řízení	27
2.2 Základní pojmy	31
2.2.1 Proces, procesní tok, podnikový proces	31
2.2.2 Dělení procesů	33
2.2.3 Základní procesní role	34
2.2.4 Příbuzné disciplíny	35
3 Životní cyklus procesního řízení	36
3.1 Příklady podnikových procesů	36
3.2 Součásti podnikového procesu	37
3.3 Životní cyklus BPM	38
3.4 Identifikace procesů	44
3.4.1 Klíčové procesy	44
3.4.2 Označovací etapa	45
3.4.3 Vyhodnocovací etapa	47
3.4.4 Procesní architektura	49
3.5 Vyhledávání procesů	54
3.5.1 Vyhledávání založené na důkazech	55
3.5.2 Vyhledávání založené na rozhovorech	56
3.5.3 Vyhledávání založené na workshopech	57
3.6 Analýza procesů	58

6 INFORMAČNÍ PODPORA PODNIKOVÝCH PROCESŮ

3.6.1 Kvalitativní analýza procesů	58
3.6.2 Kvantitativní analýza procesů	60
3.7 Redesign procesů	64
3.8 Automatizace procesů	67
3.9 Případová studie – Životní cyklus BPM a jeho využití v BIZAGI	69
3.9.1 Popis případové studie (výchozí stav)	70
3.9.2 Identifikace procesů	71
3.9.3 Objevování procesů	71
3.9.4 Analýza procesů	73
3.9.5 Redesign procesů	73
3.9.6 Implementace procesů	77
3.9.7 Monitorování a kontrola procesů	80
4 Procesní modelování	83
4.1 Modelování	83
4.2 Procesní modely	86
4.2.1 Přechodové systémy	88
4.2.2 Petriho sítě	90
4.2.3 Workflow sítě	98
4.2.4 Business Process Modeling Notation (BPMN)	99
5 Process mining	102
5.1 Potřeba process miningu	102
5.2 Nedostatky modelování v kontextu informačních systémů	103
5.3 Základy process miningu	104
5.4 Analýza ukázkového logu	109
5.5 Play-in, Play-out a Replay	117
5.6 Základní process miningové metody	120
5.6.1 Získávání dat	120
5.6.2 Vyhledávání procesů	123
5.6.3 Alfa algoritmus	126
5.7 Pokročilé process miningové metody	129
5.8 Případová studie – Reklamační proces v Disco (process mining v praxi)	138
5.8.1 Představení funkčních oblastí	138
5.8.2 Ukázková analýza	140
Seznam obrázků	169
Seznam tabulek	171
Přílohy	173
Příloha č. 1 Coursera online kurz	173
Příloha č. 2 Menší část referenčního modelu Process Classification Framework	174
Příloha č. 3 Příklad diagramu příčin a následků	175

Příloha č. 4	Příklad why-why diagramu	175
Příloha č. 5	Architektura Bizagi Suite a úvodní obrazovka	176
Příloha č. 6	ProM 6.5 uživatelské prostředí	177
Příloha č. 7	Logovací soubor reklamačního procesu	177
Příloha č. 8	Varianty a aktivity reklamačního procesu	178
Příloha č. 9	Statistiky pracovníků a kanálů reklamačního procesu	179
Příloha č. 10	Grafický pohled na instanci procesu	180
Příloha č. 11	Statistika přechodu mezi aktivitami (odchylka)	180
Příloha č. 12	Logovací soubor v automobilovém průmyslu	181
Rejstřík		183
Seznam literatury		185
Resumé		191