

Obsah

Edice Management v informační společnosti	7
Předmluva	8
ČÁST I. PROCESY A WORKFLOW	9
Kapitola 1. Procesní přístup	11
1.1 Procesy a jejich charakter	13
1.2 Automatizace procesů	14
Kapitola 2. Co je workflow?	16
2.1 Typy workflow systémů	20
2.2 Vztah workflow a BPR	26
ČÁST II. PRINCIPY WORKFLOW	31
Kapitola 3. Terminologie workflow systémů	32
Kapitola 4. Koncepty a konstrukce workflow	38
4.1 Návrh a definice procesu	38
4.2 Monitoring workflow	45
4.3 Správa seznamu úkolů	46
4.4 Koncept transakcí	46
Kapitola 5. Referenční model workflow	47
Kapitola 6. Workflow a aplikace třetích stran	55
ČÁST III. POSTUP PŘI ZAVÁDĚNÍ WORKFLOW	57
Kapitola 7. Metody a nástroje analýzy podnikových procesů	58
7.1 Metoda ISAC	59
7.2 Metoda PDIT	60
7.3 Metoda BORM	62
7.4 Metoda BSC	64
7.5 Metoda PQM	67
Kapitola 8. Techniky analýzy podnikových procesů	70

Kapitola 9. Vliv automatizace procesů na organizační strukturu	71
Kapitola 10. Implementace workflow	76
10.1 Jaký produkt vybrat?	76
10.2 Jak při implementaci workflow postupovat?	79
10.3 Jak řídit změnu způsobenou implementací workflow?	81
ČÁST IV. PROJEKTY A JEJICH RIZIKA	85
Kapitola 11. Struktura projektu workflow	86
Kapitola 12. Dokumentace řízení projektu	88
Kapitola 13. Spoluúčast uživatelů	91
Kapitola 14. Poznámky k příčinám neúspěchů workflow projektů	92
14.1 Obecně rozšířené omyly	93
Kapitola 15. Řízení rizik	95
15.1 Celková rizika	96
15.2 Rizika uživatelského přijetí	96
15.3 Technická rizika	97
15.4 Implementační rizika	97
15.5 Vnější rizika	98
15.6 Rizika řízení projektu	98
15.7 Vyhodnocení rizik	99
Závěr	103
ČÁST V. PŘÍLOHY	105
Příloha A. Příklad realizace workflow	105
Příloha B. Vyhodnocení projektových rizik implementace workflow	118
Příloha C. Workflow produkty na českém trhu	122
Příloha D. Workflow produkty zahraničních firem	130
Příloha E. Mezinárodní organizace	132
Literatura	133
Seznam obrázků	134
Rejstřík	135