

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 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| 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 |