



HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS

Руководство по улучшению бизнес-процессов



Содержание

Предисловие эксперта.....	9
Что такое бизнес-процессы.....	11
<i>Базовые ресурсы, действия, результаты.....</i>	<i>13</i>
<i>Люди, технологии, информация.....</i>	<i>14</i>
Что такое	
улучшение бизнес-процессов.....	21
<i>Определение.....</i>	<i>23</i>
<i>Формальные методик и стандарты.....</i>	<i>24</i>
<i>С чего начинается улучшение бизнес-процессов.....</i>	<i>25</i>
<i>Чем выгоден менеджмент бизнес-процессов.....</i>	<i>28</i>
<i>Шесть этапов совершенствования бизнес-процессов.....</i>	<i>28</i>
Этап 1.	
Планирование улучшения бизнес-процессов.....	33
<i>Выявляем признаки проблемы.....</i>	<i>35</i>
<i>Выбираем процесс, который необходимо улучшить.....</i>	<i>36</i>
<i>Определяем масштабы, цели и график изменений.....</i>	<i>38</i>
<i>Соберите команду, которая будет заниматься</i> <i>совершенствованием бизнес-процесса.....</i>	<i>40</i>
<i>Ставим задачу команде.....</i>	<i>41</i>

Этап 2.

Анализ текущего бизнес-процесса	43
<i>Составляем схему бизнес-процесса</i>	45
<i>Изучаем схему в поисках проблем</i>	48
<i>Пройнтервьюируйте заинтересованных лиц</i>	51
<i>Анализируем чужой опыт</i>	53

Этап 3.

Редизайн бизнес-процесса	55
<i>Придумываем усовершенствованный бизнес-процесс</i>	57
<i>Протестируйте идеи вашей команды</i>	61
<i>Оцените последствия внедрения нового процесса</i>	63
<i>Документируем новый дизайн бизнес-процесса</i>	65
<i>Корректируем обновленный дизайн процесса</i>	65

Этап 4.

Привлечение необходимых ресурсов	69
<i>Определяем типы необходимых ресурсов</i>	71
<i>Привлекаем ресурсы</i>	75

Этап 5.

Внедрение усовершенствованных бизнес-процессов	79
<i>Изучаем обстоятельства, препятствующие внедрению</i>	81
<i>Внедряем обновленные бизнес-процессы в повседневную практику</i>	86

Этап 6.

Дальнейшее улучшение бизнес-процессов	89
<i>Оцениваем эффективность бизнес-процессов</i>	91

<i>Предпринимаем шаги для повышения эффективности</i>	95
<i>Своевременно пересматриваем показатели и цели</i>	96
Советы и рекомендации	99
<i>Инструменты для улучшения бизнес-процессов</i>	101
Тест: проверьте себя.....	113
<i>Ответы на вопросы теста</i>	116
Дополнительная информация.....	121
<i>Статьи</i>	121
<i>Книги</i>	124
<i>Учебный материал</i>	127
Источники.....	129