

Modelowanie symulacja i analiza procesów biznesowych w środowisku BPM

Wstęp

Rozdział 1

Teoretyczno-metodologiczne podstawy modelowania, symulacji i analizy procesów biznesowych

- 1.1. Orientacja procesowa przedsiębiorstw i zarządzanie procesami biznesowymi
- 1.2. Business Process Reengineering (BPR)
- 1.3. Mapowanie i analiza procesów
- 1.4. Mapowanie standardem BPMN
- 1.5. Narzędzia informatyczne wykorzystywane przy modelowaniu i symulacji procesów biznesowych

Rozdział 2

Analiza sytuacji wyjściowej badanego podmiotu

- 2.1. Charakterystyka podstawowa przedsiębiorstwa
- 2.2. Podejście do zarządzania procesami w firmie
- 2.3. Typy podejmowanych decyzji i potrzeby informacyjne w wybranym obszarze firmy

Rozdział 3

Usprawnianie w procesie weryfikacji lojalności klientów

- 3.1. Analiza opisowa badanego procesu
- 3.2. Mapa procesu z wykorzystaniem BPMN
- 3.3. Analiza wartości – analiza możliwych usprawnień

Zakończenie
Bibliografia
Spis tabel
Spis rysunków
Załączniki