

Zarządzanie procesami na przykładzie firmy T-Mobile

Wstęp.....2

Rozdział I

Pojmowanie procesów w literaturze przedmiotu

1. Założenia podejścia procesowego..... 4
2. Klasyfikacje procesów7

Rozdział II

Koncepcje zarządzania procesowego

1. Outsourcing..... 13
2. Benchmarking..... 14
3. Rachunek kosztów działań..... 18
4. Reengineering22

Rozdział III

Zarządzanie procesami biznesowymi

1. Pojęcie procesu biznesowego25
2. Modelowanie procesów33

Rozdział IV

Kontrola i controlling w przedsiębiorstwie

1. Pojęcie kontroli37
2. Rodzaje i kryteria kontroli38
3. Cechy i wyznaczniki dobrej kontroli..... 40
4. Controlling44

Rozdział V

Zarządzanie procesami na przykładzie T-Mobile.

- 1. Charakterystyka firmy..... 51
- 2. Cele i misja firmy..... 52
- 3. Opis Procesów53
- 4. Kontrola procesów..... 55

Zakończenie57

Bibliografia..... 59