

# Содержание

Об авторах .....	v
Содержание .....	vii
Содержание иллюстраций .....	xi
Благодарности .....	xv
Посвящение .....	xvi
Рецензия .....	xvii
Предисловие .....	xix
<b>Глава 1. Улучшение административных бизнес-процессов .....</b>	<b>1</b>
1.1 Обзор .....	1
1.2 Подходы к улучшению бизнес-процессов .....	5
1.3 Постоянное улучшение (Процесс постоянного улучшения) .....	14
1.4 Документирование, анализ и разработка улучшенного административного бизнес-процесса .....	15
1.5 Управление организационными изменениями .....	19
1.6 Роль информационной технологии в улучшении административных бизнес-процессов .....	20
1.7 Структура книги .....	22
1.8 Целевая аудитория .....	23
1.9 Типичные административные бизнес-процессы .....	24

<b>Глава 2. Фаза I – Организация: Организация улучшения процесса .....</b>	<b>33</b>
2.1 Введение .....	33
2.2 Команда по управлению проектом по улучшению бизнес-процессов .....	35
2.3 Лидер проекта .....	37
2.4 Команда по улучшению процесса – команда, работающая над проектом .....	39
2.5 Контактные группы .....	40
2.6 План проекта .....	41
2.7 Методы планирования и мониторинга .....	49
2.8 Условия успешного выполнения проекта (выводы) .....	67
<b>Глава 3. Фаза II – Документирование: Выбор подхода .....</b>	<b>71</b>
3.1 Введение .....	71
3.2 Документирование процессов .....	72
3.3 Определение целей документирования процессов .....	76
3.4 Факторы документирования .....	81
3.5 Уровень детализации документации .....	85
3.6 Несколько практических предложений .....	89
3.7 Критерии выбора методик документирования .....	90
3.8 Характеристики методик документирования .....	94
3.9 Обсуждение выбранных методик документирования .....	97
3.10 Разработка набора методик документирования .....	102
<b>Глава 4. Фаза III – Анализ: Определение возможностей для улучшений .....</b>	<b>113</b>
4.1 Введение .....	113
4.2 Причины дефектов административных бизнес-процессов .....	117
4.3 Эффективность управления информацией .....	120
4.4 Результативность и эффективность файлов данных (картотек, массивов данных) .....	126
4.5 Анализ своевременности выполнения и длительности цикла .....	132
4.6 Взаимоотношения мероприятий и функций в рамках административной организации .....	140
4.7 Маршрутизация административных бизнес-процессов .....	143
4.8 Определение точности и тщательности операций по обработке данных .....	145

4.9	Эффективность (продуктивность) административных бизнес-процессов .....	154
4.10	Использование преимуществ возможностей стандартизации .....	156
4.11	Выявление дублирующих и избыточных процедур и мероприятий .....	157
4.12	Эффективность и производительность применяемых инструментов .....	160
4.13	Анализ административных бизнес-процессов: практические рекомендации .....	164
<b>Глава 5. Фаза IV – Проектирование: Проектирование нового административного бизнес-процесса .....</b>		
5.1	Введение .....	171
5.2	Методы, технологии и документация при проектировании административных бизнес-процессов .....	174
5.3	Мероприятие 1: Определение начальной позиции организации ....	175
5.4	Мероприятие 2: Определение применения информации .....	178
5.5	Мероприятие 3: Проектирование логической структуры .....	184
5.6	Мероприятие 4: Проектирование физической структуры .....	189
5.7	Внесение изменений в административные бизнес-процессы .....	197
5.8	Проектирование административного бизнес-процесса и разработка системы .....	205
<b>Глава 6. Фаза V – Внедрение: Реализация решений, направленных на будущее .....</b>		
6.1	Введение .....	209
6.2	Мероприятие 1: Формирование команды по внедрению нацеленного на будущее решения .....	211
6.3	Мероприятие 2: разработка плана внедрения .....	212
6.4	Мероприятие 3: Внедрение плана на первые 90 дней .....	214
6.5	Мероприятие 4: Внедрение долгосрочных улучшений .....	214
6.6	Мероприятие 5: Измерение и составление отчета по результатам улучшения .....	215
6.7	Мероприятие 6: Проведение периодических обзоров .....	216
6.8	Мероприятие 7: Сравнение результатов с целями .....	216
6.9	Мероприятие 8: Поощрение членов команды .....	217
6.10	Выводы .....	217

<b>Х</b>	
<b>Глава 7. Фаза VI – Управление административными бизнес-процессами для постоянного улучшения .....</b>	<b>219</b>
7.1 Введение .....	219
7.2 Документация проекта .....	220
7.3 Документация административной организации .....	223
7.4 Содержание и компоновка <i>Справочника по административной организации</i> .....	225
7.5 Компьютеризация <i>Справочника по административной организации</i> .....	236
7.6 Ответственность за административную организацию .....	239
<b>Приложение I. Схема организационной структуры .....</b>	<b>247</b>
<b>Приложение II. Схема принципов административных бизнес-процессов .....</b>	<b>253</b>
<b>Приложение III. Схема иерархического обзора .....</b>	<b>257</b>
<b>Приложение IV. Схема общего обзора процессов И подразделений .....</b>	<b>261</b>
<b>Приложение V. Общая схема процесса .....</b>	<b>267</b>
<b>Приложение VI. Детальная схема процесса .....</b>	<b>273</b>
<b>Приложение VII. Схема инструкций .....</b>	<b>281</b>
<b>Приложение VIII. Схема управления формами .....</b>	<b>287</b>
<b>Приложение IX. Схема движения форм .....</b>	<b>293</b>
<b>Приложение X. Схема системы бухгалтерского учета .....</b>	<b>303</b>
<b>Приложение XI. Инструкция по разработке форм и документов .....</b>	<b>307</b>
<b>Приложение XII. Руководство по проведению интервью .....</b>	<b>311</b>