

Spis treści

Wstęp	7
1. Elementy zarządzania procesowego	10
1.1. Koncepcja podejścia procesowego	10
1.2. Specyfika zarządzania procesami	19
1.3. Modelowanie procesów	37
1.4. Analiza i projektowanie procesów	44
1.5. Wdrożenie procesów	54
1.6. Realizacja procesów i sprzężenie zwrotne	59
2. Procesowy charakter działania instytucji finansowych	65
2.1. Procesowa natura usług finansowych	65
2.2. Procesowe uwarunkowania regulacji formalnych zarządzania ryzykiem i kontroli zgodności w instytucjach finansowych	77
2.3. Instytucja finansowa jako organizacja procesowa	97
3. Zastosowania podejścia procesowego i zarządzania procesami w instytucjach finansowych	112
3.1. Projektowy charakter inicjatyw procesowych	112
3.2. Przegląd inicjatyw procesowych w instytucjach finansowych	124
3.2.1. Inicjatywy reorganizacyjne	129
3.2.2. Inicjatywy sourcingowe	144
3.2.3. Inicjatywy IT	153
4. Technologie i standardy wspierające zarządzanie procesami	162
4.1. Narzędzia IT wspierające zarządzanie procesami	162
4.2. Architektura systemu zarządzania procesami	178
4.3. Wybrane standardy wspierające zarządzanie procesami	186
4.4. Pakiet ADONIS jako przykład narzędzia wspierającego zarządzanie procesami	199
4.4.1. Założenia koncepcyjne i metodyczne pakietu ADONIS	201
4.4.2. Architektura i uwarunkowania użytkowe pakietu ADONIS	208

Zakończenie	216
Odpowiedzi	218
Literatura	219
Indeks	225