

SADRŽAJ

SPISAK TABELA	V
SPISAK SLIKA	VII
PREDGOVOR.....	1
1. PROCESI.....	5
1.1. Definisane procesa	5
1.2. Kategorizacija procesa.....	8
1.3. Životni ciklus procesa.....	12
1.4. Procesno orijentisana kompanija	14
1.5. Zaključna razmatranja o procesima.....	17
2. POJAM I ZNAČAJ REINŽENJERINGA POSLOVNIH PROCESA	19
2.1. Činioci razvoja BPR koncepta.....	19
2.2. Definisane reinženjeringa poslovnih procesa	22
2.3. Hronološki razvoj BPR.....	23
2.4. Ključni elementi BPR.....	24
2.5. Promene koje BPR donosi.....	25
2.6. Svrha reinženjeringa poslovnih procesa	29
2.7. Kome je BPR namenjen?.....	30
2.8. Sprovođenje BPR	32
2.8.1. Učesnici u BPR	33
2.8.2. Koraci u sprovođenju BPR.....	34
2.8.3. Elementi za sprovođenje BPR.....	37
2.8.4. Ograničenja u sprovođenju BPR.....	38
2.8.5. Evaluacija BPR performansi	39

2.9.	Sličnosti i razlike BPR, DSS i TQM koncepata	41
2.9.1.	TQM koncept.....	41
2.9.2.	Uporedna analiza BPR i TQM.....	43
2.9.3.	Uporedna analiza BPR i DSS	45
2.10.	Kritički pogled na BPR pristup	45
2.11.	Zaključna razmatranja o BPR.....	46
3.	ULOGA INFORMACIONO KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U BPR	49
3.1.	Osnovni pojmovi i definicije	49
3.2.	Poslovne promene nastale primenom ICT.....	51
3.3.	Uloga ICT u BPR	54
3.4.	Primeri uspešne primene ICT u BPR	56
4.	UPRAVLJANJE POSLOVNIM PROCESIMA	59
4.1.	Tri dimenzije BPM	59
4.2.	Modeliranje poslovnih procesa.....	60
4.2.1.	Modeli i modeliranje	61
4.2.2.	Metodologije modeliranja poslovnih procesa	62
4.2.2.1.	Dijagram toka podataka	63
4.2.2.2.	SADT dijagram	63
4.2.2.3.	IDEF dijagrami	64
4.2.3.	Kriterijumi za izbor metodologije modeliranja poslovnih procesa.....	66
4.3.	Standardizacija upravljanja poslovnim procesima	67
5.	STANDARD BPMN 2.0	69
5.1.	BPMN elementi	70
5.1.1.	Objekti toka i podataka.....	70
5.1.2.	Objekti povezivanja.....	75
5.1.3.	Plivačke staze	76
5.1.4.	Dopunski objekti.....	77
5.2.	Primer primene BPMN standarda u telekomunikacionoj kompaniji....	77
6.	PROCESI UPRAVLJANJA E-KOMUNIKACIONIM SERVISIMA	81
6.1.	eTOM okvir poslovnih procesa	83
6.2.	Definisanje eTOM-a.....	84
6.3.	Struktura nivoa u eTOM okviru.....	86
6.3.1.	eTOM okvir poslovnih procesa – nivo „0”	86
6.3.2.	eTOM okvir poslovnih procesa – nivo „1”	88
6.3.2.1.	Oblast „Operacija”	90
6.3.2.2.	Oblast – Strategija, Infrastruktura i Proizvod (SIP)	94

6.3.2.3. Oblast Upravljanja kompanijom – grupisanje procesa na nivou „1”	97
6.3.3. eTOM okvir poslovnih procesa – nivo „2”	99
6.4. Modeliranje tokova procesa.....	102
6.5. Mapiranje kompanije primenom eTOM.....	107
7. DRUGI STANDARDI I OKVIRI ZA UPRAVLJANJE INFORMACIONIM TEHNOLOGIJAMA	113
7.1. Međusobni odnos okvira ITIL i eTOM	118
7.2. ISO 9001 standard	119
7.3. Serija standarda ISO/IEC 27000.....	121
7.4. Studija slučaja: primer uspostavljanja sistema menadžmenta nad ključnim poslovnim procesima servis provajdera „IP LINK”	123
7.4.1. Implementacija sistema menadžmenta kvalitetom u kompaniji „IP Link”	124
7.4.2. Podrška procesnom pristupu u ISO 9001	128
7.4.3. Implementacija Sistema menadžmenta bezbednošću informacija u kompaniji „IP Link”	129
7.4.4. Podrška procesnom pristupu u ISO/IEC 27001	130
7.4.5. Osnivanje kompanijskog tima bezbednosti informacija.....	131
7.4.6. Proces sprovođenja internog audita.....	131
7.4.7. Postupak izgradnje IMS	133
7.4.8. Tok eksternog audita i sertifikacije kompanije „IP Link”	135
LITERATURA	137
SPISAK SKRAĆENICA	143
BELEŠKA O AUTORIMA.....	147

