

УДК 658.5.011  
ББК 65.291.216  
Д40

Научный редактор В.Тренев  
Редактор Е.Бекназарова  
Переводчик В.Агапов

**Джестон Дж.**

Д40 Управление бизнес-процессами: Практическое руководство по успешной реализации проектов/Джон Джестон, Йохан Нелис; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 644 с. — (Библиотека Сбербанка).

ISBN 978-5-9614-4350-9

В предлагаемой книге подробно излагаются основополагающие принципы управления бизнес-процессами, их преимущества и выгоды для организаций, а также приводятся примеры осуществления такого управления. В ней рассматривается общая схема, комплекс инструментов и методов BPM, а также выбор одного из четырех вероятных сценариев его реализации.

Руководство содержит более пятидесяти конкретных примеров, иллюстрирующих различные ее положения, а также этапы проекта BPM и основные атрибуты, которые являются важными факторами обеспечения успеха проекта. Вы сможете заглянуть внутрь механизма, при помощи которого можно определить готовность организации или структурного подразделения к BPM, поймете, что, зачем и как делается при реальном усовершенствовании процессов.

Книга может служить справочником для организаций, осуществляющих проекты управления бизнес-процессами, поскольку материал, изложенный в ней, дает в руки группы проекта практический инструментарий, пояснения и помощь в успешной реализации проекта BPM.

УДК 658.5.011  
ББК 65.291.216

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав.*

ISBN 978-5-9614-4350-9 (рус.)  
ISBN 0-7506-6921-7 (англ.)

© John Jeston and Johan Nelis, 2006  
Published by Elsevier Ltd. All rights reserved.  
© Издательство Символ-Плюс, 2008  
© ООО «Альпина», 2012

# Содержание

---

К читателям Библиотеки Сбербанка.....	9
Об авторах и соавторах.....	11
Предисловие.....	15
Предыстория.....	21
Введение.....	23
Благодарности.....	29

## Часть I

Часто задаваемые вопросы.....	31
Глава 1. Как развенчать миф о загадочности управления бизнес-процессами .....	35
Глава 2. Что такое управление бизнес-процессами.....	45
Глава 3. Почему важно усовершенствовать бизнес-процессы, перед тем как их автоматизировать .....	49
Глава 4. Когда следует браться за BPM — каковы основные движущие силы и механизмы пуска .....	57
Глава 5. Кто должен участвовать в BPM.....	63
Глава 6. Почему стратегия организации и архитектура процессов важны для управления бизнес-процессами .....	71
Глава 7. Как убедить организацию принять технологию управления бизнес-процессами Фритц Буссемейкер ( <i>Frits Bussemaker</i> ).....	77

Глава 8. Каковы решающие факторы успеха проекта BPM .....	85
Глава 9. Важнейшие аспекты внедрения BPM.....	91
Глава 10. Почему необходим структурированный подход к внедрению BPM.....	93

## Часть II

Общая схема.....	101
Глава 11. Обзор общей схемы.....	105
Глава 12. Методические указания по использованию общей схемы .....	123
Глава 13. Этап разработки стратегии .....	133
Глава 14. Этап архитектуры процессов.....	153
Глава 15. Этап стартовой площадки.....	183
Глава 16. Этап понимания .....	217
Глава 17. Этап инноваций .....	245
Глава 18. Этап работы с персоналом .....	283
Глава 19. Этап разработки .....	313
Глава 20. Этап реализации.....	337
Глава 21. Этап реализации ценности .....	351
Глава 22. Этап устойчивого функционирования .....	371
Глава 23. Неотъемлемые атрибуты: введение.....	395
Глава 24. Управление проектом.....	397
Глава 25. Управление изменениями персонала.....	425
Глава 26. Лидерство .....	445

## Часть III

BPM и организация.....	465
Глава 27. Зрелость BPM <i>Майкл Розманн, Тоня де Бруин и Брэд Пауэр</i> <i>(Michael Rosemann, Tonia de Bruin and Brad Power)</i> .....	467
Глава 28. Внедрение BPM в организацию.....	493

## Часть IV

Приложения: инструменты и методы .....	511
Приложение А. Этап разработки стратегии .....	513
Приложение В. Этап архитектуры процессов .....	523
Приложение С. Этап стартовой площадки .....	529
Приложение D. Этап понимания .....	547
Приложение Е. Этап инноваций.....	561
Приложение F. Этап разработки.....	581
Приложение G. Этап работы с персоналом.....	593
Приложение H. Этап реализации/внедрения .....	595
Приложение I. Этап реализации ценности .....	599
Приложение J. Этап устойчивого функционирования .....	601
Приложение K. Управление изменениями персонала как неотъемлемый атрибут внедрения BPM .....	603
Приложение L. Внедрение BPM в организацию .....	605
Библиография.....	639