

OBSAH

Úvod	5
1 Základné pojmy procesného manažmentu	7
1.1 Podnikové procesy	9
1.2 Procesný prístup	13
1.3 Podstata procesného manažmentu	17
2 Infraštruktúra podnikových informačných technológií	22
2.1 Integrácia podnikových procesov a znalostí s riadením IS/IT	23
2.2 Procesná integrácia a BPM	24
2.3 Ďalšie prístupy k zdokonaľovaniu procesov	25
2.3.1 BPI – Business Process Improvement	25
2.3.2 BPR – Business Process Reengineering	27
2.4 Informačný systém a procesné riadenie	35
2.4.1 Informačná infraštruktúra podnikových procesov	36
2.4.2 Integrácia informačného systému podniku prostredníctvom podnikových procesov	38
2.4.3 Predpoklad merania výkonnosti procesov – orientácia na procesy	39
3 Ciele výskumu a použité metódy	42
3.1 Ciele výskumu	42
3.2 Formulácia východiskových hypotéz	43
3.3 Metodika výskumu	44
3.4 Použité metódy skúmania	44
3.5 Metodika prieskumu a charakteristika skúmanej vzorky	45
4 Spracovanie výskumu a jeho výsledky	47
4.1 Charakteristiky objektov skúmania	47
4.2 Porovnanie a analýza získaných údajov z podnikov	54
4.2.1 Výskum manažérskych systémov a metód v spoločnostiach	54
4.2.2 Skúmanie väzby infraštruktúry IS/IT na riadenie spoločnosti	61
5 Diskusia k hypotézam a odporúčania	77
5.1 Overenie stanovených hypotéz	77
5.2 Odporúčania vyplývajúce z výsledkov výskumu	85
5.3 Prínosy pre teóriu a prax	89
Záver	92
Zoznam skratiek	98
Zoznam použitej literatúry	99