

صفحه	عنوان
۷	پیشگفتار

فصل اول - مقدمه

۱۳	معرفی
۱۶	نیاز به مدیریت فرآیندها در سازمانها
۱۷	نقش فن آوری اطلاعات
۱۹	تکامل الزامات مدیریت کیفیت
۲۰	تاثیر الزامات قانونی جدید
۲۱	کنترل در مقابل انعطاف پذیری
۲۶	کاربردهای مختلف مدیریت فرآیندهای سازمانی
۲۶	تطابق اثربخش با استانداردهای کیفیت
۲۷	تطابق با الزامات قانونی جدید
۲۸	مدیریت ریسک
۳۰	بهبود فرآیندهای سازمان و مهندسی مجدد
۳۳	ادغام سازمانها و دستاوردهای آن

فصل دوم - طراحی فرآیندهای کسب و کار

۳۶	راهنمای کلی طراحی فرآیند
۳۶	دامنه فرآیند و مدل سازی آن
۴۳	تعریف فرآیند و اهداف آن
۴۵	مشکلات رایج در طراحی فرآیند
۴۷	یک نمونه مطالعه موردی
۴۷	پیش زمینه
۴۹	برنامه‌ی اجرایی
۵۰	آموخته‌ها

فصل سوم – درک مفاهیم مدیریت فرآیندهای سازمان

۵۸	مدل سازی و تشریح فرآیند در سطح کلان
۵۹	تجزیه عملیاتی
۶۳	کاربرد در سیستم‌های کسب و کار
۶۸	تشریح سلسله مراتب فرآیند
۷۳	ترسیم تفصیلی یک فرآیند خاص
۷۴	مستندسازی جریان فرآیند
۷۵	استفاده اثربخش از اطلاعات تکمیلی
۷۹	نمونه‌ای از ایجاد یک جریان فرآیند در سطح جزئیات

فصل چهارم – راهنماها و اصول قراردادی در ترسیم فرآیندهای سازمان

۸۴	طرح‌ریزی و آغاز مدیریت فرآیند
۸۷	اصول قراردادی در ترسیم فرآیندهای سازمان
۸۹	اصول قراردادی مربوط به مستندات
۹۰	اصول قراردادی مربوط به صفحات
۹۲	اصول قراردادی مربوط به نمادگذاری فرآیندها

فصل پنجم – به‌کارگیری مایکروسافت ویزیو و ابزار پروسس‌مپس

۱۱۰	نگاهی کلی به مایکروسافت ویزیو
۱۱۱	الگوهای ترسیمی و شکل‌های موجود در ویزیو
۱۱۲	استفاده از خطوط اتصال دهنده ^۱ برای وصل کردن شکل‌ها به هم

^۱ Connector

۱۱۴	نگاهی کلی به ابزار پروسس مپس
۱۱۷	چگونه ابزار پروسس مپس قابلیت‌های ویزو را گسترش می‌دهد؟
۱۲۱	به کارگیری ابزار پروسس مپس
۱۲۴	کاوشگر فرآیند
۱۲۷	گزارشات
۱۲۹	الگوهای نمایشی پروسس مپس

فصل ششم – مدیریت منابع و سوابق

۱۳۲	مدیریت منابع
۱۳۵	مدیریت سوابق
۱۳۵	نیازمندی‌های عمومی در مدیریت سوابق
۱۳۸	شناسایی نیاز به سوابق اختصاصی
۱۴۱	یکپارچه‌سازی مدیریت سوابق و ترسیم فرآیندها

فصل هفتم – یکپارچه‌سازی مدیریت و انتشار مستندات

۱۴۶	کنترل مستندات
۱۴۶	نیازمندی‌های عمومی در کنترل مستندات
۱۴۸	کنترل مستندات در نقشه‌های فرآیند
۱۵۰	سیستم‌های مدیریت مستندات
۱۵۰	نقش سیستم‌های مدیریت مستندات
۱۵۲	استفاده از یک سیستم مدیریت مستندات در مدیریت فرآیندهای سازمان
۱۵۶	انتشار نقشه‌های فرآیند در ویزو
۱۵۷	انتشار مستقیم فایل‌های ویزو
۱۵۸	انتشار فایل‌های ویزو در فرمت HTML

فصل هشتم - پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۱ و دیگر استانداردهای کیفیتی

۱۶۲	استانداردهای کیفیتی و الزامات قانونی
۱۶۴	مدل‌های ارزیابی
۱۷۳	ایزو ۹۰۰۰
۱۷۷	رویکردی فرآیندگرا در برآورده سازی ایزو ۹۰۰۱

فصل نهم - پیاده‌سازی ساربانس اوکسلی و دیگر الزامات قانونی

۱۸۴	پیش زمینه ساربانس اوکسلی
۱۸۷	رویکرد یکپارچه مدیریت تطابقت
۱۹۲	مطالعه‌ی موردی - مجموعه آزمایشگاهی «آیدکس»

ضمائم

۲۰۰	راهنمای اصول اولیه مدل‌سازی در متودولوژی IDEF0
۲۱۷	جدول دسته‌بندی فرآیندها بر اساس APQC
۲۳۹	راهنمای نصب نرم‌افزار