

课程名称

## 流程设计与优化高级实务培训

主讲老师：陈志强

课时：2天

课程大纲

### 壹、重新认识流程的价值

- 流程竞争演练—体验流程能力对财务绩效的影响
- ✓ 角色扮演活动：各小组根据场景设计与运作一个流程
- 什么是流程？为什么要关注流程？
- 从职能驱动走向流程驱动
- 管理者在流程能力提升中的责任

### 二、流程设计最佳实践方法—提升流程设计质量

- 通过流程规划保证流程体系的完整性
  - ✓ 企业级高层次流程结构图构建（Level0）
  - ✓ 各业务链主流程群组构建（level1）
  - ✓ 各子流程群组构建（Level2）
  - ✓ 流程体系与ISO9000等标准体系的融合
  - ✓ 确定流程清单及优先级
- 流程图示化设计
  - ✓ 流程设计的基本原则
  - ✓ 国际上流程图示化设计的最佳实践
  - ✓ 流程中的客户导向设计
  - ✓ 确定流程的驱动规则
  - ✓ 确定流程的业务边界
  - ✓ 确定流程涉及的组织范围
  - ✓ 什么是流程的角色？和岗位的关系？
  - ✓ 如何设计流程中的客户接触点
  - ✓ 流程中的活动要细到什么程度？
  - ✓ 流程活动的逻辑关系描述
  - ✓ 如何识别流程中的异常点及返工区域
  - ✓ 如何设计流程的关键控制点

- ✓ 确定流程中的活动时间进程
- 支持流程活动的操作模板
- ✓ 表单、报告编写
- ✓ 操作规范、标准和业务规则编写
- ✓ 优秀模板案例分享
- 如何编写流程文件
- 流程图可视化的软件工具

### 三、流程优化工作坊—最佳实践分享和运用

- 第一步：选择目标流程、组建优化团队
- 第二步：定义流程的概况信息
- 第三步：现状流程(AS-IS)建模
  - 如何运作流程梳理 workshop
  - 流程现状展现过程中的引导问题
  - 结合案例展现业务过程
  - 详细描绘流程图现状图
  - 现状流程建模演练 (分组进行)
- 第四步：流程现状评估和问题分析
  - ✓ 建立流程评估指标——确定流程改进方向
  - ✓ 现状流程评估指标设计演练 (分组进行)
  - ✓ 如何分析流程中的关键因素
  - ✓ 现状流程分析演练 (分组进行)
- 第五步：未来流程(TO-BE)重设计
  - ✓ 如何缩短流程中的运行周期 (Fast) 和降低流程中的运行成本 (Cheap)
  - ✓ 如何提高流程中的评审效率 (Simplify)
  - ✓ 如何减少流程中的返工和缺陷 (Right)
  - ✓ 如何优化流程中的客户接触点 (Easy)
- 第六步：流程推行实施

### 四、流程管理 – 促进流程的有效执行和持续优化

- 流程管理的PDCA循环—系统性提升流程能力
- 流程管理的组织保障及职责定位
- 如何检查和监控流程的执行效果
- 如何保证流程的持续优化

## 参会对象

企业总经理/副总经理、流程优化负责人、企管部/IT部/总经办/人力资源部等职能部门经理、市场/研发/采购/制造/客户服务等业务部门经理、及其他中高层管理人员。

## 培训收益

- 加深对流程的认识，统一流程的沟通语言，为后续流程建设起到“松土”的作用
- 通过流程梳理的现场互动学习，掌握流程设计与优化的方法，为今后各业务流程的梳理和优化打下基础
- 了解业界流程管理的最佳实践，为本单位的流程工作提供指导
- 学员之间经验的交流和分享