

# 业务流程管理培训

## 【课程大纲】

### 第一章、业务流程概述

#### 前言：

- 1、没有流程管理的惊人低效益
- 2、没有流程管理难免发生的六个问题
- 3、当今世界对企业的挑战
- 4、流程管理的产生的三大驱动力
- 5、现代企业已进入“3C”时代
- 6、流程管理是管理变革与 IT 技术的结合点

#### 一、流程 (Process)

- 1、流程的定义
- 2、流程六要素
- 3、流程的特征和层次
- 4、科层等级(权力推动)管理的六个特征
- 5、职能分工(职能推动)管理的六个特征
- 6、自主参与(参与推动)管理的八个特征
- 7、流程(流程推动)管理的九个特征

#### 二、流程的分类

- 1、基于哈佛大学教授安东尼的企业经营管理三层次
- 2、基于哈佛大学迈克尔·波特的价值链模型
- 3、J.佩帕德&P.罗兰定义的高层流程
- 4、业务流程的分类
- 5、战略流程、业务流程、保障流程三者的关系
- 6、流程的范围与规模

#### 三、流程管理 (Process Management)

- 1、流程管理的定义
- 2、四个关键词
- 3、流程管理不是管理的全部——流程切入、关注全程
- 4、流程管理与其他切入层面的管理体系的融合
- 5、业务流程管理是企业内部管理的中心
- 6、流程管理中的“点”“面”体系

#### 四、理解增值

- 1、业务流程管理目的：更快、更好、更省、更稳
- 2、流程管理的思想原则
- 3、流程管理的三个层次
- 4、BEP 方法论模型
- 5、BEP 方法论模型
- 6、流程管理的 S-A 框图
- 7、基于流程的组织结构
- 8、流程分析实例——共用物品采购

## 第二章、业务流程优化

### 一、流程管理体系架构

#### 1、流程管理体系架构---优化流程

#### 2、优化案例分析

### 二、流程优化

#### 1、流程优化可以从哪里切入？

#### 2、清除、简化、整合、自动化 ESIA

#### 3、流程管理体系架构---E 化流程

### 三、路线模拟六步

### 四、BPM 与信息技术项目及其关系

### 五、BPM 项目和其他管理咨询项目之间的关系

### 六、BPM 的五大误区

## 第三章、业务流程管理实战

### 一、业务流程管理的八大原则

#### 1、企业价值增值导向原则

#### 2、企业资源集中使用原则

#### 3、信息现场处理原则

#### 4、员工关系平等原则

#### 5、责任无极化原则

#### 6、定期分析改进原则

#### 7、重点突出原则

#### 8、工具规范原则

### 二、业务流程管理的具体内容

### 三、影响业务流程管理的四个因素

### 四、流程活动管理的四项工作

### 五、流程活动分析管理的标准要求

## 第四章、业务流程管理与 ISO9001

### 1、文件的属性

### 2、ISO9001 强制要求的六大程序

### 3、质量管理体系相关文件

### 4、质量管理体系文件的层次

### 5、流程文件制作实施步骤

#### A. 明确管理职责和编制任务

#### B. 收集企业原有的管理文件

#### C. 收集或编制 指导文件、指导性标准及参考资料

#### D. 文件编写人员专题培训

#### E. 业务流程分析

#### F. 流程初评

#### G. 文件的编制

#### H. 文件评审

#### I. 文件审批发布

#### J. 文件培训

#### K. 程序的实施和过程监控

### 6、流程图结构说明

## 7、流程图绘制原则