

---

# 企业流程管理变革实践

## 一、培训目的

培训目的在于与学员就什么是流程管理体系、为什么需要以及如何建立企业流程管理体系的问题达成高度共识，通过分析造成公司内部运营效率存在问题的深层原因，理解公司需要提升流程管理能力的必要性和紧迫性，同时对开展这项工作的变革性质以及开展变革管理的方法做一般性介绍。

## 二、培训对象

集团（规模）企业高管团队，企业所有中基层管理者，企业内部从事业务和职能管理的工程师或相关从业人员。

## 三、培训时间

1~2天。

## 四、主要内容

### 一、企业运营问题与流程管理变革的必要性

- ◇ 企业内部业务痛点问题
- ◇ 企业制度管理问题
- ◇ 企业体系管理问题

### 二、流程管理之变革发动与实施

- ◇ 企业的痛点
- ◇ 变革之难
- ◇ 【案例】大连实德的流程变革
- ◇ 变革需要管理和方法
- ◇ A公司流程管理变革实践
- ◇ 变革松土：现状调查、培训、变革宣传
- ◇ 试点，速赢（quick win）
- ◇ 实践要点

---

### 三、流程管理

- ◇ 流程管理的概念
- ◇ 流程管理目的
- ◇ 流程成熟度
- ◇ 流程管理在企业管理体系中的位置
- ◇ 流程管理的长效机制

### 四、流程管理之流程 – 用流程的方式来管理流程

- ◇ 流程管理的流程架构
- ◇ 流程拟制与发布流程
- ◇ 流程宣贯与执行引导流程
- ◇ 流程执行问题投诉与确认流程
- ◇ 流程审视与优化流程
- ◇ 流程审计流程
- ◇ 流程管理月报编制与发布流程
- ◇ 流程管理常见问题 Q&A
- ◇ 实践要点

### 五、流程管理之组织与绩效管理

- ◇ 推行流程责任人制度(GPO)
- ◇ 流程建设责任主体的原则
- ◇ 建立流程管理的组织
- ◇ 流程管理专业任职资格体系与能力建设
- ◇ 流程管理工作的绩效管理
- ◇ 实践要点

### 六、企业流程规划

- ◇ 流程架构及其作用
- ◇ 流程架构开发与维护
  - 流程架构方法
  - “完全穷尽、彼此独立”原则
  - 流程责任主体原则
  - 不成熟业务在架构中的处理方法
  - 流程架构开发流程

---

- 流程架构变更申请与实施流程

- ◇ 流程建设与管理规划
- ◇ 烽火通信跨部门流程开发与管理实践
- ◇ 实践要点

## 七、企业流程建设项目运作与管理

- ◇ 以项目方式开展企业流程建设工作的必要性
- ◇ 流程与体系建设项目立项流程
- ◇ 流程建设项目例会管理流程
- ◇ 流程与体系建设项目监控流程
- ◇ 流程建设项目变更管理流程
- ◇ 流程与体系建设项目收尾流程
- ◇ 流程建设项目关键角色

## 八、流程管理 IT 平台的建立与实施

- ◇ 工欲善其事，必先利其器（建立规范化的流程管理的平台）
- ◇ 流程管理 IT 平台主要功能
- ◇ 流程管理 IT 平台实施推广过程

## 九、流程管理与制度、体系管理融合管理

- ◇ ISO9001 等管理体系的本质与方法
- ◇ 企业制度管理的本质
- ◇ 流程管理与 ISO9001 等体系的关系
- ◇ 流程管理与体系管理融合的必要性
- ◇ 流程管理与体系管理融合的可能性
- ◇ 流程与体系融合的策略与方法
- ◇ 制度管理与流程管理为什么应该同时存在

## 十、流程管理与其它管理主题的关系

- ◇ 流程管理与运营管理关系
- ◇ 流程管理与项目管理关系
- ◇ 流程管理与风险管理关系
- ◇ 流程管理与知识管理关系
- ◇ 流程管理与卓越绩效管理模式关系

---