

流程管理系列课程之

BPM008 流程体系规划

◎ 课程背景

就管理体系而言，为企业创造价值、带来财富的是流程。企业通过流程实现对客户需求的识别、完成产品的创造和改进，通过流程影响客户，以及通过流程运作完成客户需求的满足等等，最终将企业的战略构想实现。在 21 世纪的今天，随着产品的同质化趋势，企业的竞争力更加依赖流程的先进，高效的流程是企业与其他竞争者区分开来的重要标志。没有结构化、可视化的流程管理体系，企业管理者犹如在业务运行规则的汪洋大海里游泳，或是在密密的丛林里穿行，到处是规则交错的结点，没有向导、没有路标，难以驾控企业管理的全局。事实上，企业的管理者们常常将精力投入到一些十分具体的、底层面的业务矛盾中。

很多企业推行 ISO9000 质量管理体系，搞 ERP、SCM、CRM 信息化建设，推进组织和岗位的优化改造等等，由于忽略了流程的基础建设，迈向理想目标的道路显得崎岖不平，原因在于：缺少站在客户响应价值链角度的、科学的业务规划和设计。

◎ 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
- 通过流程体系梳理的现场互动学习，掌握流程体系规划和流程设计的方法，为今后各业务流程的梳理和优化打下基础。

◎ 课程特色

内容价值定位——课程内容采用国际上先进的流程体系规划和流程设计方法论，结合中国企业流程管理的最佳实践案例。

实操性和互动性——培训过程中通过对企业的实际流程体系和流程进行梳理演练、案例研讨等方式加深学员对所学内容的理解和实际转化能力。

讲师的专业性——供应链、计划、物流、采购和流程管理领域的资深管理实践经历，以及丰富的咨询、培训经验。

◎ 讲师资历

曹金荣 供应链管理、流程管理领域的资深专家

- 英国皇家物流与运输协会（ILT）认证讲师，国际贸易组织（IT



中国国家级物流师、国家级采购师认证讲师。

■ 十多年供应链领域丰富的实战经验和企业高层管理经验。曾在华为公司负责过供应链业务和管理工作，先后担任过物流主管、计划经理和采购总监，负责过公司每年上百亿元资金的供应链管理工作，作为项目组成员全程参与企业集成供应链体系建设的项目优化与实施，为企业节省了大量的资金。后担任某高科技企业事业部总经理、企业常务副总经理、企业总经理，全面负责企业的产品规划、市场组织、运营管理，为企业的流程和组织能力提升，运营绩效改善和利润增长作出了巨大贡献。

■ **专长领域：**擅长于供应链业务规划与架构设计、供应链组织体系设计、供应链绩效体系设计、ERP系统实施与优化、供应链持续绩效改进、企业级的价值链体系构建。

■ **授课风格：**战略性和实用性相结合的生动传授方式，促使学员全神贯注。

■ **服务客户：**富士康企业集团、TCL集团、创维集团、蒙牛集团、航天五院、北汽福田汽车、金龙客车、福田雷沃重工、中国邮政、深圳燃气集团、大族激光、威创日新、招商物流、杰赛科技、星网锐捷、先声药业、诺普信农化、天马微电子、新北洋、聚光科技、宝供物流、讯风通信、长城高腾、威胜电子、凯恩帝、电子科技集团十所、中控技术。

■ **客户反馈：**

□ 老师讲课的针对性非常强，授之以渔，通过系列性的培训，帮我们培养了一批有能力、勇于攻坚克难的供应链人才。 ——苏州金龙客车

□ 老师的培训专业性强、实用性高，拓宽了大家的视野、革新了大家的思维，让我们认识到与国际优秀企业管理水平的差距。 ——江苏先声药业

□ 理清了计划工作中一些易混淆的逻辑关系，明白了现有工作中的不足和缺失的知识、理念和流程，对改进自己的现有工作绩效很有帮助。 ——深圳海洋王

□ 培训课程中涉及的计划管理对我们工作很有帮助，使我们了解了很多平时工作中不清楚的东西，可以更有效地解决我公司供应链管理中的计划不足。 ——福建星网锐捷

□ 过去我们计划管理与生产，营销之间的协调一直做的不是很好，此次课程提供了很多思路，有助于提高自己具体的工作效率和能力。 ——长沙威胜电子

◎ 参加对象

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。

◎ 课程介绍

壹、 流程体系规划方法论及工具

- ✓ 平衡记分卡的战略分析地图

【工作坊1】 企业的财务层面的价值主张

【工作坊2】 企业的客户层面的价值主张

- ✓ 企业的现有客户群分析
- ✓ 企业的产品线分析
- ✓ 企业的客户—产品矩阵分析

【工作坊3】 企业的客户—产品波士顿矩阵分析

- ✓ 企业的盈利和商业模式分析

【工作坊4】 企业的盈利模式研讨

- ✓ 企业的订单特点分析
- ✓ 集成产品开发业界最佳实践
- ✓ 供应链运作参考模型（SCOR模型）

- ✓ 企业的流程能力等级现状分析
- ✓ 各业务链接口关系分析
- ✓ 企业组织建设分析
- ✓ 企业岗位建设分析
- ✓ 企业信息化建设分析
- ✓ 企业绩效体系建设分析
- ✓ 企业现有组织资源配置分析
- ✓ 企业LEVEL-0级业务流程展现规则
- ✓ 各业务链的LEVEL-1级业务流程展现规则

- ✓ 各业务链的LEVEL-2级业务流程展现规则

【工作坊5】 企业的战略地图

贰、 企业级流程体系规划

- ✓ 企业价值链
- ✓ 企业市场营销链的核心功能模块
- ✓ 企业研发链的核心功能模块
- ✓ 企业供应链的核心功能模块
- ✓ 企业服务链的核心功能模块
- ✓ 企业管理支持链的核心功能模块
- ✓ 企业级的流程体系规划

【工作坊6】 企业级的流程体系规划展示

参、 市场营销流程体系规划

- ✓ 市场营销业务主干价值分析
- ✓ 市场营销业务模式分析
- ✓ 市场营销各业务接口关系

【工作坊7】 市场营销的 LEVEL-1 级、LEVEL-2 级流程规划

肆、 研发链流程体系规划

- ✓ 研发链业务主干价值分析
- ✓ 研发链业务模式分析
- ✓ 研发链各业务接口关系

【工作坊8】 研发链的 LEVEL-1 级、LEVEL-2 级流程规划

伍、 供应链流程体系规划

- ✓ 供应链业务主干价值分析
- ✓ 供应链业务模式分析
- ✓ 供应链各业务接口关系

【工作坊9】 供应链的 LEVEL-1 级、LEVEL-2 级流程规划

六、服务链流程体系规划

- ✓ 服务链业务主干价值分析
- ✓ 服务链业务模式分析
- ✓ 服务链各业务接口关系

【工作坊 10】 服务链的 LEVEL-1 级、LEVEL-2 级流程规划

七、管理支持链流程体系规划

- ✓ 管理支持链业务主干价值分析
- ✓ 管理支持链业务模式分析
- ✓ 管理支持链各业务接口关系

【工作坊 11】 管理支持链的 LEVEL-1 级、LEVEL-2 级流程规划
