

精益办公系统推进

课程背景：

精益办公系统是用来帮助企业 and 组织通过优化内部的流程以达到更有效的结果。通常来说，一个没有改进过的办公流程，通过精益办公可以有效降低多达 90% 的成本和周期时间，提高质量多达 60%。精益办公是一种应对不断变化的组织运营的持续改善的方法。全球商业环境在加速变化，逼迫企业和组织去评估他们的概念和技术以应对商业挑战。通过精益办公，企业和组织可以通过提高业务流程的灵敏性、可控性及透明性来适应高度分化的业务流程，从而增强他们的核心竞争力。精益办公--将精益运用于办公流程以实现运营最优。"精益办公沙盘模拟培训"是为展示企业层面实施精益过程中的价值和挑战而设计的独特方法。

课程收益：

本课程帮助企业了解精益办公原理及其为什么企业需要将精益战略扩展到非制造流程中。你将学习现实的精益办公实施成功案例。通过沙盘模拟练习，你将深刻了解实施精益办公的巨大效果和实施步骤：匹配组织绩效和战略目标 通过下列方法将流程优化应用在管理、行政、服务及支持流程中：识别管理、行政、服务及支持流程中的关键浪费及其他限制组织绩效的因素 分析根本原因 应用合适的持续改进衡量指标 提高业务流程的流通率，减少工作积压，降低成本（直接和间接），提升质量和客户满意度 启动本部门的精益办公改善项目 在组织内建立"内部精益思想推广员"来传播和支持企业的精益变革

课程大纲：

一、业务原则

价值、价格、成本的关系

宏观业务流程

运营、管理、支持流程

如何改进业务

二、精益办公沙盘模拟—“情报解码”公司（第一轮模拟及总结）

三、团队建设

团队效率 GRPI 模型

团队怎样发展？

团队如何变得更高效？

团队协同作战沙盘模拟及总结

四、办公中的七大浪费

办公中浪费的形态

如何识别办公中存在的浪费现象

办公中浪费存在的原因

练习：寻找办公中的浪费

五、输入/输出流程图

什么是输入/输出流程图

输入/输出流程图的作用

如何制作输入/输出流程图

练习：制作输入/输出流程图

六、办公流程滚动首次通过率

缺陷与办公处理能力和效率的关系

流程的能力

流程的效率

返工—“隐藏的办公业务”

办公流程滚动首次通过率沙盘模拟及总结

七、办公价值流分析

何为办公价值流

制作办公价值流图的步骤

流程时间、延迟时间、前置时间的定义及三者的关系

如何识别办公价值流中的瓶颈和改进点

练习：制作办公价值流图

八、办公流程物理分析（精益的科学依据）

周期时间、流通速度与库存的关系

变异对流程产生的影响

订单交付沙盘模拟及总结

九、精益办公沙盘模拟—“情报解码”公司（第二轮模拟及总结）

十、办公流程测量系统分析

办公流程中的数据类型

办公流程中的测量系统

怎样才是一个好的测量系统

办公流程中的操作性定义

数据收集

办公中的测量系统分析练习

十一、工作管理模式

推动、拉动工作管理模式

十二、如何定义合适的工作管理模式

十三、如何推进精益办公系统

战略目标分解

定义客户的需求

定义流程的边界

定义问题

选择团队

业务流程优化

人、项目、流程

十四、精益办公沙盘模拟—“情报解码”公司（第三轮模拟及总结）

十五、制定行动计划

精益办公系统推进