

业务流程设计与优化

一、 关注流程、关注顾客

- 1、 什么是流程
- 2、 流程发展历史回顾
- 3、 组织和文化的演变
- 4、 触目惊心的研究结果
- 5、 流程的作用
- 6、 市场环境的变化要求

二、 流程识别与流程设计

- 1、 流程识别的方法
- 2、 流程识别开始于整体地观察公司
- 3、 业务职能与业务流程之间的关系
- 4、 流程体系的层次化
- 5、 流程识别工作表
- 6、 逻辑流程图
- 7、 物理流程图

三、 流程优化

- 1、 流程优化的步骤
- 2、 选择流程和组建团队
- 3、 收集信息
- 4、 面谈和流程现状建模

5、流程评估和分析

6、设计未来的流程

四、如何管理流程的持续优化

1、流程改进与管理理论

2、流程主管的资格和特征

3、流程审计

4、激励流程优化活动

5、流程优化项目的立项管理

6、流程优化项目的过程管理

7、流程优化项目的验收