

《怎样使企业的工作流程更顺畅？》课程大纲

一、流程管理介绍

1. 3C 时代（顾客导向，激烈竞争，快速变化）对企业管理的要求

案例：海尔-激活休克鱼案例

2. 如何形成企业的核心竞争力？

案例：海尔-人单合一的管理方式

3. 流程管理体系的案例

4. 流程管理的基本方法与构建流程

研讨：现有公司流程管理方面的目标

二、流程优化的目标

1. 规范化管理的公司特征

2. 企业发展阶段与经营重点分析

课堂活动：根据发展阶段的描述进行自我诊断

案例：流程优化案例【生产型企业】

第二讲：跨部门协作的流程设计【握手关系】

案例导入：无针注射器流程分析场景案例

核心工具 1：宏观流程图 SIPOC 的应用【握手关系全解析】

1. 项目全流程环节打通的方法

【Supplier 供应商-Input 输入-Process 流程-Output 输出-Customer 客户】

2. 运用 SIPOC 的分析步骤（2 种分析方式：客户出发/流程出发）

案例演示：如何快速分析项目流程并查缺补漏/定位优化点

课堂练习：分小组进行关键流程段梳理-SIPOC 宏观流程图

核心工具 2：可视化流程图（泳道图）

1. 泳道式（跨职能）流程图的快速制作方法【案例】

1. 一横一纵：横向过程、纵向分工，框架搭完整！

2. 工作任务：一步一印、放入格中，内容填丰富！

3. 牵线搭桥：谁前谁后，谁左谁右，逻辑理清楚！

4. 分组搭配：寻找相近，打包分类，模块化分区！

5. 突出重点：颜色区分，重点标示，层次化分明！

2. 项目风险地图梳理与优化

课堂练习：项目流程风险地图可视化梳理

课堂演练：分小组进行实际业务的快速梳理

核心工具 3：制作跨职能流程图的工具（根据企业实际情况进行选择）

1. VISIO 的快速应用

2. E-DRAW 的使用

3. PPT 示意流程的快速制作核心工具

4：职能分工矩阵（流程角色定位）

课堂练习：业务流程握手职能分析

第三讲：流程精益优化实施技巧

一、流程规范化

——关键流程-显性化、跨部门流程图-可视化，工作表单-模板化，
流程绩效-数据化

二、清除痛点、堵点、浪费

用数据呈现关键问题；细化问题避免泛泛而谈；问题场景化；寻找具体根因以具体措施改善三、8大浪费的识别与清除

案例 1：核酸检测案例

案例 2：航空实验室周期优化项目案例

四、简化流程的步骤

消除 Eliminate、简化 Simply、整合 Integrate 和自动化 Automate 四个步骤，应用 ESIA 法

五、打通端到端

通过对接整合，将流程连接顺畅连贯，以最高的效率满足最终客户的需求

六、提高信息化、自动化线下流程的运行顺畅，高频、耗时、低难度的流程可通过线上信息化、自动化的方式完成

第四讲：以业务导向的流程效能优化的案例与实施思路

一、流程种类与层次的划分（形成流程地图）（以下案例 8 选 2）

案例 1：电力行业流程优化的实践

案例 2：XX 电动文具企业项目流程案例

案例 3：XX 粮食储运企业项目流程案例

案例 4：XX 医疗企业项目流程案例

案例 5：XX 可靠性实验室时间进度减半案例
案例 6：核酸检测时间节省案例

案例 7：XX 知识管理复盘项目案例

案例 8：XX 航空公司复盘管理案例

现场分组研讨：企业核心业务的显性化梳理与优化

第五讲：以业务拉通流程的优化与更新【结构与要点】

1. 业务流程手册的案例展示

2. 不同业务流程的目的与增值方式

3. 流程的跨职能流程图的标准化管理（内部握手与配合关系）

4. 流程的 RASIC 职能分工矩阵分析（内部职责分工细化）

5. 流程关键环节与实施要点的分解描述（岗位操作细则的梳理）

6. 流程表单的简单易用化（试运行+优化）

. 流程手册的推进与执行管理技巧现场答疑

根据企业实际目标要求，针对后续工作安排可进行现场答疑与指导。