

# 数字化流程

管理者持续打造高绩效飞轮的秘密武器

主讲老师：李福东

## 【课程背景】

正如哲学所说：“世界是过程的集合体”，对于组织而言，其实也可以称为“流程”的集合体，它以供应商为输入，借助不同岗位人员之间协同配合，为客户提供产品和服务，从而实现价值的创造。

数字生存时代，以互联网、云计算、大数据、物联网、人工智能为代表的新一代信息技术，成为新一代社会生产力，驱动着社会生产关系的变革，组织必须借助数字化技术和工具，转型升级。

然而，数字化对于组织流程而言，其价值不能仅仅停留在工具层面，而是对组织全方位的变革、升级，随着数字化转型的逐步深入，势必会对组织流程进行持续的重构和优化提升，逐步提升组织能力。

组织流程的数字化转型也不是一蹴而就的，需要沿四化落地方法和五化进阶路径，不断优化提升才行。本课程以数字技术为核心驱动，沿着流程设计、流程优化、流程评价、流程管理的总体脉络，参考国内外优秀企业的流程变革与数字化转型成功案例，让学员深刻理解数字化在不同发展阶段对流程的价值，为全面提升组织协同力助力赋能。

## 【课程收益】

- 掌握数字化流程的价值作用与本质内涵；
- 掌握流程设计、评价及改进的方法与手段；
- 掌握国际标准化组织的流程管理方法。

【课程特色】逻辑清晰，循序渐进；案例与场景式教学

【课程对象】企业家、中高层管理人员、流程管理人员、数字化转型推动者

【课程时间】1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、数字飞轮打造第一步：管理制度化

#### 1、流程的本质分析

- 流程管理的价值与作用
- 流程的定义、要素及特点
- 流程与战略、组织等的关系

#### 2、数字化流程设计

- 流程设计原则
- 流程总体设计方法
- 流程架构设计方法

案例：米其林、摩根大通等

## 二、数字飞轮打造第二步：制度流程化

### 1、流程评价方法

- 流程评价指标设计
- 流程考核体系八步法
- 典型流程考核模式对比分析

### 2、流程成熟度评价方法

- 流程五大能动因素
- 企业流程能力评价

案例：中国移动、某跨国企业

## 三、数字飞轮打造第三步：流程表单化

### 1、PCF 业务流程管理方法

- 业务流程分类分级方法
- 业务流程分层方法
- 业务流程管理的价值体现

### 2、eTOM 业务流程管理方法

- 业务流程分类分级方法
- 业务流程分层方法

案例：中国电信、Amdocs 等

## 四、数字飞轮打造第四步：表单数字化

### 1、数字化流程四化落地方法

- 微观制度与岗位标准化
- 中观流程与表单结构化

### 2、数字化流程五化进阶路径

- 标准化只是起点，个性化才是归宿
- 数字化流程助力战略成功实现

案例：某国际出版集团、某大型制造企业