

流程设计、优化与落地

主讲老师：丁云峰

【课程背景】

后疫情时代，在市场竞争加剧各行业内卷严重的情况下，众多企业陷入了外部竞争能力跟不上对手，内部管理能力带不动队友的经营困境，而是否能够顺利脱困决定了企业的生死存亡。究其原因，在企业被市场逼进了发展快车道的情境下，其流程体系不健全、流程与战略弱相关、关键流程设计不科学、各级流程建设不完善、流程管理不系统等问题的凸显是症结所在。

- 如何建构独特的企业流程框架、设计流程清单？
- 如何将战略落实到流程中确保战略的有效达成？
- 如何梳理并规范现有流程体系？
- 如何通过流程优化提升产品质量、降低成本、提升市场份额、增强客户满意度？
- 如何建设有效的流程管理体系？

就是我们企业管理者目前最重要的课题，也是本课程的内容所在。

课程聚焦流程框架的梳理、各级流程设计与优化的具体实操和流程管理能力的培育。通过大量的案例和工具，帮助学员企业实现其自身独特流程基因的激活，建构适应其发展特点的优质，从而实现企业的整体管理效能的蜕变升级，让企业不断重复自己的成功。

【课程收益】

- 理解流程管理各阶段的主要任务
- 掌握流程与制度的区别和联系
- 掌握流程设计实操的七个步骤
- 系统掌握流程文件的编制方法
- 系统化掌握优化流程的五步法
- 了解流程优化的八个技巧
- 掌握提升流程力的管理循环
- 了解流程管理的常态化措施
- 系统化了解流程建设是构建企业竞争力的关键

【课程特色】

实战，一线经验；实用，学之能用；实效，立竿见影。

有用，工具落地；有趣，课堂活跃；有料，案例丰富。

【课程对象】

企业中高层管理者、行政/HR 负责人、总监、事业部总经理、流程负责人、储备干部、业务骨干

【课程时间】

2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、如何认识流程？

1、流程的定义

- 流程的六要素
- 流程的六个特点
- 高效流程的标准
- 流程的作用

现场演练：绘制一个工作中的流程

2、流程的价值

- 流程是客户价值的创造载体
- 流程与战略落地
- 流程打破部门壁垒
- 流程推进精细化管理

案例：IBM 案例

3、流程管理的阶段

- 流程成熟度模型
- 流程管理水平与企业发展阶段
- 流程规范化、流程优化与流程再造

案例：上海 C 集团的流程管理升级

4、流程的体系

- 流程体系框架
- 流程体系的建设进程与企业发展阶段
- 流程体系框架规划
- 流程分类框架 PCF
- 流程的四级架构

案例：施乐、摩托罗拉、GE

5、流程与制度的关系

- 制度是河堤界定往哪里流
- 流程是河床决定流速
- 制度与流程的有效配合

案例：武汉 C 公司的流程建设

二、如何设计面向客户的高效流程？

1、流程设计的原则

- 以客户为中心
- 建立统一标准
- 流程设计工作要层层开展
- 流程设计的核心方法

2、流程设计七步法

- 基本信息描述的三个维度
- 拟制流程图的两个关键
- 流程设计的两个细节
- 流程设计的关键要素

3、流程设计的工具应用

- 设计语言的统一
- 流程设计的常用工具

现场演练：设计工具 VISIO 的应用

4、流程文件的标准模板

- 流程文件四要件

现场演练：流程文件的规范化撰写

三、如何优化流程？

1、流程优化的工具

- 80/20 筛选法
- 重要排序法
- 分类法
- 基准法
- 关键活动解析法
- ECSR 模型

2、流程优化五步法

- 选择目标流程
 - 流程现状建模
 - 流程诊断
 - 新流程设计的八个策略
 - 流程试运行
- 案例：济南 S 公司的流程优化

四、如何推动流程落地？

1、流程推动原则

- 流程推动的流程
- 流程推动与治理结构
- 流程推动与管理体现
- 确定流程责任矩阵

2、流程成功实施的关键因素

- 高层的重视与文化的推动
- 高效的沟通
- 流程绩效考核制度的建立

案例：昆明 T 公司的流程推动。

五、流程管理的新方向探索

1、系统性提升流程力的管理循环

- P-规划设计
- D-流程试运行
- C-指标分析与体系审核
- A-流程改善及优化激励

2、流程管理的组织保障

- 公司高层推动资源支持
- 业务负责人主导流程的持续优化
- 流程管理职能部门进行具体实施

3、流程管理的常态化措施

- 通过流程体系管理平台进行流程的日常动态维护
- 通过长效激励机制促进流程优化的日常化
- 通过流程审计促进流程的有效执行和持续优化
- 持续将例外问题例行化，固化流程成果

案例：东莞 T 公司的流程优化长效管理机制，让企业降本增效保持行业竞争力。

