

跨越部门 链接客户

跨部门流程优化与管理

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、流程与客户需求弱相关、跨部门流程被部门墙阻断、跨部门流程管理难实现等问题的凸显是症结所在。

- 如何通过建构独特的流程基因提升部门间联动效能，为企业建立市场竞争优势？
- 如何通过跨部门流程的有效管理推动组织的变革？
- 如何通过流程优化打通部门墙让效率显著提升？
- 如何通过流程的有效管理解决部门之间的矛盾和内耗？
- 如何从职能型组织转变成流程型组织？

是我们企业管理者在进行流程管理时最重要的课题，也是本课程的内容所在。

课程聚焦流程体系的整体规划、跨部门流程的管理实操和流程型部门的构建。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和复制，建构跨部门流程管理体系，从而实现企业中各部门的协作升级，提高响应客户需求的速度，提升企业的市场竞争力。

【课程收益】

- 掌握跨部门流程设计实操的步骤
- 系统化掌握跨部门流程优化的八个技巧
- 掌握跨部门流程的落地流程
- 了解组建跨部门流程优化管理团队的方法
- 了解如何建设端到端的流程
- 掌握穿透部门墙的流程设计要素
- 激发了从职能型组织向流程型组织转化的意识
-

【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、如何建设“端到端”的跨部门流程？

1、从“段到段”到“端到端”

- 被“部门墙”割裂的“段到段”流程
- “端到端”流程是企业有效响应客户需求的唯一路径

2、流程型组织与职能型组织

- 金字塔型组织结构的阻碍
- “部门墙”与流程如何共存

二、如何营造向流程型组织转型的管理环境？

1、流程管理对于企业的意义

- 流程是企业管理的三驾马车之一
- 流程是企业的价值的创造链
- 战略流程改进与管理体的框架

2、企业流程管理的驱动因素

- 外因：外部经营环境对企业的挑战
- 内因：企业成长能力和战略转型需求
- 流程建设是构建企业竞争力的关键

案例：华为、麦当劳、红星美凯龙、麦德龙等

3、流程建设的方向

- 从职能型组织走向流程型组织
- 创建流程型组织是企业的变革方向
- 提升流程力实现规模化成长

案例：常州 A 公司如何通过流程管理实现规模化成长，10 年复制 10 万平方米商业 mall 300 家，同时在 A 股和 H 股上市。

三、如何设计以客户需求为中心的优质流程？

1、流程设计的基本原则

互动游戏：一个都不能少（认知流程力的团队互动游戏）

2、建立统一的流程标准

- 绘制流程图的三个工具

3、流程设计实操的三个步骤

- 描述基本信息
- 拟制流程图
- 编写操作细节

现场演练：帮助 F 公司绘制一张流程图

四、如何进行跨部门流程的优化？

1、用流程穿透部门墙

- 优化跨部门流程是流程型组织的关键工作
- 组建跨部门流程优化团队
- 岗位是穿透部门墙的关键要素

2、选择待优化目标流程

- 选择目标流程的四个维度
- 选择目标流程的五个工具

小组讨论：T 公司流程文件出台很久，但是效率依然没有明显提升，如果要优化应该从哪里开始？

3、现有待优化流程建模

- 现有流程建模面谈的准备工作
- 创建现有流程模型的面谈问题
- 综合信息建立现有流程模型

小组讨论：如何创建现有流程模型的面谈问题？

4、流程诊断分析

- 提炼流程绩效指标，确定流程对标的参数
- 流程问题诊断分析的两个工具
- 建立新流程的绩效目标

小组讨论：优质流程应该具备哪些标准？

5、新流程设计

- 八个流程优化技巧

现场演练：帮助杭州 S 餐饮集团进行餐厅服务流程优化。

6、新流程的试运行、修订及发布

- 新流程试运行五步法

- 流程文档化

案例：常州 A 公司的流程文档管理——“管理剧本”让流程管理更生动。