

# 流程设计与优化

讲师：赵又德

## 【课程背景】

流程设计与优化是现代企业管理中至关重要的一环。随着市场竞争的不断加剧和企业经营环境的快速变化，有效地管理和优化业务流程成为了实现企业高效运作和持续发展的关键因素。为了帮助企业提升流程管理的能力和水平，我们设计了一套专门针对流程设计与优化的培训课程。

## 【课程收益】

- 学员通过学习后，可以掌握
- 掌握流程及流程管理的概念、价值和管理机制；
  - 流程规划的方法以及如何建立一个有效的流程管理体系
  - 掌握流程分析的方法和工具，能够分析现有流程的问题和瓶颈
  - 通过流程图等工具将复杂的业务流程可视化，并找出其中的瓶颈和问题
  - 掌握流程设计的基本原则和常用方法，能够设计符合业务需求的高效流程
  - 掌握流程优化的原理和方法，能够通过优化提高流程效率和质量

**【课时】：2天。**

## 【授课方式】：

理论学习 + 案例分析 + 案例分享 + 小组讨论 + 工具应用

## 【课程大纲】

### 第一讲：流程与流程管理

#### 一、认识流程

1. **【案例导引】**：什么是流程
2. 流程误区分析
3. **【案例分享】** 流程被视为传递美好和创造价值的方式
4. 什么是流程？
5. **【案例分享】** 三种行业不同的工作流转运作流程分析

6. 【案例分享】流程在跨部门、跨岗位流转的时候，出现的问题
7. 流程的触发
8. 一个完整流程应具备的六要素
9. 【案例分享】手机维修流程过程中反映的要素
10. 流程特征
11. 【案例分享】数字化转型，提升流程价值
12. 流程的价值
13. 流程的绩效
14. 【案例分析】某企业招聘管理流程绩效分析

## 二、正确理解流程管理

1. 流程管理概论
  - 缺乏明晰流程管理导致的企业问题
  - 流程管理的价值
  - 【案例分析】某公司通过流程管理大幅提高了企业效益
  - 内外部环境的变化对流程管理的影响
  - 【案例分析】内外部环境的变化迫使企业推行流程管理
  - 什么是流程管理
  - 企业流程管理中的常见问题
  - 流程管理的基本特征
2. 职能型管理向流程型管理的转变
  - 领导层对流程管理的认识
  - 【案例分析】为什么已经画了流程图，仍感觉流程有问题？

- 流程管理有助于不断提升内部运作效率
- 职能型管理模式效能为何低下？
- 从职能型管理模式向流程型管理模式的转变
- 职能型组织与流程型组织的区别
- 企业必须建立为客户创造价值的流程管理机制
- 3. 流程管理工作包含的内容及实施对策
- 流程管理工作包含的内容及实施对策
- 推行流程管理的 12 步骤
- 【案例分享】某公司成功推行流程管理过程分析

## 第二讲：流程规划

1. 为什么做流程规划？
2. 什么是流程规划？
3. 基于岗位职责的流程规划方法及思路
4. 工作分析
5. 【案例分享】工作分析方法应用
6. 流程管理部完成流程清单
7. 基于岗位职责的流程规划实施步骤
  - 步骤一：启动流程规划（案例分享）
  - 步骤二：流程清单识别（案例分享）
  - 步骤三：流程分类与分级（案例分享）
  - 步骤四：流程重要度评估（案例分享）
  - 步骤五：任命流程所有者（案例分享）



- 流程描述的正确方法
- 如何对流程进行规范
- **【案例分享】结构化的流程文档**
  - **步骤五：流程配套设计**
- 流程配套设计 – IT 系统设计与建设
- 何时引入电子流？
- 流程与 IT 系统的配合设计
  - **步骤六：流程实施推行**
- 流程实施推行要点

## 第四讲：流程优化

1. **【案例导引】效率之路**
2. 什么情况下，需要对流程进行优化？
3. 什么是流程优化？
4. 流程优化六步法
5. **【案例分享】流程优化项目申报**
6. **【工具应用】流程优化项目申报**
7. 流程优化六大步骤

### 第一步：立项

- 流程优化项目组角色
- 完成流程优化项目计划书

### 第二步：现状流程分析及诊断

- 流程问题梳理
- 某流程现状分析及诊断
- **【案例分享】某流程现状分析及诊断**

### 第三步：流程优化

- **【案例分享】使用 ASME 方法：改善某流程的成功之路**
- 流程优化方法一：流程活动增值分析方法----ASME
- 审批方式区别应用
- 活动的并行设计
- **【案例分享】某公司某流程中存在的非增值活动分析**
- 流程活动增值分析方法----ASME
- 流程优化方法二：哈默流程优化九大原则
- **【案例分享】ESEIA 在某流程中的应用**
- 流程优化方法三：ESEIA 方法
- 优化后的流程应该至少满足以下要求
- **【工具应用】现状流程分析及诊断表**
- 配套方案设计

### 第四步：IT 方案设计与开发

- 数字化转型，提升流程价值
- **【案例分享】IT 系统在流程优化中的应用**

### 第五步：新旧流程切换

- 招聘流程切换后的重要变更点说明
- **【工具应用】新旧流程变更需求说明**

- [【案例分享】某流程优化后，上线邮件通知](#)
- 发上线邮件通知
- [【案例分享】某流程上线问题跟进](#)
- [【工具应用】项目上线问题汇总跟进](#)
- **第六步：项目关闭**
- [【案例分享】项目关闭通知：某流程优化](#)
- 流程项目关闭通知内容
- [【工具应用】项目关闭计划](#)
- [【案例分享】优化流程的成功之道](#)
- 流程优化后效果评估方法