流程管理专家训战营

# 基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **开课时间：** | 2020-11-05 | **培训天数：** | 4天 |
| **开课地区：** | 北京 | **价 格：** | ￥12000 |
| **报名电话：** | 020-32167831 周小姐 |
| **主 办 方：** | 广州企飞企业管理有限公司 |
| **公司网站：** | [www.qifei365.com](http://www.qifei365.com) |

# 培训对象

公司中高层、流程优化推进人员

# 课程介绍

四天的流程专家训战营，塑造流程专家的黄埔军校，为企业燃起流程管理的星星之火，引领企业向流程型组织迈进。

 课程背景

 基于业务本质，不断优化最佳路径；建立流程型组织，向管理要效益。

 优秀的流程将使成功的企业与其它竞争者区分开来，很难被模仿，别人拿不走、学不会。企业如何建立高效、合规、灵活的流程管理体系？企业变革赋能已不可缺少。

 课程安排

 2020年07月03-06日上海

 2020年07月03日上海（流程架构规划及流程治理陈志强博士3000元/人）

 2020年07月04日上海（流程设计理念、方法与工具陈志强博士3000元/人）

 2020年07月05日上海（流程优化陈志强博士3000元/人）

 2020年07月06日上海（流程绩效管理陈志强博士3000元/人）

 2020年09月17-20日深圳

 2020年09月17日深圳（流程架构规划及流程治理陈志强博士3000元/人）

 2020年09月18日深圳（流程设计理念、方法与工具陈志强博士3000元/人）

 2020年09月19日深圳（流程优化陈志强博士3000元/人）

 2020年09月20日深圳（流程绩效管理陈志强博士3000元/人）

 2020年11月05-08日北京

 2020年11月05日北京（流程架构规划及流程治理陈志强博士3000元/人）

 2020年11月06日北京（流程设计理念、方法与工具陈志强博士3000元/人）

 2020年11月07日北京（流程优化陈志强博士3000元/人）

 2020年11月08日北京（流程绩效管理陈志强博士3000元/人）

 模块一：流程架构规划及流程治理

 课程目的：

 为了强化公司管理人员及流程建设推进人员的架构意识和治理意识，掌握流程架构设计的理念、方法和工具，为流程管理的顶层设计提升内部准备度，拟开展本次以流程架构及治理为主题的培训。

 课程大纲：

 一、流程架构识别方法论

 1、什么是流程架构

 2、为什么要建立和维护流程架构

 3、流程架构规划的方法——战略分解法

 战略分析和目标市场细分

 关键业务能力识别和场景细分

 端到端流程和支撑流程

 4、流程架构规划的方法——对标法

 APQC的PCF7.2.0跨行业通用版解读

 APQC的PCF7.0.5行业版解读

 领域流程对标

 SCOR、LTC等

 5、流程架构规划的方法——CBM（业务组件管理）

 二、流程分层规划（L1/L2/L3/L4）

 1、流程分层的概念定义（什么是L1到L6）

 2、L1流程类别的识别及流程集成关系图描述

 案例分析（标杆公司的L1样例）

 3、L2流程组识别

 案例分析（标杆公司的L2样例）

 工作坊：选择一个L1流程类别，分解到L2流程组

 4、L3主流程识别

 案例分析（标杆公司的L3样例）

 工作坊：选择一个L2流程组，分解到L3主流程

 5、L4子流程识别

 案例分析（标杆公司的L4样例）

 工作坊：选择一个L3主流程，分解到L4子流程

 6、流程架构卡编写

 7、建立组织与流程适配关系

 三、构建流程治理机制

 1、什么是流程生命周期管理

 2、流程管理的组织设置与运作模式

 3、流程Owner的识别和定义

 4、流程管理的制度和流程

 5、流程建设的考核与激励

 6、流程管理人才的选拔和培养

 7、流程管理工作的IT平台——流程管理的使能器

 模块二：流程设计理念、方法与工具

 课程目的：

 流程设计的语言不一致是目前流程建设中的共性问题，流程的设计质量直接影响流程执行的效率和效果。本课程帮助学员理解流程设计的理念、方法和工具，并通过实际的案例演练掌握流程的设计技能。

 课程大纲：

 一、如何正确理解流程

 1.关于流程认识的几个误区

 2.正确理解流程的概念

 3.谁应该对流程负责

 二、流程图基础

 1.流程图是实现业务可视化的手段

 2.流程图的两种表现方式——逻辑流程图和物理流程图

 3.理解流程图的元素

 a)业务活动

 b)控制活动

 c)角色

 d)活动之间的勾稽关系

 e)活动路径表示

 f)返工符

 g)接口流程

 h)阶段分割符

 i)IT图符

 j)流程的管理图符

 k)时间流向

 三、流程设计的需求分析

 1、识别流程在流程架构中的位置

 2、流程的属性识别——客户、目的、边界、输入、输出等

 3、编制流程卡

 4、流程设计需求分析——泡泡图

 5、流程设计需求分析——合规性要求

 6、流程设计需求分析——关键绩效要求

 7、编制流程设计规格表

 四、流程方案设计

 1、主流程分解

 a)打点法

 b)场景分析法

 2、流程建模

 a)As-Is流程建模

 b)基于需求进行差距分析

 3、流程方案设计

 a)流程设计的原则

 b)绘制流程图

 c)定义关键活动业务规则

 d)流程指标设计

 e)开发流程文档

 4、最佳实践工具——应用EPROS设计流程

 模块三：流程优化

 课程目的：

 随着组织规模的变大，流程臃肿、协同困难等大公司病会变得突出，影响客户满意度和公司创造财务价值的能力。流程优化可以帮助组组织强化以客户为中心的经营理念，并通过各项专题优化，实现降本增效，提升客户满意度和公司竞争优势。本课程帮助学员了解流程优化项目的推进步骤，掌握流程建模、分析和优化的方法和技能

 课程大纲：

 一、业务流程改进项目阶段一：策划和准备

 1、战略和业务痛点分析－发现流程优化机会点

 2、目标流程选择

 3、获取项目赞助人的支持

 4、建立项目组织

 5、制定项目卡片

 二、业务流程改进项目阶段二：关注现状（As-Is）

 1、收集现状信息

 2、基于业务场景进行流程现状建模（workshop）

 3、建立流程痛点列表

 4、设定流程优化目标

 5、流程的绩效差距分析

 三、流程优化项目阶段三：重设计（To-Be）

 1、发现流程优化点

 a)流程时间分析法

 b)流程成本分析法

 c)流程价值分析法

 d)流程标杆分析法

 2、设计流程优化方案－应用流程重设计技巧

 3、定义未来流程

 4、定义未来组织与IT需求

 5、新流程测试与调整

 四、流程优化项目阶段四：推行实施

 1、制定试点计划

 2、定期检查与监控

 3、实施变更管理（修正完善）

 4、编写项目成果报告

 模块四：流程绩效管理

 课程目的：

 企业流程的价值是要适配业务目标，但目前企业的流程往往偏离了战略与经营目标。由于缺少流程绩效管理，大量的流程存在低效、客户满意度低，没有测评就没有管理、没有对标就没有变革和进步。

 本课程帮助学员掌握流程绩效指标体系设计的方法，以及如何运用绩效指标来管理流程，并驱动流程的优化和再造。

 课程大纲：

 一、从战略绩效到流程绩效

 1、传统绩效管理的挑战

 2、组织绩效和流程绩效的关系

 3、基于战略绩效选择关键业务流程

 4、将战略绩效分解到流程绩效

 5、将流程绩效融入组织绩效管理

 二、流程绩效指标体系设计

 1、流程架构与指标层级

 2、流程指标如何适配业务目标

 3、端到端流程绩效指标设计

 4、子流程指标设计

 5、活动级指标设计

 三、流程绩效监控

 1、指标筛选

 2、指标词典开发

 3、制作绩效仪表盘

 4、确定流程绩效目标

 5、数据质量管理

 6、实施绩效监控

 四、流程绩效对标，驱动业务变革

 1、绩效对标——APQC和业界标杆

 2、APQC指标对标系统介绍

 3、绩效对标和变革规划

 4、将流程绩效管理制度化和流程化。

# 师资介绍

陈志强博士：

 流程管理领域最具影响力的专家，曾担任过华为公司质量保证部总监、审计部总监、流程优化管理部总监，并兼任公司ISO管理者代表、华为高级行政干部培训中心高级讲师，领导和参与华为多个重大的流程变革项目，以及几十个跨部门的流程优化专题项目。

# 报名回执表

填好下表后邮件至qifei@qifei365.com（此表复印有效）

流程管理专家训战营

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |   |
| 通讯地址 |   |
| 发票抬头 |  |
| 联 系 人 |  | 电 话 |  | 传真 |  |
| 代表姓名 | 性别 | 职 务 | 电 话 |  手 机 | 邮 箱 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 入住时间： 年 月 日  | 入住天数： 天 |
| 汇款方式：1、现金 2、转帐户 名: 广州企飞企业管理有限公司开户行：中国工商银行广州银山支行帐 号：3602 0517 0920 0513 096 |