

业务流程绩效管理与流程优化



王磊

副总裁 爱迪斯（上海）软件有限公司 / 2010-12-23

业务流程绩效管理与流程优化

业务流程

端到端业务流程

端到端业务流程架构

业务流程绩效

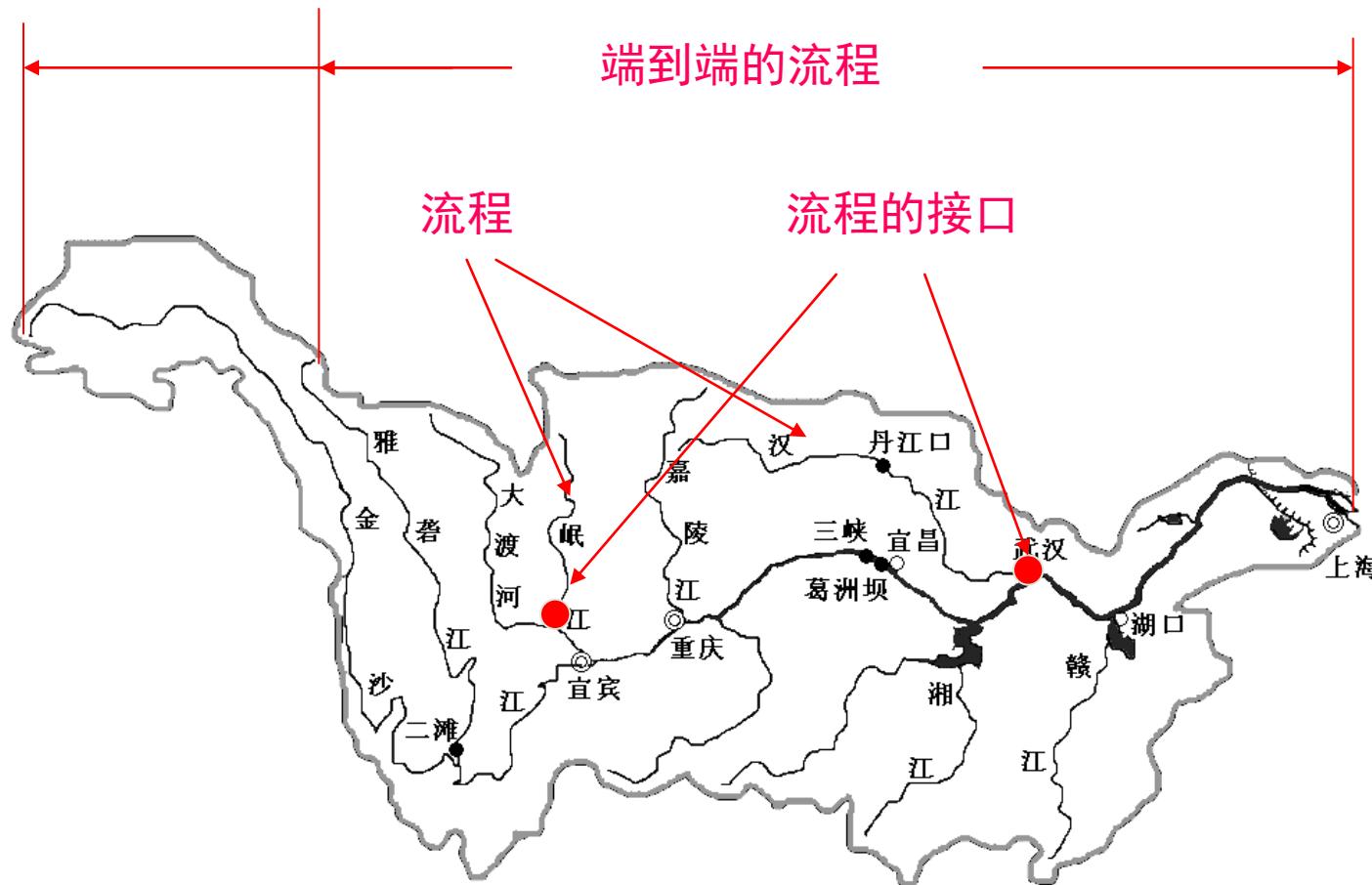
端到端业务流程及其与流程之间的关系

“流程”的定义：输入、输出、增值

流程编号	流程名称	责任部门	产出物	服务对象	质量要求	需要的频率	需要的数量

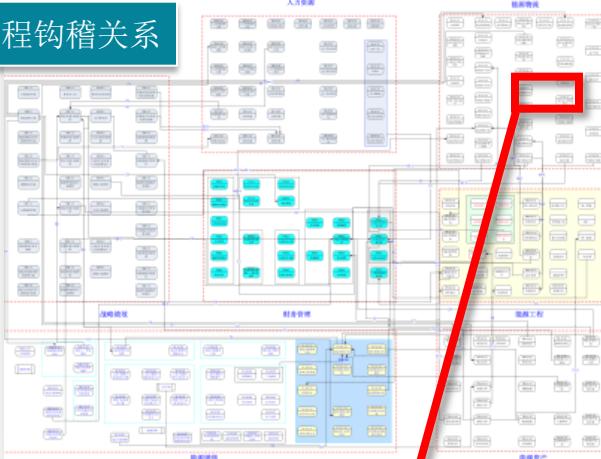
- 1) 强调每一个流程必须都有明确的“产出物”且有相应的记录。相同的“产出物”对应相同的流程；不同的“产出物”对应不同的流程。
- 2) 强调“产出物”必须有明确的交付对象，即有人要？
- 3) 由流程所服务的对象部门制定衡量此“产出物”好坏的标准。
- 4) 由流程所服务的对象部门“承担”相应的成本。

从“流程梳理”到“端到端流程”梳理



从“流程梳理”到“端到端流程”梳理

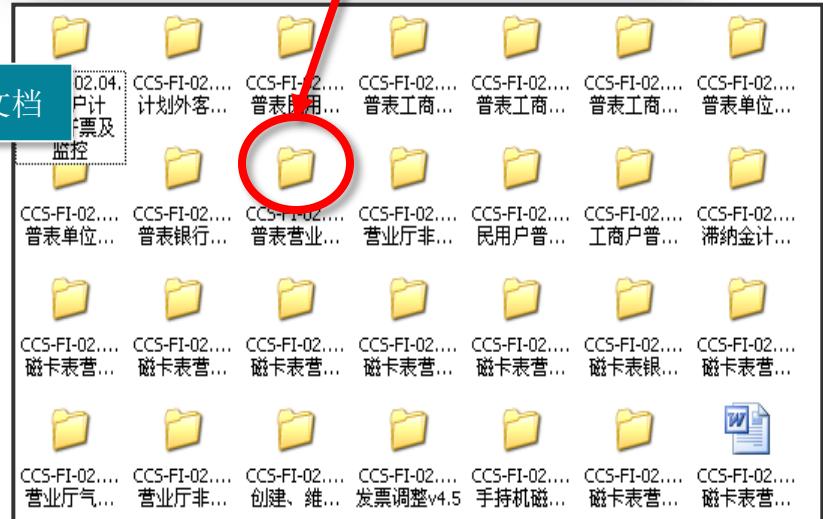
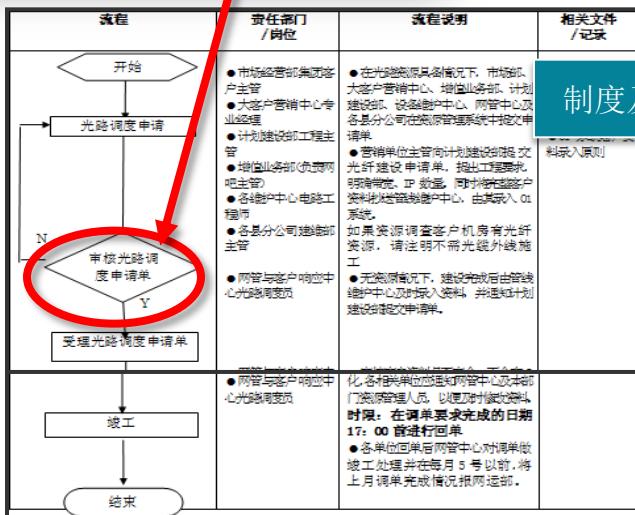
流程钩稽关系



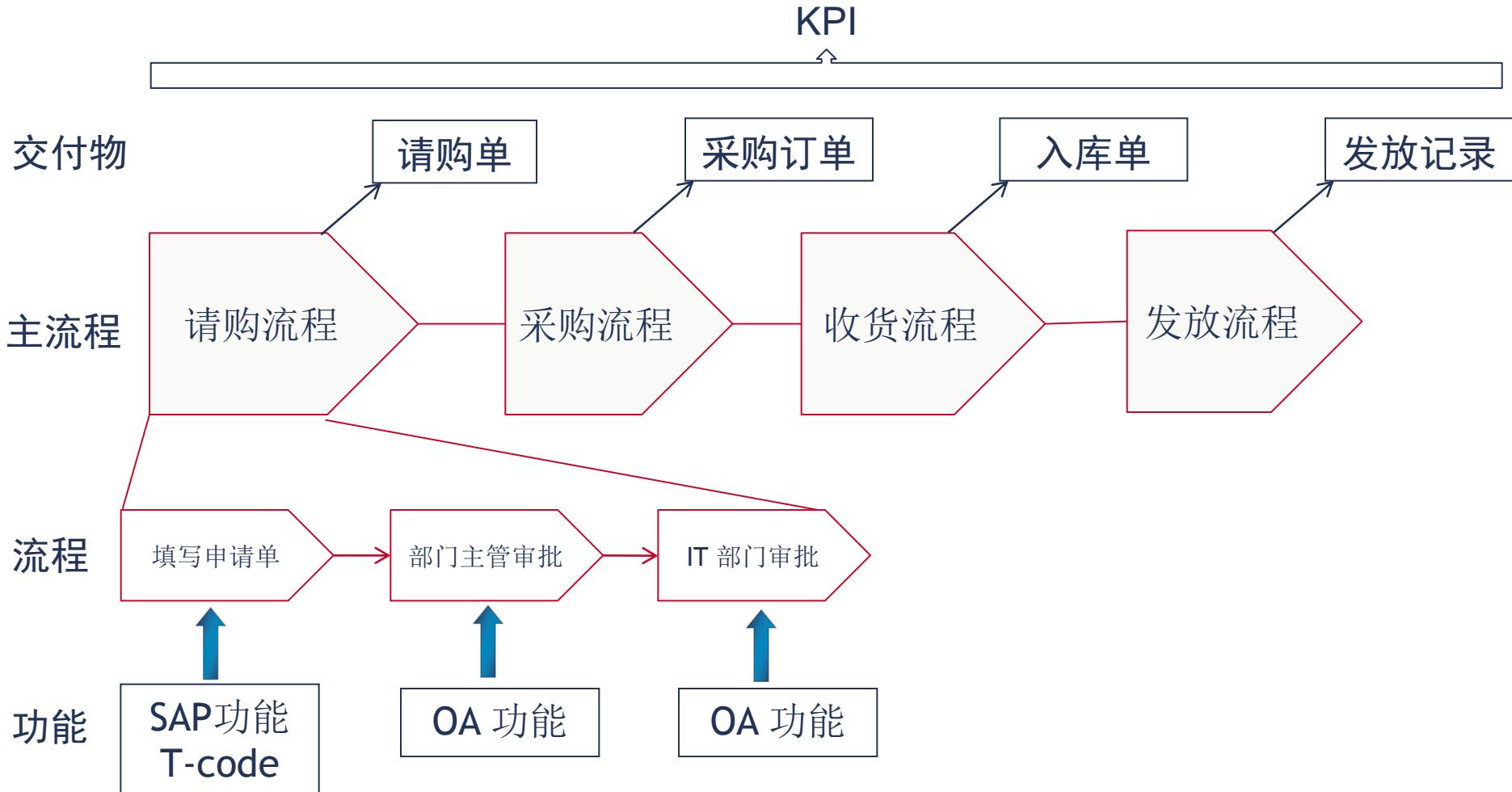
制度及流程清单

二级编码 Process Level 2	编码号	三级编码 Process Level 3	四级编码 Process Level 4	类别
EC-01_01 制定标准				
EC-01_02 制度化-管理制度				
EC-01_03 制度化-营销规则				
EC-02_01 制度化-考核				
EC-02_02 制度化-激励				
EC-02_03 制度化-处罚				
EC-03_01 营销评估				
EC-03_02 销售评估				
SL-01 制订销售计划				
SL-01_01 制订销售计划				
SL-01_02 市场开拓情况分析及方略				
SL-02 销售执行				
SL-02_01 市场开拓化产品营销支撑				
SL-02_02 产品成功案例经验分享				
SL-03 销售评估与反馈				
SL-03_01 销售评估				
SL-03_02 销售经验反馈与改进				
CS-01 制订服务计划				
CS-01_01 制订服务计划				
CS-02 服务执行				
CS-02_01 客户服务及客户满意度	CCS-CS-006 CCS-CS-01_01-02 服务执行流程			一级
CS-02_02 服务监督及客户满意度	CCS-CS-007 CCS-CS-01_02-02 服务监督及客户满意度			二级
CS-02_03 服务反馈执行	CCS-CS-008 CCS-CS-01_03-03 服务反馈执行			三级
CS-03 服务评估与改进				
CS-03_01 服务评估	CCS-CS-009 CCS-CS-02_01-01 服务评估			一级
CS-03_02 服务经验反馈与改进	CCS-CS-010 CCS-CS-02_02-02 服务经验反馈与改进			二级
CS-04 服务培训				
CS-04_01 服务培训	CCS-CS-011 CCS-CS-02_03-04 服务培训			一级
CS-04_02 培训记录	CCS-CS-012 CCS-CS-02_04-01 培训记录			二级
CS-04_03 培训效果	CCS-CS-013 CCS-CS-02_04-02 培训效果			三级
CS-04_04 教案编写	CCS-CS-014 CCS-CS-02_04-03 教案编写			四级
CS-04_05 培训教材	CCS-CS-015 CCS-CS-02_04-04 培训教材			五级
CS-04_06 培训计划	CCS-CS-016 CCS-CS-02_04-05 培训计划			六级
CS-04_07 培训实施	CCS-CS-017 CCS-CS-02_04-06 培训实施			七级
CS-04_08 培训评估	CCS-CS-018 CCS-CS-02_04-07 培训评估			八级
CS-04_09 培训改进	CCS-CS-019 CCS-CS-02_04-08 培训改进			九级
CS-05 服务评价与改进				
CS-05_01 服务评价	CCS-CS-020 CCS-CS-03_01-01 服务评价			一级
CS-05_02 服务经验反馈与改进	CCS-CS-021 CCS-CS-03_02-01 服务经验反馈与改进			二级
CS-05_03 服务评估与改进	CCS-CS-022 CCS-CS-03_03-01 服务评估与改进			三级
CS-05_04 服务改进	CCS-CS-023 CCS-CS-03_04-01 服务改进			四级
CS-05_05 改进措施	CCS-CS-024 CCS-CS-03_04-02 改进措施			五级
CS-05_06 改进效果	CCS-CS-025 CCS-CS-03_04-03 改进效果			六级
CS-05_07 改进持续性	CCS-CS-026 CCS-CS-03_04-04 改进持续性			七级

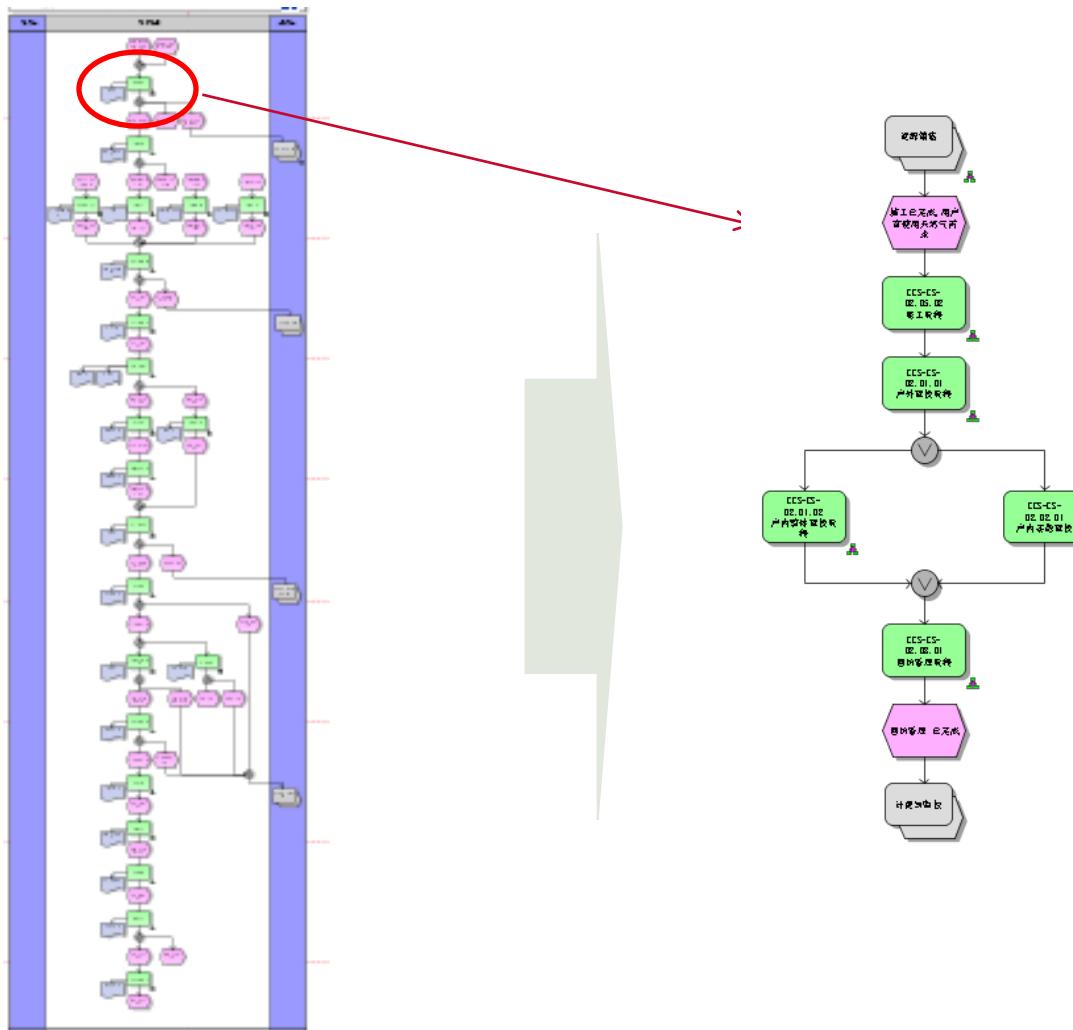
制度及流程文档



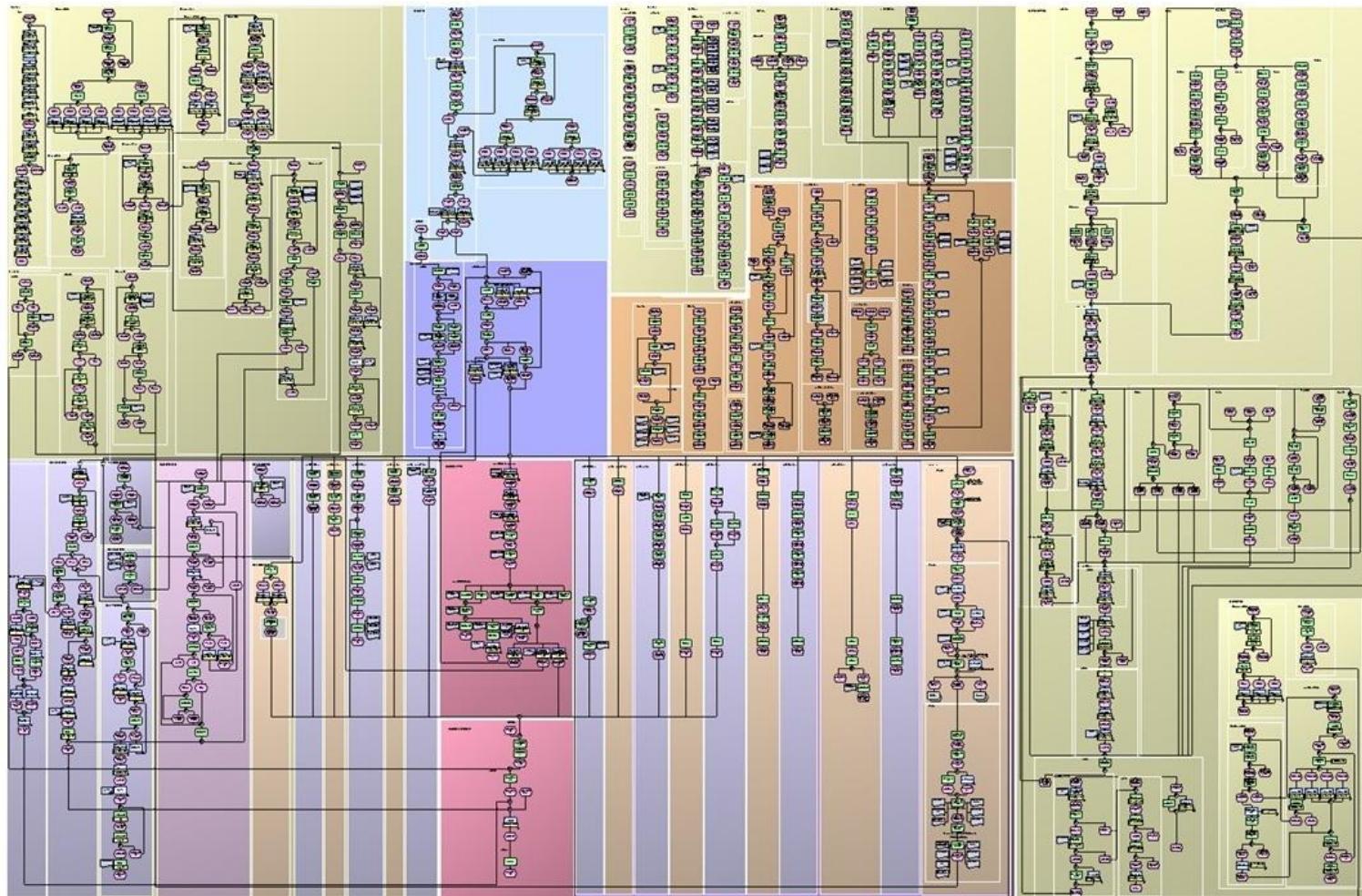
“端到端流程”的定义：需求的发起到需求的满足



从“流程梳理”到“端到端流程”梳理

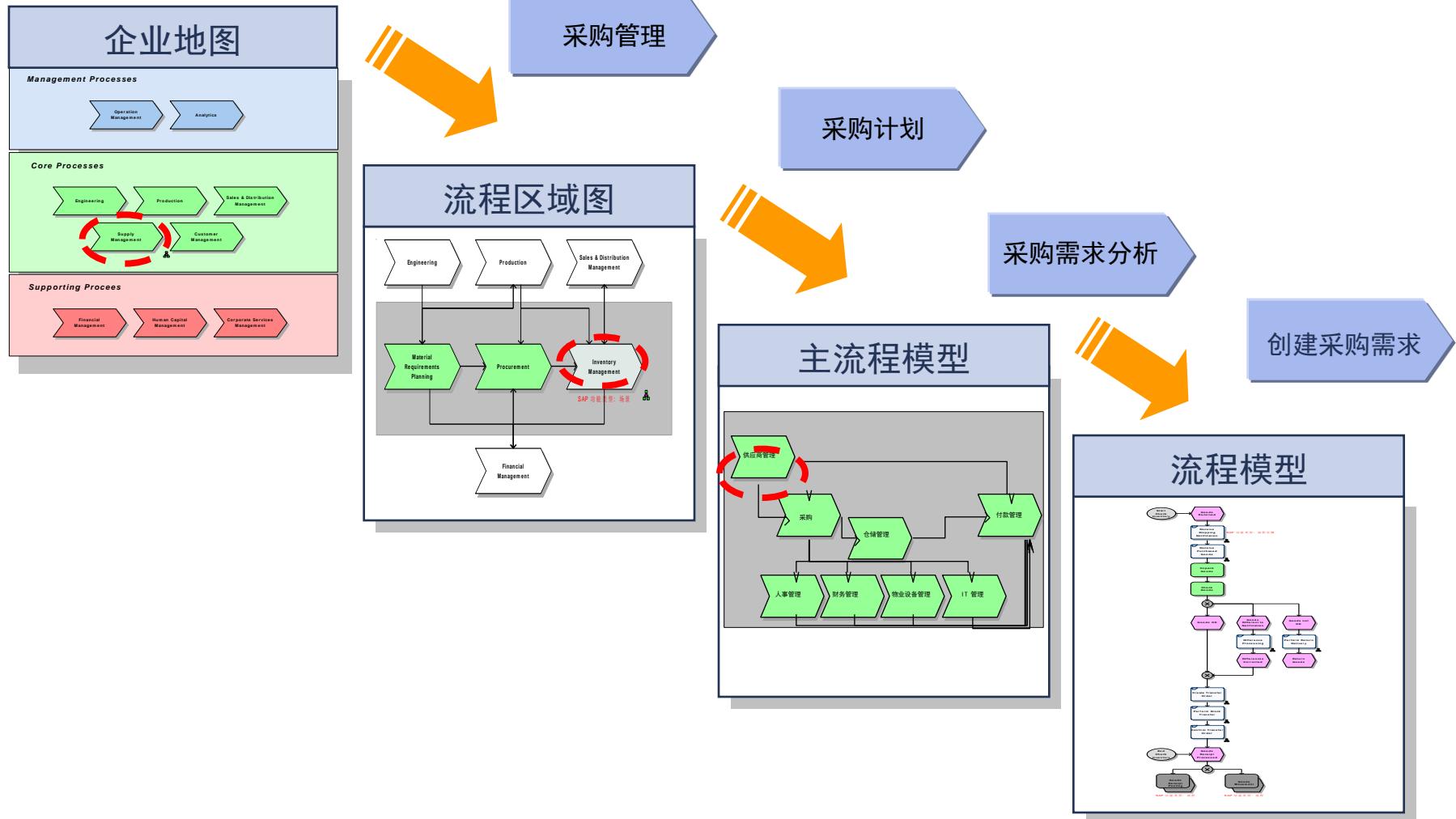


从“流程梳理”到“端到端流程”梳理

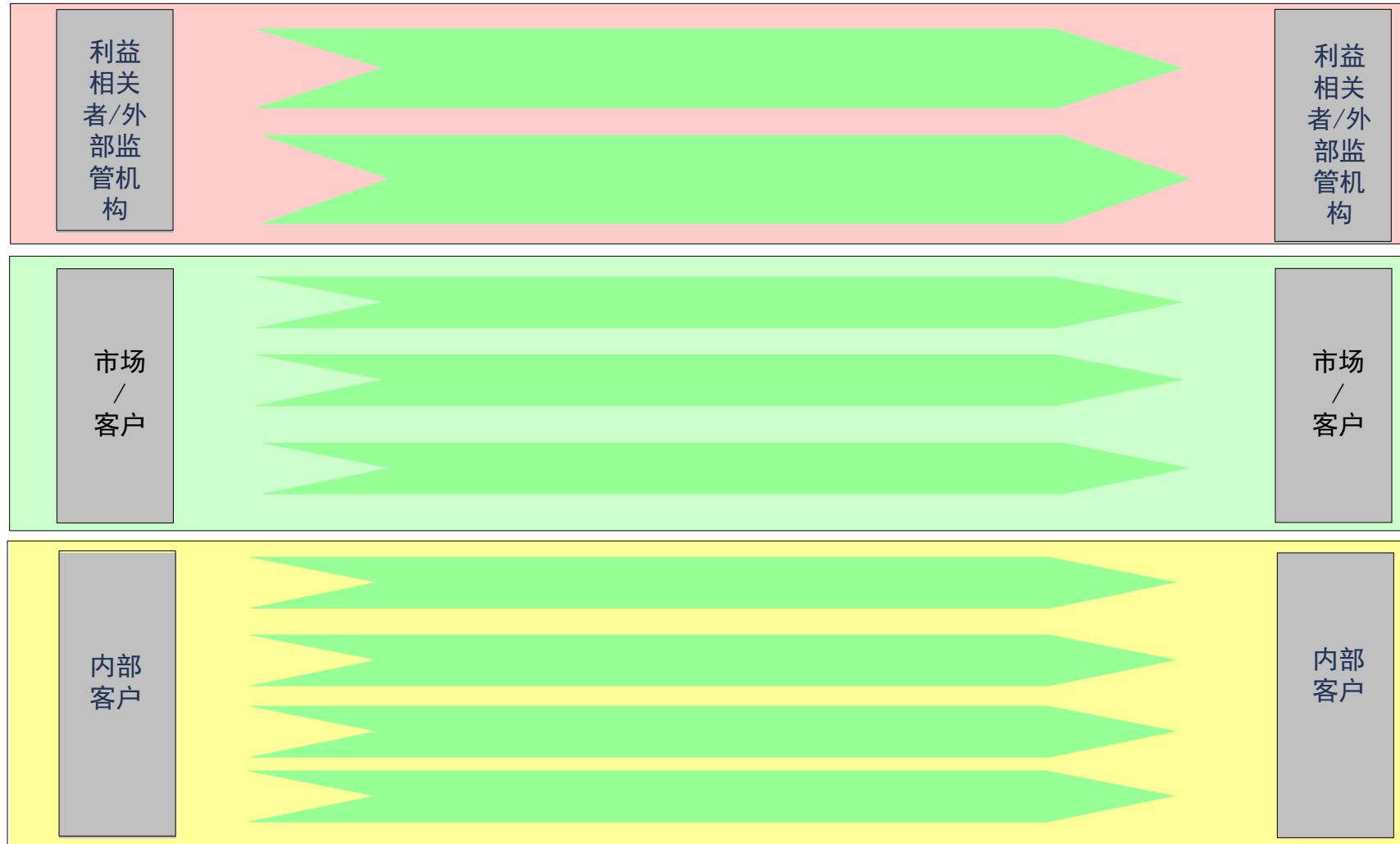


端到端流程架构及其与流程架构的关系

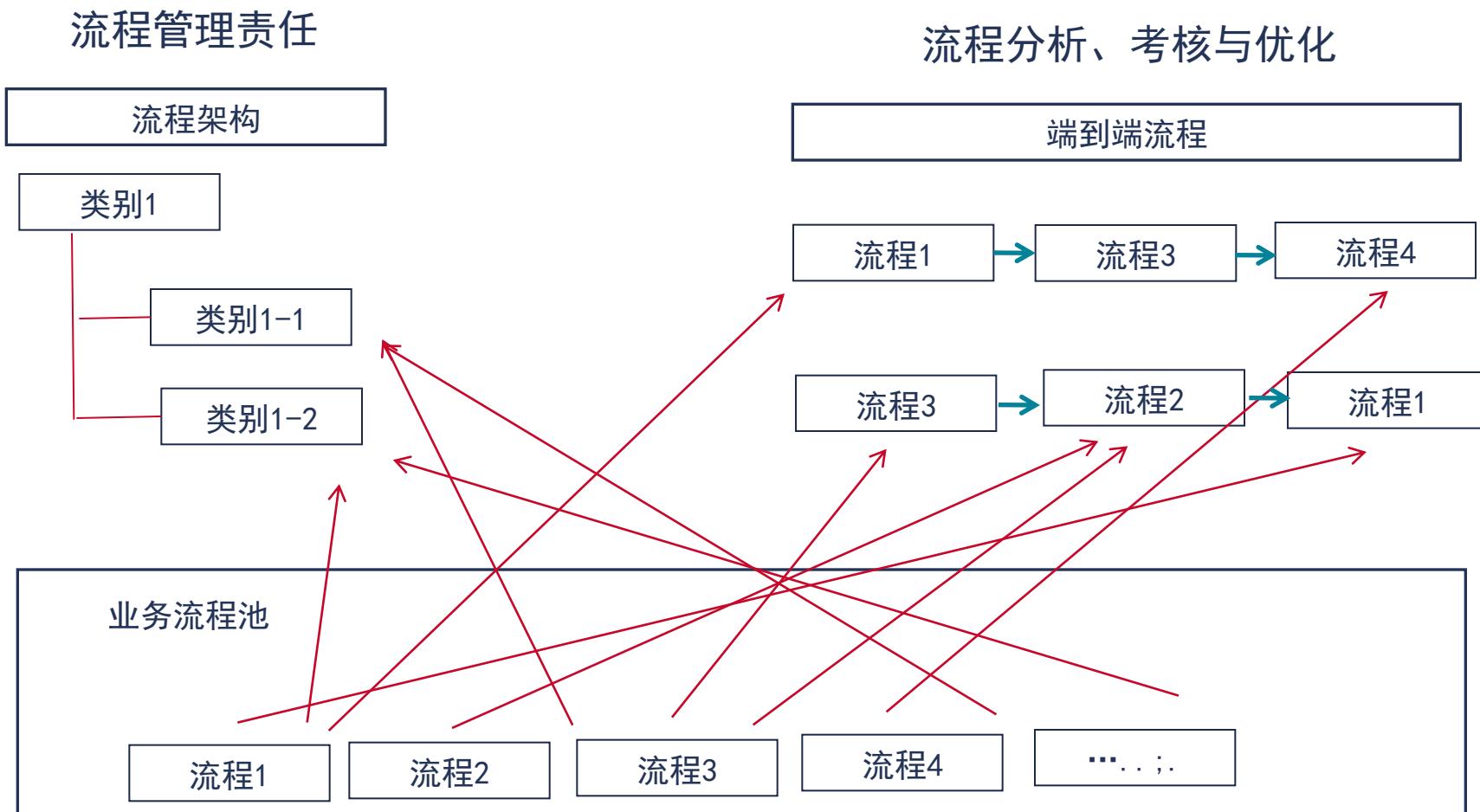
流程架构：流程的分类、分层



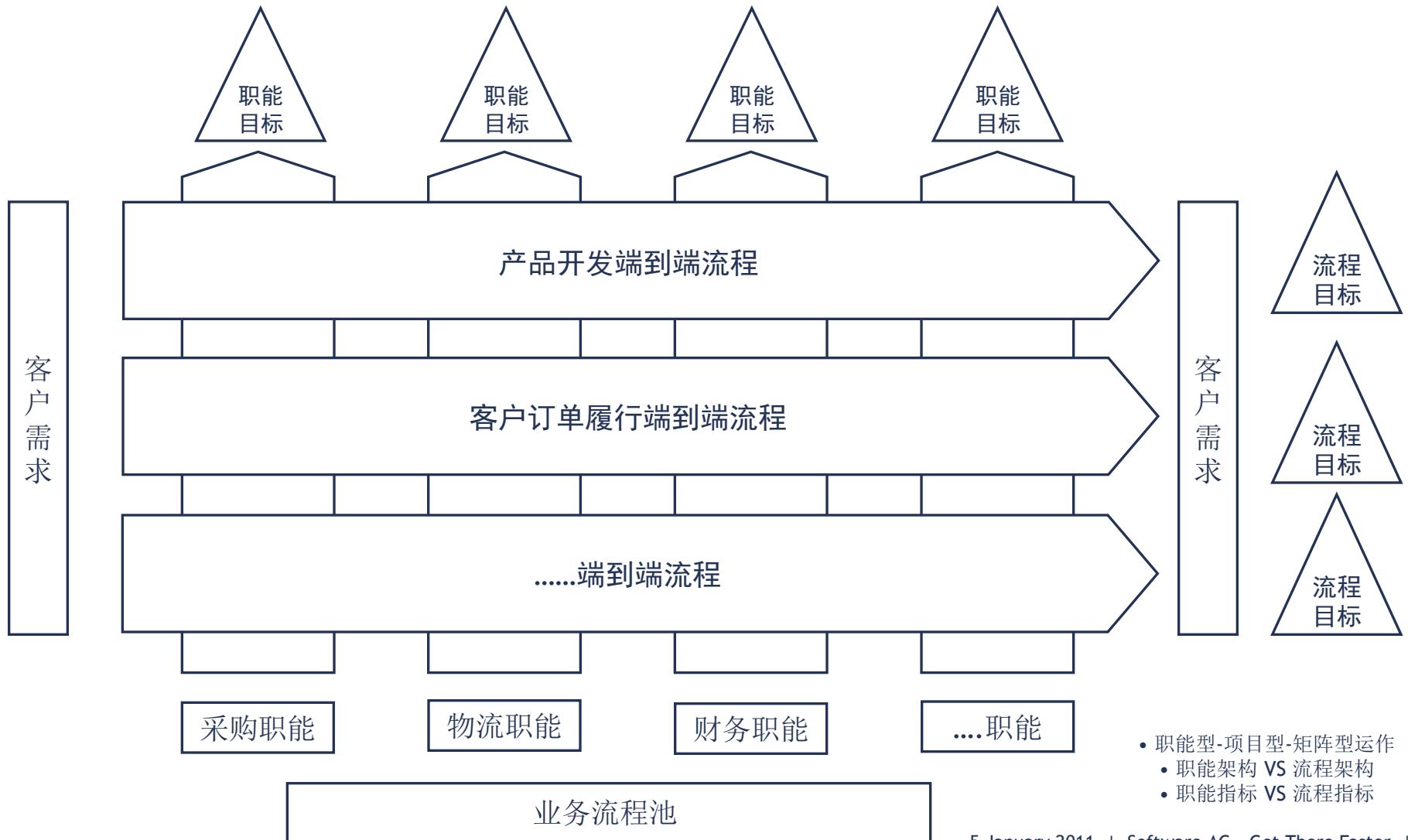
“端到端流程架构”



“流程架构”与“端到端流程架构”的关系



“流程架构”与“端到端流程架构”的关系

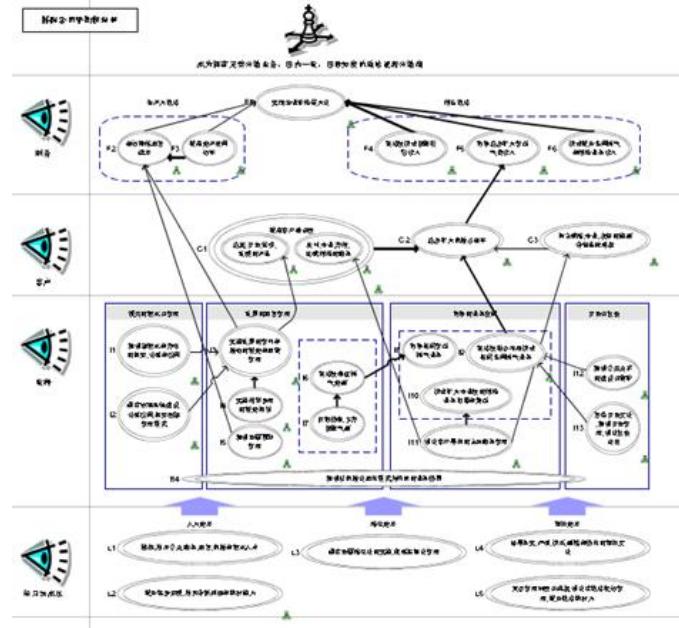
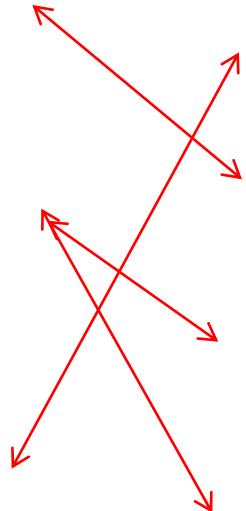


业务流程绩效及其与企业运营绩效的关系

流程指标：多、快、好、省、稳五大类



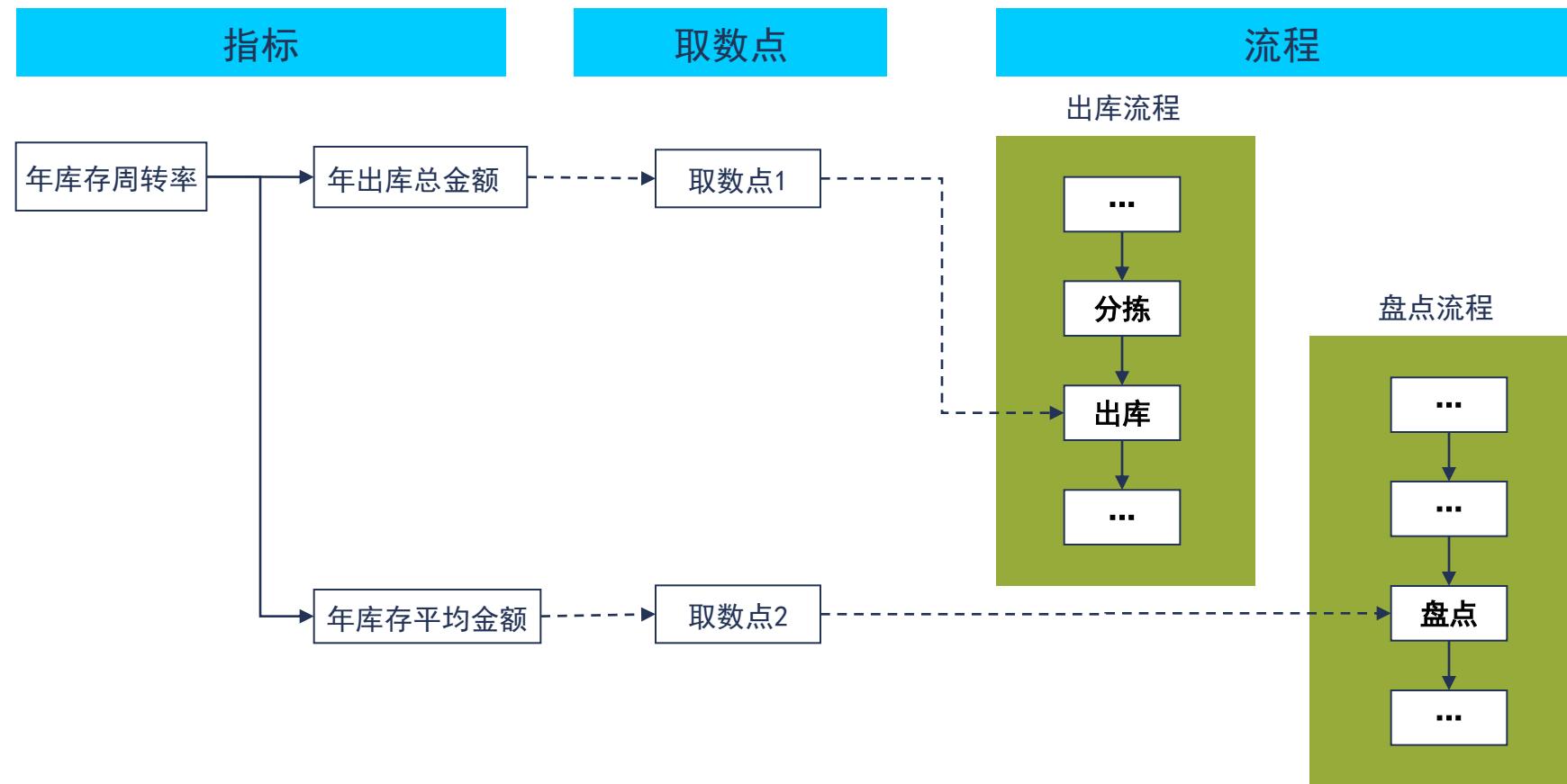
流程与绩效的关系



流程绩效是绩效管理的一部分内容

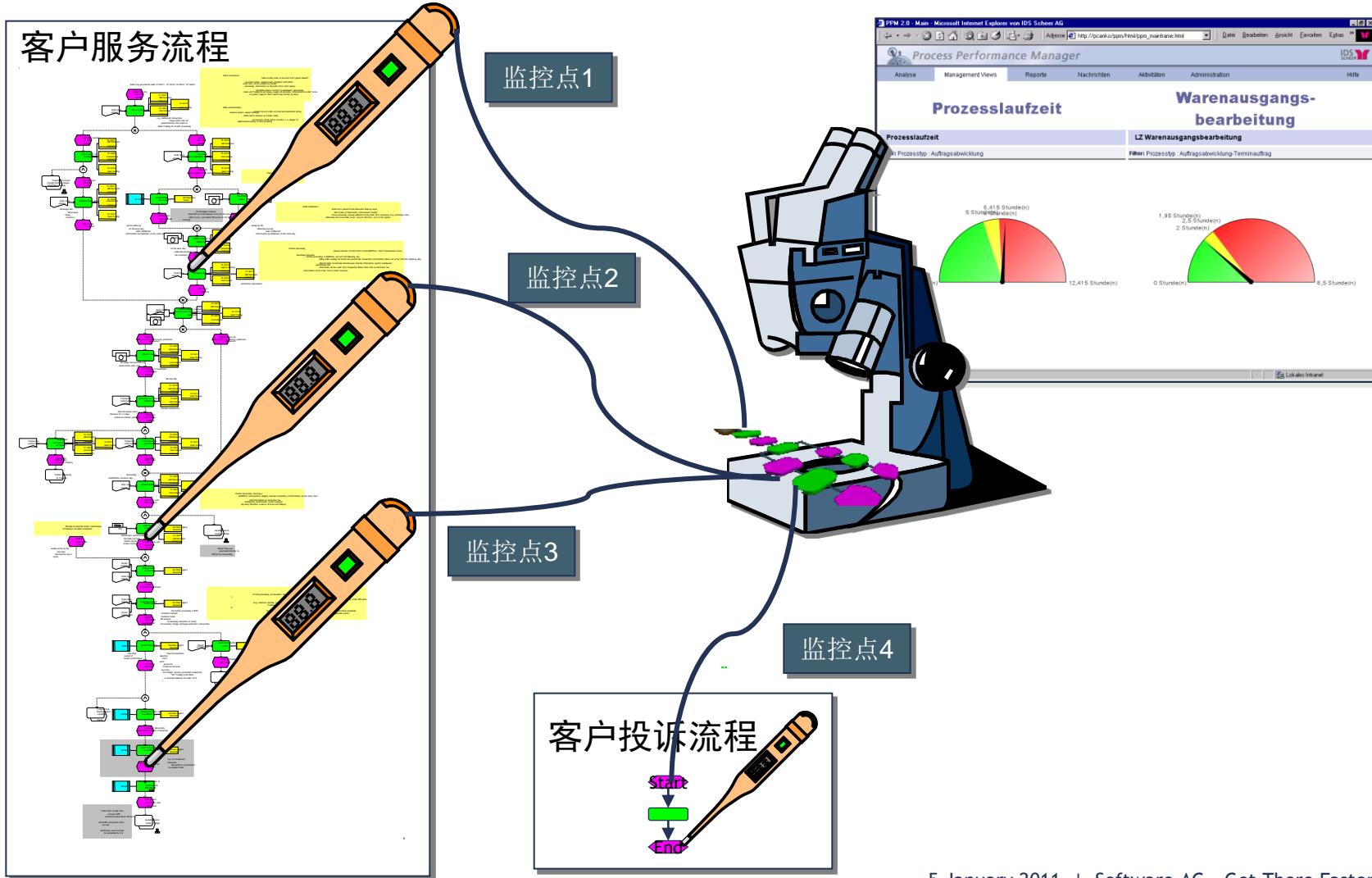
所有绩效都 应在流程活动中关联取数点

流程指标：多、快、好、省、稳五大类



业务流程绩效监控与优化管理的信息化方案

流程绩效的监控



卓越流程全生命周期管理的IT部分

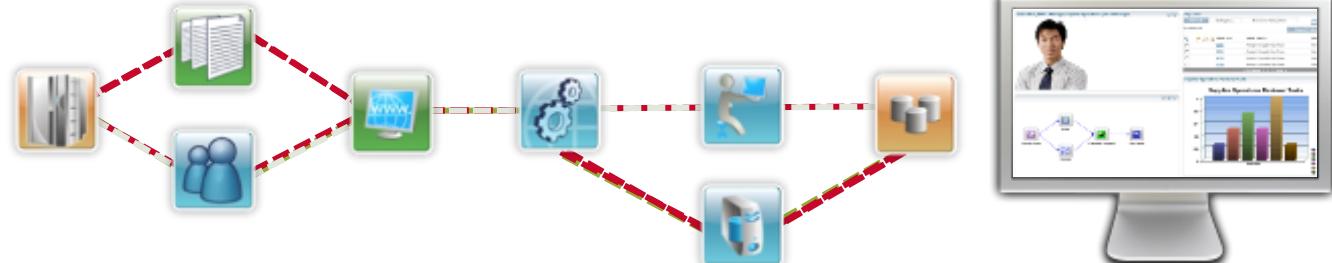
——疏通企业经脉，整合系统孤岛，提高流程效率，降低管理成本



监控、分析



业务流程
设计实施

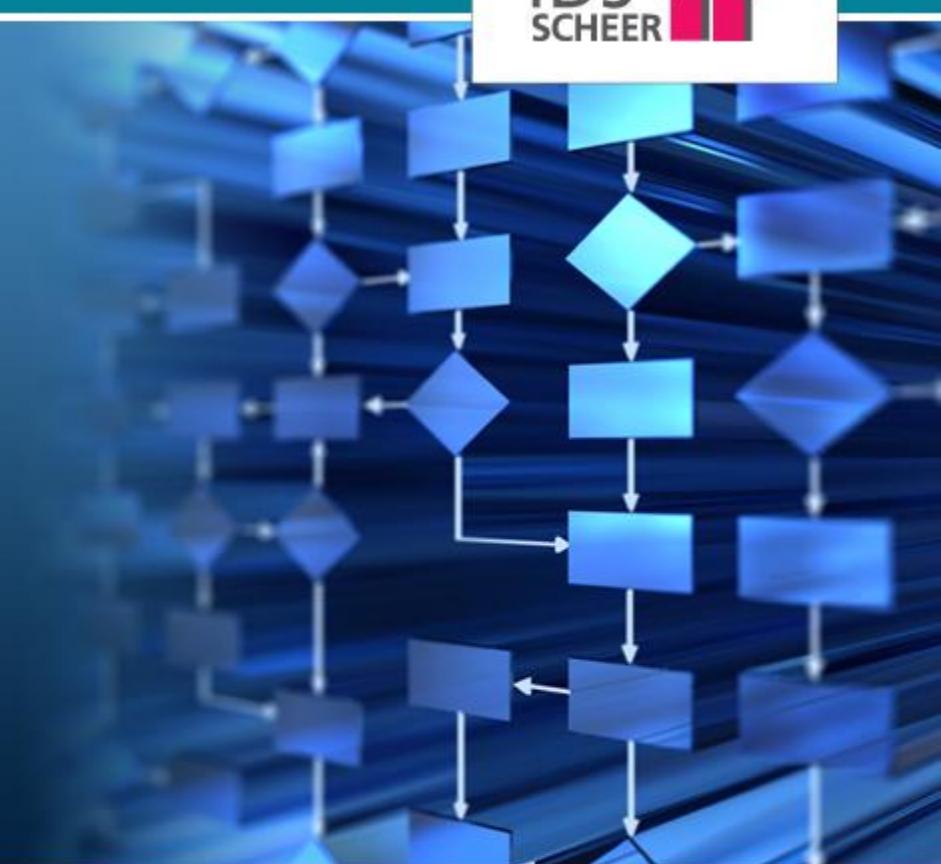


企业服务总线



IT治理





谢谢您的关注！

2010-12-23