

业务流程绩效管理 with 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

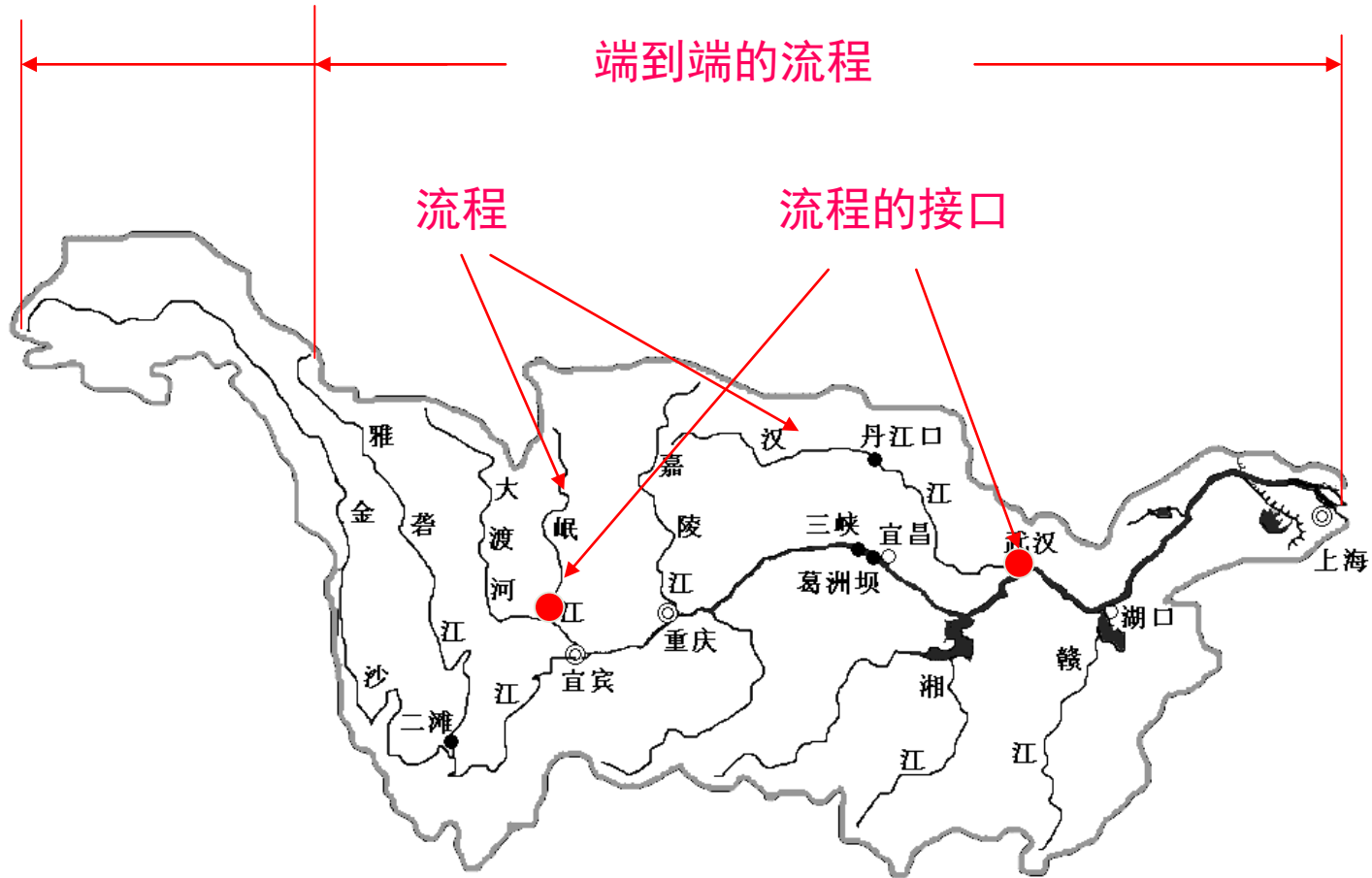
端到端业务流程及其与流程之间的关系

“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

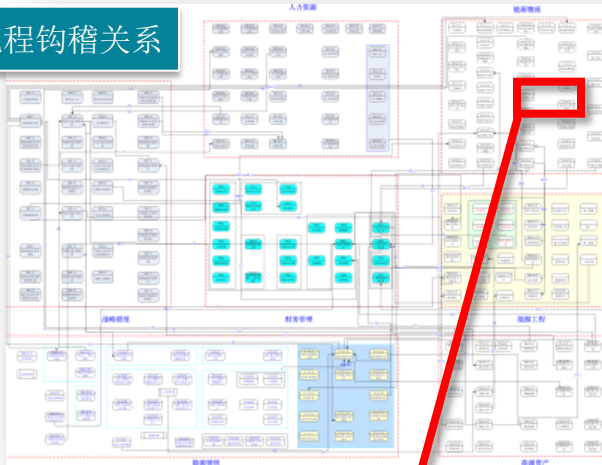
- 1) 强调每一个流程必须都有明确的“产出物”且有相应的记录。相同的“产出物”对应相同的流程；不同的“产出物”对应不同的流程。
- 2) 强调“产出物”必须有明确的交付对象，即有人要？
- 3) 由流程所服务的对象部门制定衡量此“产出物”好坏的标准。
- 4) 由流程所服务的对象部门“承担”相应的成本。

从“流程梳理”到“端到端流程”梳理



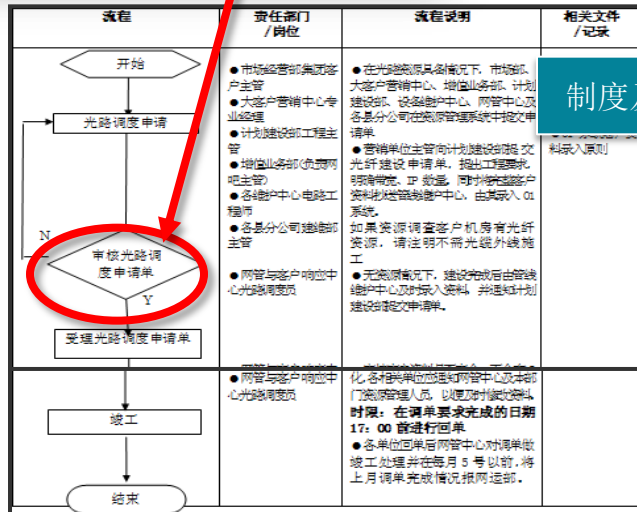
从“流程梳理”到“端到端流程”梳理

流程钩稽关系

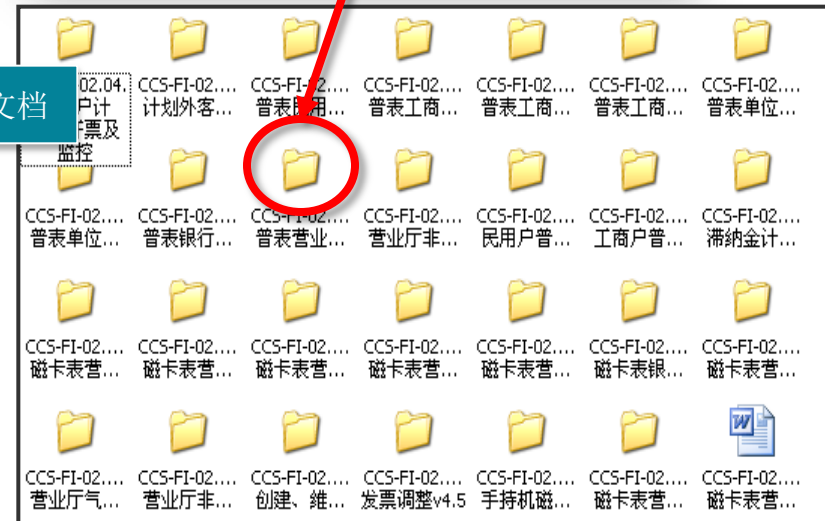


制度及流程清单

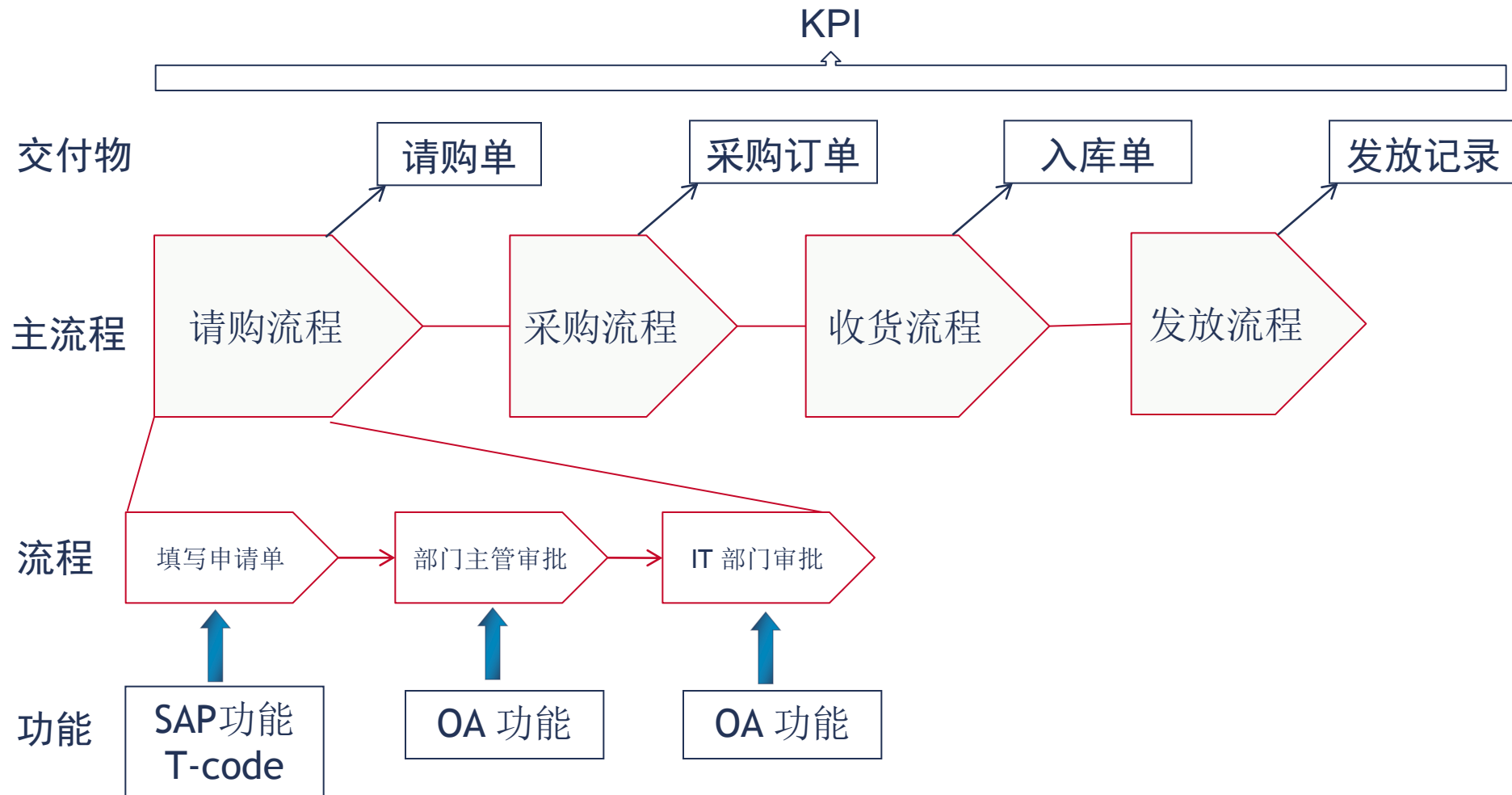
制度名称 Process Level 2	编号	三级制度 Process Level 3	四级制度 Process Level 4	属性
ME-01 薪酬调整				
ME-02 绩效管理				
ME-03 薪酬体系				
SI-01 制度管理计划				
SI-02 制度执行				
SI-03 制度评估与修订				
CS-01 制度服务计划				
CS-02 制度执行				
CS-03 制度评估				
CS-04 制度服务				
CCS-01-02-03-04-05-06-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51-52-53-54-55-56-57-58-59-60-61-62-63-64-65-66-67-68-69-70-71-72-73-74-75-76-77-78-79-80-81-82-83-84-85-86-87-88-89-90-91-92-93-94-95-96-97-98-99-100				



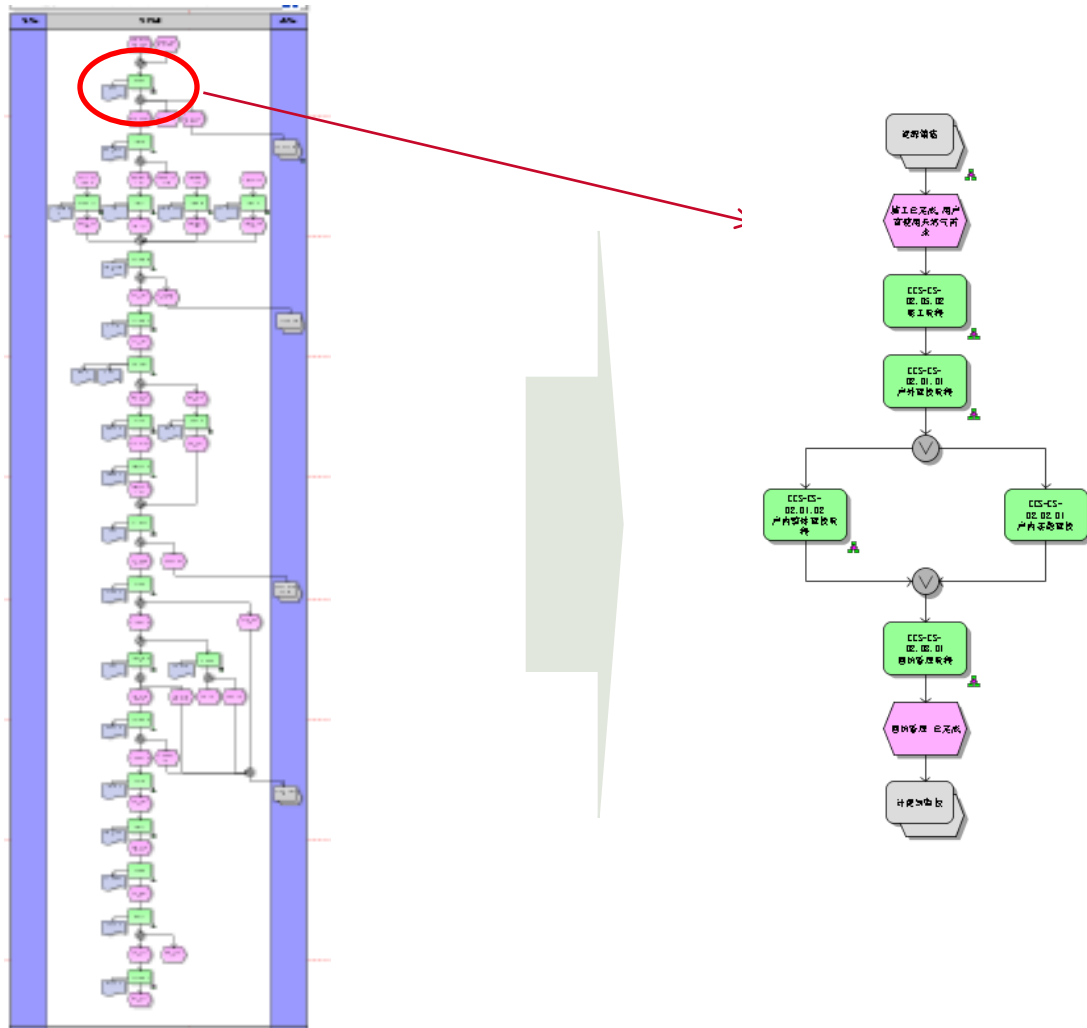
制度及流程文档



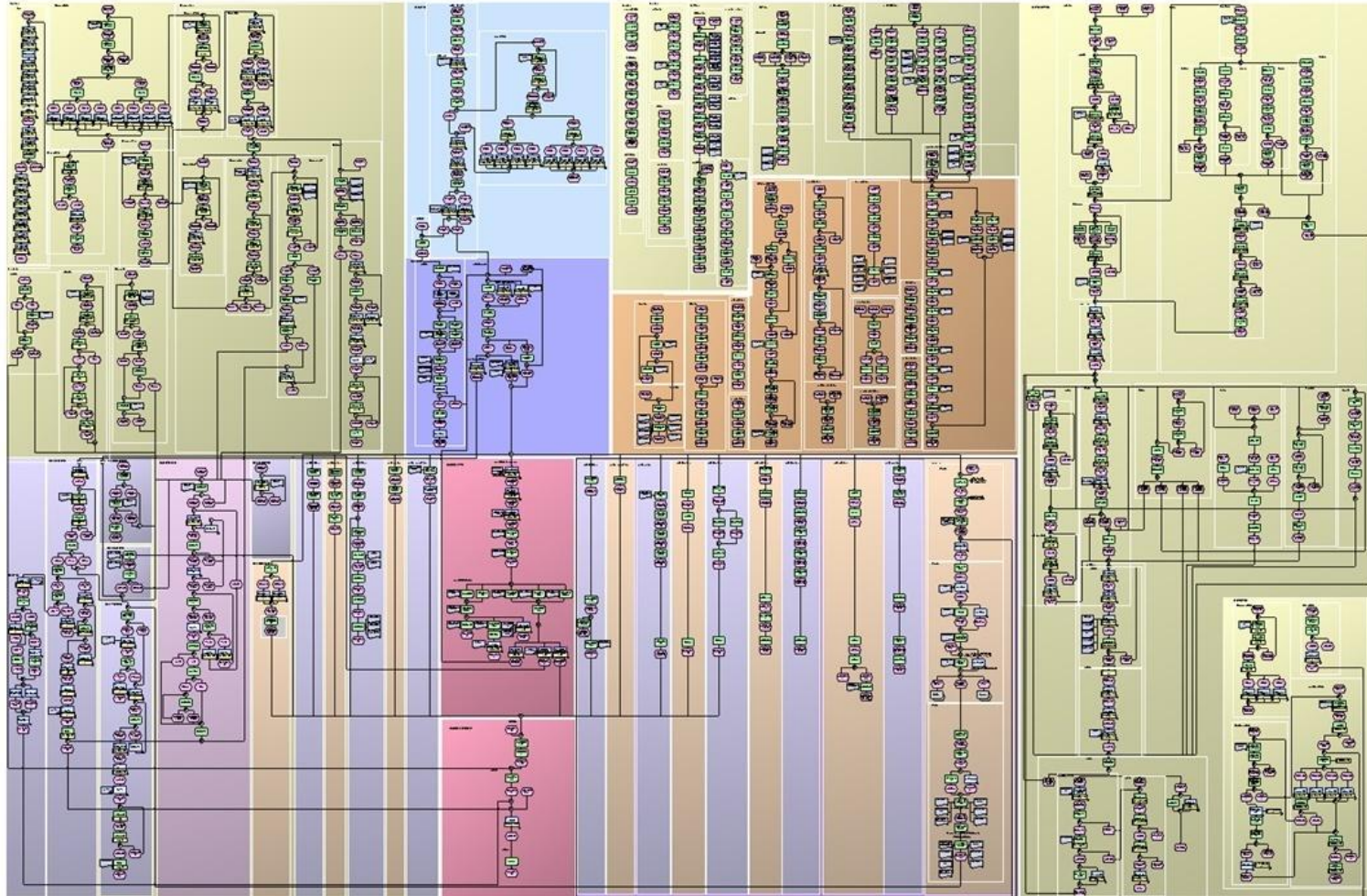
“端到端流程”的定义：需求的发起到需求的满足



从“流程梳理”到“端到端流程”梳理

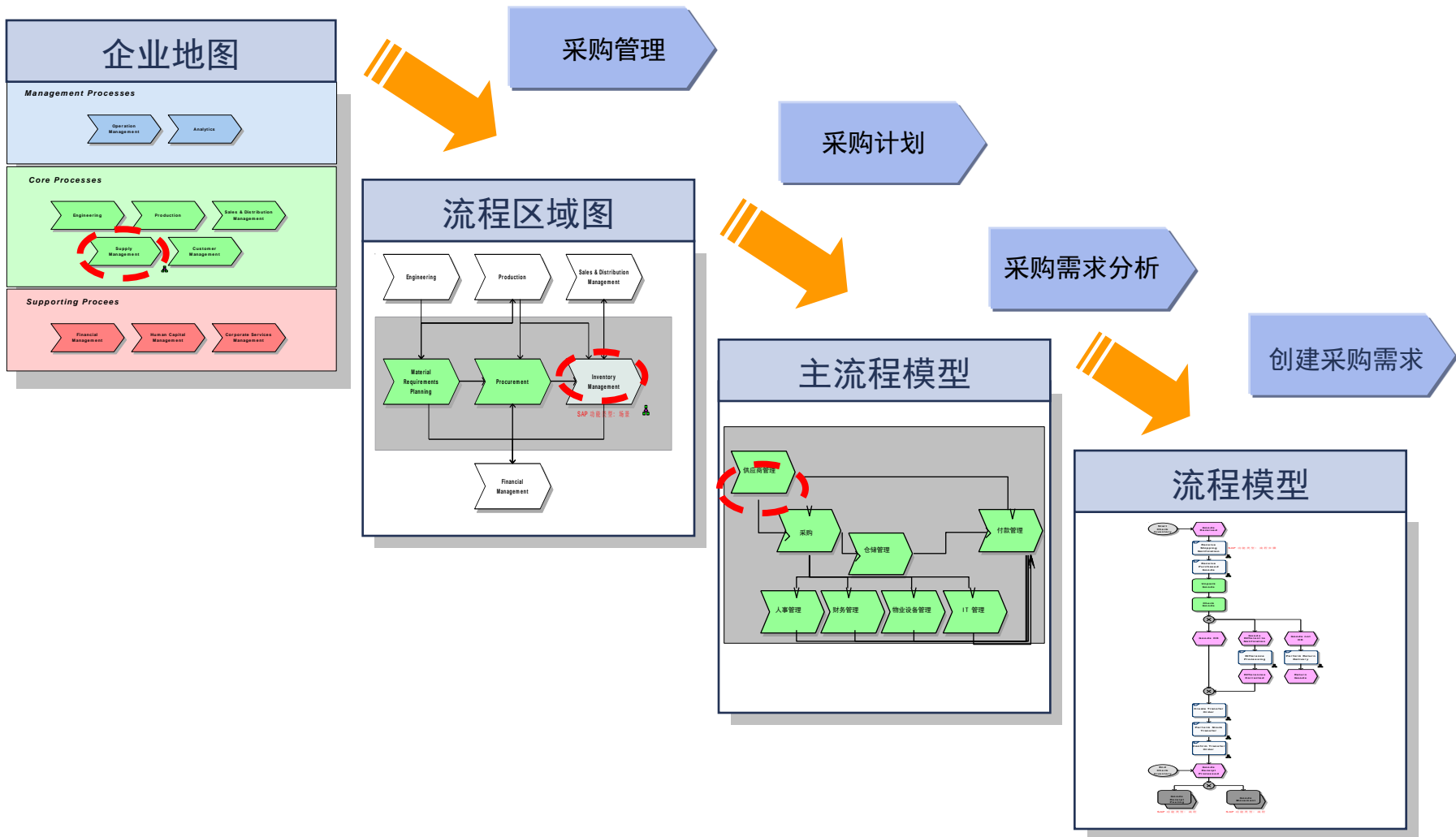


从“流程梳理”到“端到端流程”梳理

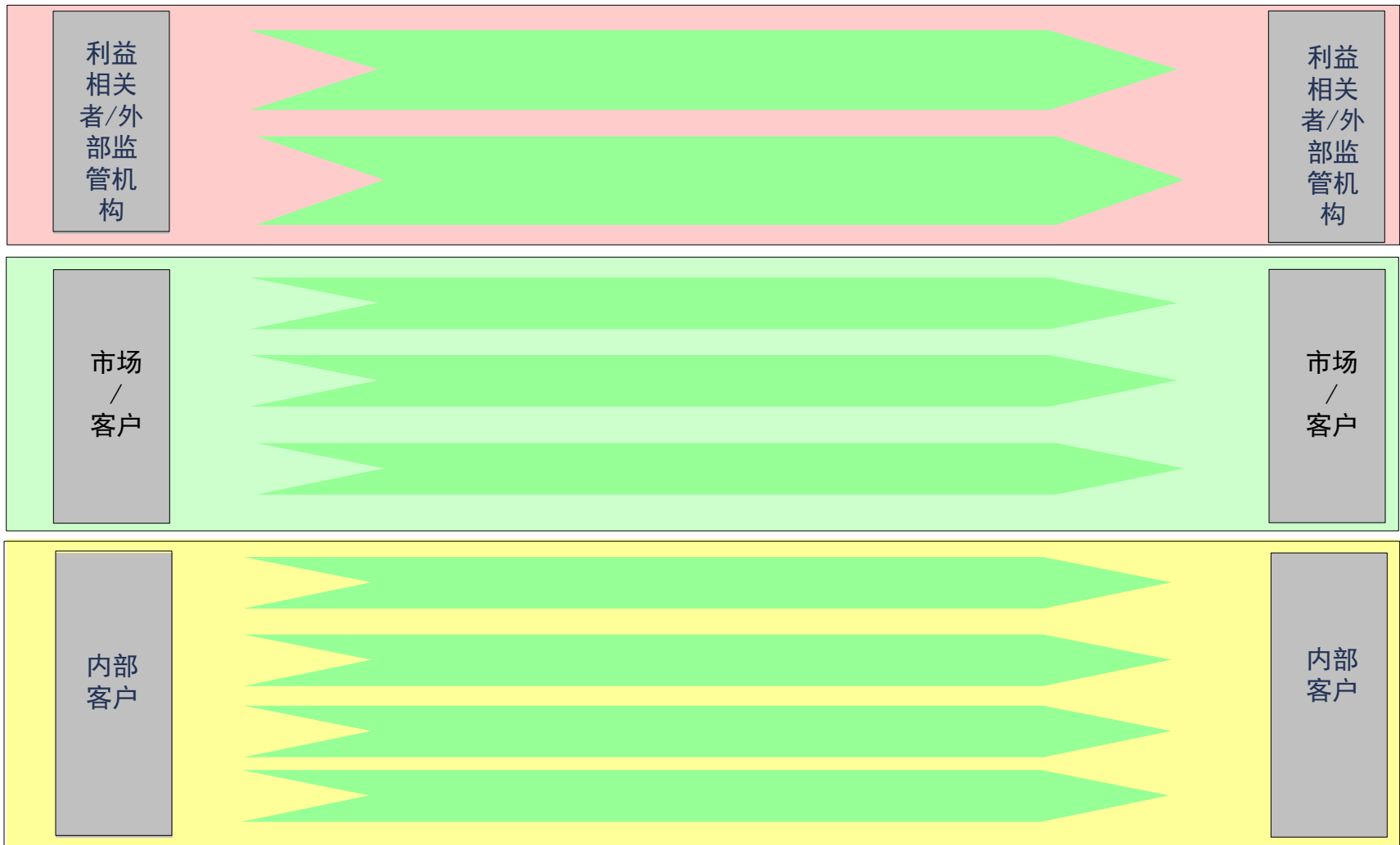


端到端流程架构及其与流程架构的关系

流程架构：流程的分类、分层



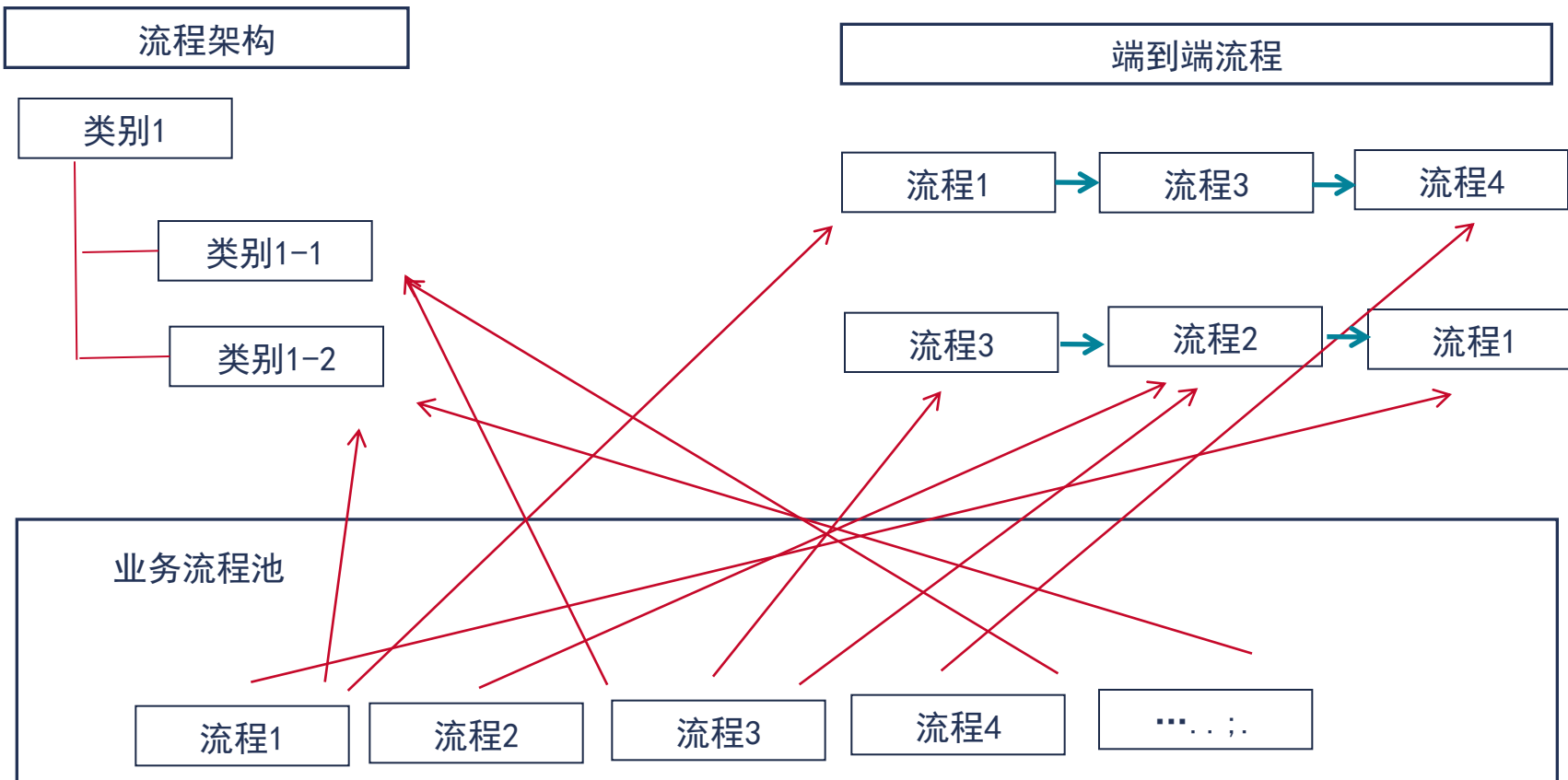
“端到端流程架构”



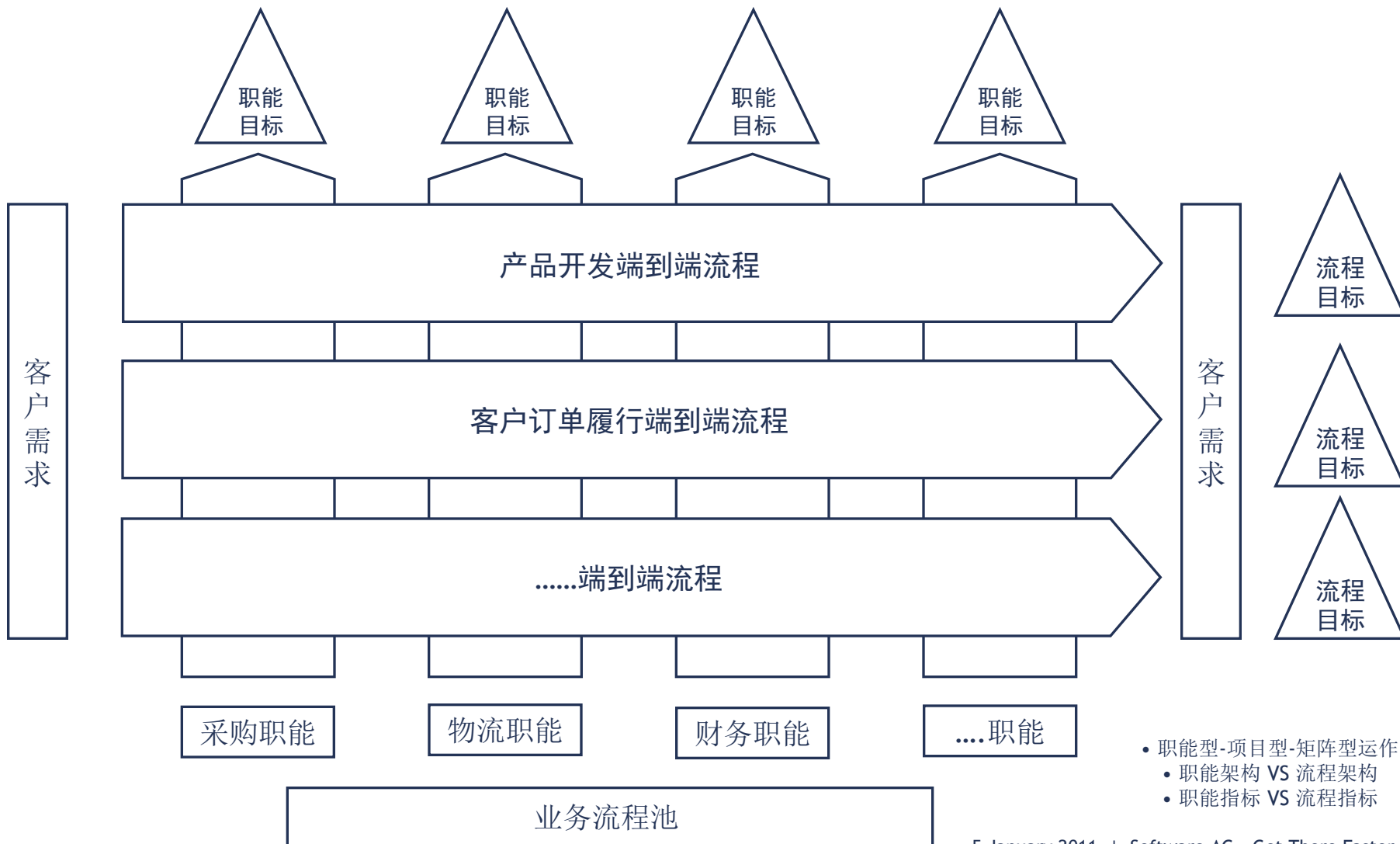
“流程架构”与“端到端流程”的关系

流程管理责任

流程分析、考核与优化



“流程架构”与“端到端流程架构”的关系



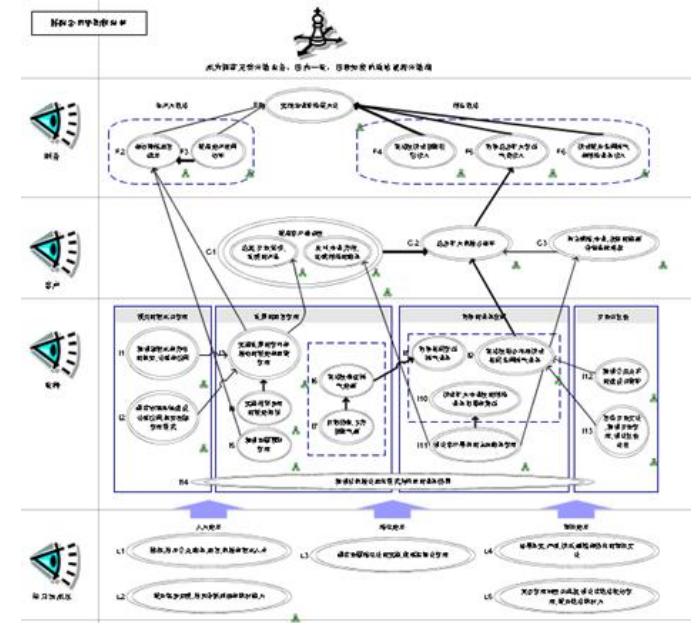
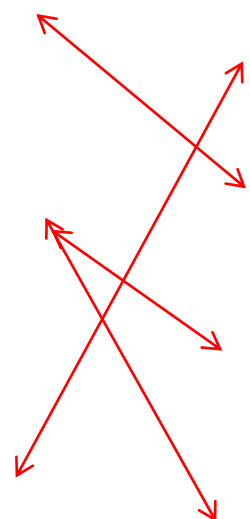
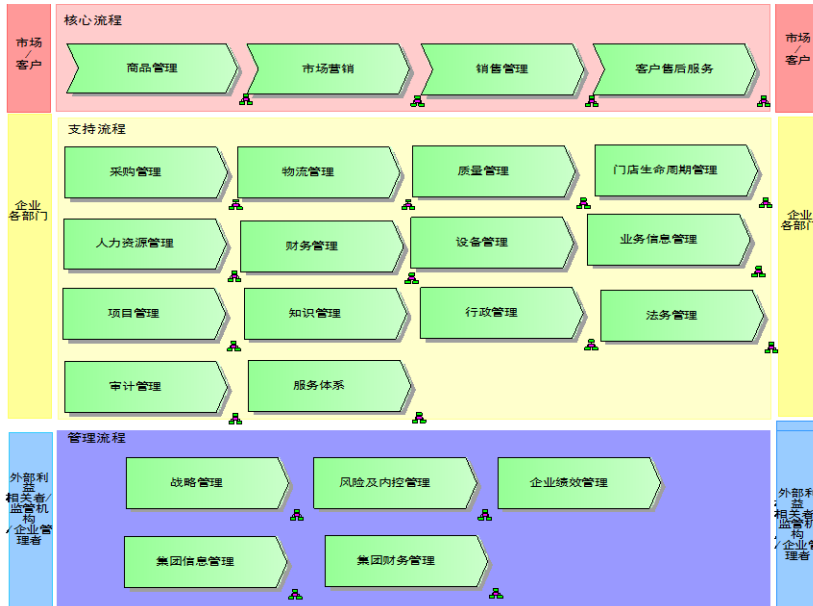
- 职能型-项目型-矩阵型运作
- 职能架构 VS 流程架构
- 职能指标 VS 流程指标

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



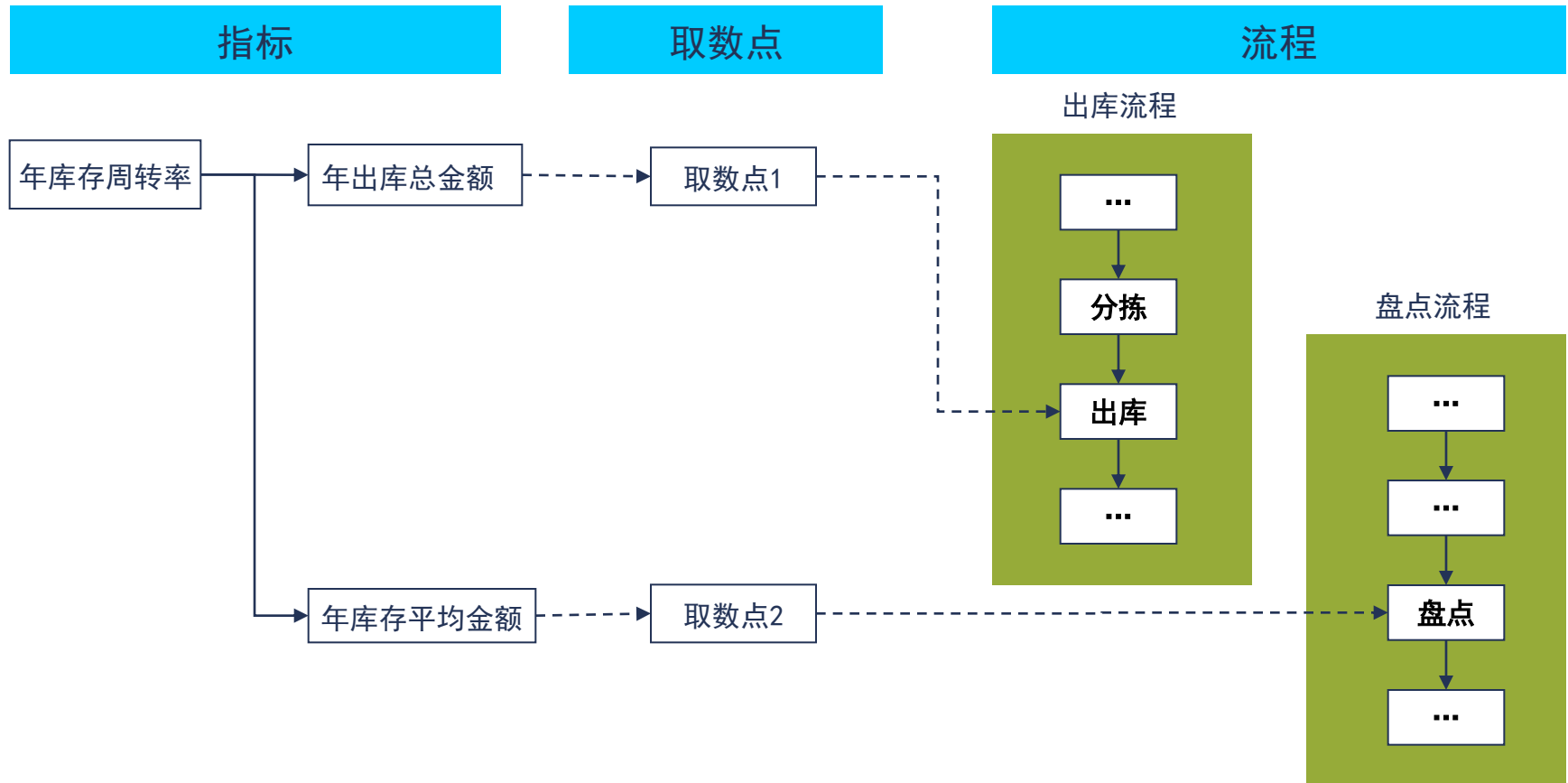
流程与绩效的关系



流程绩效是绩效管理的一部分内容

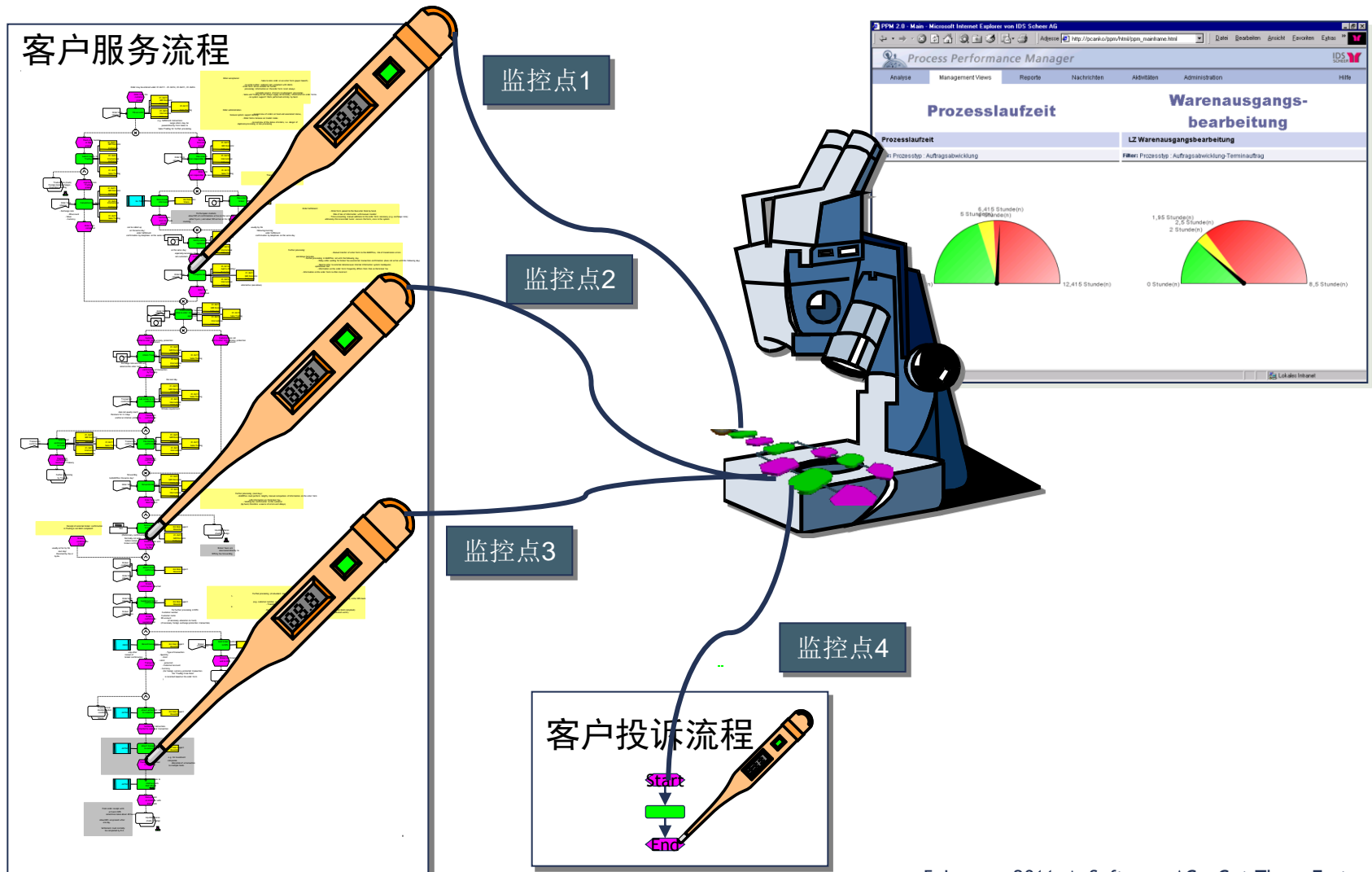
所有绩效都 应在流程活动中关联取数点

流程指标：多、快、好、省、稳五大类



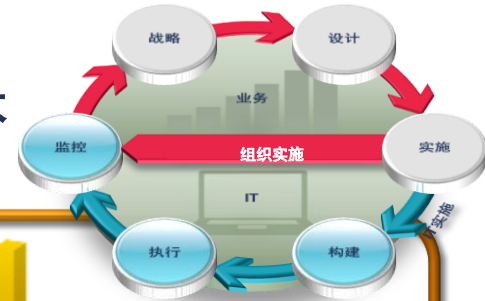
业务流程绩效监控与优化管理的信息化方案

流程绩效的监控



卓越流程全生命周期管理的IT部分

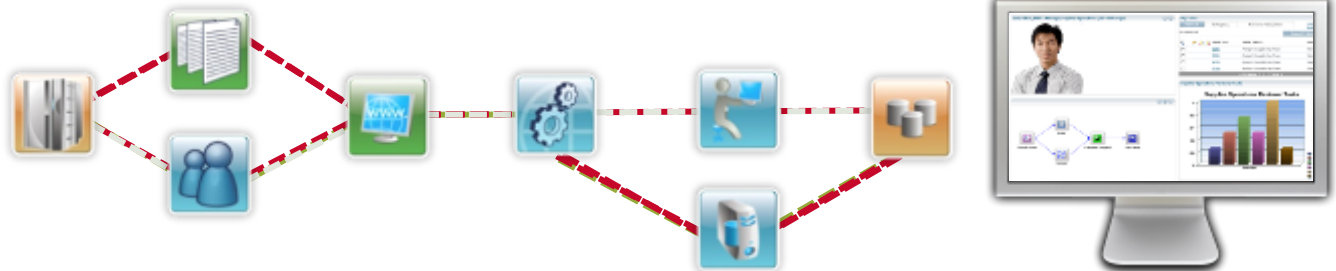
——疏通企业经脉，整合系统孤岛，提高流程效率，降低管理成本



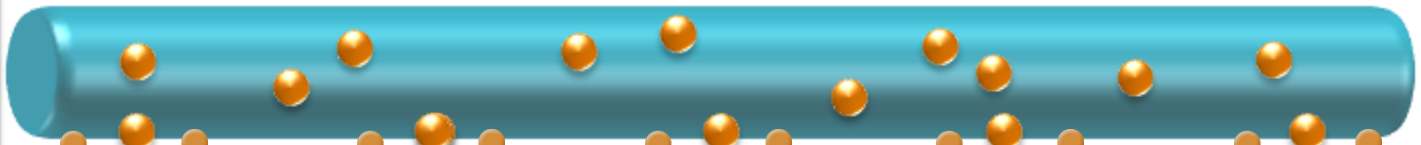
监控、分析



业务流程设计实施



企业服务总线



IT治理



感谢您的关注！

2010-12-23