

<<跟我们做流程管理>>

图书基本信息

书名：<<跟我们做流程管理>>

13位ISBN编号：9787301166185

10位ISBN编号：7301166184

出版时间：2010-5

出版时间：北京大学

作者：陈立云//金国华

页数：383

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<跟我们做流程管理>>

### 前言

近十年来，我和我在AMT咨询的同事陆续有5本“流程”方面的书和读者见面，分别是《流程管理》（第1版、第2版、第3版）、《流程管理实战案例》和《流程管理理论设计工具实践》，但我一直觉得还不足够，因为这些书的作者都是咨询顾问，虽然这些书中也有大量实战案例，但我一直期待：在AMT整个“管理+IT”类书籍的立体出版计划中，能不能找到就在企事业单位就职的“流程从业者”，写一本流程管理方面的书籍呢？

要满足这个心愿，其实很不容易，至少需要三个条件：第一，实践的基础。

这种作者要在实业界有推进流程管理的实务经验，大量理论和工具对于他而言不能是道听途说而是亲手用过，读者要看的是这些理论和工具在企业中如何被因地制宜地改造、最终见到什么效果。

第二，分享的意愿。

全球500强企业中有不少设立了流程管理的专门部门，有专门的流程管理岗位，但这些流程从业者可能不愿意分享、不能分享，或者他是从这种庞大成熟企业本身自然继承了流程管理的方法论和做法，对于如何结合中国企业的国情来实践流程管理未必就思考和体会得很深，而读者要看的，其实往往并不是成熟企业做法的直接印刷然后照搬套用，读者真正心仪的是用“实践之火”锤炼后的真知灼见。

## <<跟我们做流程管理>>

### 内容概要

本书重在实战而非理论，旨在为公司带来看得见摸得着的产出而非华丽但虚无缥缈的口号。本书提供了大量来自应用一线的案例，及经过无数次实践考验证明非常实用的工具模板。

“P—D—C—A”是管理中最朴素也是最有用的管理思想，它同样适用于流程管理。

我们借用戴明博士PDCA环建立了“流程管理PDCA环”全书围绕流程管理PDCA环展开，思路清晰，也便于读者理解。

这本书非常适合在企业从事流程管理的同事阅读，对于其他管理人员也有一定的启发。

管理是科学也是艺术，具有极强的实践性。

本书最大的价值在于提供了来自实战的参考，而绝不是一套可以拿来即用的工具，需要读者在实践中结合实际情况去灵活应用。

## <<跟我们做流程管理>>

### 作者简介

陈立云，先后在化工，家电、IT行业从事流程管理、质量管理、运营管理工作，从事流程管理工作近五年。

先后在多家企业从头到尾推动了流程管理体系及质量管理体系的建立、实施与持续改善，对如何在企业中导入并推动流程管理，如何建立以战略为导向、以流程为主线的管理体系有着丰富的实践经验。

金国华，流程管理专家。

专注于以客户为导向、流程为主线、IT技术为利器研究组织创新及变革管理，同时对企业管理的其他领域进行广泛的研究和整合，并积极付诸实践，具有丰富的流程再造及管理信息化项目领导及实战经验。

曾先后服务于民营企业与跨国公司，历任企业改革与创新小组组长、ISO办公室主任及管理者代表、生产控制部主管、流程管理部经理、总经理助理。

## &lt;&lt;跟我们做流程管理&gt;&gt;

## 书籍目录

推荐序 十年来关于“流程”的一个心愿 前言 走出流程管理实施难的困境 第一章 正确理解流程管理  
1.1 流程管理的价值 1.2 把握流程的本质 1.3 抓住流程管理的重点 1.4 不要把流程仅仅看成是活动流 1.5 端到端的实战与感悟 1.6 以流程为导向的管理模式 1.7 流程管理PDCA环 1.8 如何在企业推动流程管理 第二章 流程规划 2.1 为什么做流程规划 2.2 基于岗位职责的流程规划方法 2.3 启动流程规划 2.4 流程清单识别 2.5 流程分级分类 2.6 流程重要度评估及任命流程所有者 2.7 绘制流程系统图 2.8 流程规划的应用 第三章 流程梳理 3.1 什么是流程梳理 3.2 不是为了梳理而梳理 3.3 如何启动一个流程梳理项目 3.4 收集流程信息 3.5 流程分析和设计 3.6 明确各活动节点的管理标准 3.7 培训和推广 附：流程制度模板 第四章 流程执行 4.1 执行力是企业成功的关键 4.2 执行力关键在流程而不是人 4.3 没有流程执行力就没有流程管理的价值 4.4 执行力是设计出来的 4.5 如何保证流程有效执行 4.6 流程执行的两把利器 4.7 制度生命周期管理 第五章 流程检查 5.1 没有检查就没有竞争力 5.2 把握流程检查的度 5.3 流程检查的方法 5.4 如何开展流程稽查 5.5 如何开展流程绩效评估 5.6 如何开展客户满意度评估 5.7 如何开展流程审计 5.8 流程检查结果的应用 第六章 流程优化 6.1 流程优化是流程管理生存之本 6.2 流程优化组织 6.3 流程优化需求漏斗分析 6.4 流程优化六步法 6.5 项目立项 6.6 现状流程分析及诊断 6.7 目标流程及配套方案设计 6.8 IT方案设计与开发 6.9 新旧流程切换 6.10 项目关闭 6.11 项目推进的方式 6.12 如何做好多项目管理 6.13 如何做好常规性流程优化工作 6.14 流程优化方法，要重其神轻其形 6.15 流程优化的三个层次 6.16 实战案例：超人染厂生产控制流程优化项目 第七章 流程管理长效机制 7.1 流程管理体系化运作需要长效机制做保障 7.2 流程管理流程化是建长效机制的前提 7.3 流程管理动力机制 7.4 流程管理决策机制 7.5 流程管理压力机制 7.6 流程文化 7.7 流程管理的组织保障 7.8 让所有者把流程真正管起来 第八章 流程团队管理 8.1 流程管理部门的职责 8.2 流程管理人员胜任力模型 8.3 流程管理团队的运作模式 8.4 怎样才能做到高效：经营计划、控制及考核 8.5 流程管理人员的职业规划 8.6 团队的知识沉淀漏斗长啥模样 后记 如何正确运用本书

## <<跟我们做流程管理>>

### 章节摘录

插图：为什么会出现这种情况呢？

难道流程管理就不能深入业务当中吗？

就不能切实地为企业解决问题，为企业创造价值吗？

其实问题很简单，流程管理从业人员没有把握流程的本质，而是迷失到流程的细节与表象中。

流程的本质是什么？

流程的本质是流程存在的目的、意义与价值。

流程的本质不是流程的岗位分工，不是流程图，不是流程的管理标准，也不是流程相关的管理制度，这些东西是手段，都是为流程本质（目的）服务的。

只有把握了流程的本质，流程管理的方法与工具才会变成一把利刃。

把握了流程的目的，流程的设计才有灵魂，才知道方向在哪里，才会围绕着目的去开展活动。

把握了流程的目的，做流程优化的时候才能够真正说得清楚什么是增值的，什么是不增值的活动。

很显然，有利于流程目的达成的活动才是有价值的，才能够让流程的设计直指目标，让流程的设计做到充分的精简与高效。

把握了流程的目的，做流程审计就不会停留在符合性，不仅能够告诉大家不符合流程制度的要求，还能够告诉大家流程的问题在哪里，给公司带来的危害是什么，原因出在制度执行上还是流程制度设计本身。

如何把握流程的本质呢？

首先不要认为流程的本质只有业务人员才知道，流程从业人员是无法把握的。

流程的目的是长期以来被人忽视的问题，不是一个人能够回答的，需要团队去解决。

流程管理从业人员由于具备了结构化流程思维，非常适合担当团队的组织者，带领流程团队把流程目的识别出来。

流程团队中的人员熟悉的是各自负责的工作程序，但他们并不理解这样操作的目的，更谈不上对整个流程目的的把握。

把握流程本质的关键点在于分析并找到流程对于客户及公司的价值，对于客户的价值来源于客户需求的分析，对于公司的价值来源于公司的战略及经营目标。

在分析流程目的的时候，我们会发现在多目标之间，流程需要进行平衡、取舍并排出不同的优先次序，这个权衡的过程实际上就是流程与战略进行对接的过程，一旦根据战略确定了正确的流程价值取向，就可以通过有效地运行流程将公司的战略实实在在地贯彻下去并能够创造出预期的市场竞争力。

## <<跟我们做流程管理>>

### 后记

回顾过往的流程管理路程，对我们帮助最大的不是书本，不是专家的培训，而是AMT旗下的畅享网平台。

在这个平台上，我们能够与流程管理同行做思想交流、碰撞，向他们学习成功的经验，了解他们工作中的问题、困惑及不成功的教训。

我们同时发现许多成功人士虽然取得了卓越的成绩，然而大多数人却不清楚为什么会成功，能够把事情做好和能够掌握做好事情的规律是完全不同的两码事。

很多宝贵的成功经验就这样流失了，而没有充分发挥出它应有的生产力。

作为流程管理从业者，我们不能容忍流程的知识、经验白白流失。

为此，我们一直酝酿要写一本“如何在企业应用流程管理”的书，以总结过往流程管理的经验，并从中提炼出可以复制、可以借鉴的流程管理原则、方法、工具及模板。

于是在日常工作中，我们非常重视流程管理工作过程中知识与经验的积累、总结与提炼。

正是在这些众多的日常积累的素材基础上，我们花了近一年的时间才完成了本书的编写。

在AMT的帮助下，我们终于实现了书籍出版的愿望，也终于可以通过这本书向大家全面介绍我们是怎么做流程管理的，以及在做流程管理工作中的感悟，并分享我们的方法、工具及模板，还提供了大量来自企业一线的鲜活案例。

我们相信这么多年来流程管理经验的总结，也一定会对流程管理同行、流程管理团队新成员及对流程管理有兴趣的人员有同样的借鉴价值。

## <<跟我们做流程管理>>

### 媒体关注与评论

作者提出的“流程管理PDCA环”具有极强的理论与实践价值。

本书对流程管理的思想进行了深刻的阐述，对企业开展高层次流程管理所必须解答的问题进行了探讨，提出了很多有益的观点，丰富了企业流程管理的基本原则和方法，值得高级流程管理人员认真品味并深入研读。

——雷盛塑料包装(深圳)有限公司 HR&AD经理 易勤流程是什么？

是贯穿企业整个经营过程的横向脉络，与纵向的组织架构。

岗位、人员，共同交织出企业有效运转的网络。

当你作为一名管理者，面对错综复杂的流程无从下手时，我推荐你一位好帮手——《跟我们做流程管理》，它能帮你理清思路，寻到理论支持，最重要的是能使你获得如何有效执行的步骤、方法与工具，如果你用心研读将使你打通横向脉络，使企业网络节点连接更顺畅，运作更高效。

——佳都国际控股有限公司 高级人力资源经理 刘丽现代商业环境的变化使流程管理的重要性日渐凸显，本书举例还原了流程管理在企业运营过程中的真实场景，让读者切实体验到其价值所在，也让流程管理从业人员倍感亲切实用，不仅帮助他们减少了学习曲线，更令“流程管理执行难”成为过去式。

——北京炎黄盈动科技发展有限责任公司 市场总监 刘飞

## <<跟我们做流程管理>>

### 编辑推荐

大量一线实战案例，快速学会专业的流程运作，让团队真正合力！

《跟我们做流程管理》：两位企业内部流程管理实战专家的写实。

第一本站在组织内部实施专家视角描写如何运作流程管理的书籍，研究流程管理在组织真实环境下的现状，挑战以及应对策略。

丰富的工具、模板及案例，真正做到拿来即用。

简单的流程管理PDCA环，易于推广。

AMT Group（上海企源科技有限公司）是由1998年9月成立的AMT—企业资源管理研究中心发展而来的，是国内管理理念、管理工具与信息技术领域创办时间最长、最具影响力的权威中立资讯机构，也是率先开展企业管理、应用软件培训推广和企业管理技术应用咨询、研究的领导型组织。

AMT Group的运营总部在上海.在无锡建有服务外包基地与总部，在北京、杭州、合肥、广州、深圳、成都、长沙建有分公司或办事处。

AMT Group有以下业务群组：AMT咨询、格源培训、畅享网、源天软件。

<<跟我们做流程管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>