

<<流程革命2.0>>

图书基本信息

书名：<<流程革命2.0>>

13位ISBN编号：9787301196038

10位ISBN编号：7301196032

出版时间：2011-10

出版时间：北京大学出版社

作者：王玉荣,葛新红

页数：224

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>

## <<流程革命2.0>>

### 内容概要

企业的流程管理已站在新的起点上，面临新的挑战，结合《流程管理在中国调研报告》，《AMT 流程价值系列·流程革命2.0：让战略落地的流程管理》在《流程管理》（第三版）的基础上围绕流程管理发展新阶段面临的主要问题进行了内容修订和扩充：（1）流程管理如何和企业战略、业务紧密结合；（2）如何从单一流程优化向系统性的流程体系优化进行转变；（3）如何进行流程变革推动，保障流程执行效力。

## <<流程革命2.0>>

### 作者简介

王玉荣，西安交通大学计算机学士，上海交通大学管理学硕士，后师从我国系统工程与管理工程领域权威专家、管理领域唯一的工程院院士汪应洛教授攻读博士学位；AMT咨询合伙人，2006年获得由国际管理学会颁发的“中国卓越管理专家”称号，曾经被很多企业称为“中国流程管理第一人”；带领AMT率先在中国进行变“流程再造”为“流程管理”的普及宣传，提出“流程管理5步闭环”、“流程管理咨询方法论的18个步骤”；目前正与AMT咨询的近千位顾问一起为中国的三类客户提供咨询服务（成长型民企、改制转型的国企和科研院所、政府和军工涉密单位）；出版的书籍有7本：《瓶颈管理》、《流程管理》（第一版、第二版、第三版）、《流程管理实战案例》、《别让会议控制我》等。

葛新红，现任AMT集团研究院院长。

主要经历：在企业战略执行保障体系、流程管理、知识管理、项目管理、经营分析和会议体系、IT规划与治理等方面拥有12年咨询及实践经验。

曾为华为技术有限公司、宝钢集团、青岛啤酒、黄金搭档、上海家化、万科房地产、瑞安房地产、特步（中国）有限公司等多家企业提供服务和咨询建议。

与他人合作出版《用数据决策——构建企业经营分析体系》。

## &lt;&lt;流程革命2.0&gt;&gt;

## 书籍目录

序新起点，新挑战——流程管理在中国调研报告

前言 流程革命2.0——让战略落地的流程管理

第一章 流程理念——从概念到本质

- 1 流程的定义与组成要素
- 2 流程如何和业务紧密结合
- 3 流程如何实现企业战略落地
- 4 流程优化与组织结构调整的关系
- 5 流程如何应对内外部环境的变化
- 6 流程管理的新理念：BPO

第二章 流程浮现——从一个端到端流程到流程体系

- 7 什么是“端到端的流程”
- 8 端到端的流程的分类与表述
- 9 从端到端的流程到企业整体流程框架
- 10 企业流程的分类分级
- 11 盘点企业流程的注意事项

第三章 考核流程的方法——从定性规范到定量测评-

- 12 流程好坏的判断标准
- 13 好流程的九个特征
- 14 流程的绩效指标的建立
- 15 建立面向流程的考核体系
- 16 面向流程的绩效考核与三大绩效考核模式的异同

第四章 指导具体流程的业务原则

- 从一般性原则到战略导向原则
- 17 流程的业务原则
  - 18 面向战略的实现，流程原则的提炼与应用
  - 19 研发流程的业务原则
  - 20 流程管理的思想原则

第五章 流程细化与优化

- 从提升单个流程效率到提升整体流程效率
- 21 以业务改进为目标的流程优化方法
  - 22 如何筛选关键的业务流程
  - 23 端到端流程系统优化的实例
  - 24 如何进行审批流程的优化
  - 25 如何优化流程中的无效活动
  - 26 从提升单个流程效率到提升企业整体流程效率

第六章 基于IT的岗位标准化工具箱——从标准化到精细化管理

- 27 流程与岗位标准化的关系
- 28 岗位标准化工具箱的作用
- 29 精细化管理的基础——表单模板
- 30 岗位标准化工作指南——checklist
- 31 岗位标准化工作要点提炼实例
- 32 流程管道、知识活水的理念
- 33 流程管道、知识活水的实例

第七章 流程变革的推行——从变革发起到执行落地

- 34 如何在企业中成功推进流程管理

<<流程革命2.0>>

- 35 落实流程刚性的八项关键举措
- 36 如何让流程责任人切实履责
- 37 风险防范与调动相关业务人员的积极性
- 38 面向行动的流程培训
- 39 营造有利于流程管理的企业文化
- 第八章 流程的持续评估和改进——从内部测评到外部审计
- 40 提升流程管理水平的总体方法论
- 41 如何建立流程的长效机制
- 42 基于流程KPI的绩效测评和持续改进
- 43 如何做好流程审计
- 44 如何进行企业全面的流程成熟度评估
- 附录1 首届SISS流程管理最佳实践评选获奖案例
- 附录2 “流程管理——面向行动的学习”的一些模板(部分)

## &lt;&lt;流程革命2.0&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：前文所述的抱怨都是反面例子，如果能做到高效的流程管理，那么又能获得什么样的正面效果呢？

国内某知名汽车集团的高管说：“流程就是业务的接力赛跑。

”也就是说，业务流程按一个一个环节流转下来，就好像岗位之间进行接力赛跑：做好跨部门、跨岗位的协同工作，就会使流程顺畅，业务运作加快，市场冲刺更有劲头。

在接力赛跑中，专业运动员是怎么跑的呢？

前一个运动员准确给棒，后一个运动员提前起跑、准确接棒，接棒时不用回头看，动作干净利落，一气呵成。

不专业的运动员怎么跑呢？

接棒的人总是回头找棒，结果看到给棒的人已经跑偏了，或者是给棒的人虽然准确到位，但是接棒的人没有提前起跑、没有并行加速，还在原地等，这样当然不可能拿到好成绩。

更有甚者，连棒都掉了，等到捡起棒，一看自己已经被远远地甩在后面，于是士气低落，更没有心思冲刺了。

而且失败以后，不会检讨问题，只会互相埋怨，把责任都推给别人。

值得注意的是，在接力赛跑中，能夺冠的队伍未必每个运动员都很强，因为能否夺冠，速度在其次，重要的是彼此的配合是否默契，整个流程的流转是否顺畅。

再次剖析业务流程的各种定义，我们发现，要把“流程”作为管理对象，而不是把“部门”和“个人”作为管理对象，关键在于利用一条“流转的线”，把一些基本要素好好串联起来：流程的输入资源、流程中的若干活动、活动的相互作用（例如串行还是并行、哪个活动先做哪个活动后做，即流程的结构）、输出结果、顾客、最终流程创造的价值，我们称其为“流程的六要素”（见图1—5）。

案例 在诺基亚修手机，体会流程的六要素 这是笔者的亲身经历。

当笔者走进位于上海福州路诺基亚的服务点时，一眼就看到墙上的大字“Nokia Care”。

在流程的六要素中，有两个关键要素——客户和价值，即“流程的客户是谁”、“流程给客户创造的价值是什么”。

Nokia Care就给出了简洁清晰的回答：这个流程的价值，不仅是修好手机，而且要让消费者感受到被关心、被呵护。

服务点中的一些具体细节如下：顾客在预检台简要说明故障现象；得到排队号；等候电子语音叫号；有充足的椅子供顾客休息；大厅中播放《憨豆先生》，帮助顾客打发时间；有饮水机，方便顾客饮用。

轮到笔者时，笔者不是直接和技术工程师打交道，而是向一位训练有素的小姐说明情况，她的职责是：听取顾客的故障表述；录入电脑；提示顾客进行重要信息备份；拆开手机；把故障部位交给里面的技术工程师；把非故障的芯片、外壳等放进一个小塑料袋里，交给顾客保存；告知顾客，技术工程师大概需要多长时间解决故障问题。

这里涉及流程的另一个要素，“流程的输出是什么”。

用一个小小的塑料袋，把零散的东西装起来，而且是代顾客装好，就能给顾客提供方便。

流程的输出，应该承载着流程的“价值”，让Care的理念成为可感知的具体的东西。

## <<流程革命2.0>>

### 媒体关注与评论

《流程革命2.0》创造性地告诉您一个让战略落地的流程管理，将流程管理和战略管理融为一体，使流程管理有了灵魂，让战略管理有了保障。

本书一定会使您和您的企业受益匪浅! ——中国石油和化学工业联合会常务副会长、西安交通大学管理学院教授李寿生  
很多企业也在做流程，但为什么总感觉流程与企业的核心业务结合得不够紧密?问题可能出在没有从流程的角度来考虑如何构建流程型组织。

《流程革命2.0》这本书恰恰在这方面给出了清晰而深入的论述，相信对那些注重流程管理实践的企业管理者会有很大的帮助。

——中国船舶重工集团公司第七一一研究所所长金东寒  
流程是什么?我理解是“事事有人管，人人有事管，横向管到边，纵向管到底”。

在国有大型集团企业，如何把“人”和“事”理顺，建立起责任机制，所有人负起责任并协同起来面向市场和面向客户，这些都不是容易的事情。

我推荐《流程革命2.0》这本书，是因为这本书抓到了本质、给出了方法、介绍了实例，是一本实用的书。

——中国化学工程股份有限公司董事、总经理陆红星  
读完本书，我有一种强烈的震撼：坚持的力量是多么巨大!王玉荣女士十年如一日把流程管理理论研究与企业流程管理实践相结合!我从她的《流程管理》(第一版)读到最新这一版，每次都给我强烈的感受：内容越来越丰富，问题越来越深入，方法越来越实用!让我们越来越理解了流程管理的意义和价值，越来越理解了流程管理与其他管理体系之间的关联和整合。

所以，我推荐本书，这本身就是一本活生生的教科书，一本流程管理在中国的实践集锦。

——2009年《IT经理世界》“中国优秀CIO(TOP50)”、特步(中国)有限公司副总裁吴联银  
战略变了，流程却没有变，企业沿用以往的套路，怎么可能实现超越自然增长?如何将战略落到流程上?如何将战略目标分解为流程目标?如何将战略举措分解为流程优化工作?《流程革命2.0》将给您清晰的答案。

——上海相宜本草化妆品股份有限公司董事总经理严明

<<流程革命2.0>>

编辑推荐



## <<流程革命2.0>>

### 名人推荐

《流程革命2.0》创造性地告诉您一个让战略落地的流程管理，将流程管理和战略管理融为一体，使流程管理有了灵魂，让战略管理有了保障。

本书一定会使您和您的企业受益匪浅！

——中国石油和化学工业联合会常务副会长、西安交通大学管理学院教授李寿生 很多企业也在做流程，但为什么总感觉流程与企业的核心业务结合得不够紧密？

问题可能出在没有从流程的角度来考虑如何构建流程型组织。

《流程革命2.0》这本书恰恰在这方面给出了清晰而深入的论述，相信对那些注重流程管理实践的企业管理者会有很大的帮助。

——中国船舶重工集团公司第七一一研究所所长金东寒 流程是什么？

我理解是“事事有人管，人人有事管，横向管到边，纵向管到底”。

在国有大型集团企业，如何把“人”和“事”理顺，建立起责任机制，所有人负起责任并协同起来面向市场和面向客户，这些都不是容易的事情。

我推荐《流程革命2.0》这本书，是因为这本书抓到了本质、给出了方法、介绍了实例，是一本实用的书。

——中国化学工程股份有限公司董事、总经理陆红星 读完本书，我有一种强烈的震撼：坚持的力量是多么巨大！

王玉荣女士十年如一日把流程管理理论研究与企业流程管理实践相结合！

我从她的《流程管理》（第一版）读到最新这一版，每次都给我强烈的感受：内容越来越丰富，问题越来越深入，方法越来越实用！

让我们越来越理解了流程管理的意义和价值，越来越理解了流程管理与其他管理体系之间的关联和整合。

所以，我推荐本书，这本身就是一本活生生的教科书，一本流程管理在中国的实践集锦。

——2009年《IT经理世界》“中国优秀CIO（TOP50）”、特步（中国）有限公司副总裁吴联银 战略变了，流程却没有变，企业沿用以往的套路，怎么可能实现超越自然增长？

如何将战略落到流程上？

如何将战略目标分解为流程目标？

如何将战略举措分解为流程优化工作？

《流程革命2.0》将给您清晰的答案。

——上海相宜本草化妆品股份有限公司董事总经理严明

#### 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>