

<<通信企业精益流程管理>>

图书基本信息

书名：<<通信企业精益流程管理>>

13位ISBN编号：9787563527380

10位ISBN编号：7563527389

出版时间：2011-9

出版时间：北京邮电大学出版社

作者：吕廷杰，陈鹏飞，苏海云 编著

页数：298

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>

<<通信企业精益流程管理>>

内容概要

吕廷杰编著的《通信企业精益流程管理--理论与行动》全面地介绍了在通信企业推进流程管理的理论、方法及实际案例。

全书共分7章，第1章深刻分析了国内通信企业的流程管理现状，第2章和第3章系统地阐述了流程的基础知识和精益流程管理理念及方法，第4章讲解了etom模型及设计通信企业流程顶层架构的方法，第5章和第6章介绍了在通信企业推进流程管理工作的思路、实施步骤和实施保障，第7章对目前国际上先进的流程管理信息化技术做了系统的描述，在附录中展示了在某通信企业开展流程管理咨询项目的成果。

国内目前尚无电信业流程管理方面的参考书籍，《通信企业精益流程管理--理论与行动》填补了这一空白，前瞻性和实战性，大量最新咨询成果的披露是本书的特点。

我们希望本书能成为国内通信企业员工以及相关行业的管理人员开展流程管理工作具有实操性的工作手册。

<<通信企业精益流程管理>>

书籍目录

第1章 通信企业流程管理趋势

- 1.1 通信企业现状
 - 1.1.1 机遇
 - 1.1.2 挑战
- 1.2 市场环境严峻
 - 1.2.1 放松管制
 - 1.2.2 价格战持久化
- 1.3 运营难度加大
- 1.4 通信企业流程管理现状
 - 1.4.1 基本的流程体系已建立
 - 1.4.2 存在的主要问题
- 1.5 突围：精益流程管理
 - 1.5.1 历史回顾
 - 1.5.2 精益流程管理的思想和原则
 - 1.5.3 精益流程管理的特点
 - 1.5.4 突围之道——精益流程管理

第2章 流程基础

- 2.1 认识流程
 - 2.1.1 流程的定义
 - 2.1.2 流程的要素
 - 2.1.3 流程的分解
 - 2.1.4 流程的评估
 - 2.1.5 绘制流程图
- 2.2 流程优化
 - 2.2.1 流程评估
 - 2.2.2 流程诊断
 - 2.2.3 流程优化
 - 2.2.4 流程优化的三个层次
 - 2.2.5 流程优化项目的组织保障
 - 2.2.6 持续优化与管理
- 2.3 流程再造
 - 2.3.1 流程再造的核心理念
 - 2.3.2 业务流程再造过程中的组织结构调整
 - 2.3.3 业务流程再造的几种经典方法
 - 2.3.4 bpr为什么如此重要
 - 2.3.5 业务流程再造六步法则
- 2.4 流程管理
 - 2.4.1 流程管理是什么
 - 2.4.2 流程管理原则
 - 2.4.3 流程管理的三个层次
 - 2.4.4 流程管理是生命周期
 - 2.4.5 流程管理常见问题
- 2.5 流程型组织建设
 - 2.5.1 面向流程的组织结构设计
 - 2.5.2 流程型组织

<<通信企业精益流程管理>>

2.5.3 如何建设流程型组织

第3章 精益流程管理方法论

3.1 什么是精益

3.2 精益流程管理理念

3.3 精益流程管理方法

3.3.1 企业流程的发展阶段

3.3.2 精益流程管理的特点

3.3.3 dmaic模型

3.4 流程管理的信息化工具简介

3.4.1 流程信息化工具的种类

3.4.2 主流的流程管理软件简介

第4章 通信企业精益流程顶层架构

4.1 etom模型

4.1.1 etom的发展历史

4.1.2 etom的最新版本分析

4.1.3 etom的应用

4.2 全业务经营的顶层流程架构

4.2.1 战略管理模块

4.2.2 核心业务模块

4.2.3 企业管理模块

第5章 精益流程管理的实施方案与实例

5.1 总体理念简述

5.2 实施阶段划分

5.2.1 导入阶段

5.2.2 推广阶段

5.2.3 持续优化阶段

5.3 实施步骤分解

5.3.1 决策与计划

5.3.2 顶层流程设计

5.3.3 流程优化

5.4 实例：中国通信集团xx省公司精益流程变革

5.4.1 决策与计划阶段

5.4.2 顶层流程设计阶段

5.4.3 流程优化

5.4.4 管理规范形成阶段

5.4.5 评估、落地与持续改进阶段

第6章 精益流程管理的实施保障

6.1 精益流程管理实施遇到误区应对策略

6.2 精益流程管理的实施模型与技术构成

6.3 精益流程管理的组织特点

6.3.1 工作平台：虚拟流程团队

6.3.2 流程管理的组织体系

6.3.3 流程工作的评价和考核

6.4 精益流程管理对电信运营管理体系整合优化的价值

6.5 用精益流程管理整合电信运营管理体系

第7章 基于control 2007的精益流程管理平台

7.1 control 2007的设计理念

<<通信企业精益流程管理>>

- 7.1.1 以人为本的流程
- 7.1.2 专业的流程管理平台
- 7.2 control 2007的主要功能
 - 7.2.1 流程管理
 - 7.2.2 知识管理
 - 7.2.3 条例集管理
 - 7.2.4 资源管理
 - 7.2.5 指标数据管理
 - 7.2.6 分析报告
 - 7.2.7 故事板
- 7.3 control 2007的软硬件配置
 - 7.3.1 control es系统架构
 - 7.3.2 软件系统技术解决方案
 - 7.3.3 硬件平台部署方案

附录 某通信企业精益流程管理实操全景案例

参考文献

章节摘录

第1章通信企业流程管理趋势 1.1通信企业现状 电信行业是我国的基础产业与支柱产业之一，其稳定健康发展对促进国民经济增长、拉动国内投资与需求有着十分重要的意义。我国政府对电信业进行了多次机构改革与产业重组，以求打破垄断、提升效率。2009年1月7日，3G牌照的正式发放，重组后的中国移动、中国电信、中国联通新三家成三足鼎立之势。

1.1.1 机遇 毫无疑问，目前中国电信业最重要的发展机遇在于3G。首先看看有关3G的投资数据就可以发现这个市场在瑟瑟的全球经济寒风中有多么诱人。据工业和信息化部部长李毅中表示，按照各个通信企业各自的发展规划，2009年和2010年，3G将完成直接投资2 800亿元左右，并有望在3年内拉动近2万亿元的社会投资。而仅2009年3G投资就高达1 700亿元：中国移动计划投资588亿元，新建约6万个TD基站，3G服务覆盖238个地级城市，占全国地级城市数量的70%以上；中国电信2009年首期投资约300亿元，计划3月底将在100个大中城市提供3G服务中国联通首期投资300亿元，上半年在55个省会城市及经济发达的大中城市提供3G服务，年底将扩大到282个城市。

巨额投资的背后是摩拳擦掌的三大运营商。相比早在七八年前就拿到牌照的国外运营商，国内的运营商强烈的投资和发展欲望长时间受抑制，这次终于集中地爆发出来，纷纷使出看家本领抢占3G的制高点：中国电信力推“天翼189”，并在电视上狂轰滥炸，主打“互联网手机”概念；而中国移动则推出了新的“G3”标识，巧妙淡化了TD专业术语所带来的晦涩难懂，以全新的3G业务品牌面向消费者；中国联通力图打造全新的“W0”品牌，希望改变以往在品牌战中屡屡败给移动的尴尬局面。

.....

<<通信企业精益流程管理>>

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>