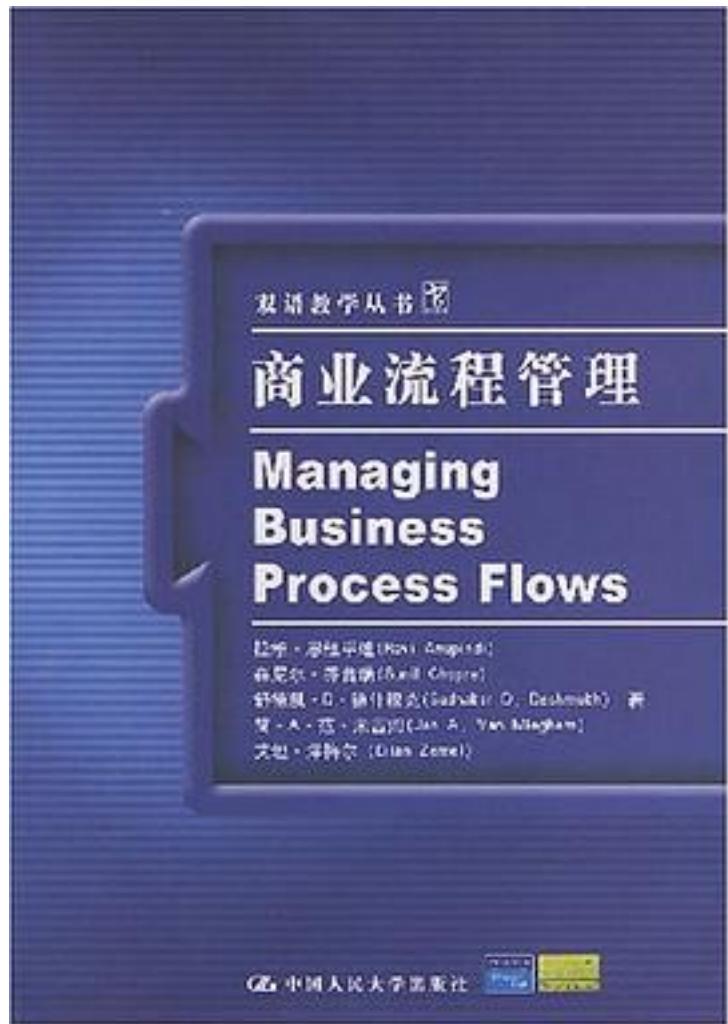


商业流程管理



[商业流程管理](#) [下载链接1](#)

著者:拉维·恩纽平迪

出版者:中国人民大学出版社

出版时间:2004-11

装帧:

isbn:9787300059310

商业流程管理(Managing Business Process

Flows, MBPF)是研究运营中的某些核心观念的一种创新方法，它和财务、营销一起构成了商业的3个主要功能领域。MBPF认为运营管理即为对业务流程的设计和管理，并把这个观点作为研究运营的统一范例。

MBPF使用一种有说服力的方法分3步讨论核心观念。首先模拟并了解流程以及其中的各种“流”；然后研究流程结构和业绩指标之间的因果关系；最后，通过筛选管理方法(“流程驱动力”)并考察它们对流程业绩的影响来实施管理措施。

本书(包括4个部分)的目的是说明管理者如何计划和控制流程结构和流程驱动力以实现所希望的企业流程业绩。

第1部分，流程管理与战略。引入了商业流程和管理战略的基本概念。流程是所有生产和运输产品(包括商品和服务)以满足客户需求的组织的核心技术。流程是利用资本和人力资源，经过一系列相互联系的工序，把投入转换为产出的过程。流程管理战略是指建立所提供的产品特征的竞争优势，并匹配流程能力和目标产品特征。

第2部分，流程评估。探讨了关键的流程业绩衡量指标、它们之间的关系以及控制它们的管理方法，尤其是流程时间、流率和存货这3个影响流程业绩的运作指标。可以通过缩短关键工序的时间来减少流程时间，通过提高流程产能来提高流率，通过减少批量规模来减少存货。在这部分中，我们将重点研究平均价值而暂且忽略不确定性对流程业绩的影响。流程时间、流率和存货的平均价值可以利用利特尔(Little)法则联系起来。

第3部分，流程变动。探讨了流程中的不确定性对流程业绩的影响，同时也探讨了规划并控制它的管理方法。在流入和流出出现变动的情况下，安全存货可用来维持材料和产品的可获得性。因为流入和加工时间存在可变性，安全产能可以使流程时间最小化。安全时间为客户服务时间提供了一个可靠估计。反馈控制用来随时动态地监控和调整流程业绩。

第4部分，流程整合。通过最经济的流程网介绍信息流和物流同步原则。理想状况是消除额外成本、缺陷、延迟和存货所造成的浪费。长期的方法是促使流程更加集约、灵活和可预测，减少由于规模经济和流程变化所带来的预测的频繁变动。它需要不断地披露并消除无效率、死板和变动的根源，利用信息技术整合各种分支流程，其目的是设计和控制流程使其连续流动而没有等待、存货和缺陷。最后，我们总结出改进流程的不同的哲学理念。

附录包括：

- MBPF“方法”的总结。期望MBPF清单对行动导向型的读者会有所帮助。
- 概率和统计的背景资料。假设本书的读者已经对这些概念有所了解。

作者介绍：

目录：

[商业流程管理 下载链接1](#)

标签

管理

流程管理

商业

术

workflow

评论

[商业流程管理 下载链接1](#)

书评

[商业流程管理 下载链接1](#)