

# 埃森哲顾问教你做流程管理



[埃森哲顾问教你做流程管理\\_下载链接1](#)

著者:[美]彼得·弗朗茨

出版者:机械工业出版社

出版时间:2016-1

装帧:平装

isbn:9787111519188

BPM是通往效率和创新、帮助实现战略举措的一门重要的管理学科。如果你的业务策略

是基于一项务实的BPM应用，那么，流程本身就会成为你的重要资产，成功也将水到渠成。这就是本书所讲“价值驱动的BPM”，就像是一本改变游戏规则的指南，将引导您一步步走完整个流程。来自全球顶尖咨询公司埃森哲的专家团队，为你提供通往更优区分度和业绩的关键指导。Franz和Kirchmer阐明了如何在公司现有BPM的基础上同步发起价值驱动的BPM，分析了过程中常见的障碍及其解决方案。本书是一本最佳指南，将帮助您：通过构建持久的BPM能力，收获即时的商业利益；通过恰当的组织设计，获得“基于价值的BPM力”；通过对流程的评估和改进，更好地适应整体业务策略，以满足最重要的需求，提供最大化的价值。为此，作者引用各行各业的许多案例进行了详细说明。

## 作者介绍:

彼得弗朗茨 (Peter Franz)

埃森哲公司业务流程管理部门的董事总经理，负责该部门的全球团队。这个团队通过不断升级的、高效而灵活的商业流程，来帮助客户实现持续的股东和顾客价值。

马赛厄斯柯克莫博士 (Dr.Mathias Kirchmer)

埃森哲公司业务流程管理部门执行总经理，是全球“业务流程管理生命周期”业务线的领导者，同时也是埃森哲公司“业务流程参考模型”治理组织的领导者。柯克莫博士的团队帮助客户实现即时的商业影响力，并建立起持续的业务流程管理能力。柯克莫博士同时兼任宾夕法尼亚大学“组织动力学”课程的客座教授。

## 目录: 对本书的赞誉

前言

第一部分价值导向型业务流程管理的规划和战略

第一章 价值导向型业务流程管理：现在，你为什么需要它 /3

“完美风暴”：呼唤新方法的多方因素/6

业务预报：加速的变革，更大的风险和复杂性/6

多样化的、分布式的可消费技术/8

业务流程管理日渐成熟 /9

价值导向型业务流程管理的管理规则/9

关注业务产出 /12

应用于组织的每个部门 /14

为了实现持久影响而建设 /15

价值导向型业务流程管理的组成部分/16

本章注释 /19

第二章 价值导向型业务流程管理的影响 /20

作为一种组织原则的价值 /21

将战略加以执行 /22

创造透明度，减少“效益背反” /23

减少或解决经典的业务冲突 /25

缓和“质量/效率”这一对矛盾 /25

缓和“合规性/灵活性”这一对矛盾 /27

缓和“内部整合/外部链接”这一对矛盾 /28

开启你通往业务导向型业务流程管理之旅/30

本章注释 /32

第三章 流程管理的流程 /33

流程管理的流程是什么 /35

为什么你需要一种流程管理的流程/37

流程管理的流程的参考模型 /39

业务流程管理的操作 /40

业务流程管理的方法和工具 /45

业务流程管理的交付 /49  
业务流程管理的变革 /50  
业务流程管理的支持体系 /51  
通往流程管理的流程的途径 /52  
触发点：合并后的合理化 /53  
触发点：一个业务流程管理单元的建立/53  
触发点：变革和增长 /54  
流程管理的流程取得成功的四种因素/55  
赢得企业高层领导的支持 /55  
取得立竿见影的胜利 /56  
保持简洁 /56  
找到合适的自由度 /57  
本章注释 /58  
第四章 绘制一张通往价值导向型业务流程管理的路线图 /59  
在你开始之前 /61  
不要好高骛远 /61  
将战略与执行联系起来 /62  
业务流程管理应该适合你的组织/62  
太多、太快的指标 /63  
定性流程分析vs定量流程分析 /64  
你为什么需要这张通往价值导向型业务流程管理的路线图 /65  
路线图概述 /66  
评估操作流程 /68  
干预措施的量化 /73  
划分 /73  
流程管理评估 /76  
辨别合适的业务流程管理能力/80  
实施三角法 /80  
绘制一张路线图 /82  
最终结果：通往价值导向型业务流程管理的路线图/83  
本章注释 /83  
第五章 价值导向型业务流程管理如何优化流程改进措施的影响 /84  
价值导向型业务流程管理和流程改进方法/85  
应用价值导向型业务流程管理实施流程改进的四种类型 /89  
业务流程改进（自上而下，以人为中心） /90  
业务流程改进的目标明确 /91  
业务改进的合适范围 /92  
流程改进方法（自下而上，以人为中心） /93  
业务流程管理和Kaizen/97  
价值导向型业务流程管理和其改革（自上而下的，以IT为中心） /97  
价值导向型业务流程管理：修补IT与业务之间的裂缝 /99  
价值导向型业务流程管理和自下而上、以IT为中心的改进 /100  
本章注释 /102  
第二部分建立一个价值导向型的组织  
第六章 建立一个价值导向型业务流程管理的组织 /105  
什么是流程部门？为什么我会需要它呢/107  
业务流程管理的BPM卓越中心 /108  
流程部门 /110  
一种流程文化 /110  
建立一个BPM卓越中心，提供流程治理 /111  
业务流程管理BPM卓越中心的起源和增长模式 /111  
BPM卓越中心之外的管理组织/115  
榜样角色和责任 /117  
业务流程管理文化和变革管理/118

业务流程管理文化 /119  
流程培训 /121  
整合培训中的授权技术 /123  
对流程文化的平稳的变革管理/124  
本章注释 /125  
第七章 价值导向型业务流程管理的信息技术 /126  
哪一种技术可以支持价值导向型业务流程管理/127  
流程建模和存储库工具 /129  
使用正确的工具完成工作 /130  
流程存储库的优势 /135  
业务流程管理执行系统 /136  
服务导向型框架的作用 /139  
流程业绩监控系统 /141  
“企业2.0”和社交媒体的前景 /143  
企业2.0 /144  
其他方面的新发展 /146  
企业2.0+ /147  
智能环境 /148  
本章注释 /149  
第八章 管理价值导向型业务流程管理的信息模型 /150  
为什么你需要流程模型和存储库/151  
存储库的用途 /154  
存储库战略的五个关键部分/155  
走向市场：应用案例有哪些 /156  
内容：描述什么 /156  
格式：如何描述内容 /157  
治理方式：如何控制存储库的发展和维护/158  
可用性和工具：应用什么软件/159  
流程存储库取得成功的因素/160  
实现短期的成功 /160  
树立紧迫感 /161  
一种综合观：价值导向型业务流程管理的愿景和战略/162  
一种明确定义的框架 /162  
培训和交流 /162  
存储库成为组织的一部分 /162  
创建流程存储库的常见错误/163  
参考模型：你为什么需要它们/164  
参考模型的类型 /166  
行业组织中的功能模型：供应链运作参考模型/167  
行业组织的功能模型：价值参考模型/169  
行业和功能模型：美国生产力和质量中心流程框架/169  
基于软件的参考模型 /171  
学术界的行业参考模型：希尔Y模型 /171  
本章注释 /172  
第三部分价值导向型业务流程管理的现在与未来  
第九章 价值导向型业务流程管理实践 /177  
案例1：一家全球石油和天然气公司的价值导向型业务流程管理 /178  
触发点：并购和收购合理化 /178  
价值导向型业务流程管理是如何提供帮助的/180  
重大成果 /182  
案例2：一家大型高科技工程公司 /182  
触发点：创新和增长 /183  
价值导向型业务流程管理是如何提供帮助的/184

显著成果 /186  
案例3：一家全球化学公司 /187  
触发点：核心系统实施和并购&收购 /187  
价值导向型业务流程管理是如何提供帮助的/188  
重大成果 /189  
案例4：一家全球服务公司 /189  
触发点：大型改革和应用合理化/190  
价值导向型业务流程管理是如何提供帮助的/191  
重大成果 /192  
第十章 价值导向型业务流程管理的未来 /194  
趋势和预测：价值导向型业务流程管理如何塑造商业世界 /196  
趋势：什么因素驱使企业采取价值导向型业务流程管理 /196  
趋势一：实时的、灵活易变的商业环境/197  
趋势二：将“动态改革”和“缓慢稳定”紧密联合/197  
趋势三：“全球的区域化”——应对流程治理方式的挑战 /199  
趋势四：价值导向型业务流程管理技术即将短缺/200  
趋势五：业务流程管理潮流 /200  
趋势六：业务流程管理和信息技术的角色转变/201  
预测：运用价值导向型业务流程管理，接下来我们要去往何处 /203  
预测一：强大的流程领导的出现/204  
预测二：采用价值导向型业务流程管理的  
新兴市场跨国公司 /208  
预测三：以流程为中心的关键绩效指标和视觉绩效管理 /208  
预测四：社交网络和可视化/209  
预测五：以流程为中心的系统集成/211  
一种新型管理哲学 /212  
本章注释 /213  
名词缩写 /214  
• • • • • [\(收起\)](#)

[埃森哲顾问教你做流程管理\\_下载链接1](#)

## 标签

流程管理

埃森哲

企业管理

BPM

管理

空洞

工作-业务流程

学习

## 评论

企业管理 流程管理

---

非常经典实用

---

提供业务流程管理框架，框架下的各组成是告知重要性，是什么（what）没有写透彻，如雾里看花。如何做（how）就更没有阐明。案例讲述水准也很差。不推荐

---

透过糟糕的翻译，还是空无一物。原作者、出版社、翻译——shame on you!

---

看不懂

---

这本书极其空洞，翻译的又很晦涩，硬着头皮看下去，看完之后觉得根本就是浪费时间，没有什么有实际指导意义的内容。真是本烂书！！

---

企业管理 流程管理 @2016-05-23 17:52:18

---

初看时觉得此书内容流于表面，实质性少；但毕竟是埃森哲顾问的作品，实际上这本书

更多是阐述一种价值导向型流程管理流程的思想，因为夹杂着许多先进的管理信息技术和方法，因此本书读起来并不容易，这突出表现出我们流程管理技术水平与世界先进水平之间的差距。总之，此书用于开阔眼界，适合高端人士阅读。

-----  
这本书内容较陈旧，读起来也不太通顺，买完可以直接扔掉了

-----  
[埃森哲顾问教你做流程管理 下载链接1](#)

书评

-----  
[埃森哲顾问教你做流程管理 下载链接1](#)