

# 重新定义流程管理



[重新定义流程管理\\_下载链接1](#)

著者:戴维 · 海姆

出版者:中国人民大学出版社

出版时间:2017-1

装帧:平装

isbn:9787300236254

《重新定义流程管理:打造客户至上的创新流程》将向您展示企业如何：直观地描述工作流和构建从核心价值链到最终消费者的概念蓝图，来评估企业目前的运营能力；从产

品生产前线构建丰富的反馈循环并积极管理客户流程，推动以客户为中心的业务流程改进；运行一个功能强大的新系统，将流程管理实践嵌入其中，以确保每个流程都能提供很大的经济效益。

作者介绍：

戴维·海姆（David Hamme），以弗所咨询公司总经理

这是一家精品咨询公司，致力于为客户推动改变产品流程的措施。在创办以弗所咨询公司之前，他曾担任安永会计师事务所、北高地公司管理顾问，以及担任美国劳氏公司30亿美元安装业务部门高管。作为美国劳氏公司的部门领导者，海姆负责战略规划、市场营销、产品管理、定价、新产品开发和销售功能等方面的工作。

目录: 变化带来的挑战／001
生存和发展需要创新／004
创新能否系统化、可复制／008
以流程为核心的企业／010
创新秘方：在变革浪潮上冲浪／011
创新型企业的四个方面／014
第一个方面：客户至上／016
第二个方面：战略规划／022
第三个方面：改进运营／029
第四个方面：措施管理／032
通过四个方面打造创新企业／034
流程的力量／035
流程的定义／036
流程所起的作用／037
流程的类型／038
流程的起源和生命周期／040
流程的完成情况／043
改进流程／045
改进流程的方法／047
流程，系统的组成部分／049
基于流程的方法的创新／051
流程管理的概念／053
基于流程的方法／054
注重流程的企业／055
将创新型企业的“四个方面”融入“基于流程的方法”／058
使用基于流程的方法的好处／071
流程系统：创建准确的蓝图／073
基础认识的工具：组织结构图与基于流程的认识／075
企业流程系统／076
定义过的企业流程蓝图／079
创建企业流程蓝图／080
企业流程蓝图的灵活性／088
流程层级／090
超大流程／091
程序流／093
记录还是不记录／097
确认流程系统的直接好处／098
流程控制：做好本职工作，各司其职／101
管理委员会（流程委员会）／106

流程发起人／107
流程责任入／110
流程服务商／114
措施团队／117
人力资源管理与流程控制模式／122
管理／123
职业发展道路／124
薪酬／126
学习与发展／128
流程控制结构的预期效益／129
打造有条不紊的创新计划／131
什么是创新计划／133
构建创新计划／134
最大限度地提高创新组合的价值／159
对措施组合持续进行管理／160
创新计划的好处／162
创新计划／162
采用基于流程的方法／165
为什么企业要努力适应变化的环境／167
带来巨变／168
向注重流程的企业转变的总体规划／171
实施基于流程的措施／181
发起人和措施责任人的责任／183
选择团队成员／184
项目工作区／187
准备启动措施／189
启动措施／190
审视措施的目标／192
未来状态的初步设计／192
当前状态分析／195
记录当前状态／195
客户、投入和输出分析／197
量化指标和基准／197
反复修改并细化初始状态／199
实验室测试／201
试点／204
部署解决方案／205
把项目角色转到产品上／206
注重流程的企业在行动／209
步骤1：优先排序标准／213
步骤2：流程要求／213
步骤3：制定解决方案的草案及商务案例／216
步骤4：为措施进行优先排序／219
步骤5：计划并分配资源／221
注重流程的企业未来：流程改进的模式／223
消除职能部门孤岛：扩大各个职能部门的流程范围／229
简化流程以消除或减少非增值活动／229
在最佳场所、最合适的时间使用最好的资源完成工作／230
单个工作人员／230
社会服务商角色配置／231
装配线：专业执行人员／231
集中化／232
分散／232
创建集中与分散混合型组织／233

拓展产品或服务，为客户创造更多价值／233
评估流程是否可以用另一种方式更有效地完成：研究其他能够带来相同利益或功能的方式／234
限制或扩大客户的产品选择，确保产品价值超过其成本／234
将流程扩大到客户流程，以获得更高的效率／235
预测客户需求，延迟流程决策／235
采用人工模式／236
采用并行流程来最大限度减少延迟／236
使流程自动化／237
· · · · · (收起)

[重新定义流程管理](#) [下载链接1](#)

## 标签

流程管理

项目管理

管理图书

企业管理

BPM

管理

## 评论

作者是咨询出身，对于流程管理有一个比较清晰和系统的梳理和分析，就是案例可能还是聚焦传统行业的（如零售业），对于时下趋势的互联网行业并没有很好的迁移性，说是流程管理其实和项目管理产品管理有许多异曲同工之处。接下来划重点：1.创新型企业的四个方面：客户至上/战略规划/改进运营/措施管理；2.流程创新：创建准确的蓝图建立流程系统/流程控制，做好本职工作各司其职；3.流程落地：优先排序标准/流程要求/制定解决方案的草案及商务案例/为措施进行优先排序/计划并分配资源。

[重新定义流程管理 下载链接1](#)

书评

[重新定义流程管理 下载链接1](#)