

<<业务流程绘制>>

图书基本信息

书名：<<业务流程绘制>>

13位ISBN编号：9787111189541

10位ISBN编号：711118954X

出版时间：2006-4

出版时间：机械工业出版社

作者：(美)迈克·杰卡(J

页数：227

译者：王进奎

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>

## &lt;&lt;业务流程绘制&gt;&gt;

## 内容概要

本书一开始，首先将对流程以及流程究竟为何物做一个更加仔细的审查。提出了一个概念——情节串连图板，这个概念是构成电影制作的一个基础。通过这一概念，展示流程绘制是如何使审查深入到所审查领域的。本书还充分解释了流程绘制的各个步骤。流程绘制包括流程识别、信息收集、采访与绘制和分析。书中还讨论了流程绘制的不同应用以及进行该项目时应当避免的事情。

流程绘制的四大步骤

流程识别 ( process identification )	——获取对某一流程所有步骤的全面		
了解	信息收集 ( information gathering )	——识别某一流程的目标、风险以及关键控制	采
访与绘制 ( interviewing and mapping )	——了解参与该流程的人的观点而且设计出实际的流程图		
分析 ( analysis )	——使用各种工具和方法使该流程的运作更加有效果、更加有效率	流程绘制的各	

种专用工具包括：问卷调查、流程分析工作表、层级或雇主示意图

<<业务流程绘制>>

作者简介

作者：（美国）迈克·杰卡（美国）保莉特·凯勒 译者：王进奎迈克·杰卡国际注册内部审计师，注册会计师，亚利桑那州凤凰城农夫保险公司的审计经理，内部审计师协会的沟通顾问委员会成员。

## &lt;&lt;业务流程绘制&gt;&gt;

## 书籍目录

前言绪论 皮诺曹与商业世界第1章 定义与再定义流程 有谁关心流程 “给我讲一个故事”：分析流程 流程绘制的优点 流程定义 “深入挖掘”电影 业务流程与电影 一个真实的商业案例 小结 关键分析点 参考文献第2章 流程绘制究竟为何物 除了等待，我们还能做更多事情 触发点 时间分析 错误率 聚焦 流程绘制的流程 流程识别 资料收集 采访与流程图绘制 分析资料 陈述 小结 关键分析点第3章 流程识别 我们看到了什么 寻找故事 触发事件 为主要流程命名 流程时间路线 客户经历分析 小结 关键分析点 参考文献第4章 信息收集 我们需要知道的信息，从何处了解这些信息 预备信息 流程识别 流程描述概况 识别流程所有者 与流程所有者会谈 谈什么 流程概略图工作表 与单元所有者会谈 工作流程调查 资料收集 小结 关键分析点第5章 采访与流程图绘制 制作情节串连图板(最终) 基础规则 便条贴革命 基本规则 进行采访 创建最终的流程图 例子 小结 关键分析点第6章 流程图生成：例子 试一试，你就会喜欢上它 单元层级 任务层级 行为层级 小结 关键分析点第7章 分析 进入剪辑室 触发点和错误的触发点 投入与产出 流程所有权 业务目标 业务风险 关键控制 成功的测评标准 分析实际流程图 周期时间 结束项目 小结与关键分析点 参考文献第8章 流程图分析：案例 这只是一次尝试 流程概略图工作表 分析流程图 整体情况 小结与关键分析点第9章 陷阱 挑战 为了绘制而绘制 迷失在细节中 环绕——上下没能最终完成流程图 让客户定义流程 引导目击者 核实事实 不要忘记客户 小结 关键分析点 第10章 现在，我们要往哪里走 更多的应用 风险评估 控制自我评估 重组 培训 并非全部 参考文献译者后记

## &lt;&lt;业务流程绘制&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘在电影《惊魂记》中，使电影情节开始展开的触发点是钱。

这笔钱的存在诱使马里恩偏离了她现有的生活，这为她与诺曼的相遇做好了准备。

在马里恩与诺曼的相遇及交往的那一幕中，触发点是她来到了酒店。

这才发生了后来与诺曼的交往。

洗澡那一场景的触发点是马里恩进入淋浴室。

这样，袭击她的人才能悄无声息地进入她的房间，这是该场景的一个关键。

最后，马里恩不再眨动的眼睛这一镜头的触发点是死亡。

正是在这个时候，人们才知道她已经死了，这也说明了这个镜头的重要性。

正如我们从这一描述中所看到的那样，每个部分都有助于为接下来的那一部分建立了触发点。

实际上，在某一特定单元、任务或者行为之前的程序也为那些事件设立了触发点。

这正是为什么我们必须了解整个流程的主要原因之一，即看看它如何引发或者延迟触发点的使用。

在我们所列举的做早餐的流程中，触发点可以是以下两者之一。

最为明显的一个就是饥饿。

虽然也许不太明显，但可能是早上令他醒来的一个触发点。

有时候我们并不饿，但是我们都知道早上应该吃东西，否则我们无法坚持一整天。

烹煮原料这一单元的触发点是准备原料这一单元的完成。

同样道理，炒鸡蛋任务的触发点是已经准备好的鸡蛋。

最后，“将搅拌好的鸡蛋倒入锅中”这一行为的触发点是平底锅已经加热到了适当的温度，原料都已经准备妥当。

在做早餐的这个例子中，由于其独特的特征，任务的触发点变得非常重要。

正如我们首次讨论这些任务时所提到的，他们并不依赖于其他任务的完成。

有些原料可能在其他原料之前就完成了，这就导致了这一单元的某些部分中这些原料比其他原料先完成。

这就意味着开始一个单元与结束另一个单元之间的界限变得更加模糊。

在更加错综复杂的流程中，这些时间安排方面可能是该流程成功的关键。

在审查中及早识别出这些触发点，我们就能更加迅速地将注意力集中到在关键领域上。

支票请求支付的触发点是收到账单或者其他写明应得金额的条款。

因为地区办公室准备请求这一单元是第一单元，所以其触发点与总体流程的触发点是一样的。

批准请求这一任务的触发点是收到填写好的支票请求。

## <<业务流程绘制>>

### 媒体关注与评论

书评将流程图转化成了一个强有力的、以顾客为中心的、改善业务的工具。

书中将业务流程与电影的情节串连图板进行了类比，这就使得原本非常枯燥的话题变得异常生动。

——詹姆斯·罗思(James Roth) 两位作者非常聪明地使用了电影制作以及其他读者可以很容易联系在一起的例子，这些例子使流程绘制这一重要的业务话题变得非常生动。

使读者于轻松阅读中更好地理解流程绘制的概念、技巧、应用和整体质量。

——迈克尔 R.普拉姆利(Michael R.Plumly)

## <<业务流程绘制>>

### 编辑推荐

本书一开始，首先将对流程以及流程究竟为何物做一个更加仔细的审查。提出了一个概念——情节串连图板，这个概念是构成电影制作的一个基础。通过这一概念，展示流程绘制是如何使审查深入到所审查领域的。本书还充分解释了流程绘制的各个步骤。流程绘制包括流程识别、信息收集、采访与绘制和分析。书中还讨论了流程绘制的不同应用以及进行该项目时应当避免的事情。

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>