

业务流程建模

您将学习如何：

- 描述流程建模管理 (PMM) 框架
- 定义关键 PMM 术语和概念
- 开展在 PMM 各个阶段中所完成的主要活动，包括工作流程建模
- 履行商业分析师在 PMM 中的角色和责任
- 运用商业分析师角色和责任所特有的 PMM 方法和技巧

课程信息

在项目计划阶段，商业分析师在定义流程需求中所起作用的重要性持续得到各个行业的认可。商业分析师与项目经理协同工作，这有助于找到解决业务挑战的方案。但是，在收集对新项目或现有项目收集的需求时，商业分析师必须意识到一个项目可能会涉及伴随流程的开发和重新设计。其实，业务分析师必须充当变革推动者的角色，帮忙确保新实施的流程不仅能提高项目的成功率，而且还能提高项目达到组织的商业目标的可能性。

该课程的互动性极强，为学员提供流程改进项目的实践机会。该流程对改进项目共分为四个阶段，即定义、分析、实施和控制——其由行业领先的主要流程改进模型发展而来。我们将在课程的每个阶段强调业务分析师的主要交付成果和产出，以及尝试将所有产出重新用回到商业策略的制定中。您将练习识别需要改进的流程并对其进行排序，以及创建向组织的其他人员传达这些变更所需的文档。您将集中培养完成工作流程建模的必要能力，以确保您拥有记录该流程所需的核心工具。您还将练习创建现有和未来流程图，并学习进行差距和干系人分析的步骤。最后，您将开发自身所需的能力，为新流程建立新的流程基准和衡量方法。

完成该课程时，您应已做好必要的准备，履行您在流程改进进程中的商业分析责任，并且按照敏感的成本、组织和干系人的要求，使用所需的技能。

提示：在选修该课程前，请确定您已修完背景课程《如何收集和记录用户需求》。

课程主题

- ✓ 关键 PMM 术语和概念
 - 流程建模、流程管理和流程改进
 - 流程管理活动
 - 工作流程建模
 - PMM 的主要好处
 - 流程改进项目 (PIP) 阶段
 - 商业分析的角色和责任
 - 管理组织变更
- ✓ 定义阶段
 - 对 PIP 中所包括的流程达成共识
 - 把流程和商业战略联系起来
 - 对风险、沟通和变更管理制定高级计划
- ✓ 分析阶段
 - 进行工作流程建模
 - 创建前后一贯之流程图
 - 绘制价值流程图
 - 设计现有流程图
 - 定义和收集量度
 - 建立流程基准
 - 进行差距分析
 - 进行根本原因分析
 - 进行干系人分析
 - 进行高阶成本 — 收益分析
- ✓ 实施阶段
 - 记录、确认和证实新的目标和目的
 - 制定衡量方法
 - 设计未来流程
 - 更新风险、沟通和变更管理计划
- ✓ 控制阶段
 - 沟通调查结果
 - 实行实施计划
 - 修改和控制结果

课堂
3 天

PDU: 21

CEUs: 2.1



+86 21 2326 3630 上海
+86 10 6562 5333 北京



www.esi-intl.com.cn

如欲了解最新时间表及完整课程信息，敬请访问我们的网站