 ITIL先锋论坛

我们是谁?

WHO ARE WE?

国内最大的数字化时代IT服务管理交流社区，自2010年底成立以来，始终致力于以 ITIL 为代表的IT管理方法论在国内的推广与落地。

我们的服务

OUR SERVICES

数十个专业微信群、近千篇可一键下载的资料、视频号专家直播、全国一线城市巡回聚会、开源免费ITIL软件、国内最权威的ITIL知识库

流程挖掘

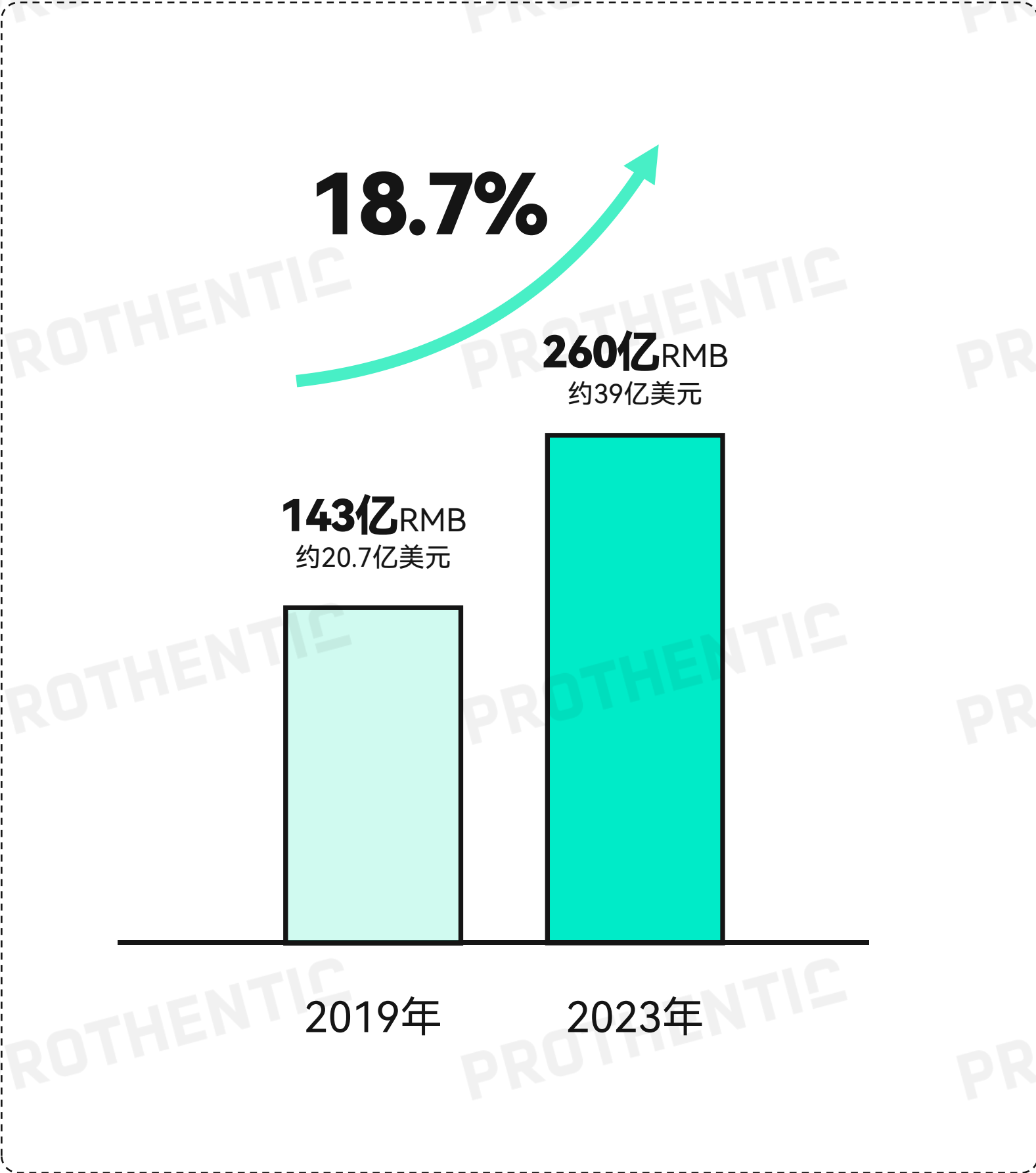
——流程设计与执行的破局之道

- **流程设计的现状**
- **流程执行的现状**
- **为什么会出现流程设计与执行两层皮的问题**
- **如何消除流程设计与执行之间的偏差**

- **流程设计的现状**

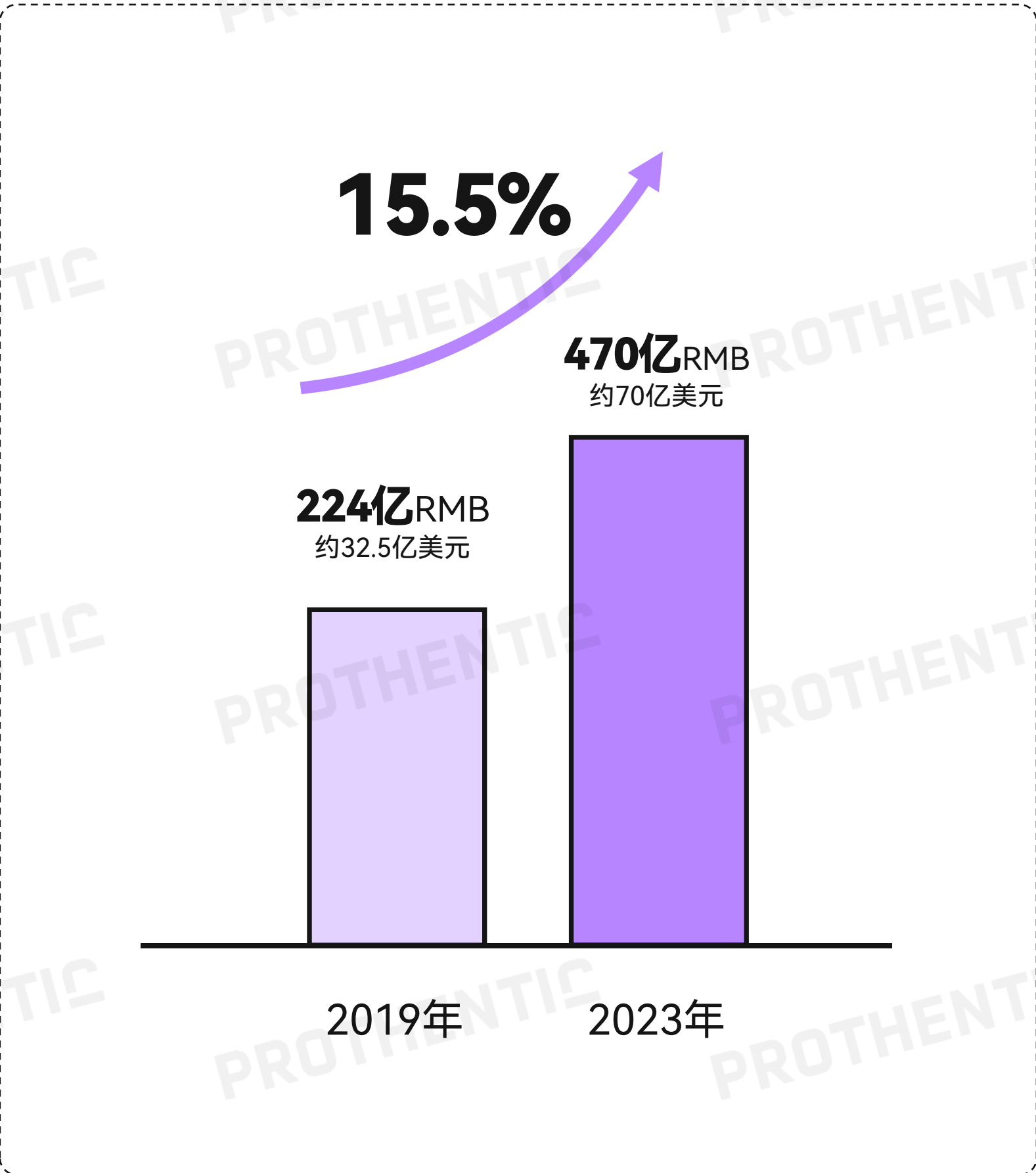
流程设计的现状

流程设计软件



市场规模

流程咨询服务



市场规模

- **流程执行的现状**

流程设计和执行两层皮的问题会对企业产生哪些负面影响？

流程设计与执行之间出现了两层皮的问题

• 浪费资源

之前不是培训过了吗？怎么又开培训会

这审批上周不是刚走过？

• 流程低效

一个报销等了整整两周！

怎么又超支了？今年预算又对不上？

成本增加

临时改合同，钱从哪里来？

客户又投诉了！

不是说三天就能走完流程吗？卡在哪儿了？

客户问怎么又没准时发货？

公司内部总有人抱怨流程慢

• 影响企业声誉

长期客户怎么不续约了？

为什么会出现流程设计与执行两层皮的问题

流程设计端存在的问题

- 执行中的流程实时变化，设计中的流程鲜有迭代
- 流程设计者无法追踪企业实际流程执行情况
- IT侧配合实现能力不足

组织结构与文化方面的问题

- 流程所有制文化不够普及
- 执行层人员流程意识薄弱

技术工具方面的问题

- 流程设计软件无法穷举实际执行的多样性
- 流程设计软件是有设计边界的
- 缺乏统计工具的支持和实际执行侧的监测反馈

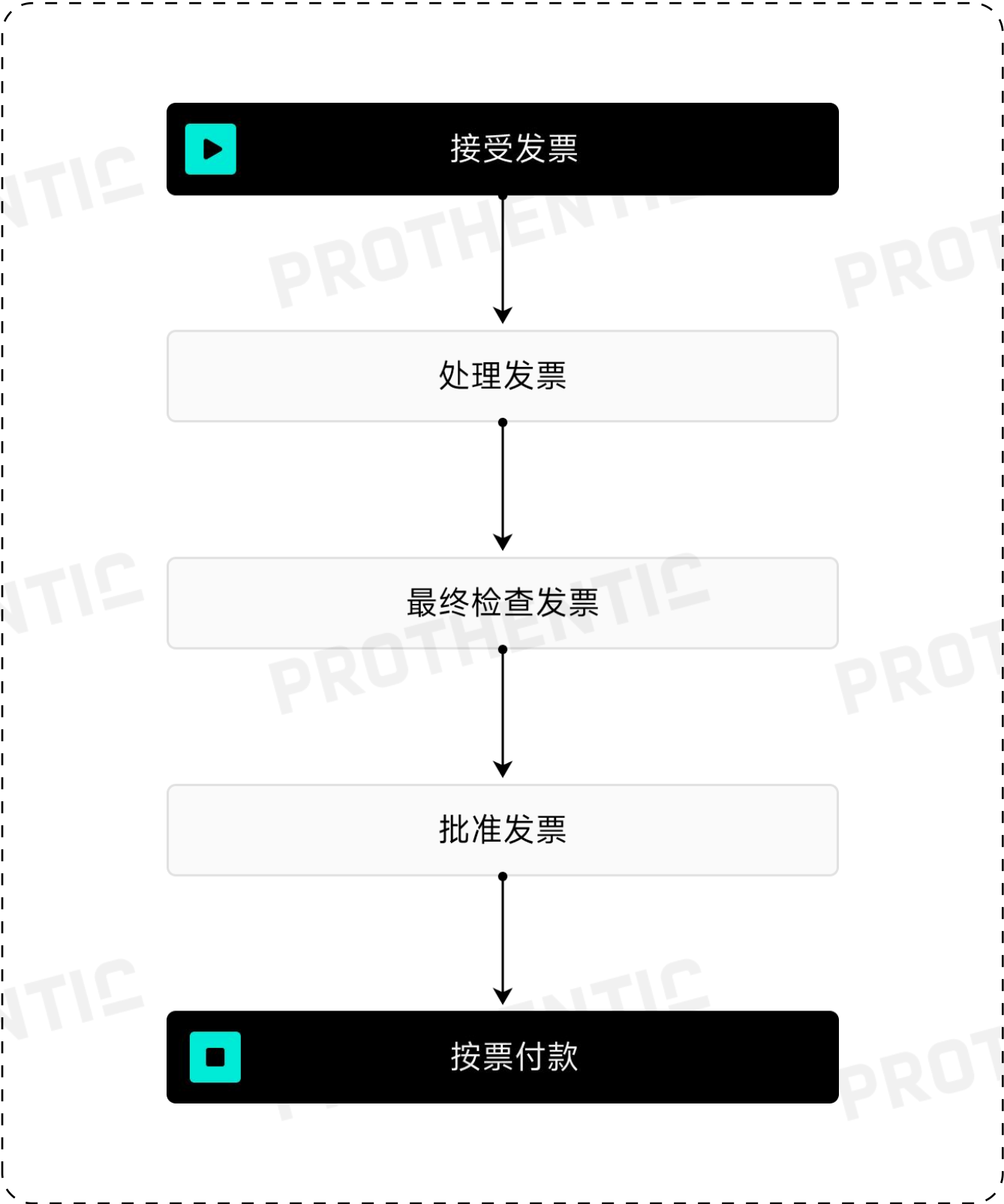
为什么会出现流程设计与执行两层皮的问题

• 如何消除流程设计与执行之间的偏差

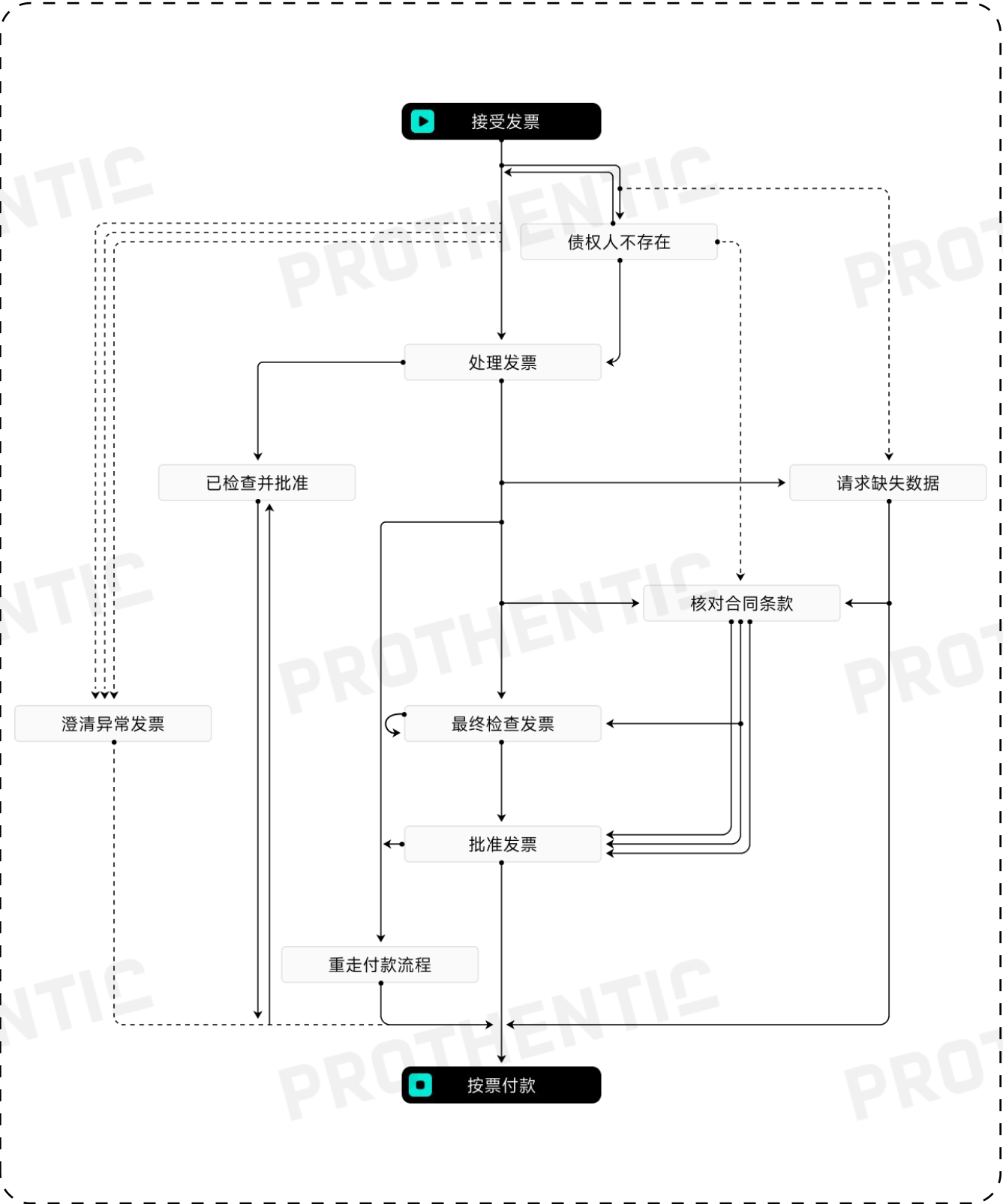
流程的认知偏差

每一条流程在创建之初，都被设计得非常完美，但随着业务需求不断变化，实际业务流程也在随之改变，不知不觉变得越发复杂。

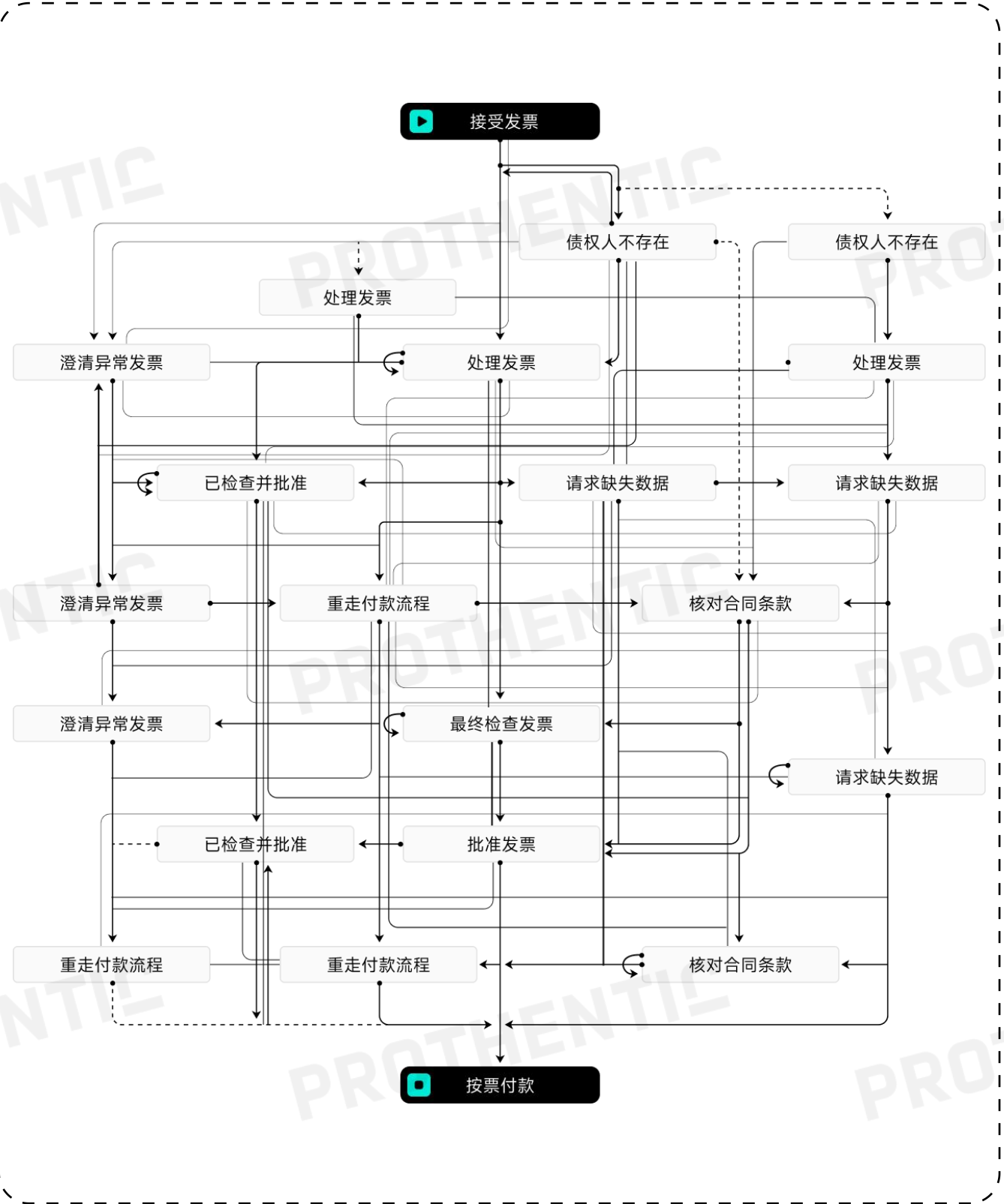
“教科书”式流程



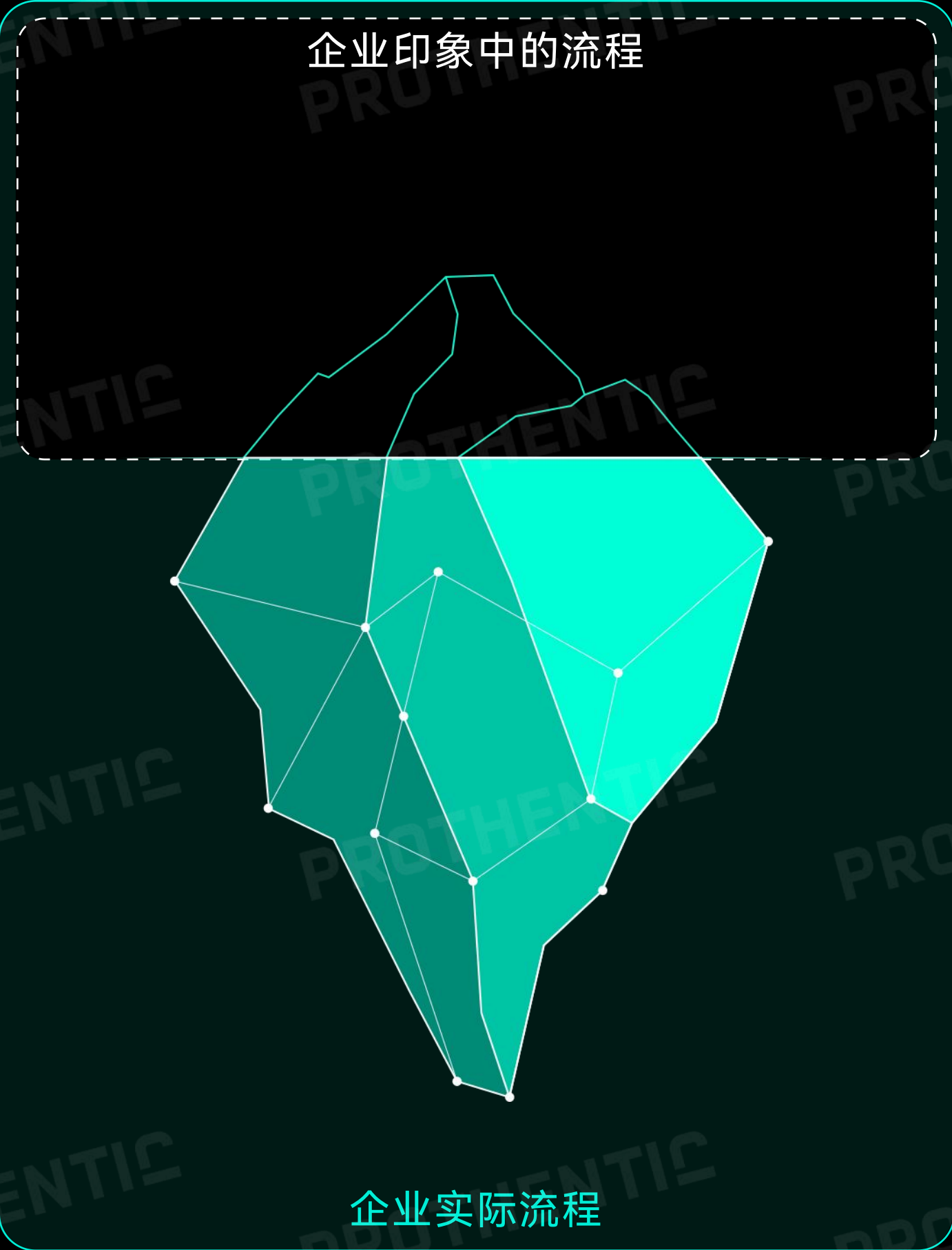
企业印象中的流程



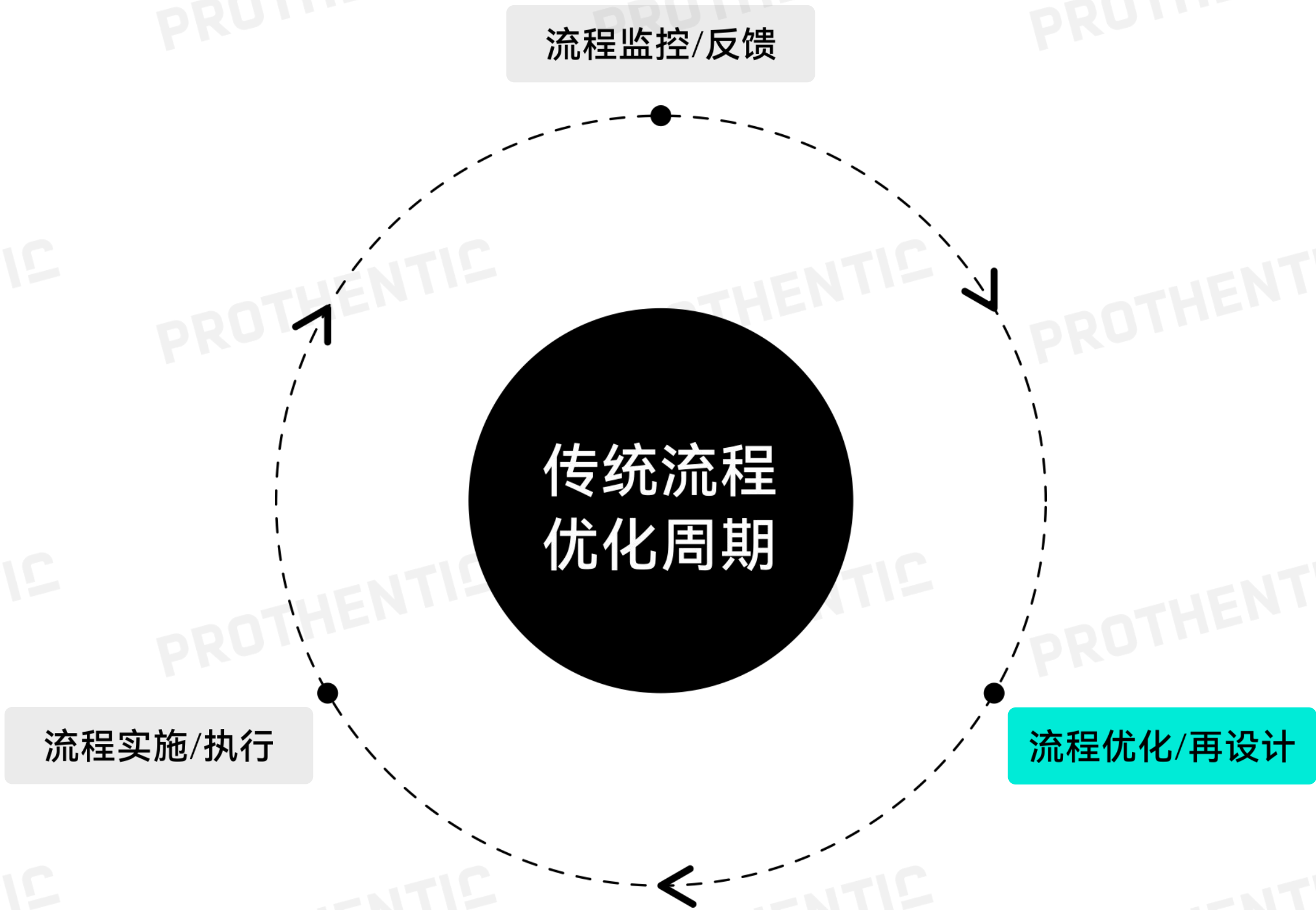
企业实际流程



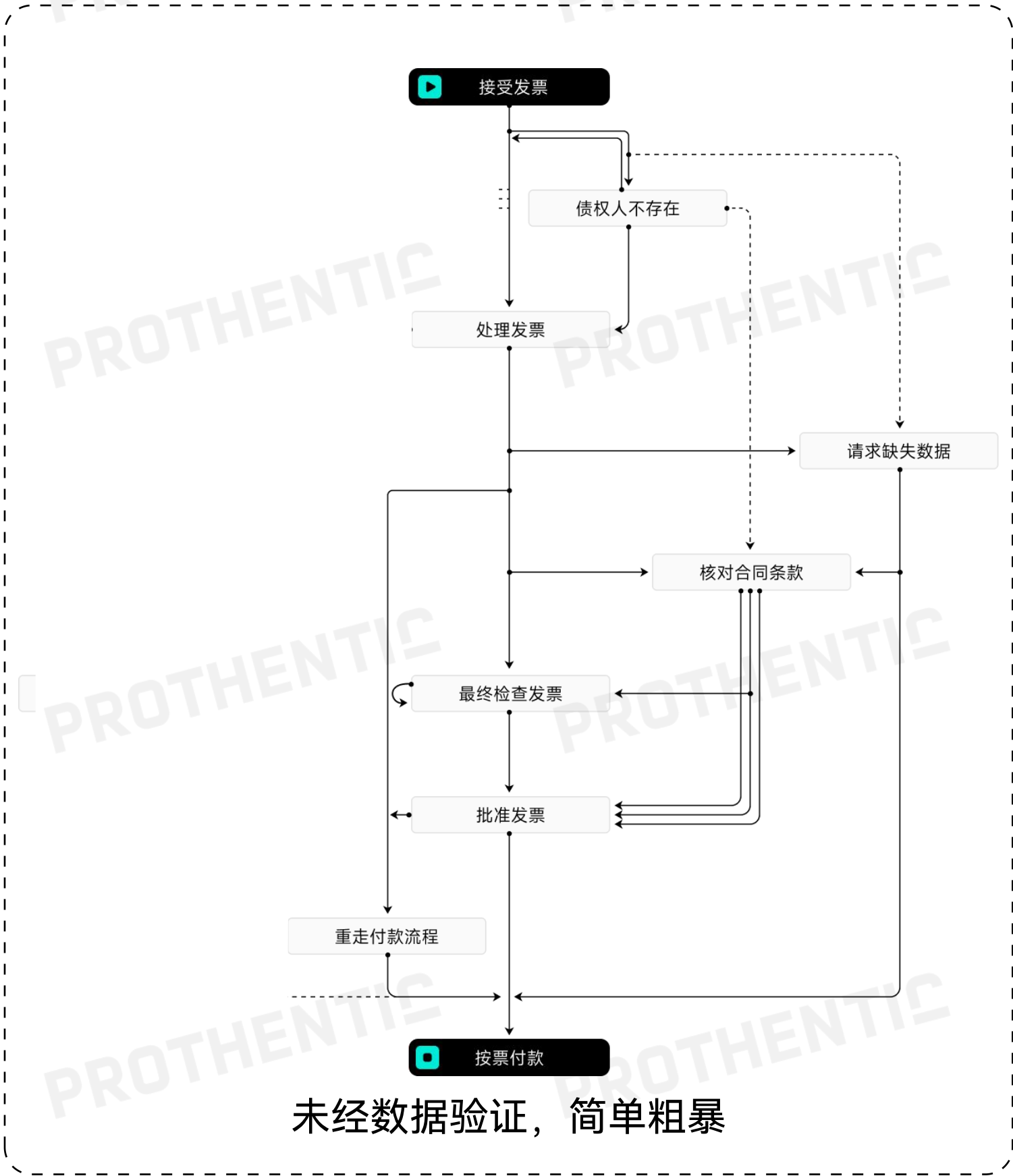
为什么会产生偏差？



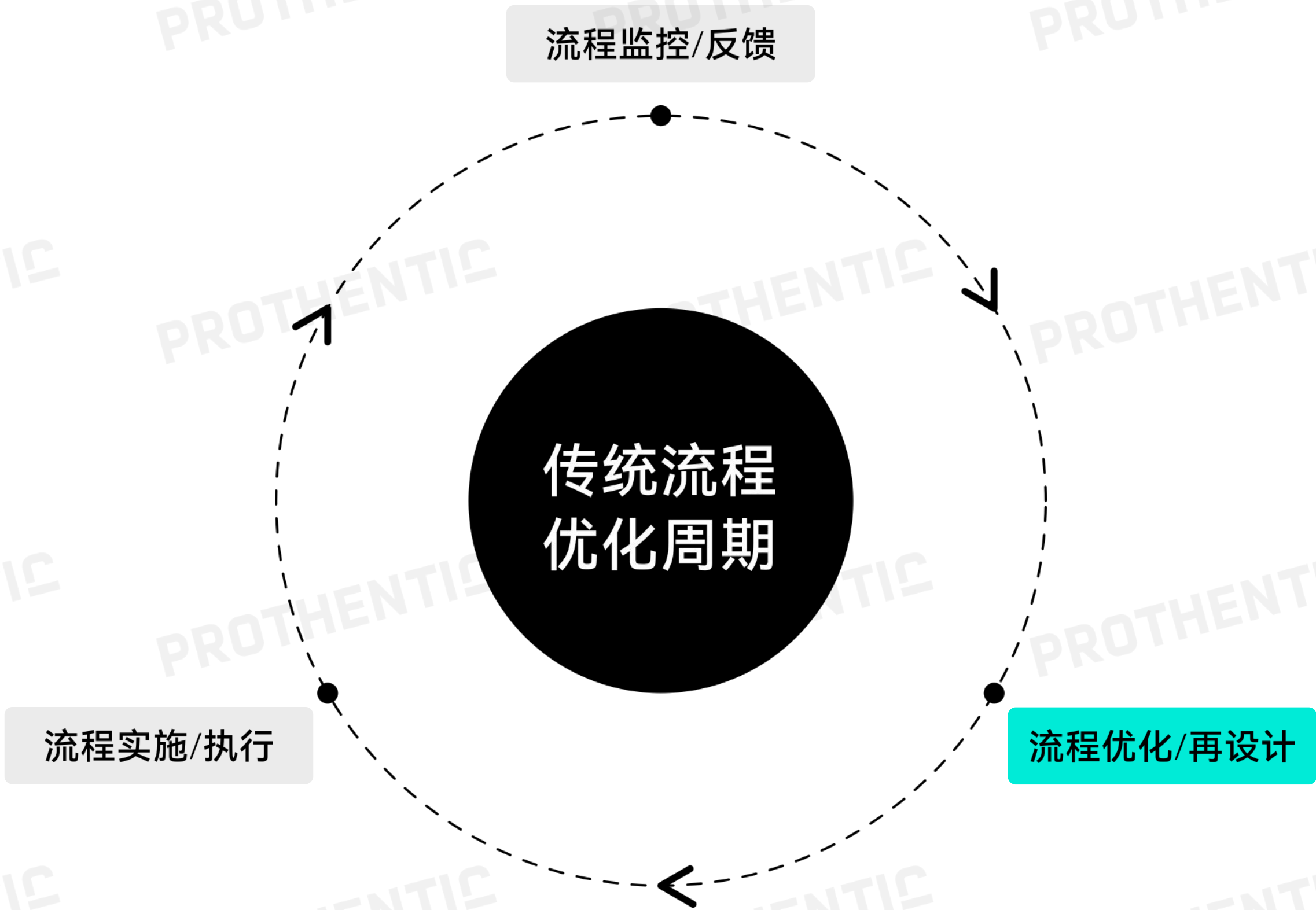
流程优化传统方式



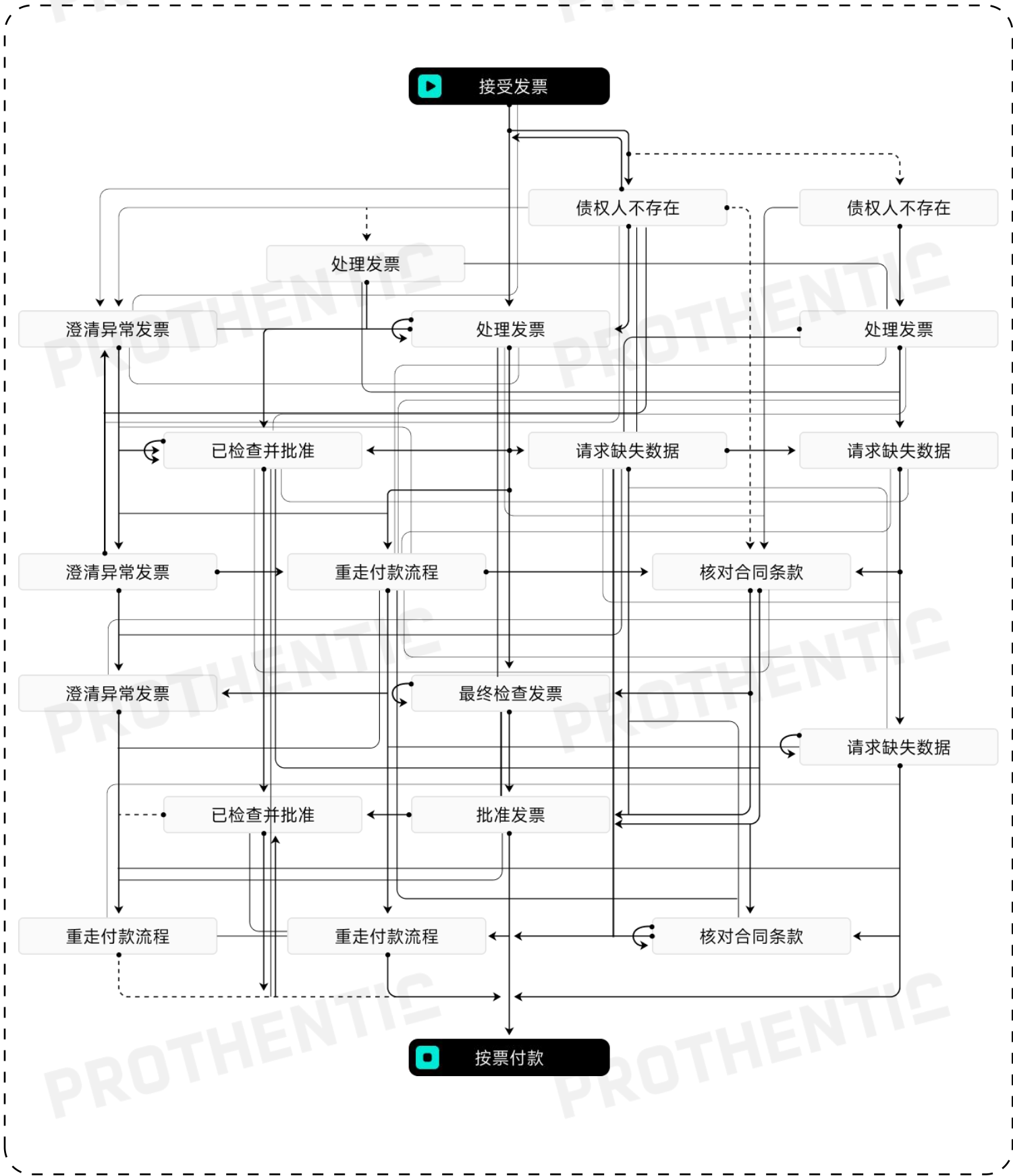
企业印象中的流程优化



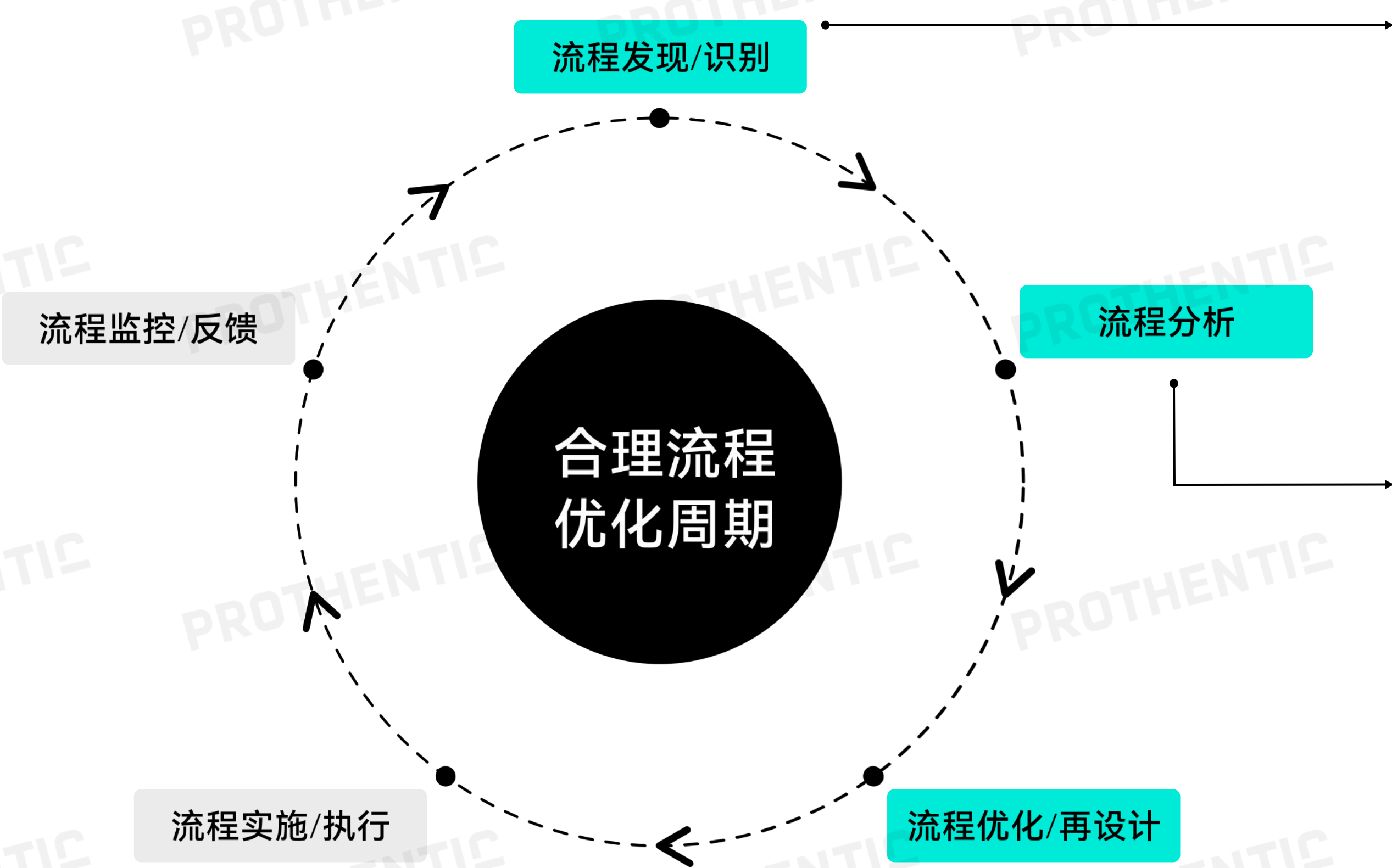
流程优化传统方式



实际流程并未简化



流程优化要想“管得好”，就得先“理清楚”



流程挖掘

发现业务中真实客观流程
统计数据背后的真实原因

- 理清业务脉络，梳理业务价值
- 了解关键业务流程及具体运作环节
- 及时发现不合理环节和问题流程
- 删除冗余环节
- 隐形流程显性化

如何“理清”事件日志



出差审批 - OA

单据号	活动	时间戳
1000000001	提交出差申请	2022-08-01 14:35:01
1000000001	部门领导审批	2022-08-02 09:06:11
1000000001	分管领导审批	2022-08-03 16:23:19

1000000002	提交出差申请	2022-07-01 14:35:01
1000000002	部门领导审批	2022-07-01 14:40:11
1000000002	分管领导审批	2022-07-01 15:23:19

1000000003	提交出差申请	2022-07-15 09:35:01
1000000003	部门领导审批	2022-07-15 14:04:11
1000000003	分管领导审批	2022-07-16 15:23:19

1000000004	提交出差申请	2022-09-01 14:35:01
1000000004	部门领导审批	2022-09-02 09:06:11
1000000004	分管领导审批	2022-09-03 16:23:19



出差报销 - 费控

单据号	活动	时间戳	关联单据
2000000001	提交报销单	2022-08-10 14:35:01	1000000001
2000000001	二级领导审批	2022-08-11 14:35:01	1000000001
2000000001	财务初审	2022-08-13 18:23:19	1000000001
2000000001	财务复审	2022-08-14 16:23:19	1000000001

2000000002	提交报销单	2022-07-15 14:35:01	1000000002
2000000002	二级领导审批	2022-07-16 09:06:11	1000000002
2000000002	财务初审	2022-07-16 18:23:19	1000000002
2000000002	修改报销单日期	2022-07-16 19:23:19	1000000002
2000000002	二级领导审批	2022-07-17 14:35:01	1000000002
2000000002	财务初审	2022-07-18 09:06:11	1000000002

2000000003	提交报销单	2022-09-10 16:35:01	1000000003
2000000003	二级领导审批	2022-09-10 20:06:11	1000000003
2000000003	财务初审	2022-09-13 15:23:19	1000000003
2000000003	财务复审	2022-09-13 16:23:19	1000000003



财务清账 - ERP

单据号	活动	时间戳	关联单据
3000000001	创建财务凭证	2022-08-14 16:23:21	2000000001
3000000001	创建清账凭证	2022-09-05 16:23:21	2000000001

3000000002	创建财务凭证	2022-07-18 09:06:12	2000000002
3000000002	创建清账凭证	2022-08-05 10:06:12	2000000002

3000000003	创建财务凭证	2022-09-13 16:23:24	2000000003
------------	--------	---------------------	------------

如何“理清”事件日志

W
A
N
G
F
A
N
X
I
N
P
R
O
T
H
E
N
T
I
C
T
E
C
H

a

单据号	活动	时间戳	单据号	活动	时间戳	关联单据	单据号	活动	时间戳	关联单据
1000000001	提交出差申请	2022-08-01 14:35:01	2000000001	提交报销单	2022-08-10 14:35:01	1000000001	3000000001	创建财务凭证	2022-08-14 16:23:21	2000000001
1000000001	部门领导审批	2022-08-02 09:06:11	2000000001	二级领导审批	2022-08-11 14:35:01	1000000001	3000000001	创建清账凭证	2022-09-05 16:23:21	2000000001
1000000001	分管领导审批	2022-08-03 16:23:19	2000000001	财务初审	2022-08-13 18:23:19	1000000001				
			2000000001	财务复审	2022-08-14 16:23:19	1000000001				

b

1000000002	提交出差申请	2022-07-01 14:35:01	2000000002	提交报销单	2022-07-15 14:35:01	1000000002	3000000002	创建财务凭证	2022-07-18 09:06:12	2000000002
1000000002	部门领导审批	2022-07-01 14:40:11	2000000002	二级领导审批	2022-07-16 09:06:11	1000000002	3000000002	创建清账凭证	2022-08-05 10:06:12	2000000002
1000000002	分管领导审批	2022-07-01 15:23:19	2000000002	财务初审	2022-07-16 18:23:19	1000000002				
			2000000002	修改报销单日期	2022-07-16 19:23:19	1000000002				
			2000000002	二级领导审批	2022-07-17 14:35:01	1000000002				
			2000000002	财务初审	2022-07-18 09:06:11	1000000002				

c

1000000003	提交出差申请	2022-07-15 09:35:01	2000000003	提交报销单	2022-09-10 16:35:01	1000000003	3000000003	创建财务凭证	2022-09-13 16:23:24	2000000003
1000000003	部门领导审批	2022-07-15 14:04:11	2000000003	二级领导审批	2022-09-10 20:06:11	1000000003				
1000000003	分管领导审批	2022-07-16 15:23:19	2000000003	财务初审	2022-09-13 15:23:19	1000000003				
			2000000003	财务复审	2022-09-13 16:23:19	1000000003				

d

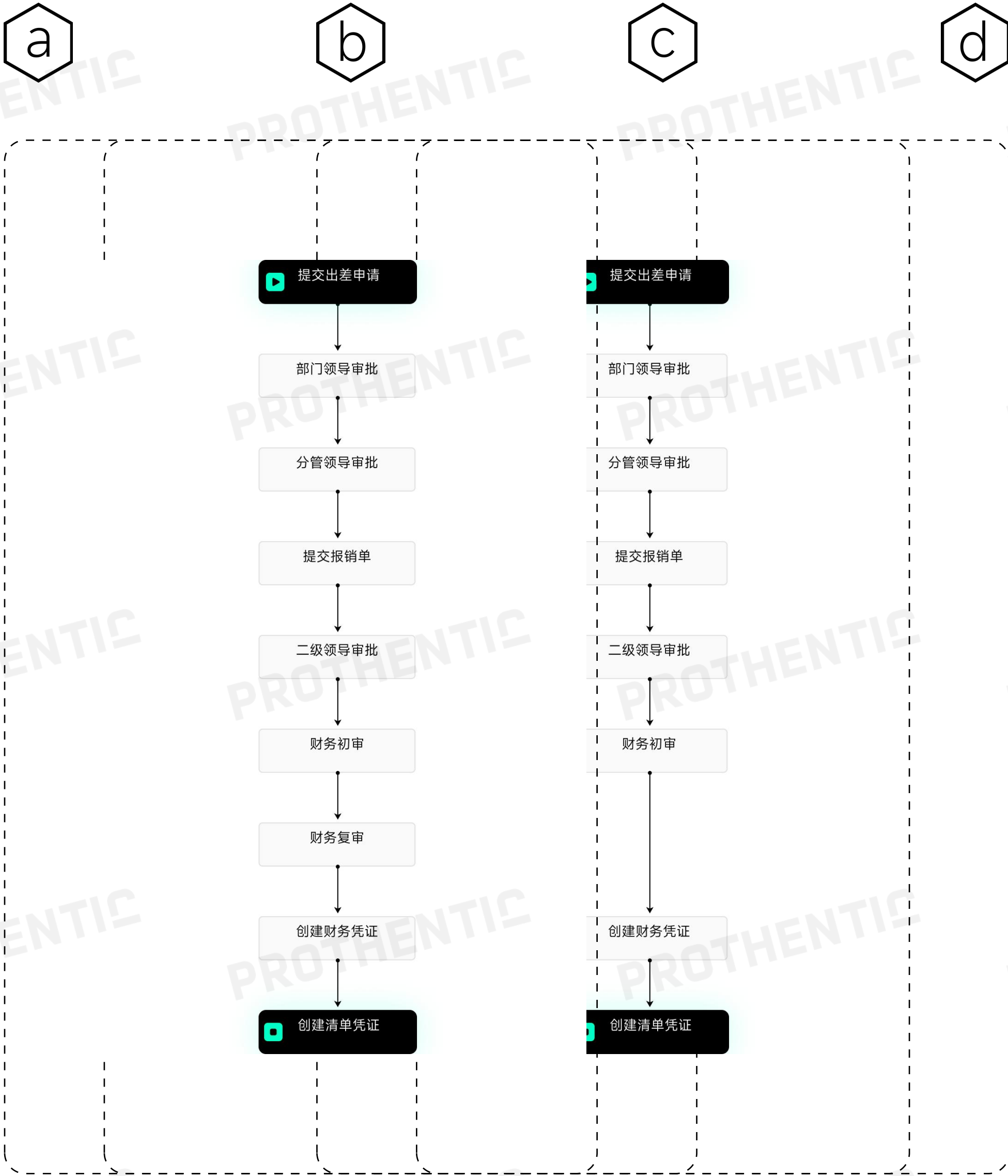
1000000004	提交出差申请	2022-09-01 14:35:01								
1000000004	部门领导审批	2022-09-02 09:06:11								
1000000004	分管领导审批	2022-09-03 16:23:19								

如何“理清”事件日志

关联单据		单据号	活动	活动单据号	时间戳
a		1000000001	提交出差申请	1000000001	2022-08-01 14:35:01
		1000000001	部门领导审批	1000000001	2022-08-02 09:06:11
		1000000001	分管领导审批	1000000001	2022-08-03 16:23:19
	2000000001	1000000001	提交报销单	2000000001	2022-08-10 14:35:01
	2000000001	1000000001	二级领导审批	2000000001	2022-08-11 14:35:01
	2000000001	1000000001	财务初审	2000000001	2022-08-13 18:23:19
	2000000001	1000000001	财务复审	2000000001	2022-08-14 16:23:19
	3000000001	2000000001	创建财务凭证	3000000001	2022-08-14 16:23:21
	3000000001	2000000001	创建清账凭证	3000000001	2022-09-05 16:23:21
		1000000002	提交出差申请	1000000002	2022-07-01 14:35:01
b		1000000002	部门领导审批	1000000002	2022-07-01 14:40:11
		1000000002	分管领导审批	1000000002	2022-07-01 15:23:19
		1000000002	提交报销单	2000000002	2022-07-15 14:35:01
	2000000002	1000000002	二级领导审批	2000000002	2022-07-16 09:06:11
	2000000002	1000000002	财务初审	2000000002	2022-07-16 18:23:19
	2000000002	1000000002	修改报销单日期	2000000002	2022-07-16 19:23:19
	2000000002	1000000002	二级领导审批	2000000002	2022-07-17 14:35:01
	2000000002	1000000002	财务初审	2000000002	2022-07-18 09:06:11
	3000000002	2000000002	创建财务凭证	3000000002	2022-07-18 09:06:12
	3000000002	2000000002	创建清账凭证	3000000002	2022-08-05 10:06:12
c		1000000003	提交出差申请	1000000003	2022-07-15 09:35:01
		1000000003	部门领导审批	1000000003	2022-07-15 14:04:11
		1000000003	分管领导审批	1000000003	2022-07-16 15:23:19
	2000000003	1000000003	提交报销单	2000000003	2022-09-10 16:35:01
	2000000003	1000000003	二级领导审批	2000000003	2022-09-10 20:06:11
	2000000003	1000000003	财务初审	2000000003	2022-09-13 15:23:19
	2000000003	1000000003	财务复审	2000000003	2022-09-13 16:23:19
	3000000003	2000000003	创建财务凭证	3000000003	2022-09-13 16:23:24
		1000000004	提交出差申请	1000000004	2022-09-01 14:35:01
		1000000004	部门领导审批	1000000004	2022-09-02 09:06:11
d		1000000004	分管领导审批	1000000004	2022-09-03 16:23:19

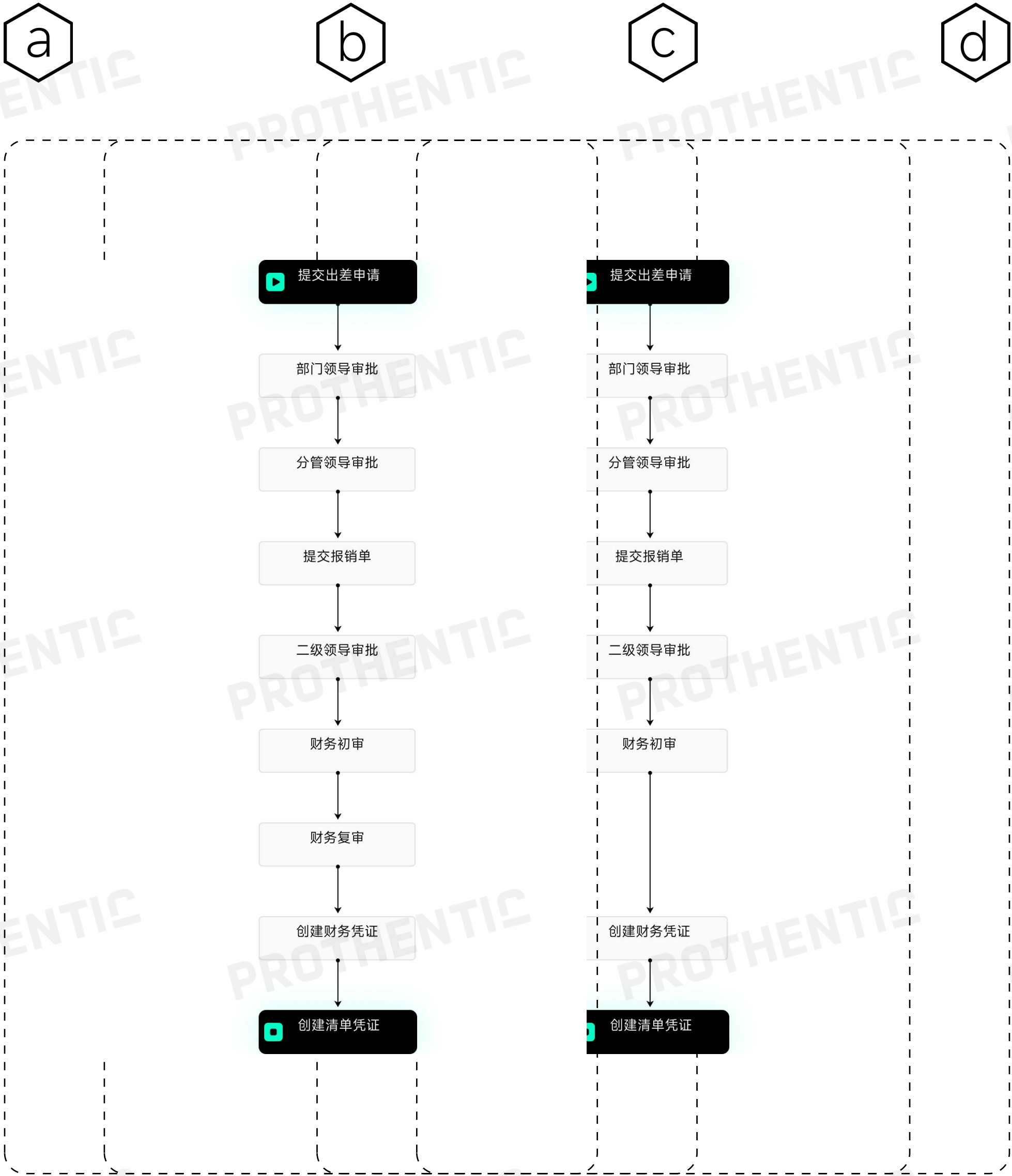
如何“理清”事件日志

	单据号	活动	活动单据号	时间戳
a	1000000001	提交出差申请	1000000001	2022-08-01 14:35:01
	1000000001	部门领导审批	1000000001	2022-08-02 09:06:11
	1000000001	分管领导审批	1000000001	2022-08-03 16:23:19
	1000000001	提交报销单	2000000001	2022-08-10 14:35:01
	1000000001	二级领导审批	2000000001	2022-08-11 14:35:01
	1000000001	财务初审	2000000001	2022-08-13 18:23:19
	1000000001	财务复审	2000000001	2022-08-14 16:23:19
	1000000001	创建财务凭证	3000000001	2022-08-14 16:23:21
	1000000001	创建清账凭证	3000000001	2022-09-05 16:23:21
b	1000000002	提交出差申请	1000000002	2022-07-01 14:35:01
	1000000002	部门领导审批	1000000002	2022-07-01 14:40:11
	1000000002	分管领导审批	1000000002	2022-07-01 15:23:19
	1000000002	提交报销单	2000000002	2022-07-15 14:35:01
	1000000002	二级领导审批	2000000002	2022-07-16 09:06:11
	1000000002	财务初审	2000000002	2022-07-16 18:23:19
	1000000002	修改报销单日期	2000000002	2022-07-16 19:23:19
	1000000002	二级领导审批	2000000002	2022-07-17 14:35:01
	1000000002	财务初审	2000000002	2022-07-18 09:06:11
c	1000000003	提交出差申请	1000000003	2022-07-15 09:35:01
	1000000003	部门领导审批	1000000003	2022-07-15 14:04:11
	1000000003	分管领导审批	1000000003	2022-07-16 15:23:19
	1000000003	提交报销单	2000000003	2022-09-10 16:35:01
	1000000003	二级领导审批	2000000003	2022-09-10 20:06:11
	1000000003	财务初审	2000000003	2022-09-13 15:23:19
	1000000003	财务复审	2000000003	2022-09-13 16:23:19
	1000000003	创建财务凭证	3000000003	2022-09-13 16:23:24
d	1000000004	提交出差申请	1000000004	2022-09-01 14:35:01
	1000000004	部门领导审批	1000000004	2022-09-02 09:06:11
	1000000004	分管领导审批	1000000004	2022-09-03 16:23:19



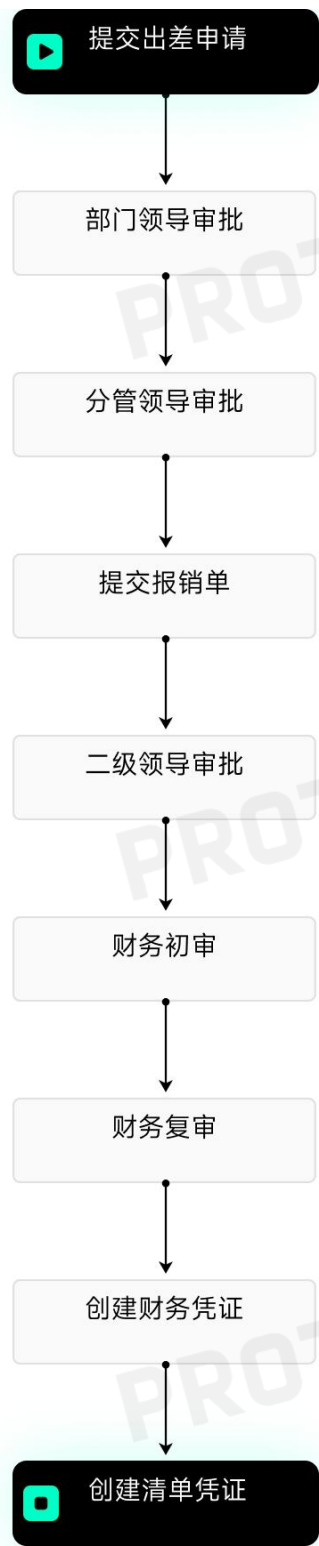
如何“理清”事件日志

	单据号	活动	活动单据号	时间戳
a	1000000001	提交出差申请	1000000001	2022-08-01 14:35:01
	1000000001	部门领导审批	1000000001	2022-08-02 09:06:11
	1000000001	分管领导审批	1000000001	2022-08-03 16:23:19
	1000000001	提交报销单	2000000001	2022-08-10 14:35:01
	1000000001	二级领导审批	2000000001	2022-08-11 14:35:01
	1000000001	财务初审	2000000001	2022-08-13 18:23:19
	1000000001	财务复审	2000000001	2022-08-14 16:23:19
	1000000001	创建财务凭证	3000000001	2022-08-14 16:23:21
	1000000001	创建清账凭证	3000000001	2022-09-05 16:23:21
b	1000000002	提交出差申请	1000000002	2022-07-01 14:35:01
	1000000002	部门领导审批	1000000002	2022-07-01 14:40:11
	1000000002	分管领导审批	1000000002	2022-07-01 15:23:19
	1000000002	提交报销单	2000000002	2022-07-15 14:35:01
	1000000002	二级领导审批	2000000002	2022-07-16 09:06:11
	1000000002	财务初审	2000000002	2022-07-16 18:23:19
	1000000002	修改报销单日期	2000000002	2022-07-16 19:23:19
	1000000002	二级领导审批	2000000002	2022-07-17 14:35:01
	1000000002	财务初审	2000000002	2022-07-18 09:06:11
c	1000000003	提交出差申请	1000000003	2022-07-15 09:35:01
	1000000003	部门领导审批	1000000003	2022-07-15 14:04:11
	1000000003	分管领导审批	1000000003	2022-07-16 15:23:19
	1000000003	提交报销单	2000000003	2022-09-10 16:35:01
	1000000003	二级领导审批	2000000003	2022-09-10 20:06:11
	1000000003	财务初审	2000000003	2022-09-13 15:23:19
	1000000003	财务复审	2000000003	2022-09-13 16:23:19
	1000000003	创建财务凭证	3000000003	2022-09-13 16:23:24
d	1000000004	提交出差申请	1000000004	2022-09-01 14:35:01
	1000000004	部门领导审批	1000000004	2022-09-02 09:06:11
	1000000004	分管领导审批	1000000004	2022-09-03 16:23:19

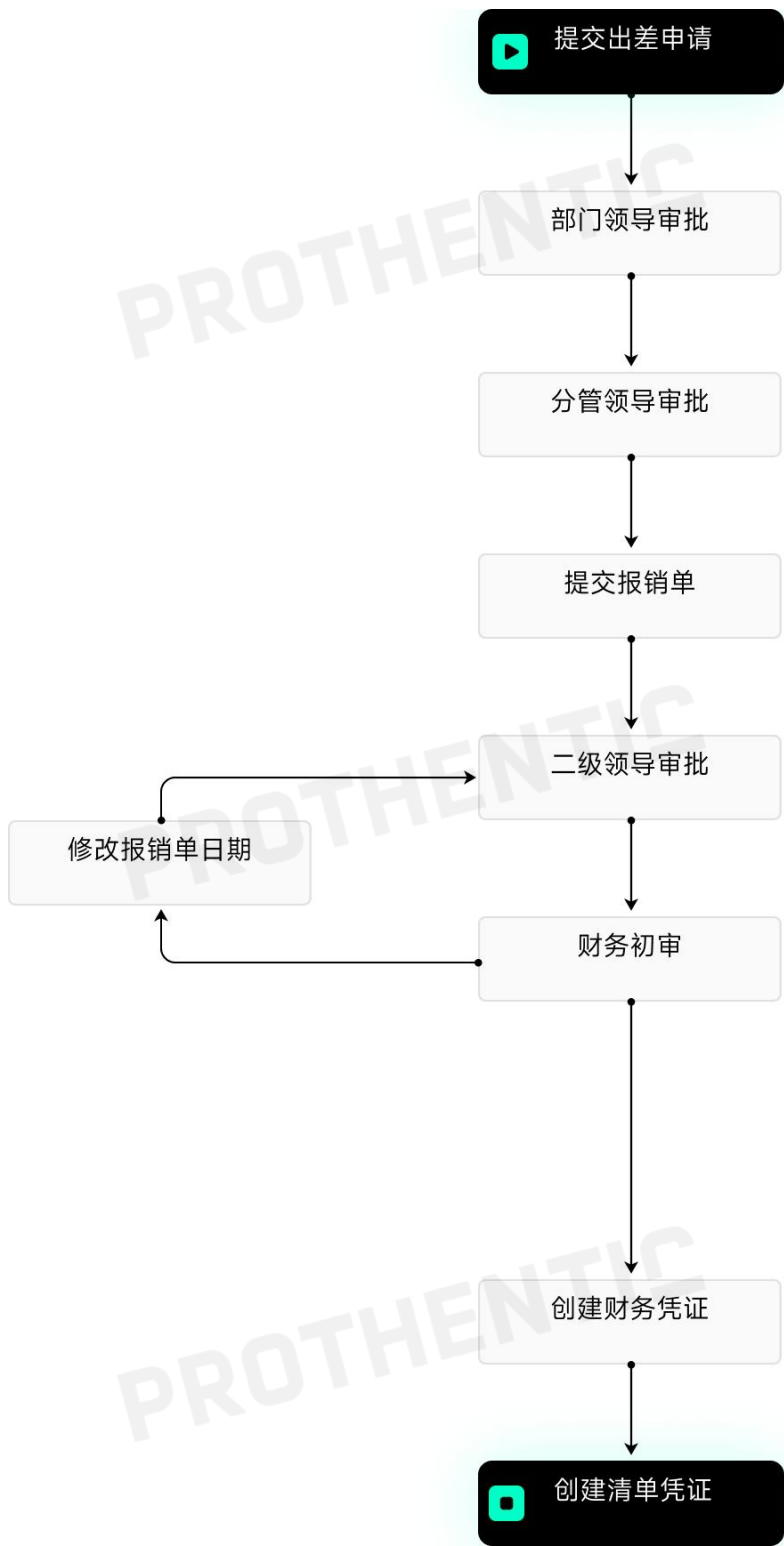


如何“理清”事件日志

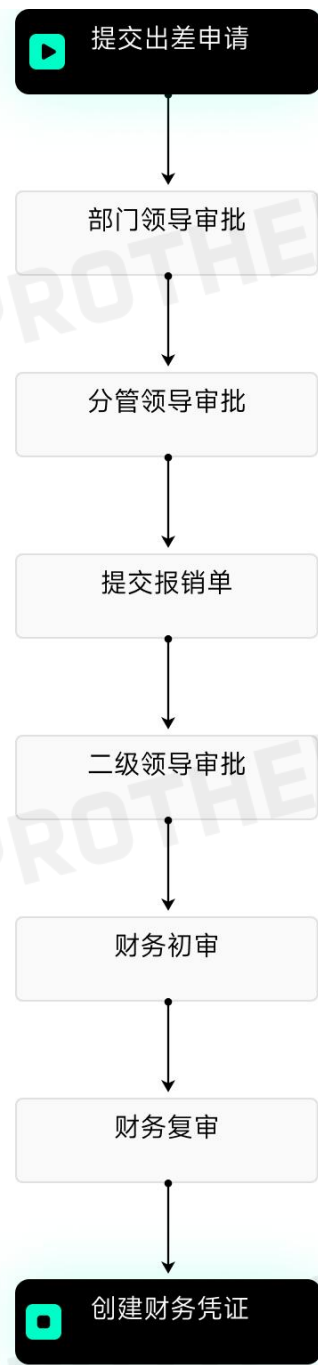
a



b



c

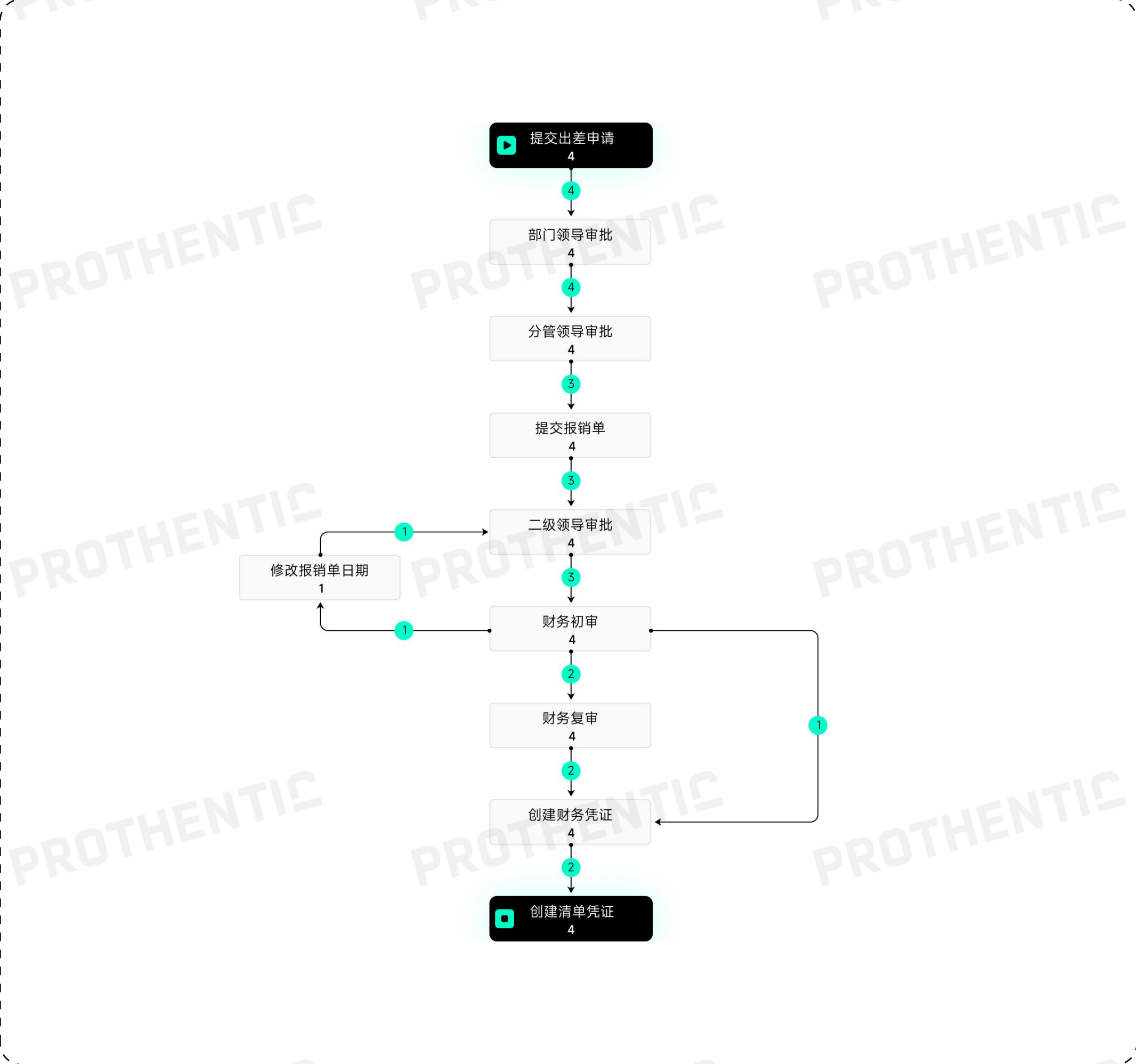


d



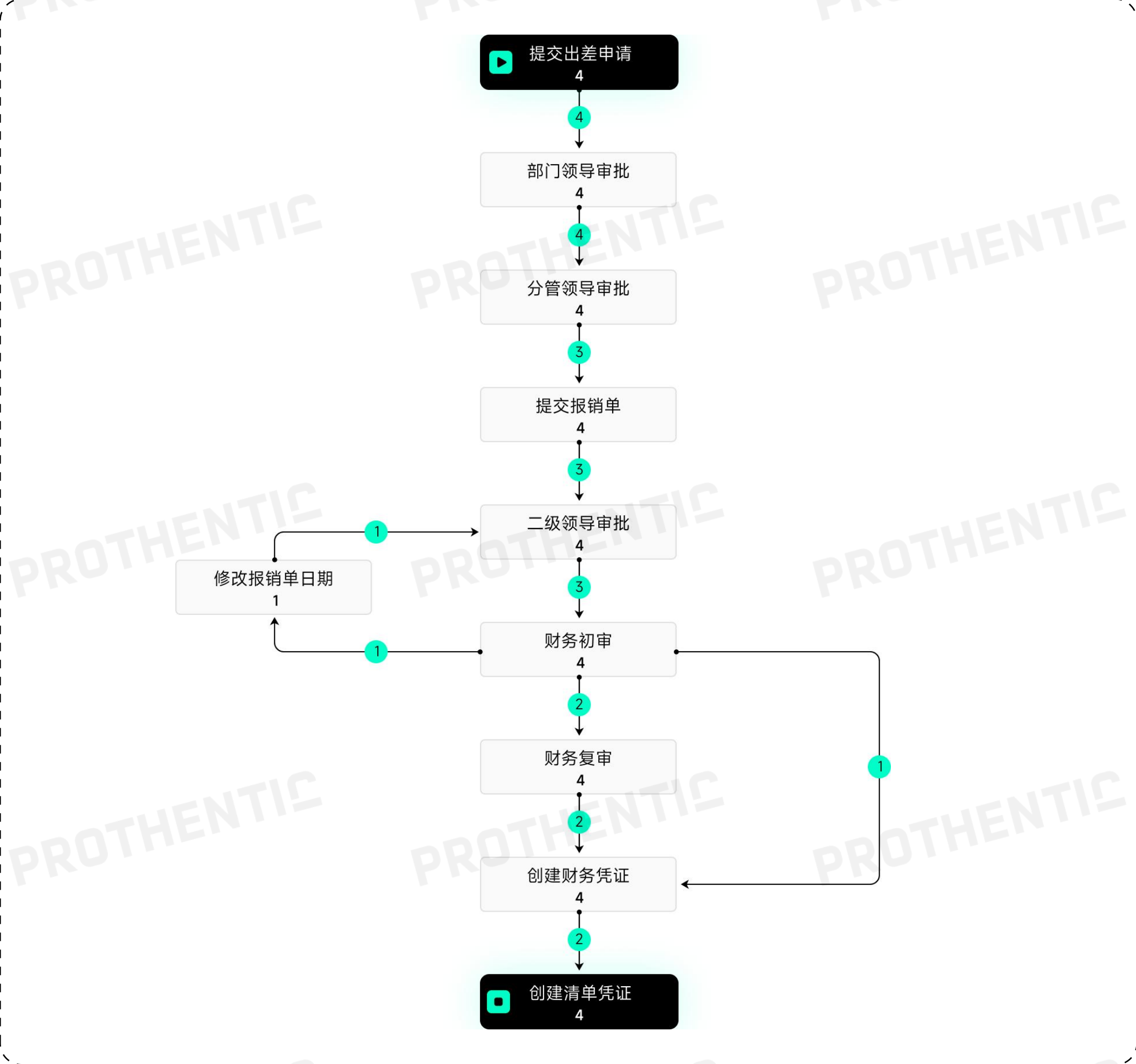
如何“理清”事件日志

a + b + c + d



如何“理清”事件日志

a + b + c + d



一站式解决方案

通过对业务流程和行业最佳实践的深入了解，建立了从IT系统底层数据抽取到数据处理；建模到业务流程分析、业务痛点展示的端到端解决方案。帮助用户以最短时间、最少操作体验流程挖掘所带来的业务价值。

财务共享	人员管理	运营管理	费用管理	自动化管理
物流	拣货提效	运输降本		
IT运维	运营管理	客户满意度	资源管理	
客服中心	高效运营	满意服务	智慧服务	
人力资源	员工离职	员工招聘	文件审核	
销售	销售线索导入	销售线索转化率	销售考核	
采购	采购流程效率	采购成本控制	采购合规风险控制	