

流程管理解决方案

帮助电信运营商向流程型组织转型

■ 背景及商业挑战

电信运营商的业务种类较为复杂、职能部门分工细致，从而形成复杂的业务流程集合。如何对总量上千条的各类型业务流程进行管理，以便能够更为有效地支撑工作和生产，成为运营商管理部门头疼的难题。总体来讲，各大电信运营商目前可能存在以下流程管理问题。

流程架构管理缺失



各大电信运营商目前仅参考总部指导意见对流程进行汇总，根据自身管理特点对流程架构中的分层、分类进行适应性调整的工作不够，未对流程与流程架构的映射关系进行核查，未建立针对流程架构的管理模式，造成流程的建设和管理处于相对无序的状态，不能充分发挥流程管理对业务的支撑价值。

没有形成统一的流程规范



当前各电信运营商的业务流程主要由各部门自行设计，发布流程的标准化程度低，没有统一的流程编辑规则和流程属性内容要求，造成各流程文件的格式、内容、范围都不统一，企业内部各部门缺乏统一的流程语言，沟通成本高。

流程的信息化建设仍需加强



通过持续的信息系统建设，目前各大运营商的业务流程部分实现了电子化，建设了IT系统进行支撑，但总体电子化比例仍然较低，这将影响流程运转效率，也会因为无法充分获取流程运行数据而影响流程状态的监管。

未形成完备的流程管理机制



各大电信运营商通常采用传统管理方式，对公司管理制度的管理非常重视，反而忽视了指导实际业务处理过程的业务流程的管理。企业各部门重点关注本部门职能范围内流程，缺乏对跨部门协同和多流程的整体管理机制。

■ 解决方案介绍

新华三的电信行业流程管理解决方案基于企业的变革与创新需要，以战略规划为指引，以流程的精细化管理为支撑，设计符合运营商企业管理特点的流程管理体系和管理机制，打造流程管理工具平台，实现流程管理的标准化、流程框架体系的标准化和流程标准化，逐步提升流程管理能力。

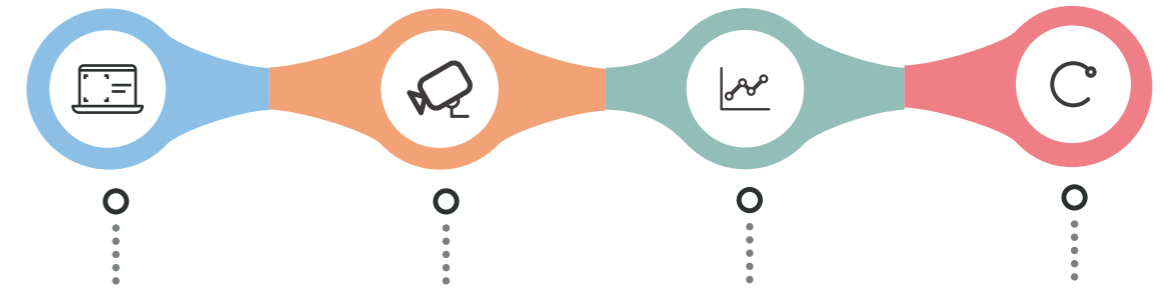


产品：企业流程管理BPM、企业项目管理EPM、快速流程电子化平台等

特点：推动企业管理由传统模式向新型数字化管理模式转变

案例：多省移动落地实施

■ 新华三流程管理解决方案具有以下主要特点



企业级的流程全量管理

通过对企业流程的管理，为企业掌握其流程资产提供了可能；通过流程地图对企业流程的分类展现以及提供快速查询的功能，方便企业全面了解流程体系的建设、企业流程电子化程度、业务流程的分布以及各部门流程的新建、优化频率等情况；并可快速查询定位流程，提高工作效率。

流程的量化监控

通过对流程重要指标的量化，使得流程的运营效益可度量、可监管。

流程的评估方法

根据流程的分类对流程评估方法进行归纳，为流程的优化与再造提供理论基础。

流程的全生命周期管理

通过内嵌的管理规则来管理流程，实现流程的新建、优化、废止过程的闭环管理，提高流程使用的规范性和可追踪性。

■ 解决方案优势和案例

新华三业务流程管理平台基于国际电信联盟的ETOM 流程管理体系进行设计，完全符合电信运营商的业务特点，通过国内运营商项目的不断优化改造，目前已经形成了一套成熟的，完全符合中国电信业务特点的流程管理统一平台。

新华三流程管理解决方案目前已经在北京移动、上海移动、河北移动、云南移动等运营商实施并持续滚动建设多期。

流程管理平台项目的实施极大地帮助各移动运营商客户简化了繁杂的业务流程管理工作，通过流程制度资产库的建立和流程架构体系设计，梳理了企业的流程制度资产，通过流程管理工具和配套管理机制建立，固化了流程生命周期管理流程和日常流程监控机制，使业务流程能够更好地为企业业务经营提供支撑。