

流程挖掘 ——流程设计与执行的破局之道

望繁信科技联合创始人&COO 于天宇



- **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**

企业网DINet

2023北京CIO年会

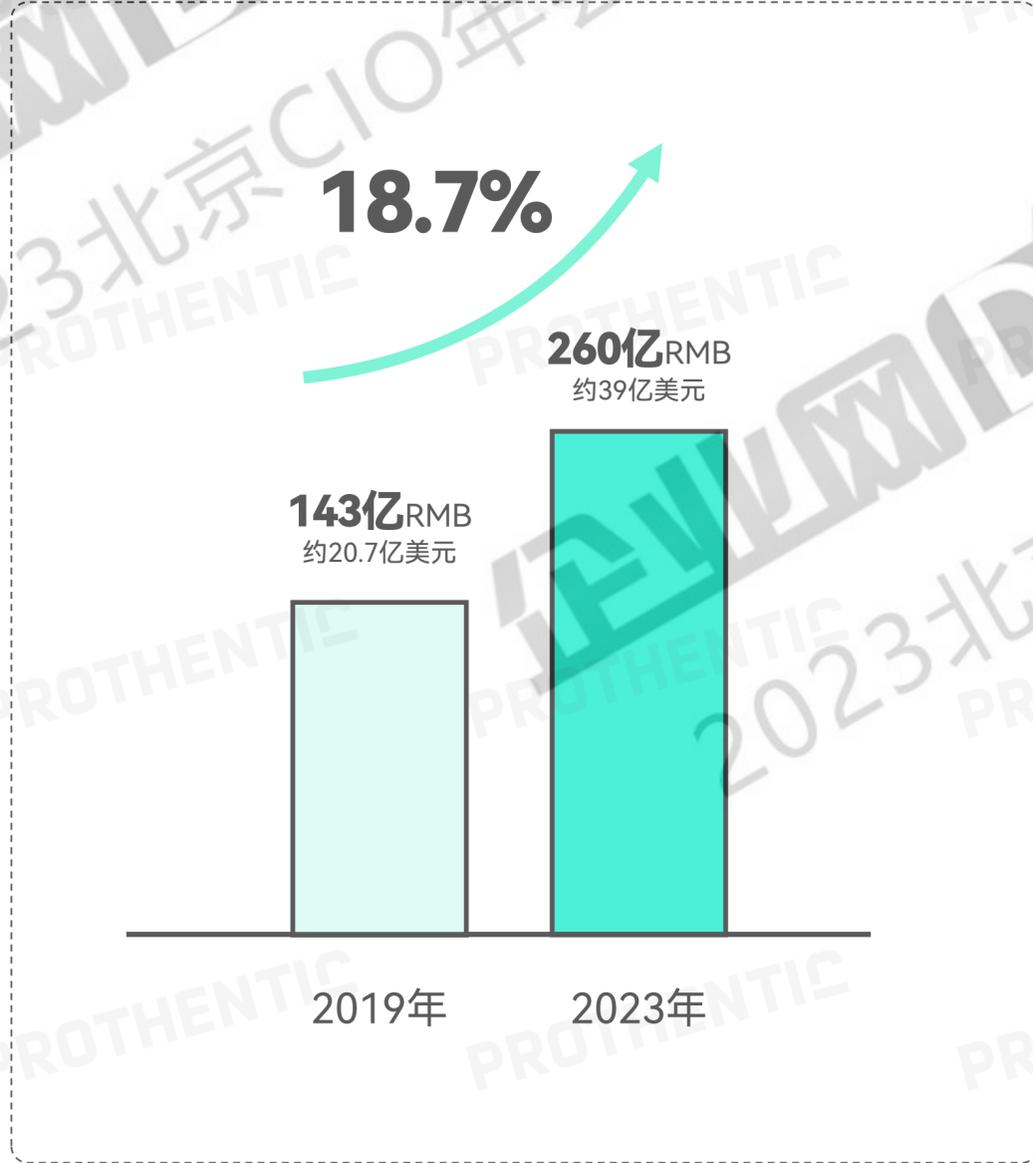
• 流程设计的现状

企业网DINet

2023北京CIO年会

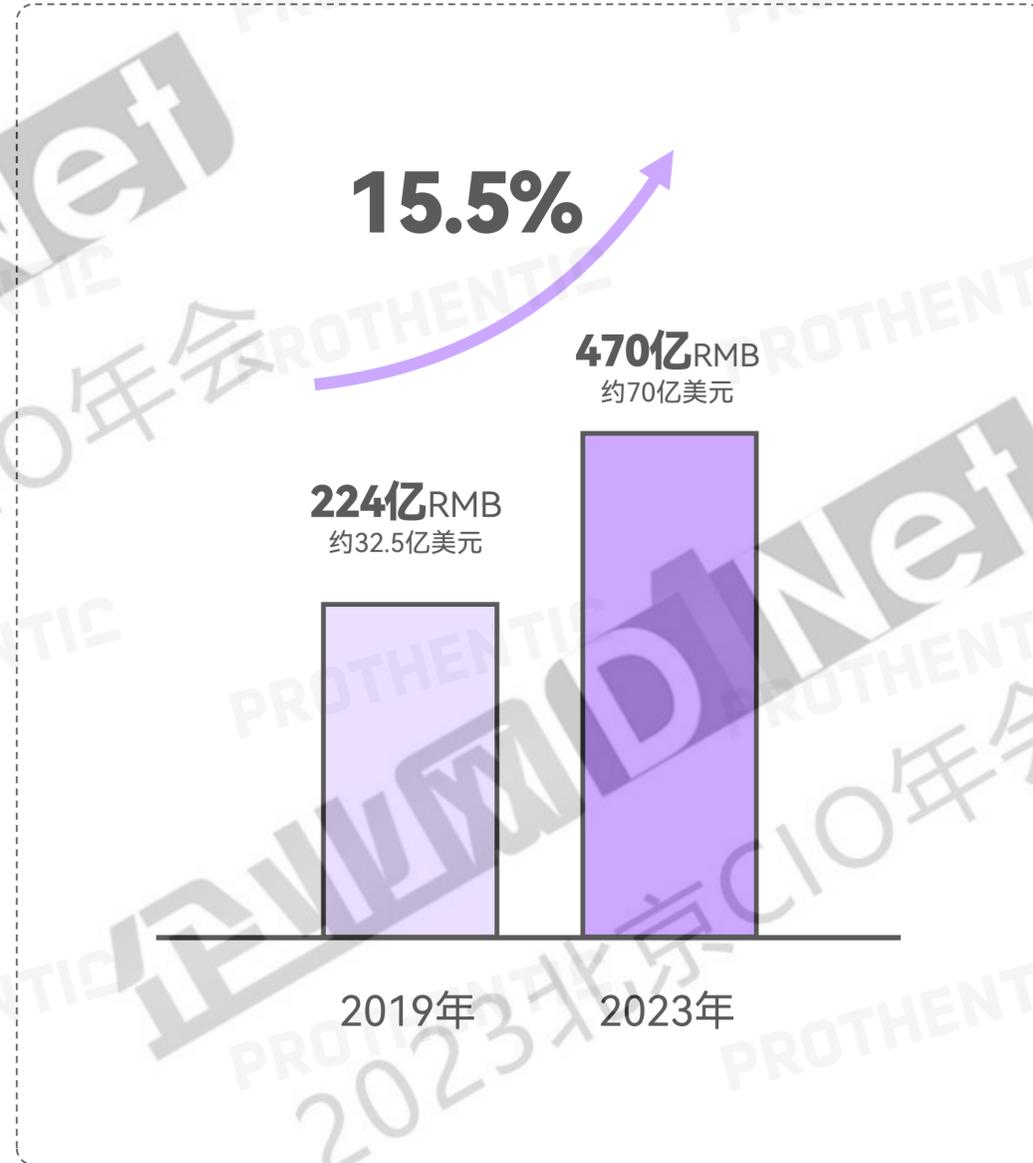
流程设计的现状

流程设计软件



市场规模

流程咨询服务



市场规模

企业网DINet

2023北京CIO年会

- **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？

不是说三天就能走完流程吗？卡在哪儿了？

客户又投诉了！

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

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

会出现流程设计与执行两层皮的问题

流程走向与业务相关性并不强

流程的多样性

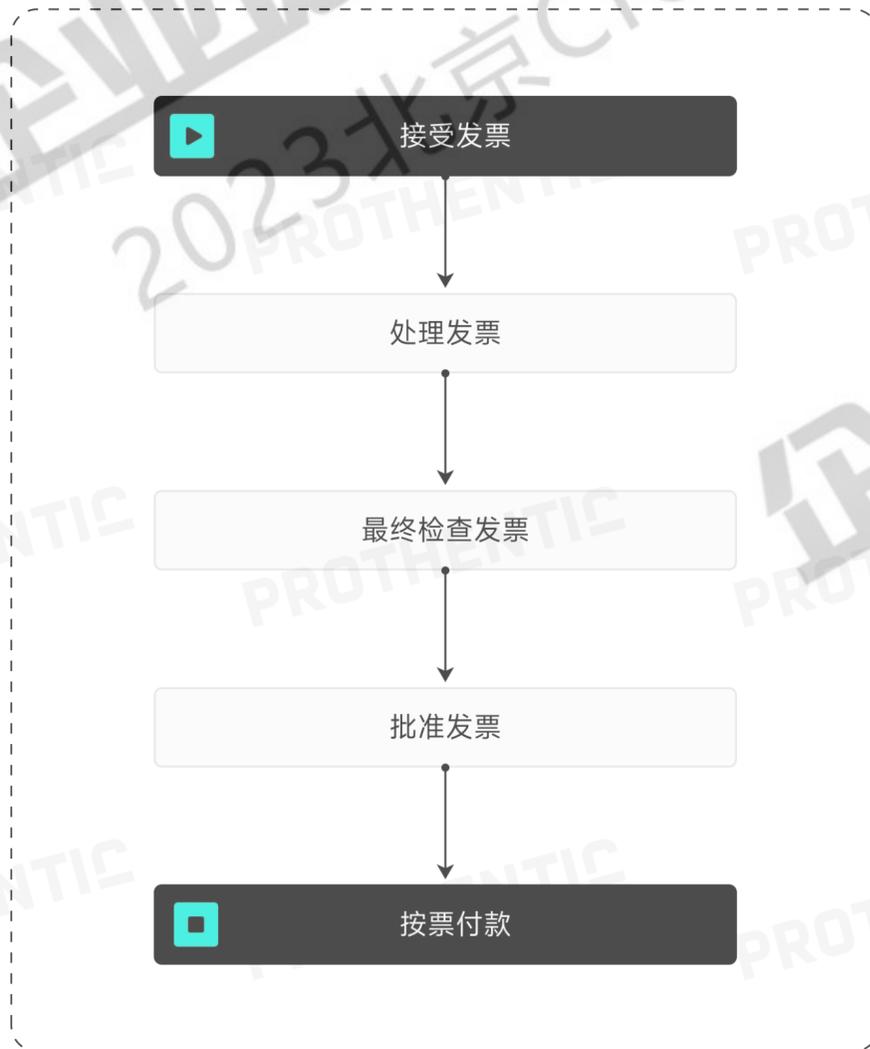
企业网DINet
2023北京CIO年会

- **如何消除流程设计与执行之间的偏差**

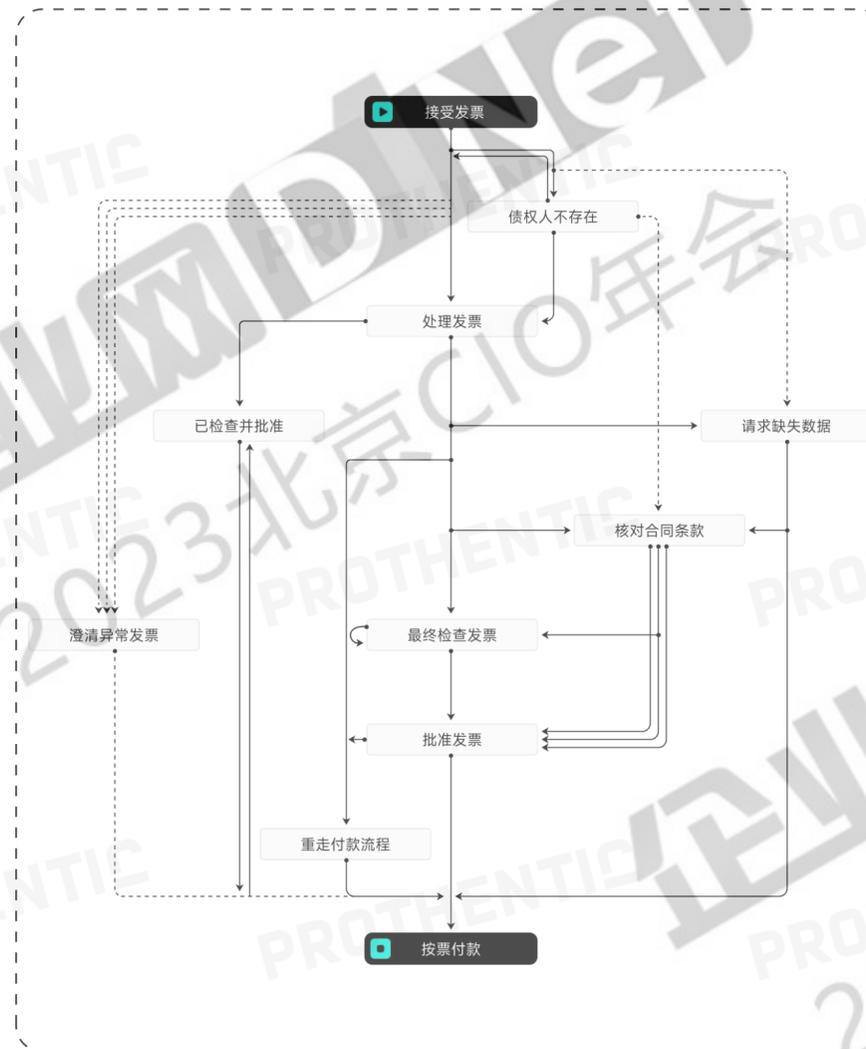
流程的认知偏差

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。

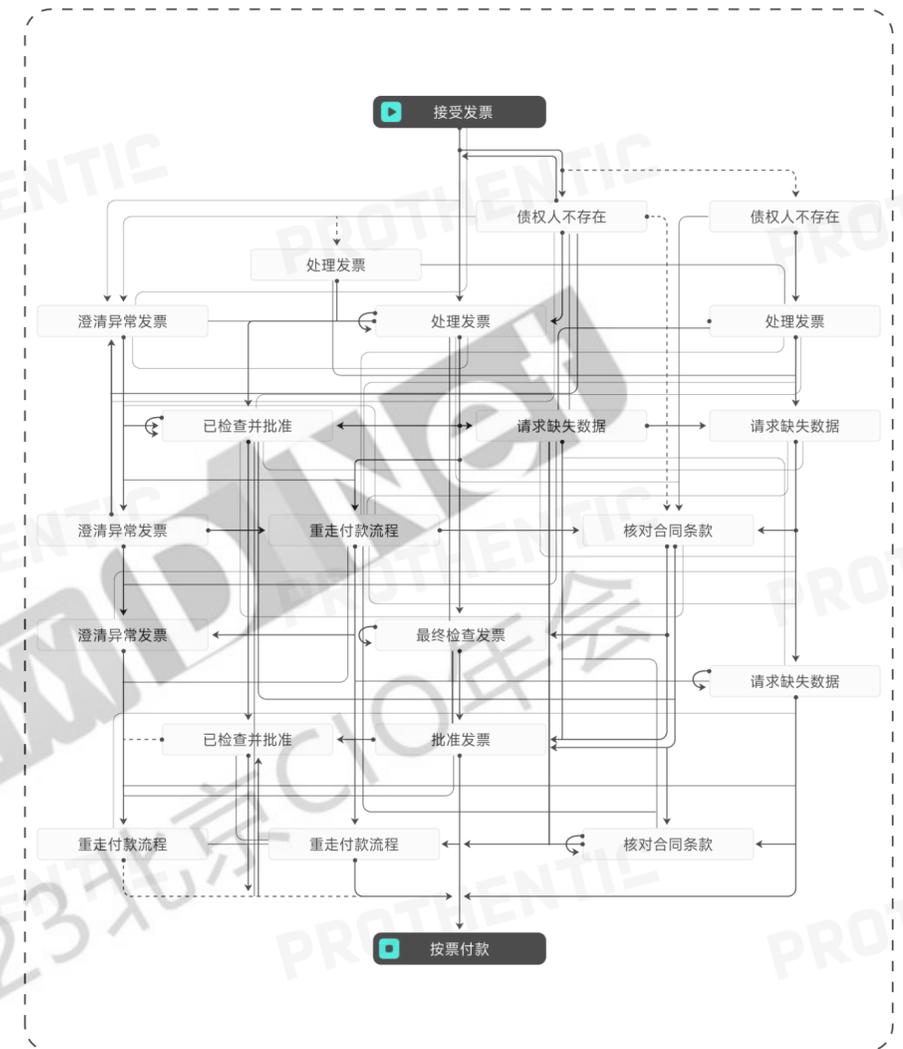
“教科书”式流程



企业印象中的流程



企业实际流程



为什么会产生偏差?

企业印象中的流程

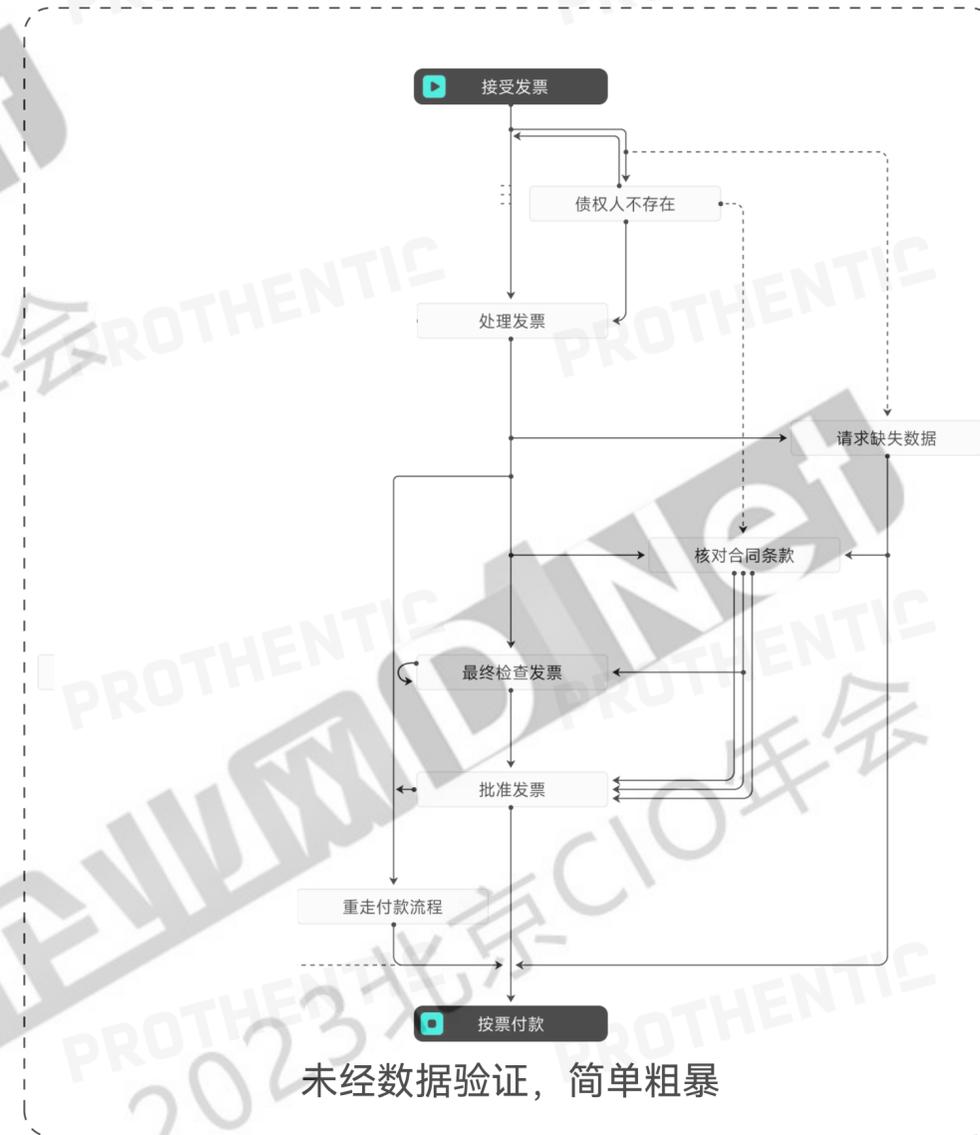
企业实际流程



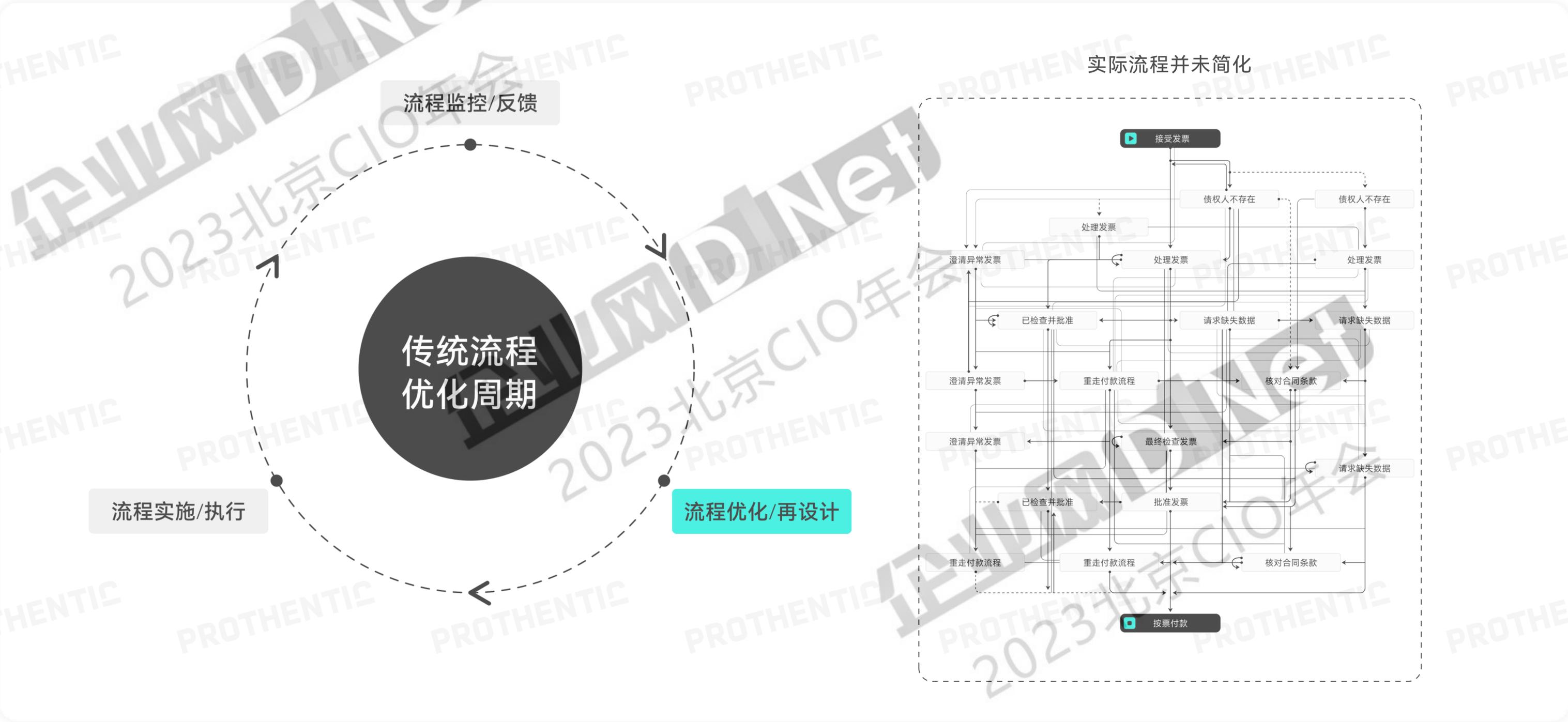
流程优化传统方式



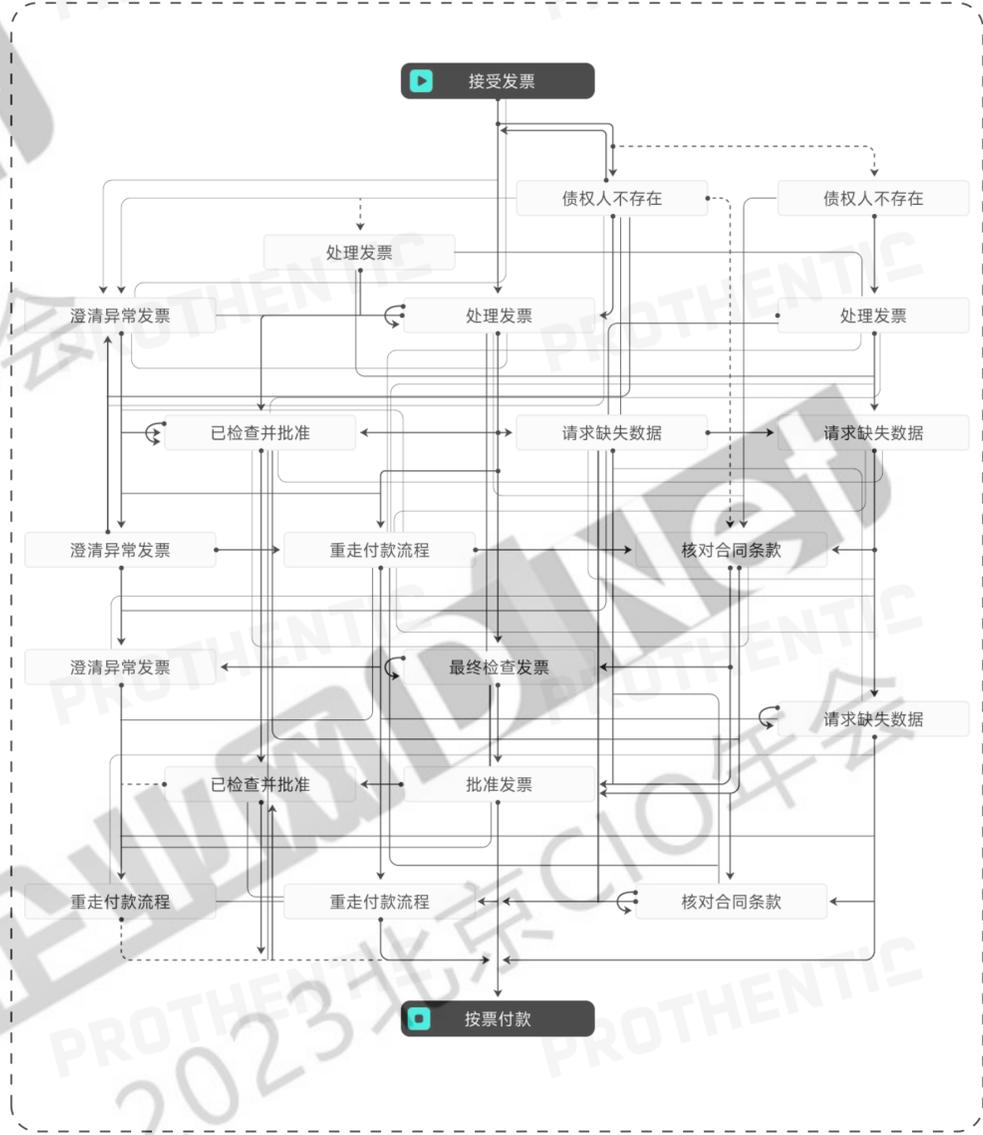
企业印象中的流程优化



流程优化传统方式



实际流程并未简化



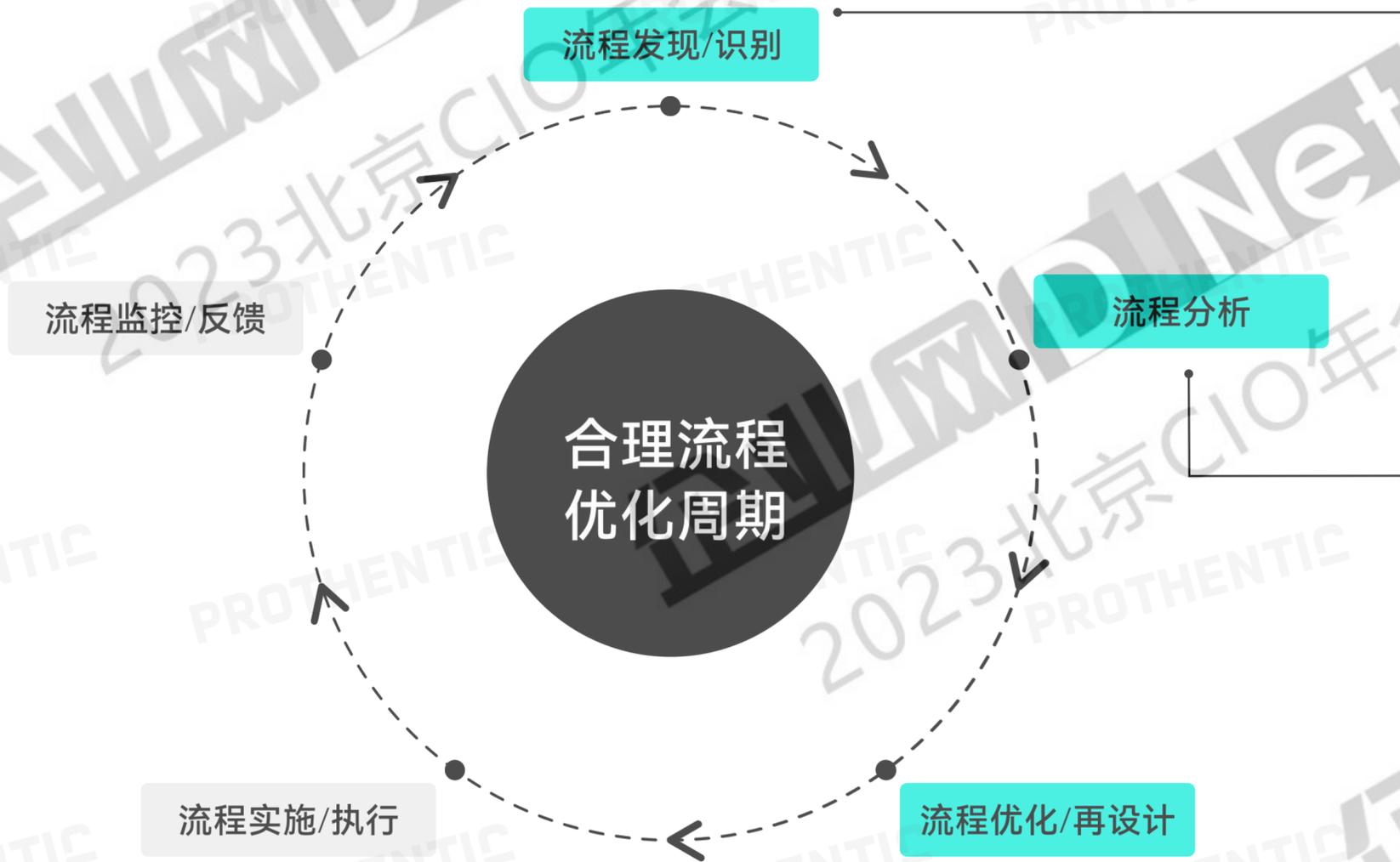
WANGFANXIN PROTHENTIC 2023北京CIO年会

企业网DINet

2023北京CIO年会

企业网DINet

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

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

a

b

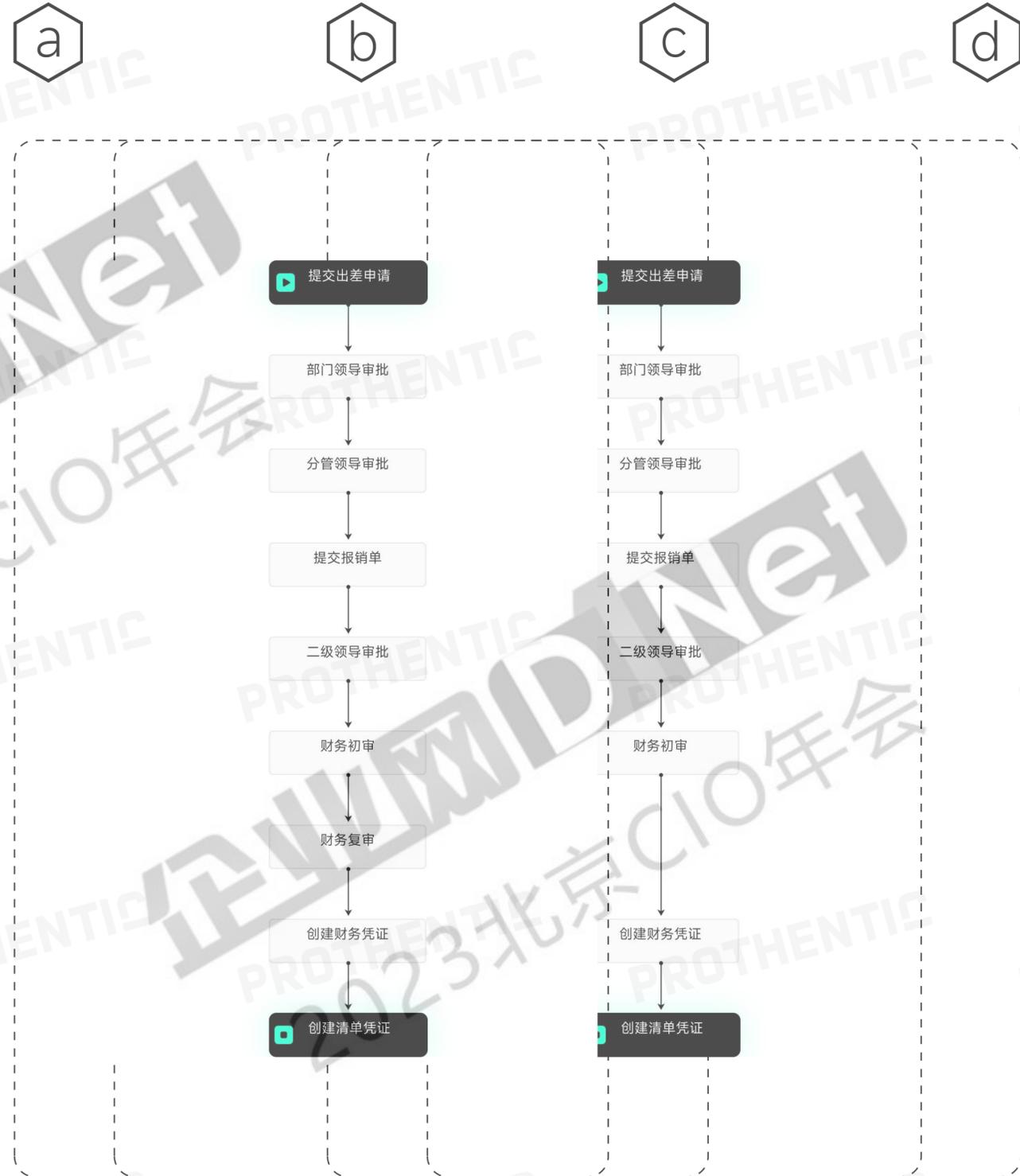
c

d

关联单据	单据号	活动	活动单据号	时间戳
	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
	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
	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
	1000000004	分管领导审批	1000000004	2022-09-03 16:23:19

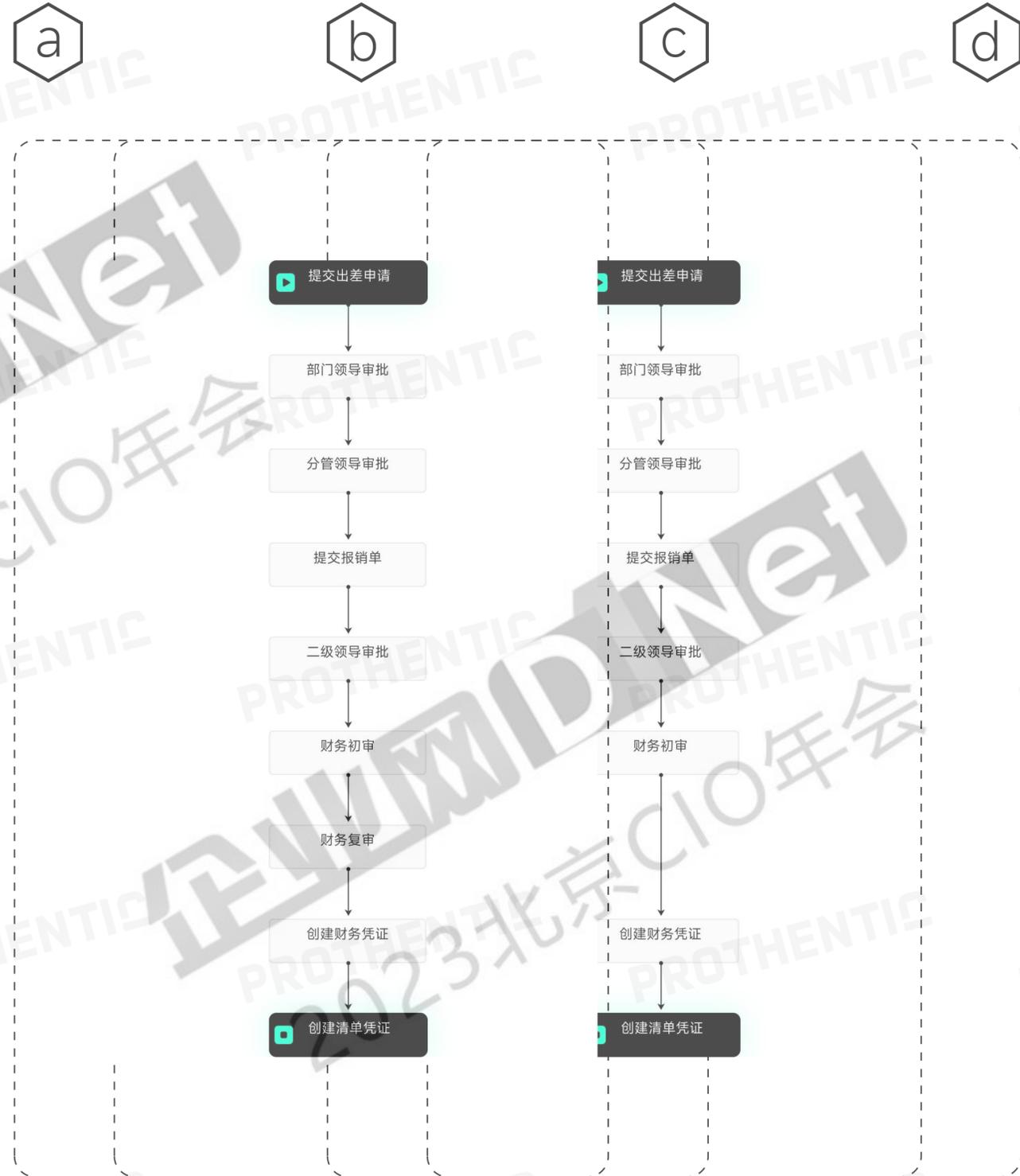
如何“理清”事件日志

单据号	活动	活动单据号	时间戳
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
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
1000000002	创建财务凭证	3000000002	2022-07-18 09:06:12
1000000002	创建清账凭证	3000000002	2022-08-05 10:06:12
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
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
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
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
1000000002	创建财务凭证	3000000002	2022-07-18 09:06:12
1000000002	创建清账凭证	3000000002	2022-08-05 10:06:12
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
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

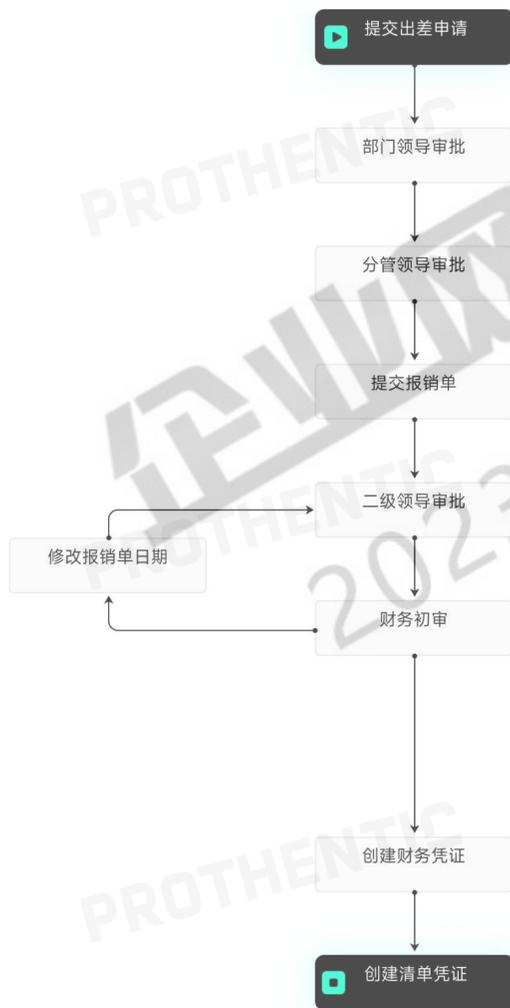


如何“理清”事件日志

a



b



c

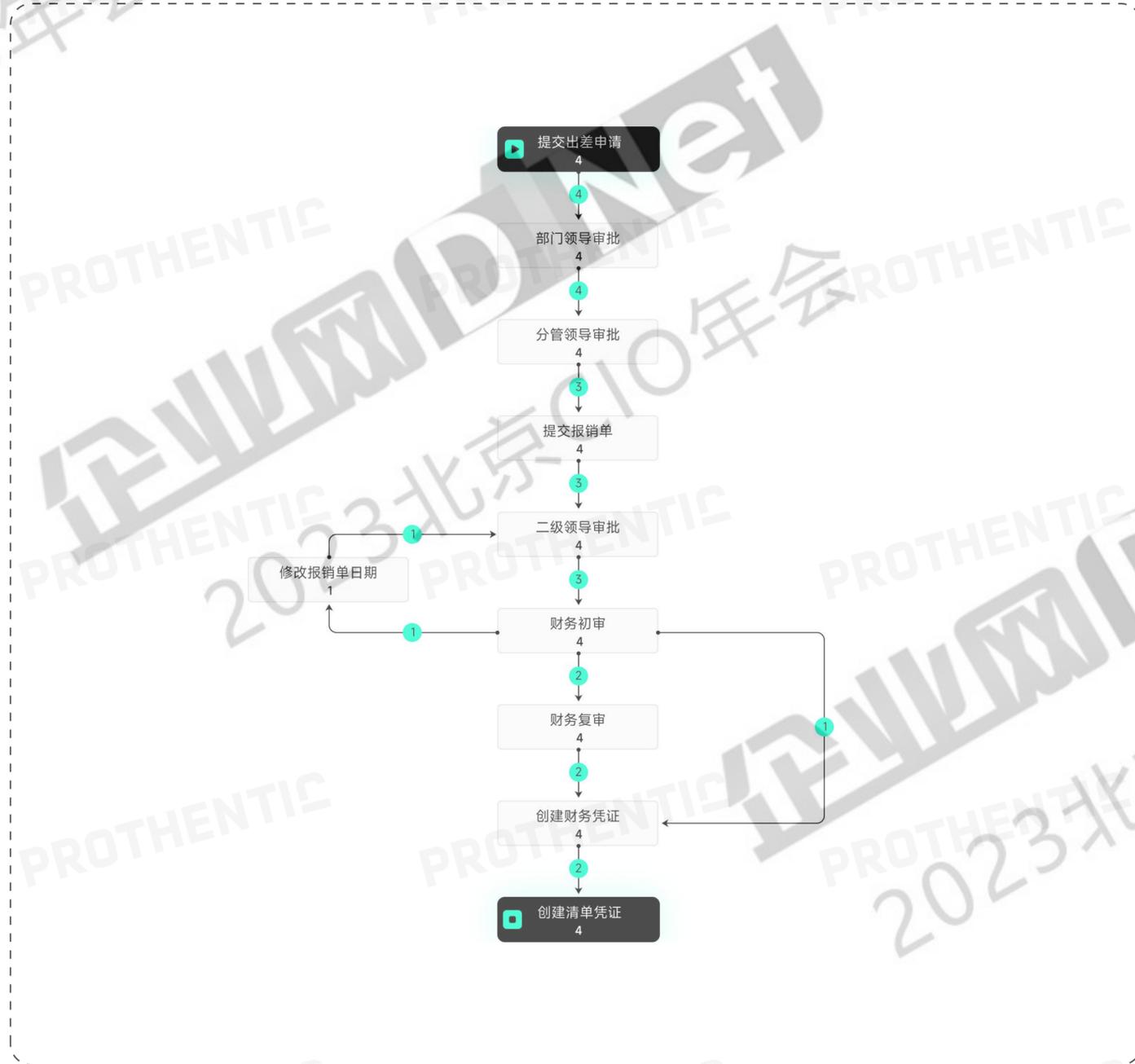


d



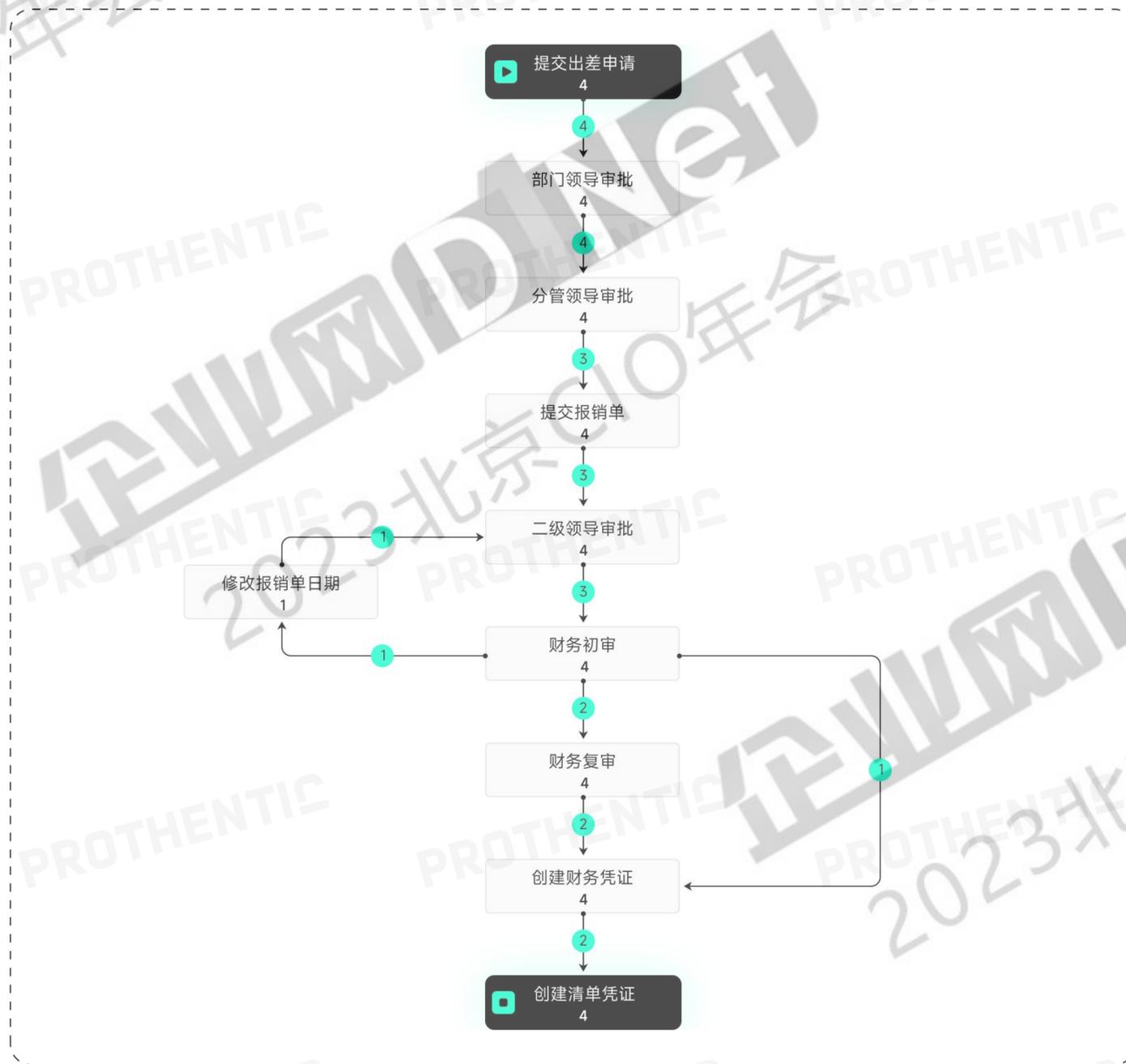
如何“理清”事件日志

$$a + b + c + d$$



如何“理清”事件日志

$$a + b + c + d$$



关于望繁信科技

上海望繁信科技有限公司（简称“望繁信科技”）成立于2019年，是一家专注于大数据流程挖掘领域的科技公司，致力于通过流程挖掘赋予企业自我咨询的能力，使企业流程管理变得简单高效。

- 100多名员工，产品研发人员占比高达70%以上
- 受到顶尖资方的青睐，中国流程挖掘领域的先行者
- 与安永、德勤、普华永道等国际知名咨询公司有着深度且广泛的合作

行业标杆客户



生态强强联合



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。



THANKS



了解更多

