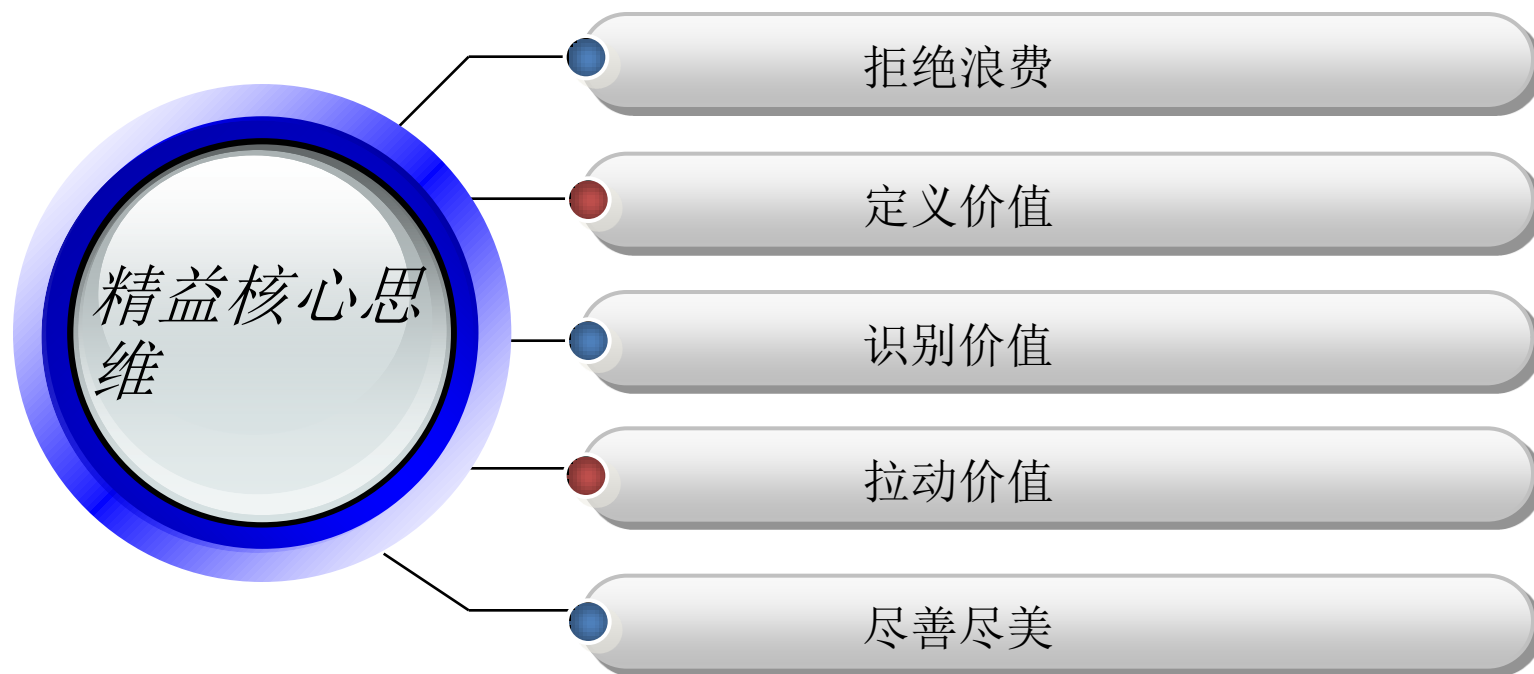




精益服务分解

孟彦飞

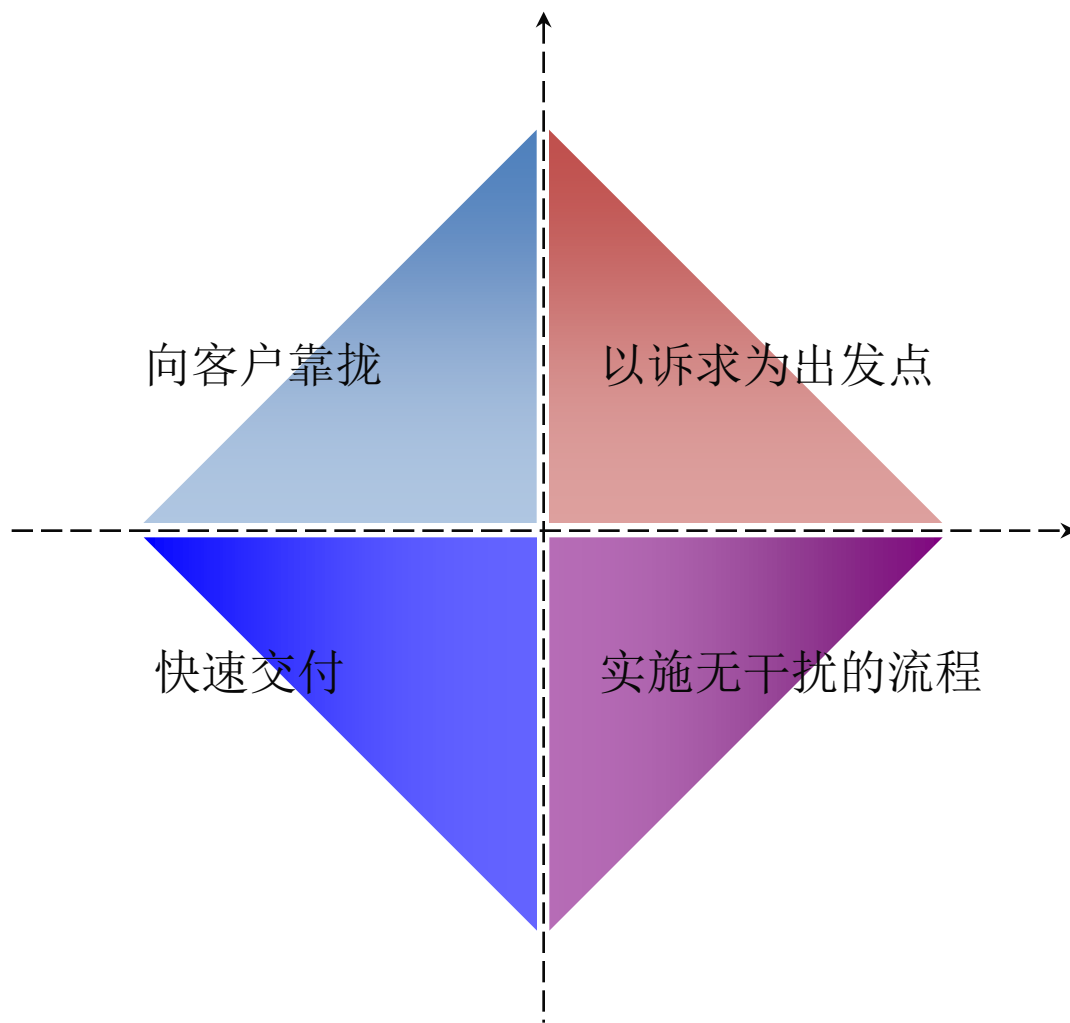
精益核心思想



实施精益管理框架

次序	做好一件事的具体做法	形成标准
1	目标确定	工作议程梳理与目标确定
2	人员划分	组织分工与人员协调
3	时间计划	计划行程与指标设定
4	可视化所干工作并让大家竞争起来	目标可视化与PK导入
5	干活	精益操作
6	干活的人自我检查彼此督促，领导检查督办	检查与督导
7	每一项工作后进行帮助与自我帮助的总结	总结与帮助
8	训练不能的、培训不会的	培训与训练
9	收集数据、激励前进	考核与激励
10	系统的处理与改善，为虾米做的更好 收集、分析、归纳、解决、消除问题	处理与改善

实施IT服务管理设计



实施IT服务管理组织原则

1

统一指挥

无重叠无空白分工

2

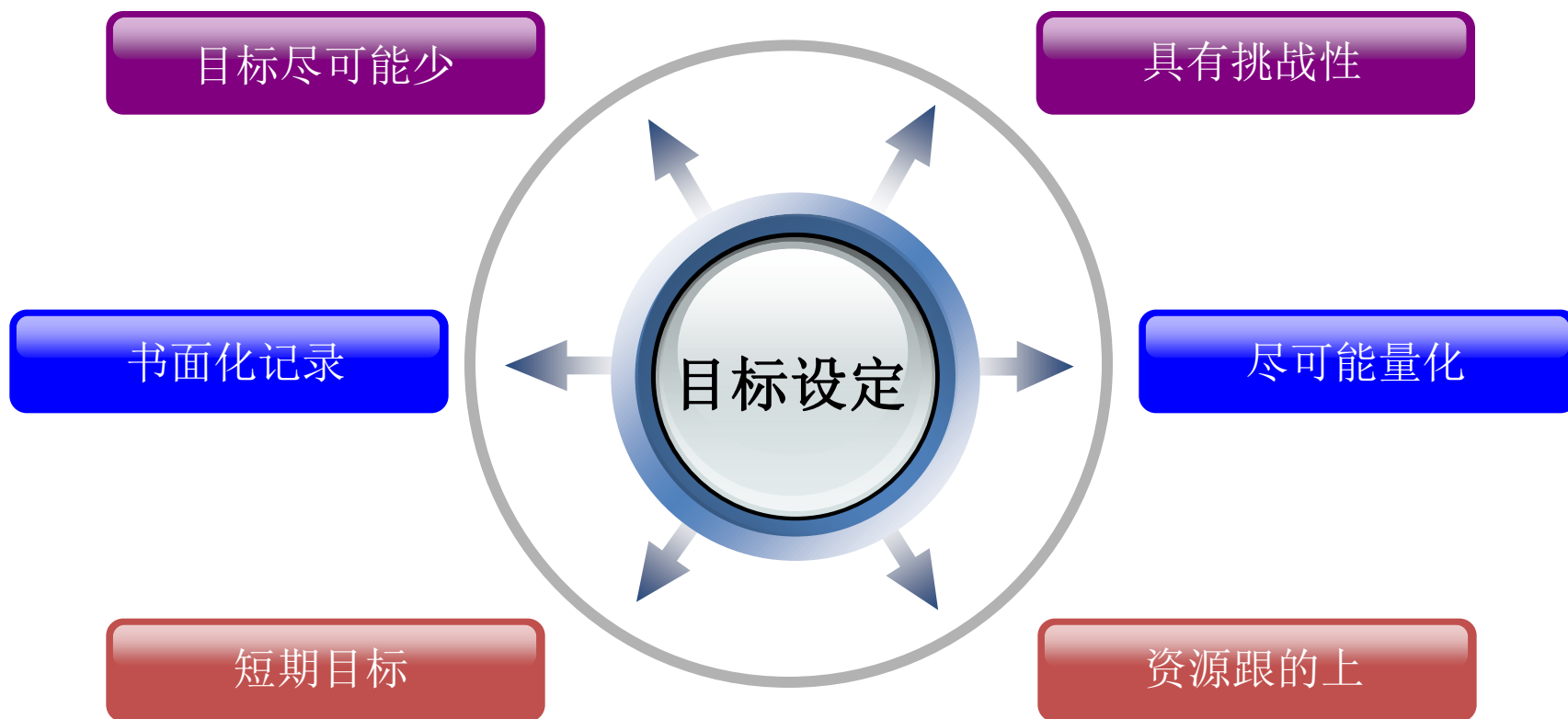
3

因事定岗，因岗定人

功能越全越好，用人越少越好

4

实施IT服务目标原则



实施IT服务目标设计



实施IT服务绩效设计

- 绩效计划

与员工一起确定绩效目标，发展目标和执行计划

绩效实施与管理

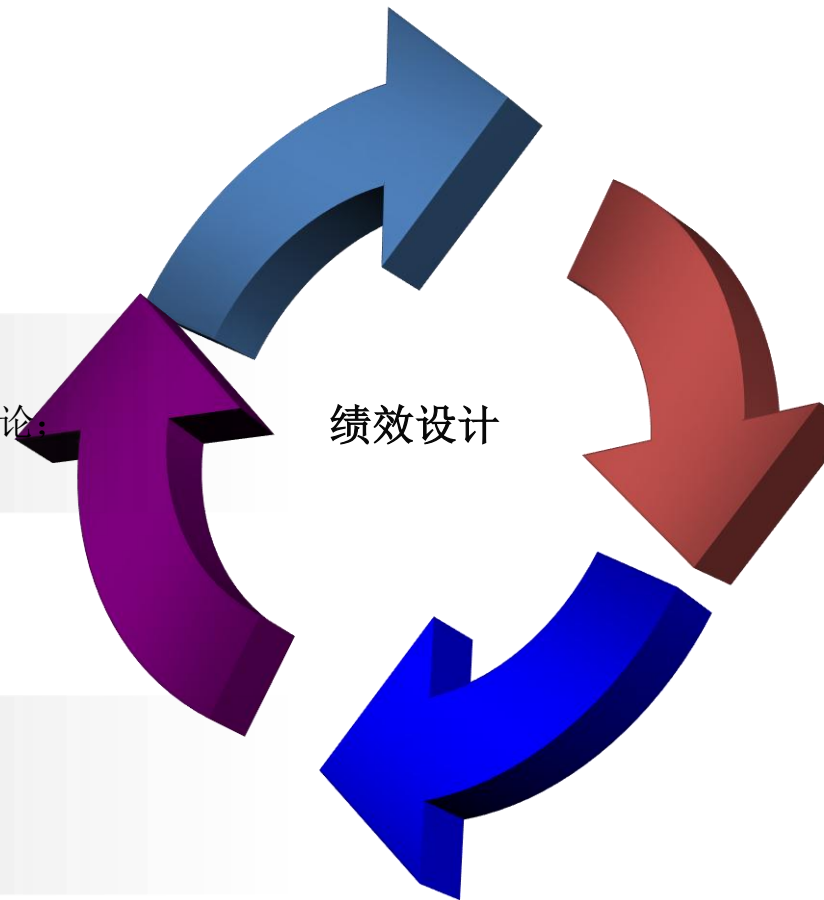
观察、记录和总结绩效提供反馈；就问题与员工互动讨论；提供指导和建议

- 绩效评估

评估员工的绩效

- 绩效反馈面谈

上级领导与员工讨论评估结果并相互确认



实施IT服务检查督导设计





谢谢！

