

第四章企业系统规划方法4.3定义企业过程 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/141/2021_2022__E7_AC_AC_E5_9B_9B_E7_AB_A0_E4_c29_141508.htm

-----以下内容节选自清华大学版《系统分析师教程》仅供学习、参考使用，详细内容请查阅原著-----

----- 4.3.1过程的定义的目的和条件 企业过程为企业资源管理所需要的、逻辑相关的一组决策和活动。它们的分析和识别无需顾及与组织机构的联系。定义企业过程的目的和作用可归纳为：1.使信息系统尽量独立于组织机构 2.帮助理解企业如何完成使命和目标 3.为从操作控制过程中分离出战略计划和管理控制提供依据 4.为定义所需要的信息结构和为确定研究的范围、模块的分解和排序、开发的优先顺序提供依据 5.为定义关键的数据需求提供帮助 过程定以前，下列几点是研究的必要条件：1.所有的研究成员必须参与整个活动，且在活动前对期望的成果有一致的意见 2.所有提供或调查的材料要记录、整理完好，以免在以后的决策和工程设计时误解或遗忘 3.研究组成员必须建立和理解资源及资源生命周期的概念 4.研究前收集的信息必须能对产品和资源进行说明和设计

4.3.2产品和资源的生命周期

生命周期的各个阶段可描述如下：1.需求、计划、度量和控制：决定需要多少产品和资源，获取它们的计划，以及执行计划要求的度量和控制。 2.获取和实现：开发一种产品或一项服务，或者去获得开发中所需要的资源。 3.经营和管理：组织、加工、修改或维护那些支持性资源，对产

品/服务进行存储或服务 4.回收或分配：意味着中止企业对产品或服务的职责，标志着资源使用的结束。生命周期的概念将有助于研究人员能结构化地、逻辑地、全面地识别过程。

4.3.3定义过程的基本步骤

4.3.3.1计划和控制过程 准备工作阶段收集到的有关计划、关键成功因素和它们的度量标准等信息，一般可被组合成战略计划类和管理控制类。战略计划是长远计划或发展计划，管理控制是操作计划、管理计划、资源计划。

4.3.3.2产品/服务过程 1.识别企业的产品/服务 2.按产品/服务的生命周期的各个阶段识别过程 3.画出产品/服务过程总流程图 4.写出每一过程的说明

4.3.3.3支持资源过程 1.支持资源的描述 2.对每一个支持资源，按生命周期各阶段进行识别过程

4.3.3.4过程的归并和分析 1.过程的归并 2.画出过程组合表和完成过程表说明 3.建立企业过程与组织的联系 4.识别企业成功的关键过程

4.3.3.5结果和应用 一般从定义企业过程中，应获得以下结果和资料：过程组和它们所含过程的目录 各个过程的说明 关键过程名 产品/服务流程图 研究组对整个企业的理解和分析 企业过程是下面研究活动的基础。企业过程的最根本的作用时了解是用信息系统来支持企业的需求和机会，这也是BSP研究的目的。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com