



轻流

白皮书

# 中小型企业如何实现 业务流程自动化

# 前言

# Preface

轻流是一款基于“云服务”的业务流程管理（Business Process Management）工具，通过业务流程来串联企业的人和数据，以实现企业价值流把控。真正实现业务流程自动化，为企业赋能，助力企业成功，是轻流团队的不懈追求。从2017年正式上线至今，轻流已经服务了数万家企业，其中超过90%为中小型企业。轻流与数十家中小型企业展开对话及深度访谈，探索企业业务流程化相关的一系列问题。在业务经营中为什么需要业务流程自动化？什么时候开始做业务流程自动化？什么样的企业需要业务流程自动化？面对业务流程自动化所遇到的难题是什么？如何开始尝试业务流程自动化？通过对以上问题的探讨，轻流总结发布《中小型企业如何实现业务流程自动化轻流白皮书》，供中小型企业及行业伙伴参考。

# 目录

# Contents

- 01 — 业务流程自动化是什么？
- 02 — 业务流程自动化最终目的是什么？
- 03 — 业务流程自动化能为企业带来什么？
- 04 — 哪些“征兆”表明企业需要业务流程自动化？
- 05 — 业务流程自动化适用哪些场景？
- 06 — 如何开启业务流程自动化？

# 01 -

# 业务流程自动化 是什么？

如果你是中小企业的老板，当业务出现瓶颈时，你会选择怎么做？聘请行业大牛，挖竞争对手墙角？投入资金进行内训，增强员工素质？还是选择一款至少近两年不用再烦恼的软件？可能有人会向你抛来一个词——业务流程自动化。在理解业务流程自动化这个概念之前，很多人对BI (Business Intelligence) 这个概念一定不陌生，BI可以一定程度上理解为AI应用在商业环境下的产物，百度百科的概念将之解释为现代数据仓库技术、线上分析处理技术、数据挖掘和数据展现技术进行数据分析以实现商业价值，也就是说BI主要关注的核心是数据。BI这个概念最早在1996年由加特纳集团 (Gartner Group) 提出，定义为：商业智能描述了一系列的概念和方法，通过应用基于事实的支持系统来辅助商业决策的制定。

简单来说就是将数据运用于商业决策。然而当我们真正关注到现在的小微企业，大部分都还停留在“数据在纸，沟通靠吼”的状态。这并不是一件可悲的事情，因为在长久一段时间里，这就是最有效的沟通和协作的方式。

## 那么业务流程自动化又是什么？

简单来说，业务流程自动化是在原有数据化的基础上，对数据结果和业务环节依据事先设定好的规则和权限进行处理，无需每一个环节都必须由人工介入，以系统自动流转实现智能触发计划好的业务步骤，最终实现系统全流程的自动化运行。以项目为例就是从填写项目立项申请单，到最终完成所有款项的支付以及项目结项的全流程自动化管理。



美国经济顾问委员会在2016年就已经指出：未来83%的时薪低于20美元的工作，将会被机器代替，20%的工作都可以被自动化代替。在经济形势的强压下，除了裁减员工，小微企业该如何应对业务流程自动化所带来的冲击？如何利用业务流程自动化进行差异化竞争？找准企业运营痛点，发挥企业优势资源，才能走向一条持久创新发展的道路。

# 02-

## 业务流程自动化 最终目的是什么？

**“标准的一定不是最好的，一定程度的标准是必须的。”**

在与诸多中小企业进行调研之后，我们总结得出这样一个结论。小微企业要通过“站在前人的基础上寻找差异”谋求更好的生存、发展，那么系统也一样，在A企业成功实施的系统不一定适用B企业。如若每家企业都是完全一样的，何谈差异化竞争，更无竞争化优势。所以要明确一条：信息化不是目标，管理升级才是目的。

在企业落地业务流程自动化之前，首先要了解什么是业务流程自动化，以及业务流程自动化和单纯的信息化的区别。



## 何为信息化，何为自动化？

“业务流程自动化”的本质升级，并不是“纸”和“Excel”的替代品，而是更关注如何提升在数据传递中的时效性、准确性以及高效率 and 自动化。

例如销售人员出差后，发起出差单，系统会自动更新工资单，将差旅补贴数据添加到工资单。完成报销申请后自动进入付款流程。也就是更关注“全流程”的把控，而不是从每一个环节点进行掌控。通过自动化来增加效率，降低额外消耗。当中每个任务环节都有相应的人员参与，都是流程自动化的一部分，销售人员提交报销单之后，接下来就是等着钱款到账了。否则“贴发票”、“与财务人员沟通”等等环节，其实都是在浪费“工作时间”，潜在增加的还是企业的内耗。

# 03-

# 业务流程自动化 能为企业带来什么？

业务流程自动化不是信息化，我们可以将其看作是企业进步的一种手段，其最终目的是为了促进业务运营优化、实现管理升级。那么，我们所追求的业务流程自动化到底能为企业带来什么样的“效益”呢？

---

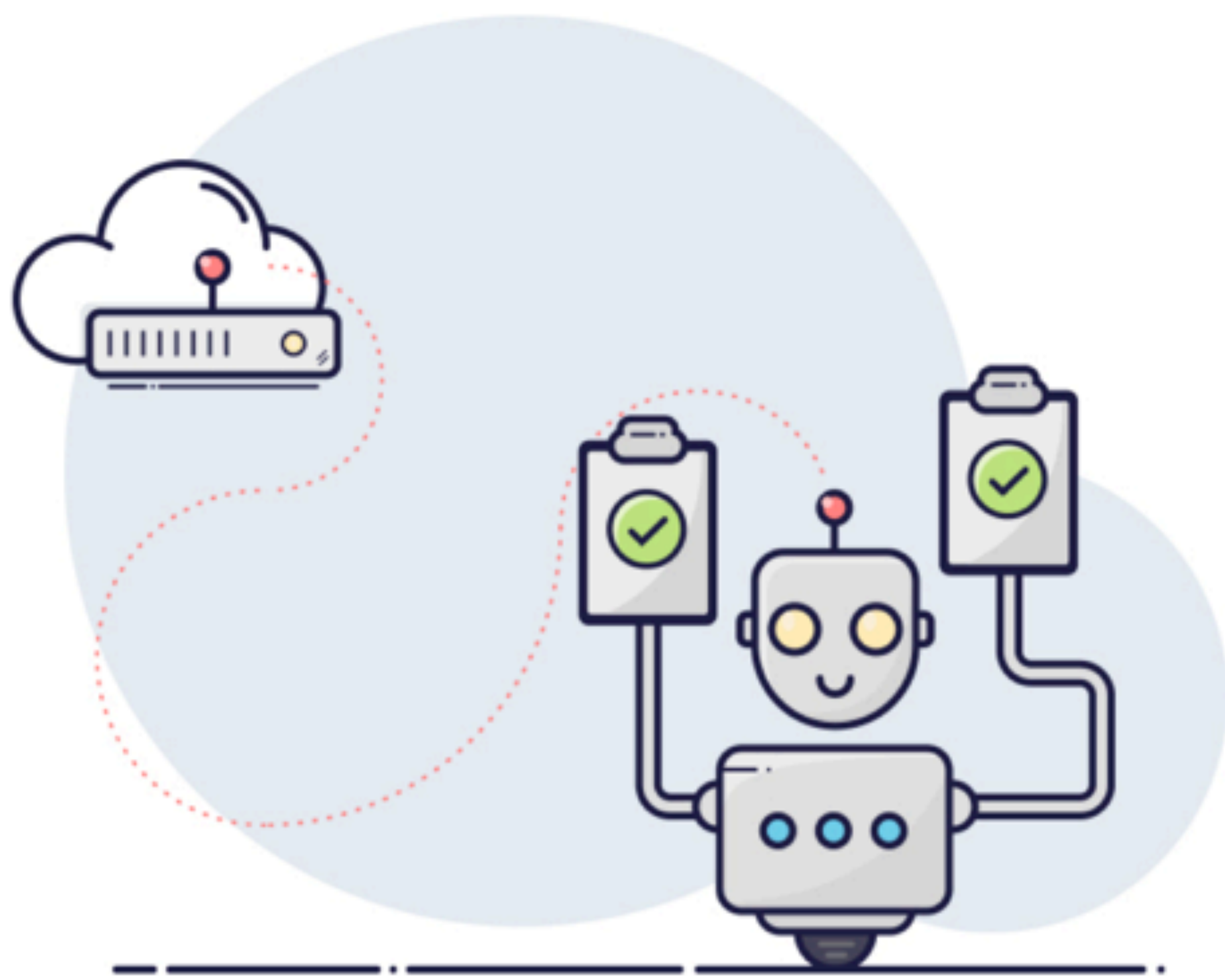
## 01 降低人工成本

可能有人会疑惑，一个花钱的系统如何为企业降低成本？但经过我们的调研和分析，几乎每个通过业务流程自动化的企业或团队，其核心成员都有超过20%的效率提升。所以业务流程自动化的根本目的是让“人”做更多更有意义的事情，而非埋没于日常重复性劳动当中。轻流将之总结为“剥离人的工具属性”的过程。

## 02 节省时间

业务流程自动化可以有效的节省项目中的信息传递时间。通过自动化的设定可以减少“沟通成本”，降低不必要的低效沟通。我们对比想象两个场景，一个场景需要线下跟单，找不同的人员签字确认，追着同事提供信息；另外一个场景是完全的自动化线上传递，标明“时长或截止时间”，并且约定相关的计算方式和流转规则，一切都会完美地自动运行。





### 03 降低差错

“六西格玛”技术在很多制造型企业非常盛行，也正是因为质量控制的重要性，我们需要更加准确的产品质量控制。同样重要的就是过程质量控制，流程自动化通过严谨的逻辑计算极大的降低了人工数据计算的错误率。几乎为0的错误率，极大的降低了因错误而导致的企业间接损失。同时数据错误可以随时追责和查看到人，及时找到错误来源并进行更改完善。

### 04 数据可追踪

业务流程自动化的同时，是数据的格式化。可以准确的查阅到任何一个“单子”所处的流程，以及其相应的进度，无需再去询问相关的职能负责人。反之，如果是线下的纸质单据或者Excel表格的方式，由于信息的不对称，一定会增加很大的数据追踪难度，不利于数据追踪。

### 05 数据统计与分析

“业务数据”，应当是企业最宝贵的财富。而我们往往过分关注了过程，比如审批过程中的“出差”、“报销”、“合同审核”等等，但是不同的流程当中的数据关系，通过业务流程自动化软件，可以进行非常完美的在线和可视化。例如售后服务过程中，哪个零件是最容易坏的？产品最容易在哪个时间区间发生损坏？平均维修时长是多久？这些对于企业的精细化运营都至关重要。

# 04-

## 哪些“征兆”表明企业需要业务流程自动化？

“业务流程自动化”这个概念，已经逐步走入企业管理者的视野，并且得到了越来越多的企业主重视。如何降低成本、增加效率，必定是中国接下来经济社会中的重要课题。同时，由于信息化、云服务、SaaS的发展，实施业务流程自动化的成本也越来越低，那么该如何判断，现在是否是实施业务流程自动化的“最佳时机”？

“流程”的完善是实施业务流程自动化的关键。所以在使用软件前，需要先梳理企业的业务流程。只有业务流程“完善”，才能够更好地说服员工们支持业务流程自动化改革。如果业务流程本身还是支离破碎的，且如果管理层没有足够的决心，短期内业务流程自动化反而会变成一个“累赘”。

所以需要明确一点就是：不要指望系统来代替管理。系统只能在业务流转过程中提升效率，并不能改变企业“混乱”的局面。如果遇到这种情况，建议先优化内部流程或者寻找轻流学院流程专家顾问或相关管理咨询公司，梳理企业业务。

具体而言可以分为如下5个“征兆”：

## 01

### 员工各司其职

缺乏标准化，是实施业务流程自动化的首要“敌人”，如果将一个不符合企业业务状态的流程强加于企业，会导致极大的“排异反应”。也就是说，流程一定是符合企业的真实业务流的，而且业务流对应的“成员”也需要能够根据相应的规则，保障业务流程的稳定实施。因为业务流程自动化并不是完全的“代替人”，而是更好的“服务人”。在确定“流程”之后，也可以分享给团队，让他们提出基于自己工作的意见，让整个业务流趋于完善，让每个人都能够更好的了解流程当中的每个细节。

## 02

### 已有线下“表格”

可能我们习惯通过Word/Excel制作一些表格了。这是一个非常好的现象，证明企业有了一定的“结构化数据”的需求。比如在一个项目开始的时候，会有一张相应的信息单，或者采购行为需要“领料单”等等。所以这时你只需要把线下的表单，通过“下拉选择框”、“文本框”、“附件框”等字段，变为在线的“表单”，通过额外设置一些自动化公式、数据调取等等，就能够快速的将已有表单“线上化”。

## 03

### 总有人为的“延时”

无论是老板还是员工，每个人不可能随叫随到。如果因为“签字”导致了很多工作效率的降低，并且已经成为了痛点的时候，也就是业务流程自动化出击的最佳时机。因为“人为因素”已经成为了企业流程环节中的负面影响因子。例如：采购单通过微信发给采购人员。这时采购人员正在电话与供应商沟通和协商另一个采购单的内容，则很容易造成信息的丢失。那么接下来你就需要线下催促采购人员，同时一定会有“是否应该催促？”这样的顾及。但通过业务流程自动化平台就能够将业务沟通成本降到最低，通过提前设定时效规则，尽可能的降低人为成本。

## 04

### 难以追踪企业内部情况

如果作为企业管理者，发现无法掌握所有项目进度的时候，就需要业务流程自动化“出手相助”了。在非自动化情况下，少量的并行项目的情境下，可以通过线下的方式对接和管控所有的项目。但是如果发现已经不能够足够掌握所有项目的进度，并且需要查阅的时候又怎么都找不到时，就需要系统的帮助了。例如：一个订单没有收到货款，你需要问财务人员，财务人员可能需要再去问业务人员，业务人员就需要翻阅聊天记录。在这个环节中浪费的时间，系统里其实点两下鼠标就能够实现。

## 05

### 客观差错难以问责

作为企业管理者，不仅要为业务负责，还要为企业的员工负责。如果完全依赖于线下手工的方式，企业管理者往往逃不开“检查员”的工作。但如果信息不是动态实时更新的，由于信息传递不及时、Excel版本不是最新的、手机聊天记录被删除了等较为客观的原因，就很难进行追责。但如果实施了业务流程自动化，就能够很好的解决上述问题，自动化业务流程中，每个成员都有相应负责的“环节”，如果相应环节出了问题，一目了然！

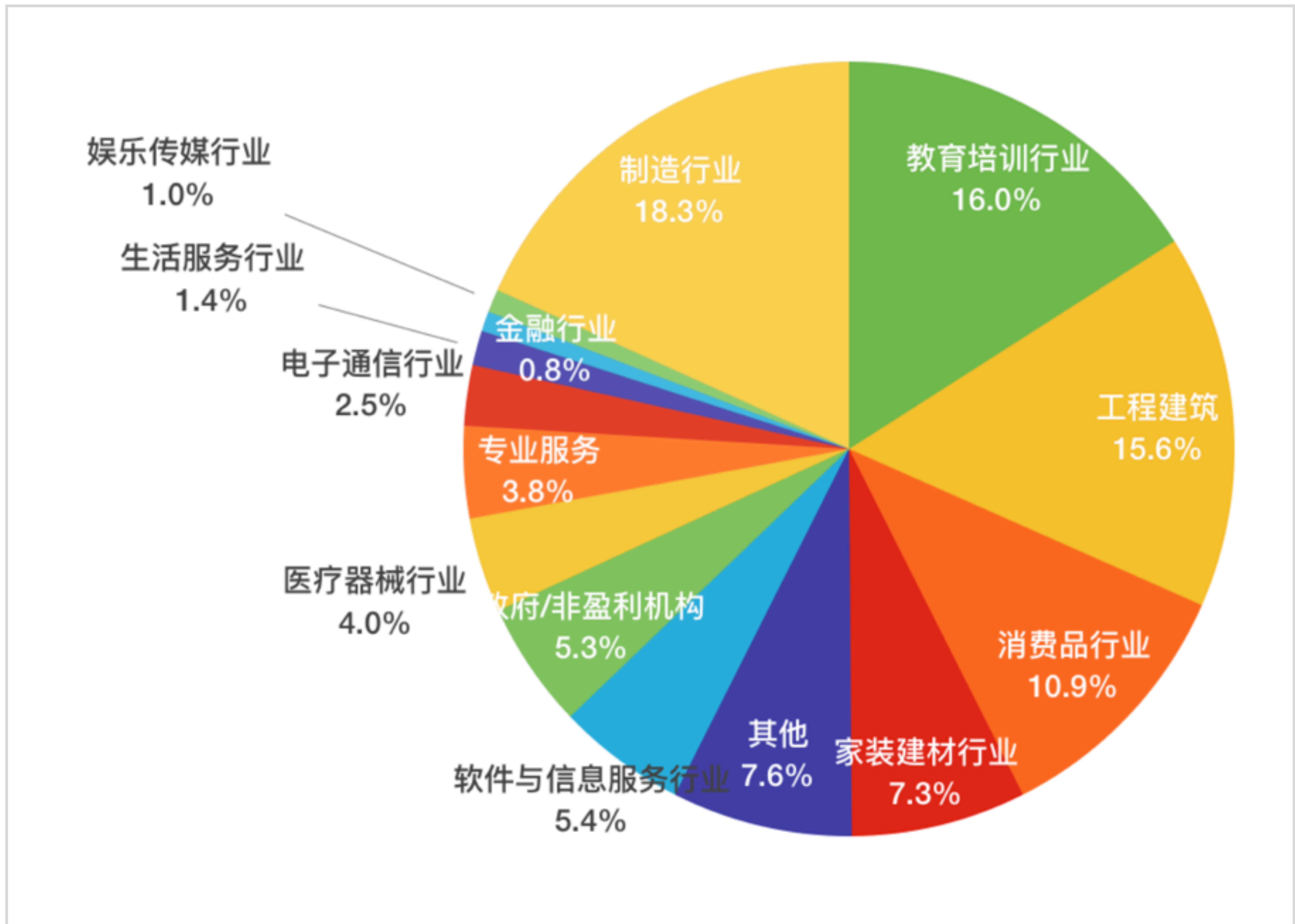
在合适的时间，做最高性价比的合适的事情，才是小微企业的“生存之道”。但上述环节也并非绝对，但有一点是需要明确的，就是业务流程自动化一定是建立在企业的实际痛点需求上，而并非是一种“赶潮流”。

# 05-

## 业务流程自动化 适用哪些场景？

通过对参与访谈的小微企业所处行业以及应用场景进行分类和汇总，我们了解到中小企业最常用的业务流程自动化场景，汇总整理了小型企业业务流程自动化最佳场景Top 10，以助力企业能够更好的找到突破口，开启业务流程自动化的尝试。

这里首先要明确一个常见的误区：“业务流”和“审批流”的不同。业务流程是复杂的流程网络，更强调每个成员参与的“协同管理”，而非单一的线性的、不可分割的、更注重审批“结果”的流程。



## TOP1 项目管理自动化

“项目”是很多服务型公司的核心业务流程，这也是企业需要进行流程化管理的第一步，然而最重要的就是梳理企业的项目流程并进行线上化，往往每家企业都需要不同的项目管理流程。无论是工程项目还是外包公司、广告公司、律所会计事务所等，大多是以“项目”为核心开展业务。另外很多互联网公司的需求迭代过程也可以归类为项目管理流程。那么项目的自动化管理尤为重要，尤其是在公司初具规模，同时管理数十个项目的时候，如何能够对不同项目进行进度把控、时间把控和成本把控，就是项目管理自动化的必然要求。

## TOP2 采购管理自动化

在我们与一些公司采访的过程中，我们发现很普遍的一点就是：采购过程普遍较为混乱。无论是项目经理申请采购单还是企业定时批量采购，由于面对不同的采购需求和不同的供应商，往往采购来的货物难以进行非常规范化的管理。尤其对于采购成本占比较高的制造型企业或工程项目管理企业，亟待解决采购管理的问题，通过设定采购环节流程和标准，减少采购人员操作复杂度，并减少采购过程中的沟通成本和传递数据时可能的误差。

### TOP3 客户管理自动化

“客户”是作为每个营利性企业所必不可少的环节。如何管理客户，并且进行规范化数据管理，是非常重要的而又必要的。同时客户信息作为很多其他的流程中所需要调取的数据基础，所以如何进行客户的规范化管理非常重要。从线索客户到最终交割的过程，如何进行客户的全生命周期管理，对于企业来说尤为重要。

我们熟知的概念CRM（客户关系管理, Customer Relationship Management）就可以通过流程自动化来实现。具体的客户管理，常见的工程相关的企业或提供专业服务的企业是以“项目”为维度管理客户，制造业、零售企业常以“合同”为维度管理客户，互联网/企业服务公司往往会通过客户联系记录进行客户池、客户漏斗的维护。

### TOP4 订单管理自动化

“订单管理”也可以理解为“合同管理”，生产型制造业，有很大的比例需要按订单合同进行排产，那么整个的订单管理流程就需要非常完整而有序。这一过程同样更是以客户为中心的工作流程，所以对于这个工作流程来说处理时长就格外重要了，而当客户的订单非常多的时候，如果没有自动化的管理，如果想要高速处理这些订单可以说是天方夜谭。而在运用了业务流程自动化之后，就可以将这些订单进行分类、分流、分层，并分向多个人的手中进行处理，多人同步并行处理订单，再多的订单也不会对此流程的高速运行造成影响。

### TOP5 报销管理自动化

别小看了“报销”这个环节，它可不是一个简单的“审批”就能够完成的环节。如果您的企业是以“预算”为主的话，那么这个环节更加的重要。往往在这个环节中有痛点需求的企业规模在50人以上，可能会涉及到不同的分公司、不同的地区、不同的部门有不同的报销规则。通过规则来进行财务流程网络的设置。如果是预算制的公司，还需要在每次报销的环节，调取预算金额，还可能额外触发申请变更预算的流程。所以这一切的自动化，非常有助于企业精细化运营，更深入的了解哪个板块是“亏钱”，哪个板块是“赚钱”，让每一笔支出都可以溯源。

### TOP6 财务管理自动化

这里的财务我们主要以业务为主体，由于上个板块已经阐述了企业内部财务管理的部分。这个部分我们着重探讨业务相关的财务管理模块。财务管理往往与订单、采

购等环节相关，财务流程的运转也是比较复杂的，如果完全依赖线下、微信、邮件，有的时候相关人员没有及时收到待付款商品的相关信息，后续的工作就没办法继续，高效的工作流就被打破。而在运用业务流程自动化之后，便可以通过权限控制，确保每一层审批人员只看见其需要看见的字段，也可以避免因为看到很多杂乱的无关信息导致效率的降低。经过我们的访谈，有约78%的企业提到，将财务流程自动化后，提升了他们的财务回款效率，无论是多笔款项还是单笔款项，可以随时看到哪些逾期。

## TOP7 库存管理自动化

库存作为企业的重要资源，也是我们熟知的概念ERP（企业资源计划,Enterprise Resource Planning）的重要组成部分。如果没有进行很好的数据化和信息化，企业的数​​据一定是“乱如麻”。那么如果从业务流程自动化考虑这个问题就会轻松很多：提采购单后，收到货品后自动更新库存；下订单后，当货品出货后自动更新库存；另外，发生退换货也可以及时更新库存。所以库存的盘点变得有据可循。如果企业已有ERP，如果太过老旧和难用，可以以业务流程自动化的方式重新考虑这个问题。很多业务流程自动化软件：如轻流，也提供了强大的API可以与已有的库存管理做对接，但是如果企业没有IT人员，为什么不选择更轻量方式呢？

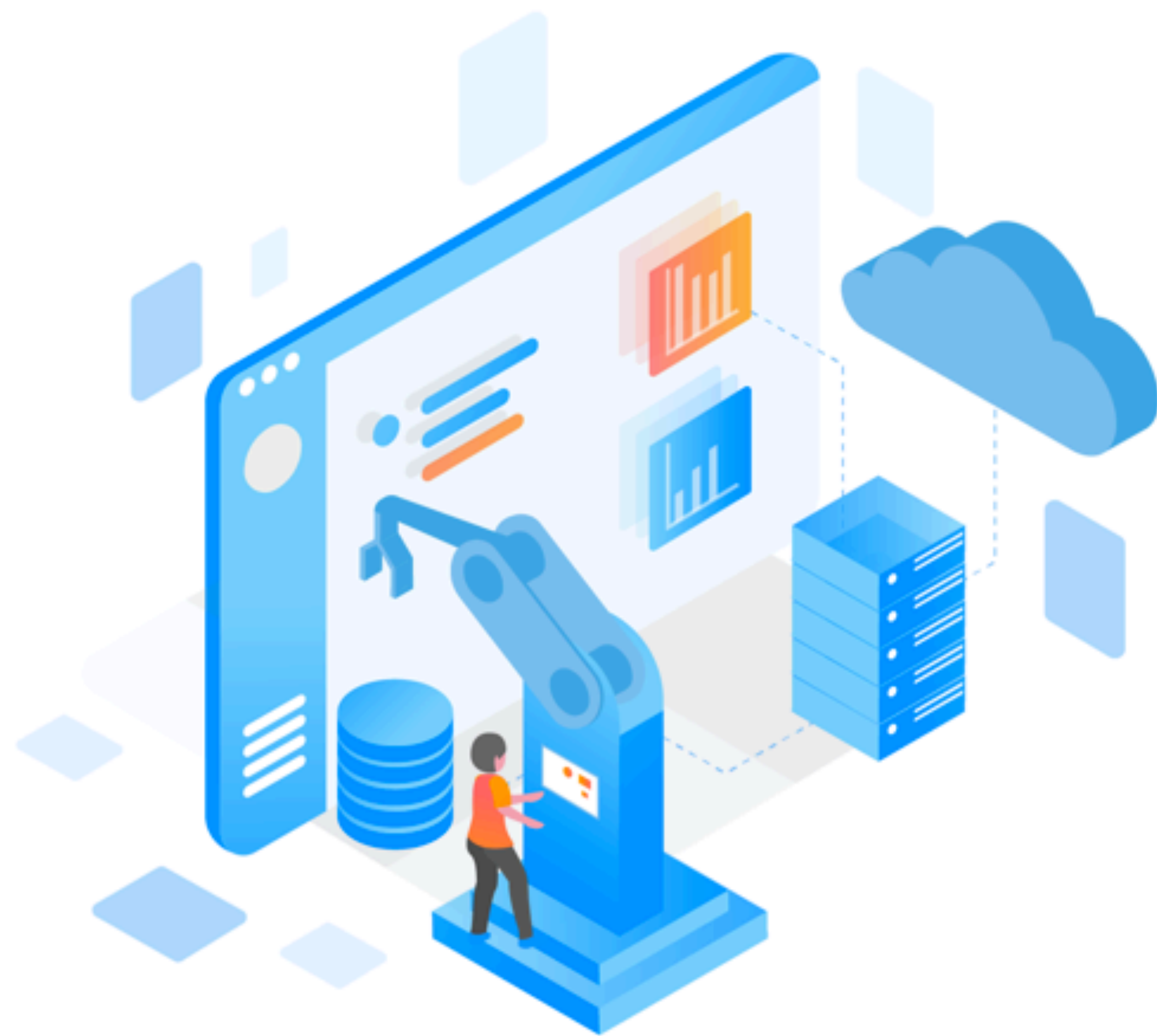
## TOP8 人事管理自动化

“人”是企业最重要的资源，也是为企业创造价值的核心源动力。从员工入职起，就已经进入了人事管理自动化的流程。入职后自动生成入职合同，合同签署完毕后自动进入员工表、分配工号、每月工资、绩效考核等等，都是人事管理自动化的常见环节。人力资源的六大板块，都可以通过流程自动化，进行更好的数据管理和信息化。“请假”也是企业非常关注的部分。一个完善的业务流程自动化系统，可以在请假之后，自动计算对应的工资，让整个环节过程，尽量减少人员参与，不仅极大的提升了效率，而且几乎零误差。让人事管理不再头疼于每月计算“工资单”。

## TOP9 质量安全检查管理自动化

“安全为重”是很多企业的核心指标，可以说是安全问题无小事。所以通过质量检查的自动化，可以进行未雨绸缪。通过设定“检查清单（Checklist）”，常见的传统检查清单是在相应的检查地点，挂一个纸质表格，通过手工的填写。如果出现相应的检测问题，难以进行及时的追踪。新的方式是什么：扫描二维码，手机在线填写，进入相应流程环节。





## TOP10 门店管理自动化

门店作为一个特殊的板块，因为麻雀虽小五脏俱全，一个门店急需要管人事、财务、库存，还要管订单、采购和客户，可以说是一个小型的“公司”。那么如何进行创新化管理才是打造“新零售”环境下核心竞争力的关键所在。业务流程管理软件的核心优势是可以“自定义”业务流程，而往往门店有着各异的流程。那么这种业务流程自动化的方式，既能够保障“信息化”，又极大的适合门店特殊、多变的情况。告别纸质记录，来做一家信息化的“潮店”吧。



06-

如何开启

业务流程自动化？

### 开启业务流程自动化之前可能存在的一些疑虑

通过前面的章节，我们可以了解到业务流程自动化的诸多优势，那么当实际运用在企业的管理中，企业主一定也会遇到一些额外的问题，我们梳理了一些常见的客户疑问并作出解答。

# Q1

## 业务流程自动化的成本是否非常高昂？

单纯的“业务流程自动化”理念，如果没有系统、工具的依赖，很难进行落地。传统的业务流程自动化方法是非常昂贵的，如大型企业会使用SAP/Oracle等国外优秀的信息化产品，但是对于中小型企业，往往难以支付高昂的成本。国内也有很多BPM软件，但实际使用过程中，由于需要二次开发，所以也带来了一定程度上的成本的增加。但对于“轻流”，我们将一切的“开发”变得像乐高搭建积木一样容易。同时我们也给出很多范本和模板，最大程度的降低人力成本、时间成本和金钱成本。

# Q2

## 是否需要其他的平台/软件？

业务流程自动化可以作为OA的一部分，轻流也可以嵌入到已有的企业系统，或者钉钉/企业微信等平台中。但是单纯从“业务流程自动化”的角度而言，轻流一定是专业的。如果采用多个系统，也可以通过API进行系统的关联互通。但是我们建议小型企业尽量避免数据孤岛。轻流强大的可拓展性也可以让企业在创建了一个流程后再创建其他流程，流程间也可以创建自动化规则，进行数据的互通。

## Q3

### 非技术人员是否可以无障碍使用？

轻流中最复杂的板块是“公式”和“数据关联调取”，这部分功能我们在Excel的基础上进行了简化和优化，所以复杂度不会高于Excel，一旦使用习惯之后，发现一切使用和“搭建”都非常的顺手和简单。所以轻流的“无代码开发”能力，赋予业务人员来搭建系统，而不用走很长的IT流程。同样也可以随时修改和完善，进行业务流程优化。

另外，抛开“搭建”的过程，日常使用可以直接通过PC网页/手机/微信/钉钉/企业微信使用，通过权限控制，相应的成员只需要“填写表单”。其他的都交给轻流业务流程自动化，极大的降低了使用难度。

## Q4

### 是否需要系统运维？

轻流是一款“云端”的软件，不需要进行服务器运维。把专业的事儿交给最专业的人。同时轻流使用阿里云提供的云服务及云端安全管理，并在数据传递的过程中进行网银级别的加密。所以其实云端的数据并不会“不安全”，反而比“裸露”在企业内网环境下的服务器要安全得多。任何用户可以在全球有网络的地方通过账号、密码登录即可使用系统，无论是手机、电脑、iPad，都可以实时处理。

## Q5

### 日常是如何使用的？

系统最大的特点就是简化实际使用人员的操作。业务流程中自动计算、调取、数据写入的工作由轻流来完成，成员作为每一个任务节点，只需要在相应的节点中提供内容、填写表单即可。权限控制和数据的自动流转，都由预设好的规则自动处理完成。

# 开启业务流程自动化的五个步骤

低成本的快速尝试，是接触业务流程自动化非常好的方式。同样业务流程自动化也符合PDCA的业务流程优化循环：Plan（计划）-Do（执行）-Check（检测）-Act（处理）的过程，具体实施过程可以分为如下五个步骤。

## STEP 1

### 搭建一个属于企业的工作区

可以先从一个很小的工作流作为起始，思考工作流中的数据、流程、参与人员和权限，用一个简单的试用开启业务流程自动化。

## STEP 2

### 确保工作流清晰而明确

复杂、难用的业务流不仅没有很好的自动化，反而可能会降低效率。企业主可以选择求助于一些“最佳实践”，看看别人是如何操作的。同时对每一个步骤进行确认，并且与每一个参与的成员核对和了解，确保最终落地的业务流能够简洁和有效。

## STEP 3

### 选择合适的平台/系统/工具

软件服务商虽然看起来长得一样，但实际是否能够为企业赋能，能否长期陪伴企业成长，是企业选择业务流程自动化平台最重要考虑的内容。建议企业主选择“赋能型”的工具，而非传统意义的“软件”，这样才能够给企业的业务流程自动化带来长久的生机和活力。

# 开启业务流程自动化的五个步骤

低成本的快速尝试，是接触业务流程自动化非常好的方式。同样业务流程自动化也符合PDCA的业务流程优化循环：Plan（计划）-Do（执行）-Check（检测）-Act（处理）的过程，具体实施过程可以分为如下五个步骤。

## STEP4

### 创建表单和工作流

软件选定后，一定要耐心做第一步的尝试，在软件商的支持下可以进行表单和流程的线上化，进一步理解系统“能做什么”。通过表单、流程、权限、报表、邮件、超时提醒、自定义打印等功能，进一步具像化企业的需求。如果不会“搭建”，也没关系，轻流提供了整套“管家式”服务，可以从业务流程梳理到最终系统的落地，进行全方位地支持和服务。

## STEP5

### 实践、添加数据和优化

实践是检验系统的唯一标准，当自动化流程做完或者第一次实施的过程中，一定会或多或少遇到一些问题，员工抵触、不会使用、需要调整等等，通过一些数据的积累和不断的优化，业务流程自动化也会越来越“适合”，使用几周后如果没有问题，就可以放心的使用下去了。



业务流程自动化已是必然趋势。在人力资源成本不断提升的趋势下，如何通过业务流程自动化来让员工做更多更有意义的事情，而把“系统自动化”可以实现的工作，让轻流来帮忙。与其等待业务流程自动化时代的到来，不如时刻准备着走在时代的前列，花一些时间思考如何落地业务流程自动化。管理你做主，轻流来协助。作为国内首家以“业务流程自动化”为核心的管理软件，轻流将会是您落地业务流程自动化的不二选择。



# 结语

# Conclusions

小微企业融资难、经营难、存活难，所以如何差异化竞争、精细化运营就显得至关重要。轻流不仅是一款使用工具，更希望能够通过业务流程自动化来帮助企业优化业务流程，提升管理效能。不再让信息化成为管理实施的牵绊，让信息化回归到价值本身，提升中小企业管理能力、业务能力和生存能力。也希望更多“赋能型”工具、信息化友商，一同关注小微企业的核心竞争力提升，同时轻流也欢迎大家就报告相关问题展开交流，助力中小型企业成功。

扫一扫免费体验轻流





关注轻流公众号

上海易校信息科技有限公司（轻流）

电话：021-61984392

地址：上海市闵行区剑川路955号

邮箱：contact@qingflow.com

官网：qingflow.com

QQ：3438977699