



艾凯咨询
ICAN Consulting

打造流程银行—六西格玛应用银 行业务流程再造市场分析及发展 趋势研究报告

一、调研说明

《打造流程银行—六西格玛应用银行业务流程再造市场分析及发展趋势研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43847.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.com

联系人：刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、摘要、目录、图表

理论篇：走进流程银行 12

第一章 流程银行理论渊源和背景 13

- 一、流程银行提出背景 13
- 二、流程银行理论渊源 14
- 三、刘明康与流程银行 16

第二章 流程银行特征研究 17

- 一、客户服务为中心 19
- 二、以业务性质划分 19
- 三、以业务配置人员 19
- 四、动态的组织形态 20
- 五、IT信息平台支撑 21
- 六、扁平化组织机构 21
- 七、垂直化业务流程 21
- 八、突出合规化管理 21

第三章 部门银行流程银行差异研究 23

- 一、部门银行弊端综合分析 23
- 二、部门银行经营特征研究 24
- 三、流程银行部门银行差异 25
- 四、流程银行合规风险研究 29
- 五、流程银行转型障碍研究 35

实践篇：银行流程再造 37

第一章 银行业务流程再造原则 38

- 一、以客户为中心 38
- 二、超越组织界限 38
- 三、围绕最终结果 38
- 四、提供一对一服务 39

- 五、增强风控有效性 39
- 六、多样化流程设计 39
- 七、打破传统作业 39
- 八、充分运用IT 40

第二章 银行业务流程问题研究 41

- 一、重复审查环节多 41
- 二、缺乏差别化服务 41
- 三、业务流程不协调 42

第三章 银行流程再造综合研究 43

- 一、流程再造的必要性 43
- 二、流程再造历史沿革 44
- 三、流程再造类型分析 45
- 四、流程再造系统分类 45
- 五、流程再造理论设计 46
- 六、流程再造策略研究 47

第四章 流程银行构建前提条件 50

- 一、坚定管理理念共识 50
- 二、流程设计合理准确 50
- 三、高素质的人才队伍 51
- 四、高端IT技术保障 51
- 五、前后台密切合作 52
- 六、完善内部监督激励 52

第五章 流程银行再造障碍研究 54

- 一、组织构建障碍 54
- 二、管理流程障碍 54
- 三、业务流程障碍 54
- 四、外部环境障碍 54

第六章 流程银行治理结构再造 56

- 一、 银行治理结构再造 56
- 二、 现有治理结构分析 56
- 三、 治理结构战略选择 58
- 四、 治理结构改革建议 60
- 五、 银行组织模式创新 62
- 六、 银行流程再造层面 64

第七章 流程银行再造方法研究 66

- 一、 流程银行再造七个步骤 66
- 二、 流程银行再造四个程序 66
- 三、 流程银行构建两个要点 67
- 四、 流程银行再造六个准备 70

第八章 流程银行业务流程再造 72

- 一、 业务流程再造研究分析 72
- 二、 业务流程再造核心环节 73
- 三、 业务流程再造三个层次 74
- 四、 银行流程再造挑战研究 76

第九章 流程银行操作风险管理 77

- 一、 银行流程与操作风险 77
- 二、 银行内部控制框架 79
- 三、 流程操作风险度量 81

第十章 银行会计业务流程再造 84

- 一、 实现向集中方式转变 84
- 二、 实现向流程控制转变 85
- 三、 会计效率有力提升 86

第十一章 银行信贷业务流程再造 88

- 一、 信贷流程再造动因 88

- 二、 信贷流程信息控制 88
- 三、 信贷流程控制框架 89
- 四、 提升信贷效能方式 92
- 五、 信贷流程再造目标 94
- 六、 信贷流程再造原则 95
- 七、 信贷流程再造策略 96
- 案例分享：意大利商业银行信贷流程再造 100

工具篇：解密六西格玛管理 103

第一章 走入六西格玛管理 104

- 一、 认识六西格玛 105
- 二、 统计学上含义 109
- 三、 常见问题解答 111

第二章 探究六西格玛管理 116

- 一、 六西格玛管理法 116
- 二、 六西格玛 116
- 三、 如何开展六西格玛管理 117
- 四、 为什么要用西格玛度量 118
- 五、 认识六西格玛管理项目团队 119
- 六、 六西格玛管理主要度量指标 121

第三章 六西格玛管理流程和方法 125

- 一、 六西格玛实施流程 125
- 二、 六西格玛实施方法 126
- 三、 六西格玛项目启动 130
- 四、 组建六西格玛团队 133
- 五、 实施六西格玛项目 134
- 六、 建立六西格玛机制 140

第四章 六西格玛实施工具 144

- 一、 项目任务 144

二、度量技术 144

三、工作流程 145

第五章 银行六西格玛常见问题 149

实务篇：六西格玛再造流程银行 151

第一章 银行运用六西格玛渊源 152

一、银行挂失流程分析 154

二、银行流程损耗分析 154

三、银行导入六西格玛 155

四、六西格玛工具选择 157

第二章 银行选用六西格玛意义 161

一、银行运用六西格玛评估 162

二、零售银行六西格玛特点 163

三、实现银行战略管理目标 164

四、银行运营绩效改善需求 165

五、转型为客户导向型银行 165

六、职能管理变为流程管理 166

第三章 国内金融业实践六西格玛 169

一、实现银行战略规划 170

二、引导银行战略转型 170

三、优化银行业务流程 171

四、改善银行运营绩效 172

第四章 银行六西格玛应用设计 173

一、贯彻以客户为中心 173

二、关注流程提升绩效 175

三、银行劣质成本分析 177

第五章 银行借助六西格玛质量管理 183

- 一、追求完美管理 183
- 二、衡量客户需求 184
- 三、改进服务流程 185
- 四、持续改进管理 187

第六章 六西格玛再造银行服务流程 188

- 一、分析银行现有作业流程 188
- 二、现有作业流程问题统计 188
- 三、六西格玛升级现有流程 189
- 四、六西格玛流程重组关键 191
- 案例分享：建行业务转型与流程再造 193
- 案例分享：流程银行应用信用卡管理 194
- 案例分享：吉林银行建立完善流程银行 196

第七章 六西格玛助力金融创新 197

- 一、金融创新指引分析 197
- 二、金融创新基本原则 200
- 三、六西格玛与金融创新关系 202
- 四、创新立足长远发展 203
- 五、产品创新四种境界 203
- 六、流程管理保驾护航 205
- 案例篇：流程银行国内外案例研究 207
- 案例分享：花旗银行 208
- 案例分享：摩根大通 209
- 案例分享：美洲银行 210
- 案例分享：花旗六西格玛打造一流银行 211
- 案例分享：美国银行借助六西格玛管理 216
- 案例分享：美国零售银行六西格玛战略 220
- 案例分享：民生银行业务流程系统再造 222
- 案例分享：建行实施六西格玛提升服务 223
- 案例分享：建行借力六西格玛网点转型 226
- 案例分享：工行争夺票据一流流程银行 242

案例分享：农行向现代化流程银行转型 245
案例分享：中行基于构件技术流程银行 246
案例分享：招商银行之信用卡管理创新 251
案例分享：泰国泰华银行重组业务流程 259
新闻链接：“流程银行”：上银设“合规部” 261

附件 262

六西格玛专业词汇表（英文译文） 262
六西格玛常用词汇表（中英对照） 270
六西格玛工具——JMP6 275
JMP6与MINITAB比较 278

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43847.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适

中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。