3. 管理工作流程 Manage flow

* 管理工作流程新定義  
  流程管理，追求平滑度，時效性，和良好的經濟成果，  
  預測客戶的需求。  
  (Manage flow, seeking smoothness timeliness, and good economic outcomes, anticipating customer needs.)
* 進行流程管理之前，請先問自己：  
  知道到底你要交付什麼、給誰、以及為什麼。  
  (Know what you’re delivering, to whom, and why.)