

خدمت‌سازی شرکت‌های صنعتی به واسطه فراگیری یک روایت موفق

www.ketab.ir

مؤلف: لورنا جوانا أبر

مترجم: سمیه صفائی شکرانلو

سرشناسه	:	اوبرله، لائورا یوهانا
عنوان و نام پدیدآور	:	Oberle, Laura Johanna
مشخصات نشر	:	خدمت‌سازی شرکت‌های صنعتی به واسطه فراگیری یک روایت موفق/مولف لورنا جوانا ابر؛ مترجم سمیه صفائی شکرانلو.
مشخصات ظاهری	:	تهران: نمای علم، ۱۴۰۰.
شابک	:	۱۵۳ ص.
وضعیت فهرست نویسی	:	۹۷۸-۶۲۲-۷۷۴۷-۴۹-۲
یادداشت	:	فیفا
موضوع	:	Servitization of industrial enterprises through story, [۲۰۲۰] ©۲۰۲۰.acquisitions : a success
موضوع	:	یکپارچه‌سازی و ادغام شرکت‌ها
موضوع	:	Consolidation and merger of corporations
موضوع	:	صنعت تولیدی
موضوع	:	Manufacturing industries
موضوع	:	خدمات
موضوع	:	Service industries
شناسه افزودن	:	صفائی شکرانلو، سمیه، ۱۳۶۵ - مترجم
رده‌بندی کنگره	:	HD2746/5
رده‌بندی دیویی	:	685/16
شماره کتابشناسی ملی	:	8486550

عنوان کتاب:	خدمت‌سازی شرکت‌های صنعتی به واسطه فراگیری یک روایت موفق
نویسنده:	لورنا جوانا ابر
ناشر:	انتشارات نمای علم
مترجم:	سمیه صفائی شکرانلو
طراحی جلد:	کیان برومند
شابک:	978-622-7747-49-2
نوبت چاپ:	اول - ۱۴۰۰
شمارگان:	۴۰ نسخه
قیمت:	۴۵۰۰۰۰ ریال
مرکز پخش:	بلوار کشاورز، نرسیده به تقاطع نادری، پلاک ۱۶۴ 021-88974726

حق چاپ جهت ناشر محفوظ است.

www.Namai.ir



فهرست مطالب

پیش‌گفتار	۵
مقدمه	۹
فصل ۱: مقدمه	۱۱
انگیزه	۱۱
ساختار مقاله	۱۸
فصل ۲: پیشینه نظری	۲۱
خدمات و خدمت‌سازی	۲۱
فراگیری و یکپارچه‌سازی پس از ادغام شرکت	۴۳
رابطه میان PMI و خدمت‌سازی	۵۷
فصل ۳: روش‌شناسی	۶۷
طرح تحقیق	۶۷
مباحثه‌های تخصصی	۷۴
فصل ۴: تحلیل و بحث در راستای روایت‌های موفقیت و شکست	۷۹
ارائه موارد	۷۹
عوامل تأثیر گذار مشتری - مدار و نمونه کار - مدار	۸۷
عوامل تأثیر گذار فرهنگی و مردمی	۹۷
عوامل رویه‌ای، سازمانی، و مربوط به IT	۱۰۴
سایر عوامل تأثیر گذار و شناخته‌شده	۱۱۰
فصل ۵: پیشنهادات	۱۱۷
فصل ۶: نتیجه‌گیری	۱۲۹
مفاهیم مدیریتی و نظری	۱۲۹
محدودیت‌ها و سؤالات تحقیق آتی	۱۳۴
منابع	۱۳۸
ضمائم	۱۵۰

پیش‌گفتار

رساله موجود در بخش من یعنی بخش مدیریت خدمات اجرایی در دانشگاه مانهایم و با همکاری گروه مشاوران آوانتالیون و با بحث در رابطه با یک موضوع مرتبط با نظریه عملی نوشته شده است. «خدمت‌سازی»، یک فرآیند ابتکاری در راستای بازآفرینی مدل تجاری توسط تولیدکنندگان با توجه به ارائه یک ترکیب از کالاها و خدمات است. نمونه‌های برجسته‌های آن عبارتند از رولز-رویس، زیراکس و میشلن که یک سازنده تایر است که دیگر تایرهای خود را به مشتریان تجاری نفروخت و در عوض آن‌ها را اجاره داد، و به تعمیر و نگه داری از آن‌ها به عنوان نمونه کارهای خدماتی گسترده خود (از فروش تایرها تا فروش کیلومترها) پرداخت. این رویه «خدمت‌سازی» در راستای افزایش فشار رقابت، افزایش تقاضای تفکیک و فرصت‌های دیجیتالی‌سازی اداره می‌شود. مفهوم «خدمت‌سازی» امیدبخش است زیرا وقتی که تولیدکنندگان به دنبال تولید کالاهای بادوام‌تری (مثلاً اجاره به جای فروش) هستند، دارای رشد بیشتری خواهد بود. به هر حال، تغییر از یک تولیدکننده کالا به یک ارائه‌دهنده خدمات به عنوان بخشی از «خدمت‌سازی»، یک مسیر چالش‌برانگیز است که مستلزم توسعه یا فراگیری قابلیت‌های جدید به منظور حمایت از یک روش خدماتی مشتری محور خواهد بود. این موضوع در رساله برجسته لارا ابرلو مورد بررسی قرار گرفته است. او به بررسی این موضوع می‌پردازد که چه عواملی تعیین‌کننده موفقیت در راستای تغییر به یک ارائه‌دهنده خدمات در زمان فراگیری یک شرکت خدماتی توسط یک تولیدکننده کالا هستند.

نویسنده برای پاسخ به این سؤال، موارد مختلفی از فراگیری و ادغام ارائه دهندگان خدمات را به واسطه شرکت‌های تولیدکننده تحلیل می‌کند. لارا ابرلو به

ارائه دانش عمیق و ارتباط پیچیده در زمینه «خدمت‌سازی» و یکپارچه‌سازی پس از ادغام، و همچنین نتایج خود از این تحلیل برای خواننده در راستای یک روش گیرا و دارای یک تعریف مناسب می‌پردازد. مفاهیم و نتایج دقیق مربوط به تحلیل مورد و مصاحبات تخصصی، برای شروع بحث در رابطه با این سؤال تحقیقاتی عملیاتی که تا کنون بی پاسخ مانده است، جامع و مناسب هستند.

پروفسور دکتر کارنلیا شون - بخش مدیریت خدمات اجرایی - دانشگاه مانهایم