

به نام خدا

مدیریت فرایند کسب و کار در صنایع شیمیایی و داروسازی

بازارها، روش شناسی و مثال هایی از مدیریت فرایند کسب و کار

نویسندگان:

گایدو گروونه، استفان لاکمن، والکر کلاي، استفان مینهارد

مترجمان:

دکتر حسین وظیفه دوست، دکتر امین اردلان



شرکت چاپ و نشر بازگانی

وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی

تهران ۱۴۰۰

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت فرایند کسب و کار در صنایع شیمیایی و داروسازی: بازارها، روش شناسی و مثال‌هایی از مدیریت فرایند کسب و کار / نویسندگان گایدو گرونه... او دیگران؛ مترجمان حسین وظیفه دوست، امین اردلان؛ ویراستار علمی حامد عادل‌نیک.
مشخصات نشر	تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۲۸۲ ص.؛ نمودار: ۱۲/۵ × ۲۱/۵ س.م.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۴۶۸-۹۱۶-۱
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	عنوان اصلی: Business Process Management within Chemical and Pharmaceutical Industries: Markets, BPM Methodology and Process Examples
یادداشت	نویسندگان گایدو گرونه، استفان لاکمن، والکر کلائی، استفان مینهارد.
یادداشت	کتابنامه: ص. [۲۷۱] - ۲۸۲.
موضوع	کسب و کار - - داده‌پردازی / تکنولوژی اطلاعات / سازمان / برنامه‌ریزی / مدیریت
تولید	
شناسه افزوده	گرونه، گیدو
شناسه افزوده	وظیفه دوست، حسین، ۱۳۴۵ -، مترجم
شناسه افزوده	اردلان، امین، ۱۳۶۲ -، مترجم
شناسه افزوده	عادل‌نیک، حامد، ۱۳۶۵ -، ویراستار
شناسه افزوده	شرکت چاپ و نشر بازرگانی
رده بندی کنگره	HF5528/2
رده بندی دیویی	۶۵۸/۱
شماره کتابشناسی ملی	۸۲۷۴۱۲۰
اطلاعات رکورد کتابشناسی	فیبا



شرکت چاپ و نشر بازرگانی

واسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی

مدیریت فرایند کسب و کار در صنایع شیمیایی و داروسازی بازارها، روش شناسی و مثال‌هایی از مدیریت فرایند کسب و کار

نویسندگان: گایدو گرونه، استفان لاکمن، والکر کلائی، استفان مینهارد
مترجمان: دکتر حسین وظیفه دوست، دکتر امین اردلان
ویراستار علمی: حامد عادل‌نیک

صفحه‌آرا: سولماز دمندانی

طراح جلد: جمال سرور سندان

چاپ اول: پاییز ۱۴۰۰

قیمت: ۸۱،۰۰۰ تومان

تیراژ: ۳۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۴۶۸-۹۱۶-۱

لبنوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت چاپ و نشر بازرگانی

«کلیه حقوق محفوظ و مخصوص شرکت چاپ و نشر بازرگانی است.»

نشانی: تهران، خیابان کارگر شمالی، نیش کورچه همدان، شماره ۱۲۰۴

توزیع و پخش: ۶۶۹۳۹۳۲۹ - ۰۲۱ / فروشگاه مرکزی: ۶۶۴۲۵۱۱۸ - ۰۲۱

واحد نشر مکتوب: ۶۶۴۳۹۲۰۶ - ۰۲۱

واحد نشر الکترونیک: ۶۶۴۳۹۲۰۲ - ۰۲۱ / www.morakab.com

فروشگاه‌های اینترنتی WWW.CPPC.ir / WWW.1CPPC.ir / www.takbab.com



فهرست مطالب

۵	مقدمه
۹	بیشگفتار مترجمان
۱۳	درباره نویسندگان
۱۵	فصل اول: صنایع فرایندی
۱۵	۱-۱ بخش های صنایع تولید فرایندی
۱۶	۱-۱-۱ صنایع شیمیایی و سهم آن در اقتصاد
۲۰	۱-۱-۲ صنعت داروسازی و سهم آن در اقتصاد
۲۲	۲-۱ بازار جهانی مواد شیمیایی
۲۲	۱-۲-۱ آمار و ارقام کلیدی
۳۲	۲-۲-۱ محیط بازار صنایع شیمیایی
۵۳	۳-۱ بازار جهانی صنایع دارویی
۵۳	۱-۳-۱ آمار و ارقام کلیدی
۶۲	۲-۳-۱ محیط بازار صنعت داروسازی
۹۴	۴-۱ حوزه ها و گروه های فرایندی شرکت های تولیدی فرایند محور
۴۹	فصل دوم: مدیریت فرایند کسب و کار
۹۹	۱-۲ مدیریت فرایند کسب و کار در بستر اقدامات تجاری
۱۰۱	۲ مدیریت فرایند در صنایع فرایندی
۱۰۱	۱-۲-۱ شیوه مدیریت فرایند کسب و کار

۱۰۳	۲-۲-۲ شیوه مدیریت فرایند کسب و کار شپ
۱۱۶	۲-۲-۲ خلاصه
۱۱۹	فصل سوم: طرح ریزی فرایندهای کسب و کار در صنایع فرایندی: ...
۱۲۰	۳-۱ تحقیق و توسعه در صنایع شیمیایی
۱۲۰	۳-۱-۱ تعیین جایگاه حوزه فرایند تحقیق و توسعه در زنجیره ارزش ...
۱۲۴	۳-۱-۲ ایده ها و الزامات
۱۳۰	۳-۱-۳ آزمون های آزمایشگاهی
۱۳۸	۳-۱-۴ آزمایشات مقدماتی و تولید انبوه
۱۴۳	۳-۱-۵ تکنولوژی کاربردی
۱۴۸	۳-۱-۶ مدیریت پروژه
۱۵۵	۳-۱-۷ مدل پیشه موجودی
۱۶۱	۳-۲ طرح ریزی فرایندها به عنوان مبنایی برای مدیریت شرکت ها
۱۶۱	۳-۲-۱ جایگاه طرح ریزی حوزه فرایند در زنجیره ارزش شرکت های تولید فرایند
۱۶۴	۳-۲-۲ برنامه ریزی بودجه
۱۷۷	۳-۲-۳ برنامه ریزی فروش و عملیات
۲۰۳	۳-۲-۴ برنامه ریزی تقاضا
۲۱۶	۳-۲-۵ برنامه ریزی عرضه
۲۲۵	۳-۲-۶ برنامه ریزی تولید
۲۳۱	۳-۳ فروش و بازاریابی در صنعت داروسازی
۲۳۱	۳-۳-۱ جایگاه یابی حوزه فرایند فروش و بازاریابی در زنجیره ارزش ...
۲۳۳	۳-۳-۲ مدیریت بازاریابی و کمپین
۲۴۰	۳-۳-۳ مدیریت فروش
۲۴۷	۳-۳-۴ فروش غیرمستقیم در صنعت داروسازی
۲۵۸	۳-۳-۵ فروش مستقیم در صنعت داروسازی
۲۶۳	۳-۳-۶ خدمات رسانی و پشتیبانی از مشتری
۲۶۷	فصل چهارم: جمع بندی
۲۷۱	منابع و مراجع

مقدمه

در اوایل دهه ۹۰ ایده بهینه‌سازی فرایند به عملکرد شرکت‌ها شکل تازه‌ای بخشید. مفهوم «مهندسی مجدد فرایند کسب و کار» که توسط مایکل هامر و جیمز چامپی^۱ معرفی شد، تمرکز تمامی فرایندها را به سوی مصرف‌کننده و لزوم به‌کارگیری ساختارهای سازمانی در راستای بهینه‌سازی فرایندها سوق داد. این مفهوم سبب پیدایش تعداد بیشماری روش‌های مدیریتی گردید که در شرکت‌ها به اجرا درآمدند. از جمله این روش‌ها می‌توان به مواردی از قبیل مدیریت ناب، مدیریت کیفیت جامع^۲ و کایزن^۳ اشاره نمود. بنابراین فرایندهایی که به‌دسترز تعریف و مدیریت شده‌اند، رضایت بیشتر مصرف‌کننده با کمک فرایندهای داخلی ساده و شفاف و رضایت کارکنان را در پی داشته و امکان توسعه هر چه سریع‌تر محصولات و خدمات جدید را بری کسب و کارها فراهم می‌آورند.

مصرف‌کنندگان با کمک فرایندهای کسب و کار بهینه، کنترل بهتری بر روی صرف هزینه‌های خود خواهند داشت. قابلیت سازگاری سریع با فرایندهای کسب و کار در چارچوب اجرای یک فرایند مداوم و در حال پیشرفت، یک مزیت یا برتری

رقابتهای در محیط بازار به شمار می رود که به منظور برآوردن نیازها و برحسب مقتضیات جهانی دائماً تکامل می یابد.

مدیریت فرایند کسب و کار روشی است که توسط سبب توسعه یافته و در بهینه سازی فرایندها به شرکت ها کمک می رساند. علاوه بر بعد روش شناسی این روش که بهینه سازی فرایند را مدنظر قرار می دهد، مدیریت فرایند کسب و کار مجموعه ای از بهترین فرایندهای کاربردی را در حوزه صنایع تولید فرایندی معرفی می نماید. این ویژگی به شرکت های شیمیایی و داروسازی در تعریف و اجرای سریع شیوه های توسعه کمک می رساند. زیربنای این شیوه ها، توسعه ساختارهای خدمات محور در حوزه فناوری اطلاعات است. به عنوان مثال، تقاضای روز افزون برای مازول های نرم افزاری قابل استفاده مجدد در شرکت ها، سطح بالای استانداردهای فرایندها را الزامی می سازد.

فعالیت دپارتمان های قدیمی فناوری اطلاعات به سمت مدیریت فرایند سوق یافته است. شناسایی نمونه ها و موارد کاربردی و انتخاب تکنولوژی های جدید همانند تلفن های هوشمند و کامپیوترهای شخصی، تبلت ها یا سب ها در حافظه پایگاه های داده به سرعت از طریق مدیریت فرایند کاربرد در درون یک شرکت امکان پذیر است. مدیریت فرایند کسب و کار شیوه ای کلی نگرانه را برای تعریف ساختار فناوری اطلاعات درون شرکتی بر مبنای دانش فرایند کسب و کار خاص آن صنعت ارائه می دهد. ما این کتاب را با تشریح محیط بازار و چالش های خاصی که شرکت ها در صنعت تولید فرایندی با آن ها مواجه هستند آغاز می کنیم. سپس به تشریح روش مدیریت فرایند کسب و کار با ذکر مثال هایی در حوزه فرایندهای کسب

و کار صنعتی خواهیم پرداخت. در ادامه از همکارانمان برای مشارکت در جمع آوری مضامین و محتوای این کتاب و برای صبر و شکیبایی آنان در طرح ریزی این کتاب و دیگر تشریفات الزامی آن کمال تشکر را داریم.

والدورف، ژوئن^۱ ۲۰۱۲

گیودو گرونه^۲

استفان لاکمن^۳

والکر کلوی^۴

استفان مینهارد^۵

www.ketab.ir

1. Walldorf

2. Guido Gröne

3. Stephanie Lockemann

4. Volker Kluy

5. Stefan Meinhardt