

مزیت رقابتی برونspاری

فرایندهای کسب و کار

CLICK and DINING

ترجمه : دکتر عباس شریف



نشر دانشگاهی فرهنگ

نام کتاب: مزیت رقابتی برونسپاری فرایندهای کسب و کار

ناشر: نشر دانشگاهی فرهنگ

مؤلف: کلیک و دونینگ

مترجم: عباس شریفی

ویراستار و طراح جلد و متن: علیرضا فرهنگ زادگان

سال چاپ: اول ۱۳۹۹

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

بها: ۵۹۰۰۰۰ ریال

ایک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۲-۹۶۰۱۴-۲-۶

حق چاپ برای ناشر محفوظ است. مسئولیت صحت مطالب با مؤلف می باشد.

نشر دانشگاهی فرهنگ: تهران، پایان انقلاب، ساختمان ۱۳۲۰، طبقه زیرین

تلفن: ۶۶۴۱۰۶۸۸-۶۶۴۱۰۶۸۹

www.farbook.ir

farbook@tb@gmail.com

سرشناسه	کلیک، ریک ال. Click, Rick L.
عنوان و نام پدیدآور	مزیت رقابتی برونسپاری فرایندهای کسب و کار / کلیک، دونینگ. ترجمه عباس شریفی.
مشخصات نشر	تهران: نشر دانشگاهی فرهنگ، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۳۹۸ ص: مصور، جدول، نمودار؛ ۱۴/۵ × ۲۱/۵ سم.
شابک	978-622-96014-2-6
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Business process outsourcing: the competitive advantage, c2005.
موضوع	برونسپاری
موضوع	Contracting out
شناسه افزوده	دونینگ، تامس ان.
شناسه افزوده	Duening, Thomas N
شناسه افزوده	شریفی، عباس، ۱۳۲۵- مترجم
رده بندی کنگره	HD۳۳۶۵
رده بندی دیویی	۶۵۸.۴۰۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۵۹۲۰۲۱۳

فهرست

پیشگفتار

مقدمه نویسنده

تشکر و قدردانی نویسنده

فصل ۱

مروار کلی بر *BPO*

• نشر اول

چیزی در مورد *BPO* تا این حد متحولانه است؟

• بخش دوم

چه کسی از *BPO* استفاده می‌کند و چرا؟

فصل ۲

BPO بودن یا *BPO* نبودن؟

• بخش سوم

شناسایی و انتخاب فرصت‌های *BPO*

• بخش چهارم

شناسایی و مدیریت هزینه‌های *BPO*

فصل ۳

انتخاب پیمانکار BPO

بخش پنجم

شناسایی و انتخاب پیمانکار BPO

بخش ششم

قراردادهای BPO

فصل ۴

اجرای یک پروژه برونسپاری

بخش هفتم

مدیریت انتقال BPO

بخش هشتم

مدیریت ارتباط خریدار - پیمانکار

بخش نهم

ملاحظات و چالش‌های زیرساخت

بخش دهم

خطرات کسب و کار و راهکارهای کاهش آن

فصل ۵

آینده BPO

• بخش یازدهم

بررسی آینده BPO

راهنما

پیشگفتار

موضوع برونسپاری فرآیند تجاری (BPO) در طول یک سال گذشته بحث برانگیز شده و مورد توجه رسانه‌های بسیاری بوده است. به عنوان یک مدیر اجرایی که از برونسپاری به عنوان یک استراتژی کسب و کار برای بیش از یک دهه استفاده می‌کرده، افزایش علاقه اخیر به این موضوع، غیرمنتظره بود. شاید این واقعیت که سال ۲۰۰۴ سال انتخابات است، ربطی به آن داشته باشد. یا شاید همانطور که نویسنده اشاره می‌کند، همگرایی تعدادی از عوامل اجتماعی و تکنولوژیکی، آنها را سازگی BPO را یک گزینه برای سازمانهای تقریباً با هر اندازه می‌داند.

تجربه من با BPO در محدوده، تعدادی از فرآیندهای کسب و کار است. سازمان‌هایی که من به عنوان مدیر رشد اکسیدنتال نفت و گاز مدیریت آن‌ها را بر عهده داشته‌ام و از منابع کارمندان متخصص، در سراسر جهان بهره برده‌ام را، به عنوان یک شرکت چند ملیتی در یک صنعت بسیار رقابتی، اکسیدنتال را در مورد کنترل هزینه‌ها و به کارگیری نیروی کار با بالاترین کیفیتی که یافت می‌شود، سخت گیران تجربه کرده‌ام. تجربه اکسیدنتال در رابطه با برونسپاری عمدتاً مثبت بوده، و در راه‌های بسیاری نیز آموخته‌ام.

من هر از گاهی چشم انداز نوشتن در مورد این موضوع را که در آغاز کار و مدیریت یک پروژه BPO آموخته‌ام را در نظر می‌گیرم. ملاحظات زمانی و شغلی همیشه به آن افکار نفوذ کرده و آنها را غیر واقعی می‌ساخت. خوشبختانه، ریک کلیک، مدیر دونینگ برای نوشتن این کتاب وقت گذاشته اند، که یک ارائه خوب از چگونگی سازماندهی، مدیریت یک ابتکار BPO باشد.

کتاب کلیک و دونینگ یک راهنمای جامع است که برای مدیران اجرایی در سازمان‌هایی تقریباً با هر اندازه، ارزشمند خواهد بود. ترکیبی از تئوری و شغلی کردن در نوشتار آشکار بوده و به بیشتر خوانندگان اعتماد به نفس برای فهم بهتر از BPO می‌دهد. ابزار و نکات موجود در این کتاب، حتی با تجربه ترین مدیران برونسپاری را به دوباره تمرین کردن در مورد روشهایی که استفاده می‌کنند، و به بهبود آنها وای می‌دارد.

البته، هیچ کتابی بدون اشکال وجود ندارد. در آن زمان کلیک و دونینگ بحث خود را به سطحی از جزئیات کشاندند که برای کار علمی مناسب تر بود. به عنوان مثال، بحث آنها در مورد مدیریت تغییر و روابط درون سازمانی دارای جزئیات طولانی بود اما در مثالهای کوتاه، هنوز هم از این

کتاب به خوبی استقبال می شود و به بیشترین مدیران و مدیران اجرایی میتوان بطور مفید اهمیت مدیریت موثر تغییرات را در موفقیت طرح های متحولانه ای چون *BPO* یادآوری نمود. در مجموع، من معتقدم که این کتاب از سود فوق العاده ای برای هر فرد یا هر شرکتی داراست که در حال حاضر مسئولیت یک ابتکار *BPO* را دارد و یا قرار است داشته باشد. پیچیدگی های کار با شرکای دریایی و خطرات بالقوه تجارت، سرمایه گذاری روی این کتاب را با در نظر گرفتن قیمت خرید آن با ارزش کرده است.

اندیشمندی در روزه اقتصاد جهانی به ما اطمینان می دهند که تجارت آزاد برای افراد در هر کجا که باشند، بر خوبی است. این احتمال وجود دارد که جهان نمی خواهد دوره چند دهه گذشته از روابط تجاری همیشگی در حال گسترش بین الملل را معکوس کند. خلاصه اینکه، *BPO* اینجاست که باید و یک نیروی متضاد در بسیاری از صنایع خواهد بود. مدیران و مدیران اجرایی که می خواهند از *BPCL* بهره ببرند باید این کتاب را بخوانند تا به آنها کمک کند که موفق شوند. مدیران و مدیران اجرایی که می خواهند از *BPO* استفاده کنند باید این کتاب را بخوانند تا بدانند که رقبای آنها چکار می کنند. در پایان، هیچکس نمی تواند از *BPO* چشم پوشی کند چون قطعاً ساختار هزینه تقریباً هر صنعت را تحت تأثیر قرار خواهد داد. من پیش بینی می کنم که تبلیغات پیرامون *BPO* به سرعت فروکش خواهد کرد، اما مزایای تجاری که برای بسیاری از کسب و کارها به ارمغان می آورد باقی خواهد ماند.

رابرت ای. پالمر

مهندس رشد، عملیات جهانی اکسیدنتال نفت و گاز

ژوئن ۲۰۰۴