

图书基本信息

书名：<<中国首届MBA管理案例评选 百优案例集锦 第4辑>>

13位ISBN编号：9787030306555

10位ISBN编号：7030306554

出版时间：2011-4

出版时间：科学出版社

作者：苏敬勤、朱方伟、王淑娟 编

页数：428

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

内容概要

本丛书分为4辑，均为入选“中国首届MBA管理案例评选百优案例”的作品。入选案例涵盖了11个管理学科领域，反映了目前国内较高水平的管理案例编写现状。丛书不仅有利于引起各高校对管理案例编写与教学的重视，更为优秀的中国MBA案例提供了一个全方位展示的舞台，极大地促进了我国管理案例领域的发展。

第4辑收录了会计及财务管理、管理信息系统及电子商务、运营与供应链管理及物流管理学科领域的25篇管理案例，无论是内容编写、评选流程还是评审专家，在本学科领域中都有很强的典型性和代表性。

丛书不仅适合MBA学员、经济管理类研究生、本科生作为教材使用，而且非常适合短期管理课程、企业各级管理人员的实务学习及参考。

书籍目录

会计、财务管理

- 福耀玻璃再融资
- 中西药业:一家百年老店的传奇故事(A)
- 中西药业:一家百年老店的传奇故事(B)
- 中西药业:一家百年老店的传奇故事(C)
- 佛山照明公司股利政策分析
- 海航展翅,九万里——一个融资视角的解?
- 金融危机环境下,管理层舞弊的甄别——从科龙危机透视管理层财务舞弊的特征和手段
- 昆明制药:股权重组之辩
- 浙江海纳的财务危机
- 飞鸿公司的燃眉之急
- 云南省城市建设投资有限公司借壳上市
- 春兰与格力的差距为何越来越大?
- 西安欧亚学院作业成本法案例
- 管理信息系统、电子商务
- 淘宝网与eBay中国:企业文化在电子商务企业竞争中的作用
- Lucent Qingdao:Implementing IT Service Management
- 中国农业银行FMIS系统开发
- 1号店网上超市
- 移动X市分公司集团客户管理资源分配问题
- 湘潭钢铁集团管理信息系统的抉择:“ERP”vs“PowerMES”
- 运营与供应链管理、物流管理
- MGT集团:跨国工厂转移的供应链重构
- 中国电信股份有限公司四川分公司的运作管理提升
- 设施布置原理与方法在医院诊室布置中的应用——人民医院诊室布置案例
- 力源呼叫中心的过程管控模式
- SH华中公司物流配送优化之路
- 锦都香城项目的进度计划制定
- 赛达航空:“服务到家”的精细化运作模式的实践者
- 武钢鄂城钢铁公司的战略供应管理系统

章节摘录

企业的壮大发展既给管理者带来了欣喜,也给管理者带来了惆怅。管理公司总经理孙兆宏心里明白,近三年在行业中之所以能取得较好的业绩,既是凭借管理公司的应急处理能力和执行力,更是借助中国经济快速发展的大环境。过去的三年中,它们年年摸索着制定年度目标和预算。为了达到目标,管理公司的人员就像救火队员一样。有了这样一批强有力的执行者,公司的业绩每年都还是不错的。年底的时候管理公司和各托管代理商公司人员都可以拿到一笔可观的年底奖金,但员工的满意度并没有因此而增加。孙总心里清楚,公司如果想继续发展壮大,就再也不能用这样粗放式的只关注结果的管理模式去管理各个代理商公司,业务范围不断扩大已经让管理公司有些力不从心。那么,如何才能使公司每年的战略目标顺利实现,出现的问题可以及时预警,通过不断地改善和创新使结果的出现成为一种管理者胸有成竹的事情?

2009年9月,面对公司过程管控过程中存在的关键问题,通过认真分析论证后,决定在管理公司成立呼叫中心,把被托管公司的销售、服务、债权业务流程通过呼叫中心平台整合,实现扁平化的流程管控。

以满足客户需求和第一竞争力为目标,倒推流程、组织设计,从根本上解决过程管控的盲点。

2 行业背景 挖掘机行业在中国工程机械行业中独具特色。随着改革开放的深入,发达国家的跨国企业纷纷控股或参股了我国国内的主要工程机械公司,卡特比勒、小松、日立、神钢、斗山、现代、沃尔沃、利勃海尔等外资品牌的挖掘机产品占据了中国市场60%-70%的份额,目前外资品牌在中国市场已布局完成,每个品牌在每个省份设1~2家代理商。近几年挖掘机行业每年按照30%~40%的速度快速增长,成为工程机械行业的热点。

在这个行业的产业链上,厂家处在绝对的“老大”地位上。它们制定游戏规则,下达任务指标,定期对代理商进行考核,对代理商拥有绝对的“生杀”大权。代理商获利一是通过产品销售获得价差,二是厂家根据代理商的经营业绩给予的返利。挖掘机行业的用户整体素质不高、经济实力多数较差,绝大多数用户是通过贷款购买挖掘机,依靠工程款收入还款,信誉意识不是很高,而且流动性极强。代理商处在中间,要在厂家严厉政策管理下为终端客户提供一揽子的服务,承担着较大的风险。而工程机械行业受国家宏观政策的影响比较大,影响其行业景气度的因素很多,每个代理商都在想方设法保全自己的代理权,不断探索盈利能力和盈利模式。同样的政策环境和经营环境下不同的营运能力将会带来天壤之别的结果。

3 呼叫中心对代理商业务系统的过程管控模式设计与运营 3.1 过程管控模式导入 2009年10月,经过一个月的筹备,管理公司的呼叫中心正式试运营。每天客户助理在八点半前收到每个销售人员按照固定格式发来的短信,短信直接进入呼叫中心的数据平台。

短信内容是该销售人员这一天的工作计划。客户助理对计划进行审核,如果有系统预警提示需要拜访的客户未被销售人员列入当天的计划,客户助理就会对计划提出纠偏要求,同样以短信的方式反馈给销售人员,最终确定当天的计划。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>