

<<过程管理>>

图书基本信息

书名：<<过程管理>>

13位ISBN编号：9787504734662

10位ISBN编号：7504734667

出版时间：2010-9

出版时间：中国物资出版社

作者：（美）威斯纳，（美）斯坦利 著，纪寿文，房圆晨 译注

页数：357

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>

## &lt;&lt;过程管理&gt;&gt;

## 前言

在当今经济全球化、一体化环境下，企业之间的竞争逐渐演变成供应链之间的竞争。在现代信息技术支持下，供应链各主体间业务过程的协同运作，成为创造供应链竞争优势的关键举措。

针对现代生产制造和服务中业务活动比较灵活和个性化的特点，不仅需要从微观角度对业务流程进行精细管理，而且更需要从宏观和系统角度对业务过程进行统筹协调。

《过程管理：供应链的增值》一书着重介绍了以客户为导向的过程战略、制造和服务流程、精益生产系统、质量和过程执行、未来发展趋势等，以期帮助读者了解采购、制造和产品交付中的核心过程，以及这些过程在供应链框架下是如何管理和有机集成的。

本书系统、深入地阐述过程管理理论和方法，并配以大量的案例进行分析，是一本难得的专门介绍过程管理的书籍。

全书根据内容的逻辑关系共分为4部分。

第1部分共4章，讨论了以顾客为核心，创造客户驱动的过程战略思想。

首先阐明过程管理的内涵和供应链8个关键过程管理的定义，进而用3章的篇幅详细描述产生订单的新产品开发、客户关系管理和客户服务管理。

第2部分共5章，围绕制造和服务流问题展开探讨。

第5章需求管理和预测，主要介绍需求预测的过程、方法和精度；第6章库存管理，主要介绍独立需求和非独立需求库存管理、供应链中的协同预测补货方法；第7章物料流管理，主要介绍车间布局、工作排程以及车辆调度方法；第8章顾客流和工作流管理，主要介绍服务能力变化分析、顾客排队分析和工作流分析方法；第9章信息流管理，主要介绍企业资源管理系统的功能、实施以及业务流程重组。

第3部分共3章，以精益生产系统为主线展开分析。

第10章精益运营，主要介绍精益思想及5S等基本管理方法；第11章物流和订单执行，主要介绍运输计划和调度、仓储规划、物流网络规划；第12章采购和供应管理，主要介绍采购管理、监督和管理供应过程、电子采购等内容。

第4部分共3章，围绕过程执行和质量控制问题进行探讨。

第13章持续质量改进，阐述质量改进的过程、协同计划和ISO9000等标准；第14章六西格玛——将质量提高到更高水平，阐述六西格玛团队组建、过程执行和监控工具、项目文档等；第15章回收管理，阐述回收管理的策略、回收网络设计方法和回收管理实践。

## <<过程管理>>

### 内容概要

《过程管理：供应链的增值》一书着重介绍了以客户为导向的过程战略、制造和服务流程、精益生产系统、质量和过程执行、未来发展趋势等，以期帮助读者了解采购、制造和产品交付中的核心过程，以及这些过程在供应链框架下是如何管理和有机集成的。

本书系统、深入地阐述过程管理理论和方法，并配以大量的案例进行分析，是一本难得的专门介绍过程管理的书籍。

## 作者简介

乔尔D.威斯纳 (Joel D. Wisner) 是内华达大学拉斯维加斯分校供应链管理专业的教授。他1976年获得新墨西哥州立大学机械工程学士学位，1986年获得西得克萨斯州立大学MBA学位。期间威斯纳在联合碳化物公司任职工程师。1991年他从亚利桑那州立大学获得运营与物流管理博士学位。他还通过了注册物流师 (CTL) 和注册国际采购经理 (C.P.M.) 认证。

## &lt;&lt;过程管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1部分 制定以顾客为导向的过程战略 第1章 过程管理概述 概述 过程和过程管理的定义 过程管理与供应链管理 供应链的八个核心过程 库存和过程管理 精益思想和过程管理 质量和过程管理 业务过程管理——形式化的过程改进 衡量过程性能 过程管理发展趋势 第2章 新产品开发——赢得订单 概述 新产品开发过程 缩短新产品开发周期 过程选择 收支平衡分析 第3章 客户关系管理 概述 设计高效的CRM过程 确定有竞争力的战略 收集客户信息 细分客户 目标客户群 选择与公司战略一致的CRM程序 选择相容的CRM技术 第4章 客户服务管理 概述 客户服务定义 客户行为和期望 客户感知和满意 客户服务管理框架第2部分 制造和服务流问题 第5章 需求管理和预测 概述 需求管理定义 需求类型 预测过程 协同计划、预测和补货 第6章 库存管理 概述 库存类型 库存功能 库存成本、风险及价值 独立需求库存管理 第7章 物料流管理 概述 物料流图 物料流分析 柔性制造 布局设计 物料调度 车辆调度和路线优化 仓库物料流 第8章 顾客流和工作流管理 概述 顾客流图 服务配送系统设计 需求变化和服务能力利用 顾客排队管理 工作流管理 办公工作流管理 供应链工作流管理 第9章 信息流管理 概述 信息流概念 企业资源规划系统的出现和使用 自动过程管理——BPM和BPR第3部分 精益生产系统 第10章 精益运营 概述 精益生产历史 精益思想原理, 传统生产与精益生产 价值流图工具 第11章 物流和订单执行 概述 设定物流客户服务目标 运输规划和方式选择 订单执行过程 仓库管理 物流网络规划 第12章 采购和供应管理 概述 采购和供应管理的作用 战略采购过程 成本管理 供应商选择因素 合同谈判 供应商关系管理 供应商表现监测 电子采购第4部分 质量问题和过程执行 第13章 持续质量改进 概述 持续改进 质量改进过程 第14章 六西格玛——将质量提高到更高水平 概述 六西格玛定义 六西格玛行为中组织的角色 DMAIC循环 选择六西格玛项目 六西格玛项目文档 六西格玛项目工具和方法 第15章 回收管理 概述 回收管理定义 回收管理和产品生命周期 回收管理战略开发 建立回收策略 回收网络设计 回收管理过程实践

## 章节摘录

Successful organizations collaborate with their trading partners, blending functional groupings and firm boundaries to find the most effective solutions to a host of process issues. Process management along the supply chain thus improves the competitiveness of all participating organizations. These and other related process management topics will be addressed in detail in this and other chapters in the textbook. While some of the topics may appear similar to those found in many Operations Management texts, the differences come about from the collaborative or integrative nature of supply chain process management. This chapter presents the foundation for the remainder of the text, leading the reader through short discussions of the topics comprising the remaining chapters in the textbook.

#### 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>