

MIRACLE Academy

قال تعالى (يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

تفريغ التسويق
زميلتكم حلا عبد الجابر



لجان الدفعات

Control video



اللهم انفعنا بما علّمتنا،
وعلّمنا ما ينفعنا، وارزقنا علماً
تنفعنا به.

المرة الماضية ناقشنا حكينا عن حاجة الـ Ethical consideration و انه لازم نركز عليها فتكاليف الرفاهية و العلاقات اللي الـ Not clear بين الاطباء و الشركات و ما بين المستشفيات و الشركات ، ف هي هسا تم ضبطها من خلال الـ Ethical consideration .

الـ Book تاع الـ Ethics بالشركات اللي الـ Multinational اسمه الـ Red book .
اي Violation يعني مخالفة الـ مباشرة بنعمل Termination للموظف يعني يتم طرده من الشركة .

■ بحولنا انه 60% من وقت الطبيب اللي رايح على حساب شركة ادوية لازم يكون بالمؤتمر و طبعا يحضر مدة منيحة مش يعني يجي و يروح و انما في متابعة أكم حضر و بعملوا Scan لبطاقته حتى يسجلوه حضور ، و اللي بيتم اثبات عليه انه الشركة دفعت عنه و راح حضر مؤتمر و حضر اقل من 20 % من فعاليات المؤتمر الشركة بتتبهدل و الطبيب كمان ، واصلا المؤتمرات بالأماكن الفارهة فينيسيا (البندقية) و ايطاليا يعتبروا Luxuries فهدول الان عليهم Restriction فها بحولنا تمام روحوا على فندق 5 Stars محترم بس يكون Business hotel مش Luxury يعني للراحة و الاستجمام و الرفاهية .

نبش هسا بالـ Control ، هسا بمادة Project management بناخد تفاصيل الـ Strategy ، باختصار شديد الـ Strategy هي How to built vision , values , mission , objective , KPI .

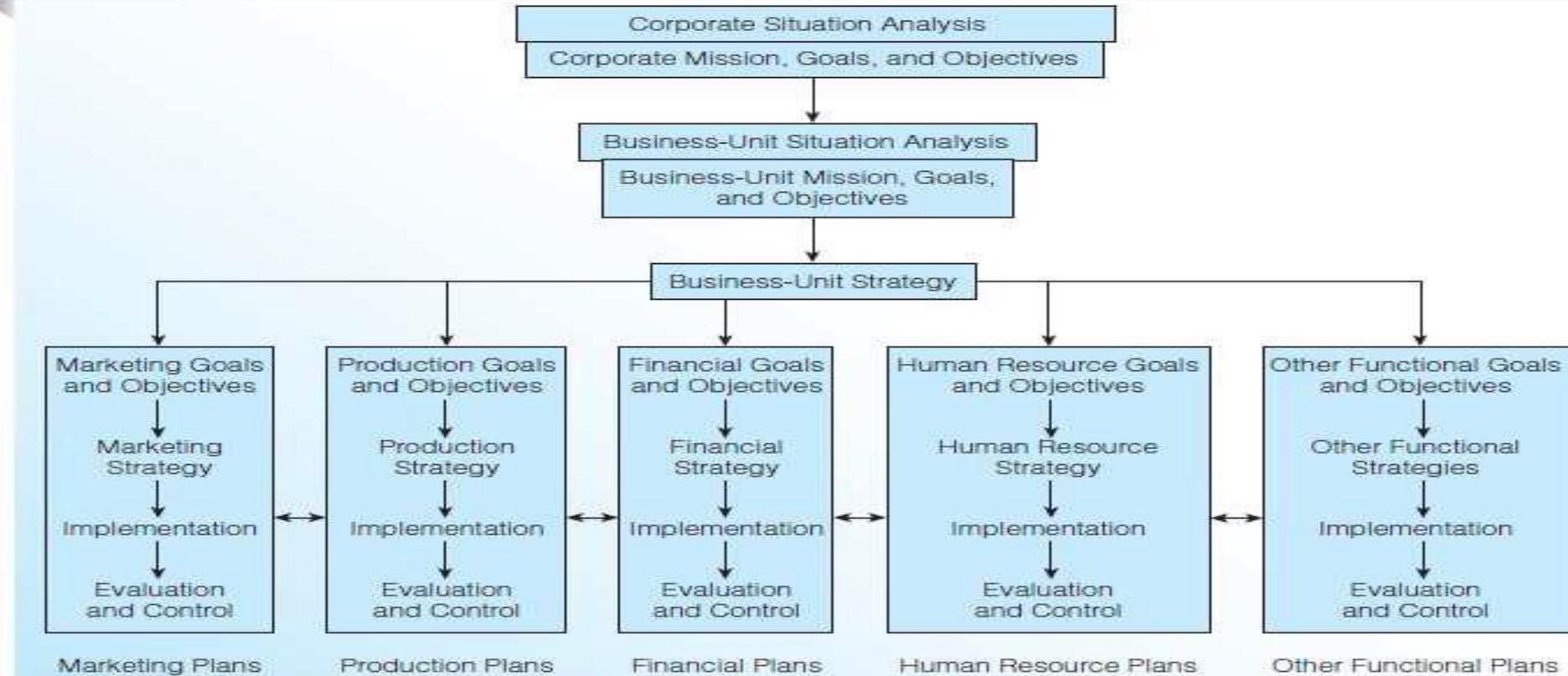
Strategy, Implementation and Control

Strategy will be discussed in detail during the **Pharmaceutical Project Management**, simply it is a combination of vision, values, mission, Objectives, KPIs (Key performance indicators).

Implementation and Control are simply summarized in figures below

The Strategic Planning process

EXHIBIT 2.1 The Strategic Planning Process



شرح المخطط بالاسلايد الجاي

الآن عناء مستوى الـ Cooperate يعني الشركة بشكل عام يكون عناء Mission و Goals و Objectives ، طبعاً ننتبه أنه **Goals & Objectives** أقل شيء بداهة تكون حسب **SMARTIES** و هاد حكيماً عنه **بجزئية Set of goals** ، ثم بتصير تظهر الـ Unit فبنتقل من Cooperation للـ Business unit ثم هي بتتقسم لـ 5 أقسام (طبعاً ممكن يكونوا أكثر من جدول الخمسة عادي ممكن يضيفوا Partner أو Other resource) أما الـ 5 أقسام همه :

- 1) Marketing goals & objectives >>> Marketing strategy
- 2) Production goals & objectives >>> Production strategy
- 3) Financial goals & objectives >>> Financial strategy
- 4) HR goals & objectives >>> HR strategy
- 5) Other functional goals & objectives >>> Other functional strategy

هسا لكل Business unit يكون في عدة استراتيجيات اللي موضحة و مكتوبة عند كل Unit باللون الأزرق ، ثم بصير Implementation ثم Evaluation & Control ثم بالمجموع بالآخر بطلع Plan for each part .

هسا ادوات الـ Implementation بالـ Strategy هي بناخدها ببـ Project management .

هاد Grid حلو كثير بحكيلنا عن الـ Factor المرتبطة بأي Market strategy ، انه بننتقل من الـ Shared goals بما فيها الـ KPI و يتفرع منها 5 أقسام متعلقين بهي الـ Shared goals التي همه:



- 1) Marketing strategy
- 2) Marketing structure
- 3) Leadership
- 4) People
- 5) Resources
- 6) Systems

فكرة الـ Grid يوضحنا انه الموضوع متشعب الأطراف .

الـ Control ينقسم لقسمين ، احدهما General و الآخر More specific

1) General tool: Balance score sheer

هي منتشرة انتشار كبير بالـ Management و غير الـ Management اسمها : Balance score card أو Balance score sheer أو Balance score goals ، هي أول من عملها هو David Norton and Robert Kaplan عملها ع شكل Balanced scored framework .

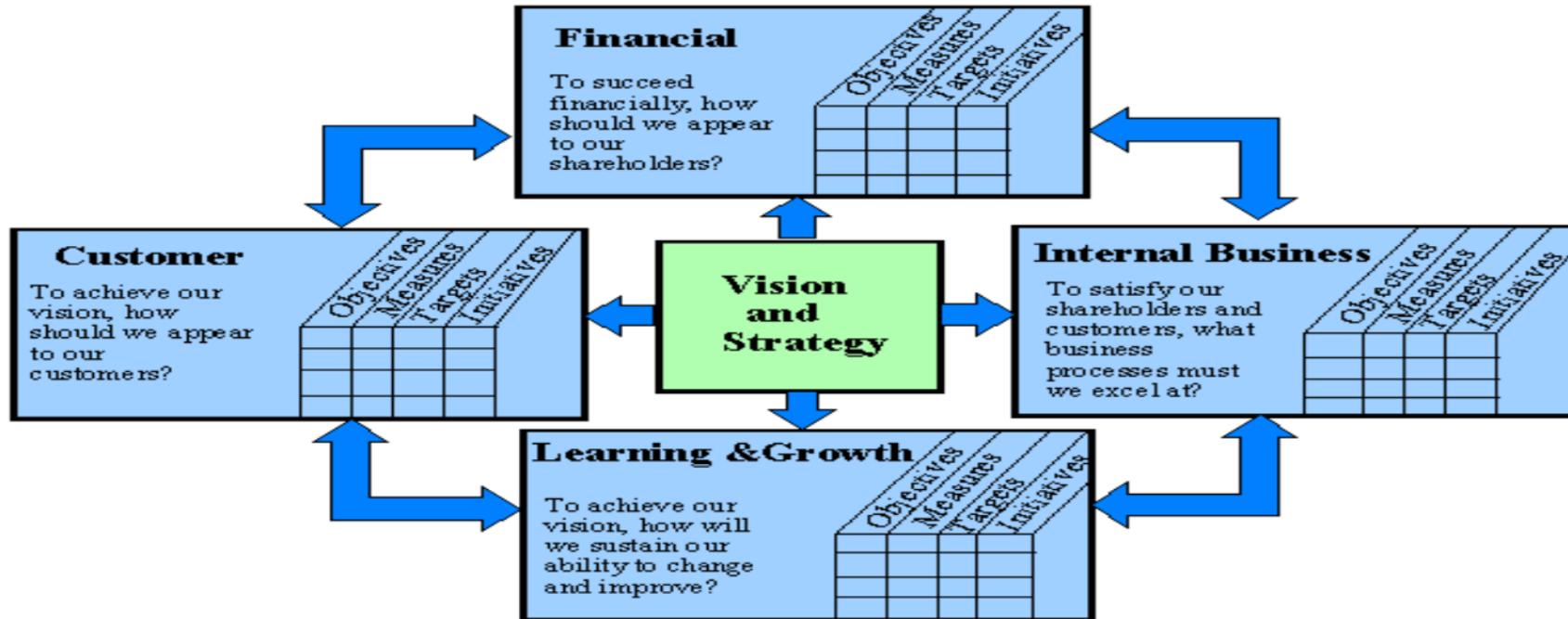


Control: Performance evaluation, General tool: Balance score sheer

- A balanced scorecard is a performance metric used to identify, improve, and control a business's various functions and resulting outcomes.
- It was first introduced in 1992 by David Norton and Robert Kaplan, who took previous metric performance measures and adapted them to include nonfinancial information.
- The balanced scorecard involves measuring four main aspects of a business: learning and growth (Capacity), business processes, customers, and finance.

Balanced scored framework

Balanced Scorecard Framework*



* Adapted from Kaplan & Norton, 1996. *The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press: 9. Original from HBR Jan/Feb 1996, p. 76.

شرح هي الصورة بالاسلايد الجاي

■ حكالنا هون عشان control بالمعنى الحقيقي اللي شرحناه بمادة السكند اللي هو انه ال Control ليس السيطرة وإنما Monitor & evaluation ، فالمهم هون انه ال Core هو Vision & Strategy يعني ال Goals اللي بدنا ياها و تفرع منها :



- 1) Financial
- 2) Customer
- 3) Internal business : To satisfy shareholders and customers.
- 4) Learning & Growth : To move from (-1 to +1) in management & Customer & Consumer & Relationship.

■ و لكل قسم من هدول الأربعة بنشوفله شو عنا فيه **Objective** و شو في **Measures** و شو ال **Target** و شو في **Initiative** لتحقيق ذلك أو معالجته ، هسا إذا كان موجود بيقوم الشخص بشرح نجاحاته و إذا كان في مسافات غير محققة فلازم يشوف شو لازم يعمل ليحقق الاداء المطلوب و هاد الشي بمعنى ال **Control** اللي هو **Maximize benefits** و **Correction of action** .

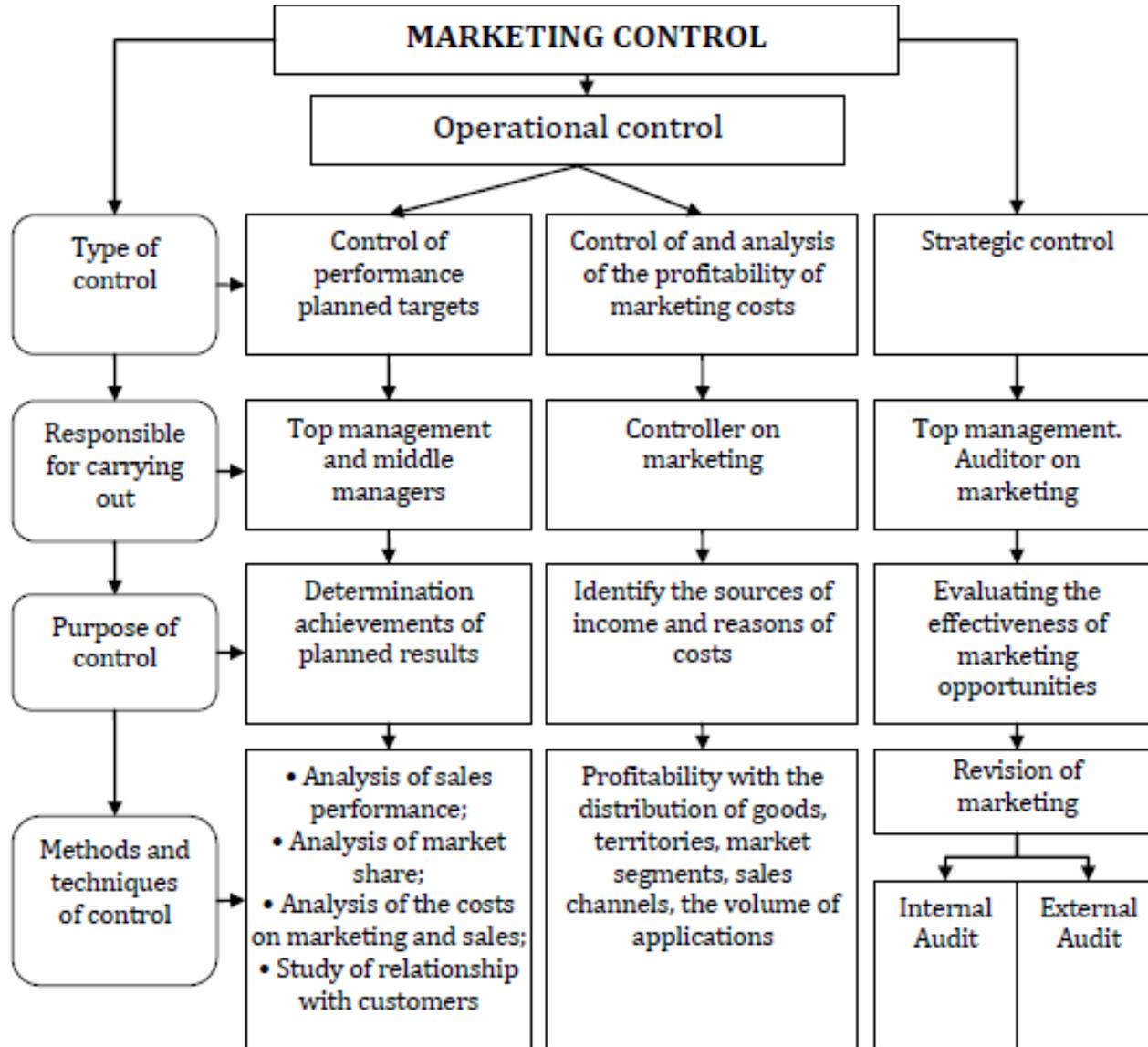
اعتبر الدكتور هي ال Tool انها Tool رائعة و و نبهنا انه ممكن نغير بعض ال Terms حسب طبيعة شغل الشركة لكن بالـ Management & Marketing بشكل عام ال Control tool من افضل ادوات ال Control tool وبشكل عام هي ال Balance score sheer .

هي ما حكي الدكتور عنها شي لكن حسب ما مبين من العنوان هي عبارة عن شوية تفاصيل زيادة متعلقة بالـ Balance score sheer .

The Four Perspectives in More Detail

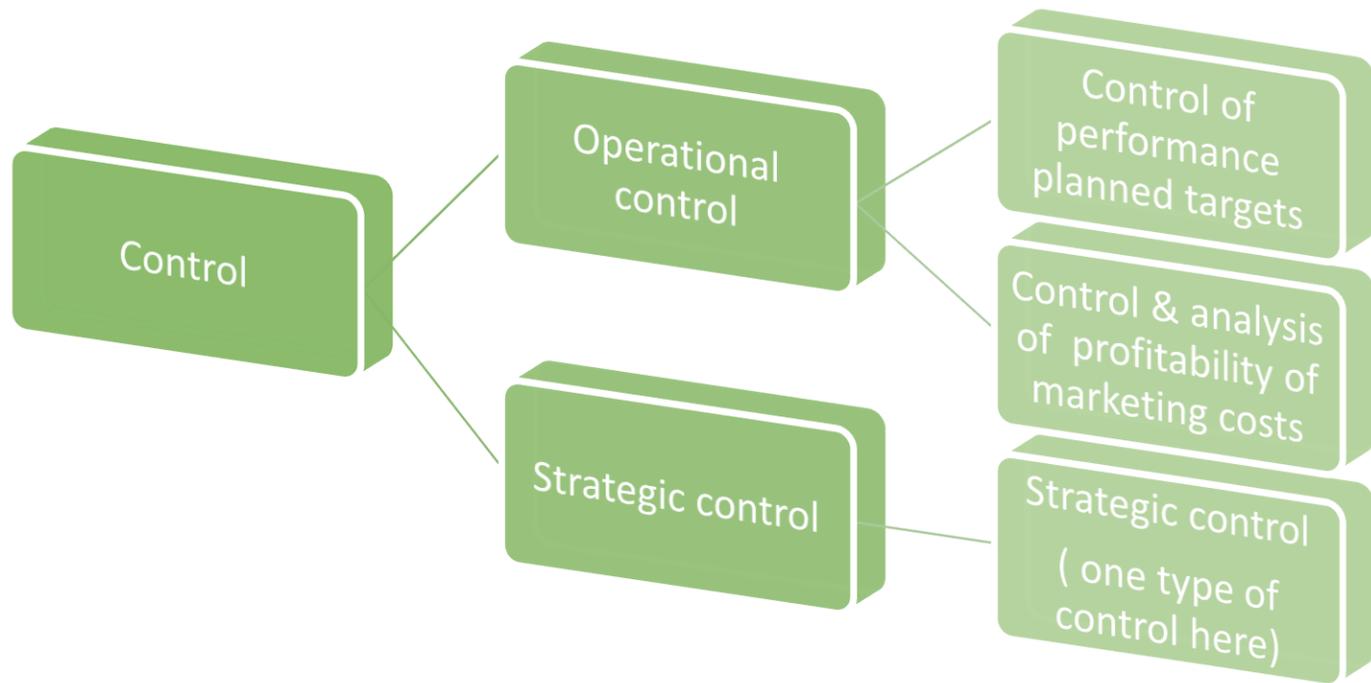
Perspective	Focus	Example KPIs
Financial	Financial Performance	ROI Operating Margin
Customer	Customer Satisfaction	Level of returns Service rating
Internal Processes	Business Efficiency	New product lead time Unit costs
Organisational Capacity	Knowledge & Innovation	Employee retention Flow of NPD ideas

2) More specific tables (audits, feedback)



هون بلشنا بالـ Advanced control و اللي لازم
 نكون دارسين Marketing حتى نميّه انه كيف
 نعمل Control - Specific tables و نعمل
 Evaluation of marketing .

شرحها بالاسلايدتين اللي بعد هاي
 و بعدها ارجعوا للمخطط هاد
 احفظوه إن شاء الله بكون اسهل
 حفظه .



هسا بالمخطط اللي بالسلايدة السابقة عنا **Strategic control** و **Operational control** و هاد بتفرع لقسمين من الـ **Control** .

هسا في اختلاف بين هذول الثلاث أنواع لـ **Controlling** ، رح نحكي عن الفروقات بالتفصيل بالسلايدة اللي تحت هي .

Control of performance planned targets

هون هاد الـ Type بكون **المسؤول عنه** هو الـ Top Management و Middle manager ، **الهدف منه** نشوف هل صار في Sales & Marketing & Analysis للـ Results و صار في عنا **Method** ، هسا الـ Method بتركز هون على الـ Analysis للـ Sales & Marketing & Costs و ندرس طبيعة الـ Relationship شو وضعها مع الـ Customers .

Control & analysis of profitability of marketing costs

هون هاد الـ Type بكون **المسؤول عنه** هو الـ Budget holder ، **الهدف منه** يتمحور حول الـ Costs و Profits و الـ Income و الـ Expenses ، هسا الـ Method بتركز هون على الـ Profitability with distribution of goods , sales ...etc و يعني الفكرة انه نشوف اكم في ارباح بالـ Segments & Sales .

Strategic control

هون هاد الـ Type بكون **المسؤول عنه** هو الـ Top Top management & Aditor ، **الهدف منه** عبارة عن خليط من اهداف النوعين الللي حكينا عنهم فوق ، هسا الـ Method يا بتكون External or internal ، هسا كل اللي بنشوفه مثل الـ ISO هي نوع من انواع الـ Audit سواء External or internal يعني تطبيق المعايير العامة على كلشي بالشركة يعني تحقيق الاهداف المالية و Performance of employee نضمن إنه نحققه .

الـ Strategic control هي Top management لكن الـ 2 Types of operational control ممكن يكونوا Mix of manage & Top manage .

هسا هاد نوع ثاني من الـ Market control اللي هو Formal control و بحبه الدكتور لإنه مرتبط في الـ Theory تاعت الـ Management system ، حكينا بس شرحنا الـ Manage system انه بتكون من Input then process then output ، فهون الفكرة انه بنعمل Control على Input – process – output .

EXHIBIT 9.5 A Framework for Marketing Control

Formal Controls: Control Activities Initiated by Management

Input controls—actions taken prior to implementation of the strategy

- Employee recruitment, selection, and training processes
- Human resource allocations
- Allocation of financial resources
- Capital outlays
- Research and development expenditures

Process controls—actions taken during implementation of the strategy

- Employee evaluation and compensation systems
- Employee authority and empowerment
- Internal communication programs
- Lines of authority/structure (organizational chart)
- Management commitment to the marketing plan
- Management commitment to employees

Output controls—evaluated after implementation of the strategy

- Formal performance standards (for example, sales, market share, and profitability)
- Marketing audits

هي كثير رح نحكي عنها السنة الجاي بالـ Leadership model و Maxwell model يعني هي اختيار الموظفين هسا هذول كيف عملناهم Evaluation نتج عنه Formal performance

Allocation يعني كيف عملنا Management & Control بالمصاريف بطلع عنا Profitability .

كل R & D و Management و Commitment كلهم نتج هو Marketing audit .

فهي عملية الـ Framework حلوة لإنها بتشمل Input – Process – Output اللي هي المكونات الادارية لأي شيء ليس فقط بالـ Marketing .

في نوع ثاني هو Informal control هون بنحكي عن :

Informal Controls: Unwritten Control Activities Initiated by Employees

Employee self-control—control based on personal expectations and goals

- Job satisfaction
- Organizational commitment
- Employee effort
- Commitment to the marketing plan

Social control—small-group control based on group norms and expectations

- Shared organizational values
- Social and behavioral norms in work groups

Cultural control—cultural control based on organizational norms and expectations

- Organizational culture
- Organizational stories, rituals, and legends
- Cultural change

هي مرتبطة بـ Emotional intelligence

هسا هاد اخر واحد بيعبرلنا عن العوامل الخارجية اللي جاي من الـ Culture اللي بتستخدمها ادوات التحليل تاعت PESETL و توابعها اللي اخدناهم قبل .

ننتبه هون مكتوب انه Group norm يعني تأثير الجروب و المجموعة بالعمل لكن بالنقطة السابقة بالأزرق عند Employee مكتوب Self control و طلب الدكتور نراجع الـ Hawthorn & Behavioral management style .