

<<国际服务外包理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<国际服务外包理论与实务>>

13位ISBN编号：9787302293392

10位ISBN编号：7302293392

出版时间：2012-8

出版时间：清华大学出版社

作者：（美）格利哥（Greco, J.F.），鲁丹萍，（美）肖步哲

页数：245

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>

<<国际服务外包理论与实务>>

内容概要

《国际服务外包理论与实务》立足于研究外包理论和外包实务操作，系统地介绍了国际服务外包的产生和发展，外包策略和业务流程；分析了外包的成本与收益，以及服务外包在中国的发展现状、存在的问题，以及未来的发展趋势；全面阐述了服务外包发展的主要分类与主要形式。

《高职高专国际商务应用系列教材：国际服务外包理论与实务》内容广泛、重点突出、实用性强，理论与实务操作相结合，体现了本学科当前最新成果。

《高职高专国际商务应用系列教材：国际服务外包理论与实务》可供大中专院校财经类专业及相关专业学生作为教材，也可作为外经贸工作者的参考书。

<<国际服务外包理论与实务>>

书籍目录

第1章 服务外包概述1.1 外包与服务外包1.1.1 外包的概念及分类1.1.2 服务外包的概念及主要内容1.2 外包的原因、特点和优势1.2.1 外包的原因1.2.2 外包的特点1.3 服务外包的产生和发展1.3.1 发展的驱动因素1.3.2 外包的产生和兴起1.3.3 服务外包的迅猛发展1.4 服务外包的种类及形式1.4.1 信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包1.4.2 境内外包、近岸外包和离岸外包1.5 服务外包的内容1.5.1 信息系统外包1.5.2 后勤服务外包1.5.3 客户关系外包1.5.4 研发外包1.5.5 人力资源管理外包1.5.6 销售外包1.5.7 物流管理外包1.5.8 财务管理外包1.5.9 售后服务外包1.5.10 文件服务外包第2章 外包策略2.1 业务外包计划2.1.1 实施纲领2.1.2 行动计划2.1.3 整体战略2.1.4 企业运营计划2.1.5 人力资源与财务计划2.1.6 沟通计划2.2 外包成功的关键要素2.2.1 项目需求2.2.2 项目计划2.2.3 质量控制2.2.4 进度控制2.2.5 交流沟通2.2.6 服务水平协议2.3 外包风险管理2.3.1 外包风险的种类2.3.2 外包风险的管控第3章 全球服务外包市场3.1 全球服务外包现状与发展趋势3.1.1 全球服务外包发展现状3.1.2 全球服务外包市场发展趋势3.1.3 中国服务外包市场发展趋势3.2 全球服务外包接包国比较3.2.1 老牌离岸服务外包接包国3.2.2 新兴离岸服务外包接包国3.3 中国承接国际服务外包概况3.3.1 中国承接国际服务外包的优势和劣势3.3.2 中国承接国际服务外包面临的机遇3.3.3 中国承接服务外包的具体形式和领域第4章 外包流程4.1 外包流程中的实际问题4.1.1 非正式的业务外包流程4.1.2 对业务外包的隐性成本认识不足4.2 外包的评估和管理流程4.2.1 决定企业目前的业务范围4.2.2 分析企业业务活动的重要性4.2.3 分析相关能力4.2.4 选择服务供应商4.2.5 运用关系策略4.2.6 管理和评估关系4.3 外包流程设计——以人力资源外包为例.....第5章 离岸外包第6章 IT外包第7章 财务外包与金融外包第8章 人力资源外包第9章 客户服务与呼叫中心外包第10章 软件外包第11章 供应链与物流外包第12章 知识流程外包与研发外包第13章 外包模型及成本收益分析参考文献

<<国际服务外包理论与实务>>

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>