

<<服务共享>>

图书基本信息

书名：<<服务共享>>

13位ISBN编号：9787300038452

10位ISBN编号：730003845X

出版时间：2005-4

出版时间：人民大学

作者：[比利时]安德鲁·克里斯

页数：207

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>

## <<服务共享>>

### 内容概要

《服务共享》从各种形式的服务共享中心出发，探讨了良好的服务中心设计对提高服务共享效率的影响，阐述了组织如何才能抓住服务共享带来的机遇，理顺业务发展流程，制定完善的计划，并且周密实施各项计划。

本书总结了一流服务共享中心的经验，提出了中肯的意见和建议，结合实际情况，列举了大量的例证进行经验分析，研究了服务共享的今天和明天，着重讨论了服务共享所面临的市场挑战、日益增加的服务外包和咨询热潮，为读者提供了参考样本、工具和模板。

本书特为高级管理人员提供以下内容： 服务共享方案和基本原则； 影响服务共享决策的战略因素； 服务共享中心所面临的管理、技术和流程方面的挑战； 在组织开发独特的方案或构架来支持服务共享中心； 创建服务共享的体系结构和文化，以不断创新的价值； 采用最好的实践流程和系统，包括业绩监督和补偿系统； 对电子化服务共享和业务流程外包做出积极回应。

## &lt;&lt;服务共享&gt;&gt;

## 作者简介

安德鲁·克里斯 (Andrew Kris) 是akris.com网络公司的创建者, 在网上发表了很多有关服务共享和业务流程外包(business process outsourcing, BPO)方面的独立见解和建议, 主持服务共享和业务流程外包协会 ( the Shared Services and BPO Association, SBPOA )。

安德鲁拥有猎头、经营战略家和作家等众多头衔, 非常受欢迎。

他与他人合著了《服务共享--公司的金矿》( Shared Services: mining for corporate gold ) 一书, 该书由皮尔森教育出版集团出版, 最近被评为“ 服务共享的指南 ”。

安德鲁是市场营销专业的研究生, 毕业于欧洲工商管理学院 ( IN?鄞SEAD ) 男校, 有25年从事跨国公司管理的丰富经验, 曾在道氏化学公司 ( Dow Chemical ) 经营管理委员会和区域性部门担任领导工作。

现在, 他在Borderless Executive Search领导着一支研究队伍, 该机构从事跨国管理研究, 是他于1997年创立的。

安德鲁相信组织的价值源于对市场的深刻理解和对客户服务的专注, 他对服务共享研究充满热情, 并在这一领域处于领先地位。

马丁·费伊 ( Martin Fahy ) 是位于戈尔韦 ( Galway ) 的爱尔兰国立大学会计与信息系统专业的高级讲师、注册会计师、信息学博士。

曾在毕马威金融服务公司 ( KPMG ) 担任管理顾问。

近年, 他一直从事服务共享方面的研究, 参与了许多公司如甲骨文公司国际电子化企业营运中心 ( Oracle leBC )、施乐 ( Xerox )、北电网络(Nortel)、毕马威、德勤 ( Deloitte and Touche ) 等的服务共享实践。

他还承担了由ACCA资助的有关服务共享的研究工作。

除了在服务共享领域的研究外, 他还发表了很多有关企业信息管理系统、ERP系统和财务管理方面的文章。

现在, 他是法国阿维农大学的兼职教授, 主要从事服务共享中心和企业战略管理方面的研究。

最新出版的著作包括《ERP--利益调整的杠杆》( ERP Levering the Benefits ) 和《企业战略管理系统》( Strategic Enterprise Management Systems ) , 他还是CIMA SEM圆桌会议的发起者。

## <<服务共享>>

### 书籍目录

1 服务共享：不仅是节约成本，而且还是价值再造 SSC的特征 SSC的起源及基本原则 惠而浦——服务共享的先行者 SSC的计划及目标 果真是服务外包？  
建立一个良好的SSC需要花费时间和资源2 服务共享活动 简介 从甲骨文公司SSC看服务共享的未来 一些经验 结论3 SSC：人员、流程与系统 需要强大的基础 信息技术的重要性 信息技术的限制：企业应用程序整合 SSC的最佳方案 结论4 定位与迁移 为什么定位问题应引起重视 我的确不得不转移吗？  
服务共享中心定位——制定决策的标准 当今服务共享的全球地理定位 结论5 BPO 简介 为什么将内部服务外包？  
顶尖的外包决策 管理外包关系 结论6 变革、领导艺术和股东管理 简介 服务共享环境下变革的特征 走向服务共享模式所涉及的步骤 从服务共享实施中得到的教训 从服务共享实施中获取利益 服务共享管理 服务共享领导者的作用 解决文化及距离问题 结论7 什么是文化……8 经营业绩的监测与基准9 电子化服务共享10 未来发展趋势译后记

## &lt;&lt;服务共享&gt;&gt;

## 章节摘录

服务共享的前景是什么？

你无须借助水晶球来占卜未来：服务共享及相关的BPO将会给咨询和技术公司带来巨额收益。

“完全自动化业务流程”（lights-out processing）、“虚拟服务共享”（virtual shared services）和“商业化”（commercialization）是思想者们的词汇；服务共享将使用其中的某些概念。

但是，服务共享也许会完全偏离主旨。

根据SBPOA的经验数据和最新调查，得出这样一个结论：至少50%的服务共享没能实现提高质量、降低成本的目标。

许多服务共享机构经营状况不佳，如果这种情况持续下去，服务共享的前景堪忧。

为什么服务共享的经营状况不佳？

因为很多服务共享发起的初衷仅仅是将各种计划整合到一起。

整合公司业务就像钟摆一样在“集中”和“分散”两极之间不断来回摆动，尽管最终目的是节约成本，但在实施过程中也可能产生周期性逆转，导致成本增加。

服务共享作为一种持续的、富有竞争力的经营战略的一部分，它消除了上述周期性逆转，使企业通过整合节约成本，获得稳定的收益。

真正的服务共享是创建一个企业——内部企业或外包服务公司，无论哪种形式的企业，其经营准则都是一样的，那就是取得经营成功。

最佳的服务共享中心（SSC）向它们的客户提供有价值的服务，客户愿意多次购买其服务，它的服务成本、质量和时机都非常具有竞争力。

业务经营的发展要求组织提高效率，这为创建服务共享提供了重大机遇，远远超出了几年前人们的想像。

在这样的时代，如果没有周密的计划和充分的准备，就会错失良机，带来遗憾。

许多美国大公司制定了庞大的采购战略，它们需要借助服务共享和BPO来提高效率和效益，以保持自己的竞争力。

为了确保服务共享的光明前途，我们能做些什么？

这里有三种观点：1. 严格界定服务共享，认真讨论服务共享——特别需要强调的是，服务共享不仅仅是整合的问题，无论是内部服务还是进行外包，都必须把服务共享当做一项经营业务。

2. 鼓励客户打破原有的公司职能模式，思考一下——如果服务共享不是一个过渡性的计划而是一项独立的业务，你的做法会有什么不同？

为什么你不这样做呢？

3. 着眼于人员而不是技术。

要克服文化、组织和政治方面的障碍，就必须把服务共享当做一项业务来经营。

本书的宗旨是：确保建立SSC所需要的重要因素——技术——不会分散我们的注意力，使我们忽略了最关键的、决定成败的要素：人员问题。

本书包括了服务共享研究的一些最新进展——虚拟中心、完全自动化流程及其他。

但是，需要注意的是，不要让这些扰乱了管理者的视线。

管理者应该继续深入了解变革管理和文化融合方案，这些是成功的关键。

未来或许并不像人们设想的那样，但是，我们可以做些工作来发挥服务共享的积极作用。

.....

## &lt;&lt;服务共享&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

书评概述 服务共享的前景是什么？

你无须借助水晶球来占卜未来：服务共享及相关的BPO将会给咨询和技术公司带来巨额收益。

“完全自动化业务流程” (lights-out processing)、“虚拟服务共享” (virtual shared services) 和“商业化” (commercialization) 是思想者们的词汇；服务共享将使用其中的某些概念。

但是，服务共享也许会完全偏离主旨。

根据SBPOA的经验数据和最新调查，得出这样一个结论：至少50%的服务共享没能实现提高质量、降低成本的目标。

许多服务共享机构经营状况不佳，如果这种情况持续下去，服务共享的前景堪忧。

为什么服务共享的经营状况不佳？

因为很多服务共享发起的初衷仅仅是将各种计划整合到一起。

整合公司业务就像钟摆一样在“集中”和“分散”两极之间不断来回摆动，尽管最终目的是节约成本，但在实施过程中也可能产生周期性逆转，导致成本增加。

服务共享作为一种持续的、富有竞争力的经营战略的一部分，它消除了上述周期性逆转，使企业通过整合节约成本，获得稳定的收益。

真正的服务共享是创建一个企业——内部企业或外包服务公司，无论哪种形式的企业，其经营准则都是一样的，那就是取得经营成功。

最佳的服务共享中心 (SSC) 向它们的客户提供有价值的服务，客户愿意多次购买其服务，它的服务成本、质量和时机都非常具有竞争力。

业务经营的发展要求组织提高效率，这为创建服务共享提供了重大机遇，远远超出了几年前人们的想像。

在这样的时代，如果没有周密的计划和充分的准备，就会错失良机，带来遗憾。

许多美国大公司制定了庞大的采购战略，它们需要借助服务共享和BPO来提高效率和效益，以保持自己的竞争力。

为了确保服务共享的光明前途，我们能做些什么？

这里有三种观点： 1. 严格界定服务共享，认真讨论服务共享——特别需要强调的是，服务共享不仅仅是整合的问题，无论是内部服务还是进行外包，都必须把服务共享当做一项经营业务。

2. 鼓励客户打破原有的公司职能模式，思考一下——如果服务共享不是一个过渡性的计划而是一项独立的业务，你的做法会有什么不同？

为什么你不这样做呢？

3. 着眼于人员而不是技术。

要克服文化、组织和政治方面的障碍，就必须把服务共享当做一项业务来经营。

本书的宗旨是：确保建立SSC所需要的重要因素——技术——不会分散我们的注意力，使我们忽略了最关键的、决定成败的要素：人员问题。

本书包括了服务共享研究的一些最新进展——虚拟中心、完全自动化流程及其他。

但是，需要注意的是，不要让这些扰乱了管理者的视线。

管理者应该继续深入了解变革管理和文化融合方案，这些是成功的关键。

未来或许并不像人们设想的那样，但是，我们可以做些工作来发挥服务共享的积极作用。

## <<服务共享>>

### 编辑推荐

该书从各种形式的服务共享中心出发，探讨了良好的服务中心设计对提高服务共享效率的影响，阐述了组织如何才能抓住服务共享带来的机遇，理顺业务发展流程，制定完善的计划，并且周密实施各项计划。

#### 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>