

<<服务大转移>>

图书基本信息

书名：<<服务大转移>>

13位ISBN编号：9787302275756

10位ISBN编号：7302275750

出版时间：2012-1

出版时间：清华大学出版社

作者：（美）肯尼迪，（美）夏尔马 著，丰祖军，雷伟艳 译

页数：238

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>

## <<服务大转移>>

### 内容概要

全球化已经发展到它的新阶段——服务全球化，该书称之为“服务大转移”。

工作职位转移到了哪里?谁在收获服务全球化的好处?利益有多大?哪些公司从服务业的离岸转移中受益?这一切到底如何发生?怎样做一个好的服务外包伙伴?这个趋势对于公共政策有哪些意义?脚底下的地壳已经在飘移，企业如何进行长远投资?

《服务大转移：抓住离岸外包的最后机遇》以简易的经济学知识解释全球化的新阶段——服务全球化的原理和推动力，以逻辑分析和实证观察诠释“服务大转移”对发达国家、发展中国家国计民生的影响，为企业在全球化新阶段取得竞争优势提供思考根据和决策建议，为区域经济转型、城市发展提供理论指导和规划依据，帮助无可避免地卷入服务全球化大潮的政府官员、企业决策者和现代服务业从业者理解全球服务转移的理论框架、背景信息和产业景致。

## <<服务大转移>>

### 作者简介

罗伯特·E·肯尼迪(Robert E.Kennedy)是密歇根大学罗斯商学院汤姆·兰托斯商业管理教授和全球化项目总监，也是威廉·戴维森研究所(WDI)的执行董事。他有八年在哈佛大学进行全球战略研究和讲授国际商业课程。他还在欧洲和亚洲各地进行风险投资的咨询和实际投资。

艾杰·夏尔马(Ajay Sharma)是威廉·戴维森研究所的服务全球化研究经理。他在1992年正值Infosys加速发展其离岸软件开发业务时加入这家公司，后来加入普华永道担任技术顾问。

## <<服务大转移>>

### 书籍目录

#### 第1章 服务全球化：范畴、原因、时代

三个“安全”的行业遭遇离岸

证券研究

法律研究

临床诊断和医药研发

印度外包的四大领域

产业案例一：信息技术和信息技术服务(it / ites)

产业案例二：医疗转录

产业案例三：远程放射

产业案例四：医疗旅游

经济学101：为什么要进行贸易和投资？

经理人为何要理解离岸业务

总结：不可抗拒的服务大转移

尾注

#### 第2章 离岸转移的经济学与驱动力

戴上经济学家的帽子

价值链：企业是一系列关联的活动

考虑交易费用因素

外包和离岸转移：进一步探究

外包：跨越企业边界

商业重要性

流程特征

离岸转移：跨越地理边界

服务全球化的主要驱动力

推动因素二：商业流程的数字化

推动因素三：计算机和电信的低成本和高速度

推动因素四：全球各国能力的不断增长

推动因素五：全球商业文化的兴起

五大驱动力：无可抗拒、无可躲避

尾注

#### 第3章 发起离岸转移

三种目标

目标之一：效率

目标之二：改进

目标之三：转型

作业与流程

示例：采购到付款流程

将理论付诸于行动的八部曲

确立作业

绘制流程

解码相关技术和基础架构

风险识别与缓减

选定供应商

选定地理位置

转移运营

## <<服务大转移>>

整合运营

总结：发起离岸转移

尾注

附录3

附录3a

在流程分解图上定位一个业务

附录3b

衡量可行性、价值和潜在外包风险

附录3c

评估潜在的离岸外包业务和流程

附录3d

服务水平协议中包含什么条款?

### 第4章 理解供给方

供应规模

离岸转移简史

第一阶段：印度软件离岸立足(1973—1988)

第二阶段：美国和爱尔兰的早期试验(1981—1990)

第三阶段：印度软件出口(1990—1995)

第四阶段：商务流程离岸转移的增长(1995—2002)

第五阶段：地理扩张和收购

第六阶段：国际人才争夺(2007年至今)

了解承包商景观图

跨国公司的自有部门

离岸it承包商

跨国外包公司

离岸bpo专业公司

初试离岸

动态环境中的地理分布

尾注

附录4

附录4a

国家吸引力

附录4b

附录4c

国家资料

尾注

### 第5章 变化的技能组合

管理人员做什么?

新旧对比

这对你的公司意味着什么?

新技能一：分析能力

新技能二：谈判和软技能

新的组织挑战

其他的事务和需求

案例：潘世奇卡车租赁公司

以变革应对不断变化的世界

尾注

## <<服务大转移>>

### 第6章 服务大转移：政策意义

发展中经济体的视角

潜在的收益

挑战

政策措施

发达经济体的视角

经济收益和新的机遇

提高生产率

跨越人口赤字的桥梁

挑战

短期和长期的政策措施

长期来看

政策反思

尾注

### 第7章 展望未来

全球采购将继续迅速增长

关键词是“全球化”

全球服务采购移向食物链上端

人才比成本重要

单笔业务规模大幅缩小

全球采购日益个人化

越来越多的双程旅行

服务大转移：难以回避的棘手游戏

采购活动日益复杂

不得不参与的游戏

尾注

## &lt;&lt;服务大转移&gt;&gt;

## 章节摘录

国际贸易理论，很大程度上是基于之前探讨过的比较优势理论，也就是两国之间增长的贸易对双方都有益处。

很多经济学家认为服务贸易和商品贸易没有本质的区别，都会有相同的结果。

即使是像美国和德国这样的发达国家，他们也都认为将白领工作重新配置到那些最适合的地方，自身将会从中受益。

但是一些经济学家，甚至是诺贝尔奖获得者，对此表示并不乐观（后述部分我们将会进一步讨论）。他们认为目前的趋势将会改变此项游戏的基本规则，从而导致意想不到甚至是负面的结果。

正是由于大家对此有较大的分歧，所以我们的政策制定者到底应该采取什么样的措施呢？

在分析不断增长的服务贸易所带来的冲击并制定相应的政策过程中，其中所受的一项挑战就是缺少真实有效的数据。

与制造产品不同，服务没有实质物品的跨界，对它来说只有创意和信息，并且通常是以电子文件的形式从一个地方传输到另外一个地方，所以相对制造产品而言就很难收集到相关的贸易数据。

即使在总体层面而言，相对于商品数据，贸易相关的数据还是很稀少的。

服务业的数据统计工作进行得越少，收集到的信息就会越少。

针对具体环境设计有效的政策措施，这是一项很具挑战性的工作。

现在看看发展中国家在此方面的状况。

总体来说，他们的经济政策设置旨在鼓励收集生产资源和提高他们的生产效用。

促进服务业发展传统的方法就是增加对人力资本和商业基础设施的投资，以刺激贸易经济的增长。

但是事实上，这是一个广泛意义上的方法。

他们是否应该投资以提升他们目前的教育体系？

他们是否应该放宽对电信系统的管制或者对他们进行补贴？

他们是否需要出台刺激措施以吸引企业在此开展业务？

这些刺激措施又是怎样的？

.....

## &lt;&lt;服务大转移&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

肯尼迪巧妙地整合了企业竞争性议题中的服务外包现象。他在经济动力和趋势方面有独到见解，勾勒了一幅服务外包的广阔前景图。

各层级的管理人员都必须重视这种转移——阅读、理解本书以及获取这种转移带来的竞争性优势。

——C . K . Prahalad 密歇根大学罗斯商学院教授，《金子塔底层的财富》的作者 本书涵盖了服务离岸转移的关键影响因素，如经济、社会、政治、组织及人类自身因素——才能。

本书是一部实践与理论充分结合的作品，对全球竞争环境下的管理者们来说，更是一本必读之作。

——Mark Hodges EquaTerra公司的创始人兼董事长 本书的出版可谓恰逢其时，离岸外包正成为当前的热点话题，在服务行业这一趋势尤为明显。

作者对这一现象进行了深入剖析。

不论是企业管理者还是政府政策制定者，都能从本书中获益良多。

——Smart L . Hart 康奈尔大学教授 肯尼迪将宏大的全球趋势与管理者在微观层面的决策联系起来。

本书是那些想走国际化路线的企业、久经沙场的离岸业务从业者以及像简柏特这样的外包提供商的必读之作。

——V . N . “ Tiger ” Tyagarajan 简柏特公司执行副总裁 随着越来越多的企业不断寻找为客户提供更出色服务的方法，更加快捷、成本更低的离岸解决方案变得越来越关键。

本书作者进行了透彻的解析，真正厘清了离岸解决方案的价值所在：离岸转移不仅仅在于劳动力套利，更多在于找到更优质的资源以交付更优秀的服务产品。

——赖忠泰（Tyler Lyman）思隼全球服务副总裁兼中国及日本区总经理



<<服务大转移>>

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>