

<<业务流程外包>>

图书基本信息

书名：<<业务流程外包>>

13位ISBN编号：9787560525952

10位ISBN编号：7560525954

出版时间：2007-11

出版时间：西安交大

作者：克里克

页数：240

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>

## <<业务流程外包>>

### 前言

目前，服务外包的研究与实践在我国得到了广泛的关注，但仍然处于起步阶段。2007年3月，《国务院关于加快发展服务业的若干意见》一文中明确提出：把承接国际服务外包作为扩大服务贸易的重点，研究制定鼓励承接服务外包的扶持政策，加快培育一批具备国际资质的服务外包企业，形成一批外包产业基地。

服务外包是全球经济发展的大势所趋，继20世纪制造业全球大转移之后，服务外包如今已成为新一轮全球产业革命和产业转移的趋势。

随着发达国家服务业的产业转移，服务外包业务出现了全球化趋势，越来越多的国家和企业被纳入跨国公司的全球网

## &lt;&lt;业务流程外包&gt;&gt;

## 内容概要

《业务流程外包(BPO)：获取竞争优势的商业模式》向读者介绍了一种循序渐进的方法，使大家学会合理地采用BPO，评估组织内采用BPO的机会，以及有效地管理BPO的活动。这本综合性的书籍不仅阐述了BPO实际的具体的操作过程，同时也探讨了一些重要的现实问题，即BPO对员工和部门关系的影响，以帮助管理者掌控变革的节奏，平衡员工与股东间的利益。无论从所涉及流程出发还是从现代商业变革的性质出发，所有的组织都是建立在人的基础上的，因此每个管理者都必须能够应对并及时处理好不断变化的员工关系。

从实际业务的角度及道德角度出发，这都将是大小企业必不可少的信息资源。

BPO是近十年内商业社会的一项重大的变革，它使接发包方能够同时降低实际的成本。那些没有认识到外包能给企业带来竞争优势的企业家们稍后将会发现全球化经济已与他们擦肩而过。

在商业期刊中，外包是一个热点话题，但决非是一个新的话题。

作为当今商业社会的一种主流方法，业务流程外包(BPO)使企业充分利用全球化的现实，将一些业务流程外包给能够提供更低成本、更高效率以及更优质服务的接包方。

BPO在成本及竞争方面所体现出来的优势是显而易见的，同时它也是一种使企业更加关注其核心竞争力的有效方法。

外包的外延功能使得企业能够集中精力做他们最擅长的业务。

许多功能都可以外包，诸如薪酬和福利、客户服务、呼叫中心、技术支持甚至生产制造。

但BPO决不只是工作从一个地点向另一个地点的转移。

正如其他的商业方法，例如六西格玛，BPO同样也是一个需要经过谨慎周密研究方能获得最大商业利润的过程。

## <<业务流程外包>>

### 作者简介

瑞克·L·克里克 (Rick L.Click) , 美国外包集团有限责任公司 ( American Outsourcing Group , LLC ) 首席执行官。

托马斯·N·杜宁 ( Thomas N.Duening ) , 美国休斯敦大学管理学助理教授 , INSYTE商务研究集团 ( INSYTE Business Research Group ) 总裁。

## <<业务流程外包>>

### 书籍目录

本书简介译者序序言前言致谢第一部分 BPO概述第1章 BPO的革命性变化第2章 谁在使用BPO以及如何使用BPO第二部分 BPO的抉择第3章 识别和选择BPO的机会第4章 BPO成本的确认与控制第三部分 BPO接包商的选择第5章 甄别和选择BPO接包商第6章 BPO合同第7章 BPO转移管理第四部分 外包项目的实施第8章 接发包方关系管理第9章 基础设施影响及挑战第10章 商业风险及规避策略第五部分 BPO的未来第11章 BPO的发展潜力附录 术语、专用语英汉对照表

## <<业务流程外包>>

### 编辑推荐

业务流程外包（BPO）能够帮助企业领导人认识全球化的现实，并理解在激烈竞争的市场环境中企业落后的原因。

BPO为企业及其客户降低成本提供了机会，同时也使企业获得强大的市场竞争优势。

本书对BPO进行了深入的研究，揭示出当今最好的企业是怎样将其打造成核心业务准则的。

此外，从本书中，您还将获得对于BPO各个方面的专业指导： BPO机会的识别和选择 BPO接包商选择 BPO转移管理 BPO基础设施需求及其影响 BPO成本管理 BPO合同的制定

BPO关系管理 BPO风险及规避策略 业务流程外包（BPO）能够帮助企业领导人认识全球化的现实，并理解在激烈竞争的市场环境中企业落后的原因。

BPO为企业及其客户降低成本提供了机会，同时也使企业获得强大的市场竞争优势。

本书对BPO进行了深入的研究，揭示出当今最好的企业是怎样将其打造成核心业务准则的。

此外，从本书中，您还将获得对于BPO各个方面的专业指导。

<<业务流程外包>>

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>