第一图书网, tushu007.com

<<基于信息技术的服务外包>>

图书基本信息

书名：<<基于信息技术的服务外包>>

13位ISBN编号：9787560530031

10位ISBN编号：7560530036

出版时间：2009-2

出版时间：西安交通大学出版社

作者：李华，董明，汪应洛　编著

页数：190

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

内容概要

“绿色引擎——商务部服务外包培训系列教材”是为贯彻落实商务部服务外包“千百十工程”，促进服务外包人才培养及就业而全新推出的。
该系列教材由著名管理学家汪应洛院士组织服务外包研究专家，服务外包企业管理人员以及服务外包培训机构共同撰写而成。
《基于信息技术的服务外包》一书涵盖了基于信息技术的服务外包企业的组织行为特点、基于信息技术的服务外包过程中具体的项目管理方法、质量管理方法、风险管理方法、客户关系管理方法以及业务管理平台和工具分析，提供了丰富的案例对各章中的要点问题做了生动地说明。
期望本书能够为那些已经对服务外包领域有所了解的企业和个人提供进一步理解基于信息技术的服务外包所需要的针对性内容。
本书可作为有关政府部门、企业管理人员和技术人员的培训教材和参考书，也可作为大专院校计算机专业、软件工程专业以及管理、经济等专业欲从业于服务外包产业的学生的教材和参考书。

<<基于信息技术的服务外包>>

书籍目录

序言前言第1章 引言第2章 ITES企业的组织行为 2.1 ITES企业的组织架构 2.2 ITES企业的技术能力 2.3 ITES企业的组织文化 2.4 ITES企业的人力资源问题第3章 ITES的项目管理 3.1 计划管理 3.2 成本管理 3.3 人力资源管理 3.4 配置管理 3.5 文档管理第4章 ITES的质量管理 4.1 ITES质量管理概述 4.2 ITES质量管理相关标准 4.3 ITES质量管理的类型 4.4 ITES质量管理的组织实施第5章 ITES的风险管理 5.1 ITES风险概述 5.2 ITES风险识别 5.3 ITES风险分析 5.4 ITES风险控制 5.5 ITES风险跟踪与监控第6章 ITES的客户关系管理 6.1 客户关系概述 6.2 ITES客户关系的建立 6.3 ITES客户关系的维护 6.4 赢返流失客户第7章 ITES业务管理平台及工具 7.1 ITES业务管理的方式 7.2 ITES业务管理平台工具的选择 7.3 ITES业务管理平台工具的实施策略 7.4 ITES业务管理平台工具 7.5 Rational软件项目外包管理平台 7.6 Primavera项目管理平台第8章 案例 8.1 案例一：UPS的IT外包 8.2 案例二：中国石化的外包案例 8.3 案例三：陕西路考软件外包分析 8.4 案例四：信息技术外包中跨文化背景下嵌入知识的案例分析 8.5 案例五：国家开发银行的IT外包风险分析 8.6 案例六：某大型软件企业承接美国软件外包业务的案例 8.7 案例七：Infosys公司IT外包中的时差问题 8.8 案例八：蓝天公司与捷杰公司的HR系统外包 8.9 案例九：深蓝投资的后台IT系统外包 8.10 案例十：银星公司的IT驱动服务外包 8.11 案例十一：由一个失败的项目看离岸软件外包项目中的风险 8.12 案例十二：NT公司的信息系统外包参考文献

章节摘录

第1章　引言　　自第一次工业革命起，历史上每一次重大的技术革命，都对工业社会的结构进化产生了长久且深远的影响。
离我们最近的一次技术革命带来的是被称之为信息技术（IT）的广泛使用。
在20世纪的后半叶，IT日益深入渗透到工业生产的方方面面，它帮助人们提高生产效率，提高信息的利用效率。
这样的渗透不止发生在工业领域，在人们的日常生活领域，IT的角色也越来越重要。
进入20世纪最后20年，IT日益广泛的使用，渐渐地使服务（services）变得重要起来，服务在整个经济中所占的比重也越来越大。
通过使用IT，产生了许多前所未有的服务项目与服务方式。
例如，互联网技术的使用，极大地缩短了地区之间的距离，使得许多从前无法异地协作或分工共同完成的工作在现在可以很轻易地进行。
一位美国的工程师可以通过电子邮件、视频会议、即时通讯软件等等技术平台，与中国的伙伴进行无障碍的沟通，共同进行开发活动。
这样的服务，由于高度依赖IT技术，并且由IT技术衍生而来，所以被称为基于信息技术的服务（IT enabled services，ITES）。

第一图书网, tushu007.com

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