

<<服务外包300问>>

图书基本信息

书名：<<服务外包300问>>

13位ISBN编号：9787561834879

10位ISBN编号：756183487X

出版时间：2011-6

出版时间：天津大学出版社

作者：魏秀敏 编

页数：333

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>

## <<服务外包300问>>

### 内容概要

本书理论与实践相结合——精理论、重实践。

从作品形式、内容选材、设疑重点、详略安排等诸方面均突出服务外包产业发展实际的引领。

做到理论深入浅出，实践简明通透，运作程序清晰，使读者对理论来源基本了解，对操作技能准确把握。

本书传统与创新相结合——精传统、重创新。

本书在继承传统理论和传统知识精华的基础上，强调当代服务外包视角的国际性、内容的时代性、资料的宽泛性、思路的创新性、技能的操作性、案例的典型性与网络资源的探究性。

本书整体与先进相结合——精整体、重先进。

本书的编写既非孤立地对某个理论观点、某项操作技能进行简单介绍，亦非众多问题的随意罗列，而是从国际服务外包产业转移的整体趋势出发，从月服务外包从业人员观念转变与基本技能培养的目标着眼，从社会公众对服务外包新型经济模式的系统普及人手，既强调书的内容整体优化；更把握信息技术不断发展、教育技术持续更新、信息来源丰富多样的现实，在各部分后面都提供相关问题的网络平台“深入探究”，给读者以更多的学习研究便利。

动手与思考相结合——精动手、重思考。

本书安排一定篇幅解答各种形式服务外包项目的实战操作，以期强化青年学生和求职人员岗前基本技能。

与此同时，在普及服务外包应用性知识的基础上，用一定笔墨剖析国内外服务外包成功与失败案例，以期引发服务外包专业人才、教育界同人及立志投身于我国服务外包事业发展广大莘莘学子的深层次探究和缜密思考。

## &lt;&lt;服务外包300问&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一专题 服务外包的产生

1. 工业化进程一般经历哪几个阶段?
2. 什么是现代服务业?
3. 国际上怎样确定现代服务业的概念?
4. 现代服务业如何分类?
5. 现代服务业与一般服务业有何区别?
6. 服务业具有哪些特征?
7. 现代服务业具有哪些特征?
8. 当前国际服务业显现哪些主要特点?
9. 发达国家的制造业发展服务业有何显著动态?
10. 我国服务业发展目前处于何种水平?
11. 我国大力发展现代服务业的战略意义何在?
12. 何谓“中国制造”?
13. 为何现代服务业能够推动第一、二产业发展?
14. 为何现代服务业能够带动高新技术产业发展?
15. 怎样理解信息技术对现代服务业发展的作用?
16. 怎样理解现代服务业对国际服务贸易发展的作用?
17. “中国制造”引发了哪些矛盾?
18. 为什么说服务外包并非新概念?
19. 服务外包的产生和兴起始于哪个时期?
20. 服务外包广泛兴起阶段有哪些主要特征?
21. 为何说实施外包能够降低成本提高经济效益?
22. 为何说实施外包能够克服内部资源约束, 开发利用外部资源?
23. 为何说实施外包能够分散风险, 增强抗风险能力?
24. 为何说实施外包能够提升核心竞争力, 强化市场快速反应?
25. 实施外包战略对承接方有何利端?
26. 为什么说服务外包的蓬勃兴起是经济全球化的一种必然?

## 第二专题 外包基础知识

1. 外包的说法和实质是什么?
2. 外包具有哪些基本特征?
3. 外包如何分类?
4. 制造业外包的概念、特点、作用、原因各是什么?
5. 制造业外包取得哪些规模效益?
6. 怎样理解服务外包的基本概念?
7. 何为信息技术外包?
8. 信息技术外包的业务内容有哪些?
9. 国际权威决策机构关于IT0的定义是什么?
10. 何为软件外包?
11. 最早实施IT外包的是哪家企业?
12. 何为业务流程外包?
13. 业务流程外包的业务内容有哪些?
14. 国际权威决策机构定义的BPO业务内容有哪些?
15. 何为在岸服务外包、近岸服务外包、离岸服务外包?
16. 离岸服务外包的业务内容包括哪些?
17. 近岸服务外包和离岸服务外包的业务内容包括哪些?

<<服务外包300问>>

18. 何为信息系统外包?
19. IT0的实施步骤是什么?
20. IT0是如何发展起来的?
21. IT0的典型成功案例是哪个?
22. 后勤服务外包的概念、主要业务和成功案例各是什么?

.....

- 第三专题 服务外包的理论基础及国际评价
- 第四专题 国际服务外包市场细分
- 第五专题 中国服务外包产业的现状与发展
- 第六专题 如何选择外包含合作伙伴
- 第七专题 TTO 业务
- 第八专题 软件外包
- 第九专题 财务/金融外包
- 第十专题 人力资源外包
- 第十一专题 客户关外包与呼叫中心
- 第十二专题 供应链管理与物流外包
- 第十三专题 知识流程外包(KPO)
- 第十四专题 外包行业与职业发展
- 参考文献

## &lt;&lt;服务外包300问&gt;&gt;

## 章节摘录

36. 发包方为何要重视竞标过程的合作性？

答：传统观点认为，充满竞争的投标过程能让企业在与外包承接商的谈判过程中实现最大利益。但研究发现，投标过程的合作性至关重要。

(1) 坚持密切合作关系。

发包方应该毫无保留地与竞标者密切合作，为承接商提供竞标要求的各种信息，帮助他们自下而上地建立成本模型，制作定价意向书。

但发包方千万不要把企业的成本透露给竞标者，否则将在与外包供应商的价格博弈中身陷被动。

(2) 密切关系需彼此深度了解。

开放而合作的竞标过程有利于发包企业充分了解不同竞标商的文化传统和价值理念。

因为企业即将与其选定的外包承接商在一系列复杂问题上进行密切合作，甚至可能因为诸如并购之类的意外事件而对外包项目的交易进行重新协定。

只有全面透彻地了解对方，才能保证项目合作的顺利进行。

即使发生意外也有可能沟通并达成新的合作协议。

发包企业与竞标商之间的关系，因为其合作的长期性、高价值性和未来的不可预见性，就其本质来说不仅仅是一般买与卖的合同关系，更是一种战略合作伙伴关系。

37. 从哪些方面综合评价外包承接商？

答：发包方对外包服务承接商的选择直接关系到服务外包整体战略的成败。

因此，对服务供应商的选择标准和选择过程制定严格的规定和规范化的操作程序，有助于减少和避免发包企业在外包服务供应商选择方面的失误。

主要从二十四个方面综合评价外包服务供应商，即，项目管理制度、项目组成员稳定性、承接公司资质、知识产权、总成本、承接企业的规模、成功案例、人员素质、发展战略、经营业绩、高层背景、企业性质。

<<服务外包300问>>

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>