

<<服务外包业务流程管理>>

图书基本信息

书名：<<服务外包业务流程管理>>

13位ISBN编号：9787122121080

10位ISBN编号：7122121089

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：白世贞，国彦平，陈化飞 主编

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>

## <<服务外包业务流程管理>>

### 前言

科技的进步和经济的发展不仅促进了社会的发展,同时也让人们在保证自身生活基本需求的同时也越来越注重生活的品质,因此随着第三产业的发展,服务开始涌入人们的眼帘。

企业越来越注重服务的质量,然而每一个企业的核心竞争力的不同造成了企业无法在服务工作中做到面面俱到成为一个“全能手”,所以越来越多的企业选择将非核心竞争服务业务进行外包,以此来促进企业自身的和谐发展,这就要求企业在进行服务外包时必须考虑到服务外包的业务流程,而本书的特点就在于将服务、外包、流程进行三位一体的结合,一方面弥补了单方面介绍服务或是其他内容的不足,另一方面也使企业在进行服务外包时能找到一个优秀的理论依据。

本书的内容基本涵盖了各种服务外包所能涉及的业务流程,包括IT服务外包的业务流程管理、金融服务外包的业务流程管理、人力资源服务外包的业务流程管理、客户关系管理与呼叫中心服务外包业务流程管理、物流服务外包业务流程管理以及知识流程外包业务流程管理。

本书由白世贞、国彦平、陈化飞担任主编,其中第一章由白云龙编写,第二章由于强、吕裔良编写,第三~第六章由陈化飞编写,第七章、第八章由刘莉、白云龙编写,第九章由吕裔良编写,全书由白世贞、国彦平统审。

研究生徐辉、张静、五微双、李敏、冯琨、钟海岩等参与了本书前期资料收集工作,在此一并表示感谢。

本书在编写的过程中为了力求书中内容准确无误,编者进行了理论思考与实际操作相结合,虽然致力于将此书尽力编写的没有瑕疵,但因水平所限,如果读者在读此书时存在着观点不一致或发现书中错误时,希望读者能够批评指正,进行交流沟通。

编者2011年5月

## <<服务外包业务流程管理>>

### 内容概要

本书的内容基本涵盖了各种服务外包所能涉及的业务流程，包括IT服务外包的业务流程管理、金融服务外包的业务流程管理、人力资源服务外包的业务流程管理、客户关系管理与呼叫中心服务外包业务流程管理、物流服务外包业务流程管理以及知识流程外包业务流程管理。

本书可供有服务外包业务的企事业单位管理人员、实际操作人员阅读，也可供大专院校相关专业师生教学使用。

## <<服务外包业务流程管理>>

### 书籍目录

#### 第一章 服务外包概述

##### 第一节 服务外包的产生

- 一、现代服务业的发展
- 二、服务外包的产生

##### 第二节 服务外包的内涵及相关理论

- 一、服务外包的概念界定
- 二、服务外包的相关理论
- 三、服务外包的类型
- 四、服务外包的产业特点及其价值

##### 第三节 服务外包发展的动因分析

- 一、宏观驱动因素
- 二、微观驱动因素

##### 第四节 服务外包现状及其发展趋势

- 一、世界服务外包的现状和发展趋势
- 二、中国服务外包的现状和发展趋势

##### 复习参考题

#### 第二章 服务外包业务流程管理的理论分析

##### 第一节 服务外包业务流程的理论

- 一、服务外包业务及业务流程的含义
- 二、服务外包业务流程思想的来源
- 三、服务外包业务流程分类
- 四、服务外包业务流程的重要性

##### 第二节 服务外包业务流程管理的理论

- 一、服务外包业务流程管理的含义
- 二、服务外包业务流程管理的价值
- 三、服务外包业务流程管理的关键要素
- 四、构建服务外包业务流程管理金字塔

##### 复习参考题

#### 第三章 服务外包业务流程管理的方法

##### 第一节 服务外包业务流程描述

- 一、服务外包业务流程描述的概念
- 二、服务外包业务流程描述的原则
- 三、服务外包业务流程描述的方法

##### 第二节 服务外包业务流程规划

- 一、服务外包业务流程规划的目的
- 二、服务外包业务流程规划的原则
- 三、服务外包业务流程规划的步骤

##### 第三节 服务外包业务流程分析

- 一、服务外包业务流程分析的必要性
- 二、服务外包业务流程分析方法

##### 第四节 服务外包业务流程实施

- 一、服务外包转移管理
- 二、接发包方关系管理
- 三、基础设施影响及挑战
- 四、风险及规避策略

## <<服务外包业务流程管理>>

### 第五节 服务外包业务流程检查

- 一、服务外包业务流程检查要求
- 二、服务外包业务流程检查方法

### 第六节 服务外包业务流程优化

- 一、服务外包业务流程优化重要性
- 二、服务外包业务流程优化方法

#### 复习参考题

## 第四章 IT服务外包业务流程管理

### 第一节 IT服务外包概述

- 一、IT服务外包的概念和内容
- 二、IT服务外包的分类
- 三、IT服务外包的动因
- 四、IT服务外包的相关理论
- 五、IT服务外包中的风险

### 第二节 IT服务外包业务流程

- 一、IT服务外包决策阶段
- 二、IT服务外包执行阶段

### 第三节 IT服务外包业务流程管理

- 一、IT服务外包发包模式
- 二、IT服务外包供应商选择
- 三、IT服务外包伙伴关系
- 四、IT服务外包的控制机制
- 五、IT服务外包的风险防范

#### 复习参考题

## 第五章 金融服务外包业务流程管理

### 第一节 金融服务外包概述

- 一、金融服务外包的内涵
- 二、金融服务外包的特征
- 三、金融服务外包的分类
- 四、金融服务外包的原因

### 第二节 金融服务外包业务流程

- 一、确定外包范围及方式
- 二、选择外包提供商
- 三、签订合同执行
- 四、监督管理

### 第三节 金融服务外包业务流程管理

- 一、金融服务外包模式
- 二、金融服务外包风险监控
- 三、金融服务外包竞争力分析

#### 复习参考题

## 第六章 人力资源服务外包业务流程管理

### 第一节 人力资源服务外包概述

- 一、人力资源服务外包的概念
- 二、人力资源管理服务外包的基本分类
- 三、人力资源服务外包外部条件及主要内容

### 第二节 人力资源服务外包业务流程

- 一、人力资源服务外包的准备阶段

## <<服务外包业务流程管理>>

二、人力资源服务外包的实施阶段

三、人力资源服务外包的管理阶段

### 第三节 人力资源服务外包业务流程管理

一、人力资源服务外包决策

二、人力资源服务业务外包范围界定

三、选择好人力资源服务外包的供应商

四、制定好人力资源服务外包的合同条款

五、加强人力资源服务外包双方的密切沟通

六、监测与评估人力资源服务外包供应商的绩效

七、提高人力资源管理者的综合能力

#### 复习参考题

## 第七章 客户关系管理与呼叫中心服务外包业务流程管理

### 第一节 客户关系管理服务外包业务流程管理

一、客户关系管理服务外包概述

二、客户关系管理服务外包业务流程

三、客户关系管理服务外包业务流程管理

### 第二节 呼叫中心服务外包业务流程管理

一、呼叫中心概述

二、呼叫中心服务外包业务流程

三、呼叫中心服务外包业务流程管理

#### 复习参考题

## 第八章 物流服务外包业务流程管理

### 第一节 物流服务外包概述

一、物流服务外包的概念

二、物流服务外包的原因

三、物流服务外包的主要服务供应商

### 第二节 物流服务外包业务流程

一、物流系统设计外包业务流程

二、运输管理外包业务流程

三、仓储管理外包业务流程

### 第三节 物流服务外包业务流程管理

一、物流服务外包的需求分析

二、实施物流服务外包的决策

三、选择物流服务商

四、物流服务外包合同的优化设计

五、物流服务外包的效益

六、物流服务外包的风险

#### 复习参考题

## 第九章 知识流程外包业务流程管理

### 第一节 知识流程外包概述

一、知识流程外包的概念

二、知识流程外包的应用领域

### 第二节 研发服务外包业务流程管理

一、研发服务外包概述

二、研发服务外包业务流程

三、研发服务外包业务流程管理

### 第三节 药品研发服务外包业务流程管理

## <<服务外包业务流程管理>>

- 一、药品研发服务外包概述
- 二、药品研发服务外包业务流程
- 三、药品研发服务外包业务流程管理

复习参考题

参考文献

## &lt;&lt;服务外包业务流程管理&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：（三）服务外包业务流程管理的质量是企业营运效率高低的關鍵 在服务外包业务中，为客户创造价值的是外包业务流程，而不是某一个部门或岗位，如果把企业系统看成一个大的流程，那么它就是以客户需求为输入，以客户满意为输出的流程系统，我们可以称之为客户需求实现流程。

服务外包业务流程是企业外包业务经营管理系统的主线索，它决定了企业要做什么、不做什么，看重什么、忽略什么，该用什么样的方法去做。

企业经营系统中的其他资源（通常包括人、财、物、时间、信息、技术等），很多也是为了满足外包业务流程需求而配备的，并且这些资源的组织方式要与外包业务流程体系相匹配。

流程的作用就像树干，它决定了树冠的大小，不同级别的枝节与树叶都是建立在树干的基础上的，它们对树冠规模不会产生本质的影响。

服务外包企业的经营系统是建立在外包业务流程框架基础之上的，外包业务流程的设计能力决定了企业某些经营系统的设计能力。

如果企业外包业务流程设计得低效、冗长、有风险，即使企业经营系统中的资源管理得再好，企业经营系统运作得再有效，企业运营结果也会是低下的，因为外包业务流程设计能力低下导致了整个外包业务绩效的低下。

企业系统运作水平的高低关键在于是否能够把企业的经营设计能力充分地发挥出来，一个设计能力低下的企业经营系统，再好的运作管理最多只是把流程设计的能力完全发挥出来，但企业经营体系的实际绩效依旧是低下的。

然而在企业实践中，还没有把外包业务流程作为企业管理所关注的焦点与中心，企业还是习惯职能管理的方式或者直接放弃了对外包业务的控制权。

不论企业是否已经建立了文件化的管理体系，它都是真实存在的。

在实际情况中，企业流程体系的建立大都是问题导向与部门导向的。

其中，问题导向表现为流程体系没有经过整体设计，而是遇到问题就想对策、定规则，把相应的流程建立起来，这通常是零散与随机的，管理的可控性比较差，体现在结果上就会有较大的波动。

而职能导向体现在流程设计是每个部门负责人站在本部门职责范围的角度去设计企业系统的子体系（如研发管理、制造管理、人力资源管理等等），这种方式最大的问题就是各个子体系之间缺乏整体考虑与有效衔接，存在大量重复、空白的部分甚至相互冲突，尤其是不能与承接方取得有效沟通时这种情况就更为严重。

因此，企业的流程体系设计能力不高，企业的实际营运绩效也不会高。



<<服务外包业务流程管理>>

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>