

<<服务外包理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<服务外包理论与实务>>

13位ISBN编号：9787302290322

10位ISBN编号：7302290326

出版时间：2012-11

出版时间：清华大学出版社

作者：井然哲 等编著

页数：191

字数：294000

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>

## <<服务外包理论与实务>>

### 前言

1.本书编写的目的与意义 发展现代服务业是我国调整经济结构、实现产业升级的重要战略决策，其中发展服务外包产业是实现我国经济增长和产业结构转移的重大决策。大力发展服务业能使我国从传统制造业向低污染、高收益的第三产业转移，能够起到增加社会就业，深化社会分工，降低社会交易成本，以及提高资源配置效率的经济作用。

服务外包产业能够逐渐改善我国过分依赖制造业出口贸易的顽疾，良好的对外服务外包的承接能够带来企业利润和国家税收的迅速提高以及国家外汇储备的增长，对预防经济危机起积极的作用，从侧面上能起到稳定国家发展的政治作用。

服务外包产业的社会效应也是巨大的，现代服务外包产业需要大批的高素质人才，为我国国民素质的提高起到积极作用，还能够极大地解决中国高校毕业生就业难的问题，从而为社会稳定做出重要贡献。

但中国服务外包产业相比于印度、爱尔兰等国家还处于初级阶段，缺乏系统的理论和实践指导，很多外包企业难以切实领会服务外包的真实含义，这些问题都是我国发展服务外包产业遇到的真实问题，亟待解决。

本书针对服务外包产业的基本问题，通过理论和实务两个角度进行阐述和总结，提出了中国服务外包产业的基本问题和相应的解决思路，突破以往只谈理论或只谈实务的编写思路，是迄今为止，比较全面和综合论述外包服务的书籍。

本书内容上从服务外包市场发展、服务外包理论的演进、服务外包的企业管理，以及最佳实践案例等多角度着手综合详尽地阐述和分析服务外包产业的基本问题，对服务外包行业有积极的指导意义。

发展服务外包产业是一项系统工程，任重而道远。

希望本书的出版能够给在该领域探索的企业家、学者以及政府工作人员带来帮助，并为服务外包产业的健康高速发展贡献一份力量。

## <<服务外包理论与实务>>

### 内容概要

外包与社会经济、服务外包理论综述、服务外包发展条件、服务外包的发展战略与相应的产业规划探索、服务外包企业管理、中国发展服务外包战略分析、世界主要外包承接国家、世界主要的服务外包发包方、服务外包产业成功案例、服务外包新趋势等内容，并附有相关的案例分析和习题。每章章前的学习指导，便于读者对本章重点的理解和把握。此外，《服务外包理论与实务》附有大量的调研数据供读者参考。

《服务外包理论与实务》可以作为高等院校管理科学与工程、国际贸易、电子商务、计算机专业本科生和研究生的教材，也可以作为政府、企事业单位从事服务外包的工作人员的参考用书。

## <<服务外包理论与实务>>

### 作者简介

井然哲，管理科学与工程专业博士、计算机科学与技术专业博士后。  
上海财经大学副教授，美国匹兹堡大学访问学者。

主要从事信息、管理、工程交叉学科研究。

主持国家高技术研究发展计划（863计划）、国家自然科学基金、国家金税工程、国家金采工程等国家级项目多项，在《管理工程学报》、《清华大学学报》等期刊上发表论文20多篇，出版学术专著1部。

王金成，上海财经大学计算机科学与技术专业学士、管理科学专业硕士。

研究领域为电子商务、服务科学、信息系统。

参加完成国家及企业课题多项，包括国家自然科学基金项目、波士顿公司咨询项目等，涉及IT服务外包、营销、供应链管理等领域，对现代服务业有比较深入的研究。

## <<服务外包理论与实务>>

### 书籍目录

#### 第1章 服务外包产业的产生与发展

- 1.1 服务外包产生的背景
- 1.2 服务外包国内外的现状
- 1.3 服务外包的发展趋势
- 1.4 案例--一家全流程金融运营服务商的崛起

#### 第2章 服务外包概念及分类

- 2.1 服务外包的相关概念
- 2.2 服务外包的一般分类
  - 2.2.1 信息技术外包简介
  - 2.2.2 bpo简介
  - 2.2.3 知识流程外包简介
- 2.3 服务外包的其他分类
  - 2.3.1 根据供应商的地理位置划分
  - 2.3.2 根据业务和应用领域划分
  - 2.3.3 根据核心业务的差异划分
- 2.4 案例--惠普外包服务助力百安居实现快速成长案例

#### 第3章 服务外包与社会经济

- 3.1 服务外包产业对社会经济的贡献
- 3.2 服务外包的消极影响
- 3.3 服务外包对中国的启示
- 3.4 案例--改善流程, 支持交付和成长

#### 第4章 服务外包理论综述

- 4.1 服务外包理论的研究重点及发展历程
    - 4.1.1 对服务外包概念的界定
    - 4.1.2 关于服务外包动因的研究
    - 4.1.3 对国际服务外包的一般性经验研究
    - 4.1.4 技术变革与服务外包关系的研究
    - 4.1.5 离岸服务外包对发包国的经济影响研究
    - 4.1.6 从交易成本角度对企业外包进行的研究
    - 4.1.7 对服务外包影响因素的研究
    - 4.1.8 关于外包风险的研究
    - 4.1.9 关于外包承接方的选择研究
  - 4.2 服务外包企业产生理论研究成果
    - 4.2.1 社会分工理论
    - 4.2.2 社会交换理论
    - 4.2.3 委托代理理论
    - 4.2.4 交易成本理论
    - 4.2.5 比较成本理论
  - 4.3 服务外包企业管理理论
    - 4.3.1 供应链管理理论
    - 4.3.2 核心竞争力理论
    - 4.3.3 资源基础理论
    - 4.3.4 规模效应(产业集群)理论
- #### 第5章 服务外包业的发展条件
- 5.1 服务外包产业的客观条件

## <<服务外包理论与实务>>

- 5.1.1 外包地区的地理交通及通信环境
- 5.1.2 外包地区的产业环境
- 5.2 服务外包产业的主观条件
  - 5.2.1 外包地区的人才环境
  - 5.2.2 外包地区的技术环境
  - 5.2.3 外包地区的投资促进环境
  - 5.2.4 外包地区的政治环境
  - 5.2.5 地区文化和价值观
- 5.3 主要服务外包城市的环境条件
  - 5.3.1 国外外包城市外包的发展环境(以印度为例)
  - 5.3.2 国内主要外包城市的发展环境
- 5.4 案例--中关村软件园
- 第6章 服务外包的发展战略与相应的产业规划探索
  - 6.1 服务外包的发展战略
    - 6.1.1 成本领先战略
    - 6.1.2 动态竞争力战略
    - 6.1.3 核心竞争力战略
  - 6.2 服务外包产业规划
    - 6.2.1 优势战略的构建
    - 6.2.2 动态竞争力战略的构建
    - 6.2.3 核心竞争力战略的构建
  - 6.3 案例--印度wipro公司的发展
- 第7章 服务外包企业的管理
  - 7.1 服务外包企业的组织构建
    - 7.1.1 成本优势战略外包企业的组织构建
    - 7.1.2 核心竞争力战略外包企业的组织构建
  - 7.2 外包企业的沟通和交流
    - 7.2.1 外包企业内部的沟通和交流
    - 7.2.2 外包企业与发包方的沟通和交流
  - 7.3 外包企业与发包商的关系管理
    - 7.3.1 外包企业与发包商合作关系的建立
    - 7.3.2 外包企业客户关系的维护
  - 7.4 外包企业的绩效评价
    - 7.4.1 外包绩效及其管理研究现状
    - 7.4.2 绩效评价的原则
    - 7.4.3 外包绩效的影响因素
    - 7.4.4 外包绩效评价维度设计思想
    - 7.4.5 绩效评价指标体系的建立
  - 7.5 案例--英国荷兰合作银行
- 第8章 中国发展服务外包战略分析
  - 8.1 中国发展服务外包产业的动因分析
  - 8.2 中国发展服务外包的swot分析
    - 8.2.1 中国发展服务外包的竞争优势
    - 8.2.2 中国发展服务外包的劣势
    - 8.2.3 我国发展服务外包的机遇
    - 8.2.4 我国发展服务外包面临的挑战
    - 8.2.5 对我国服务外包发展的建议

## <<服务外包理论与实务>>

- 8.3 中国服务外包市场的总体概况
  - 8.3.1 中国服务外包市场的产业结构
  - 8.3.2 中国服务外包产业结构升级建议
  - 8.3.3 中国服务外包企业竞争能力提升建议
- 8.4 中国主要服务外包城市的发展概况
  - 8.4.1 大连服务外包的发展模式
  - 8.4.2 上海服务外包的发展概况
  - 8.4.3 北京服务外包的发展概况
  - 8.4.4 天津服务外包的发展概况
- 第9章 世界主要外包承接国家
  - 9.1 印度服务外包产业
    - 9.1.1 印度服务外包产业的发展现状
    - 9.1.2 印度服务外包产业的产业布局
    - 9.1.3 印度服务外包产业的发展模式
    - 9.1.4 印度服务外包产业的竞争优势分析
  - 9.2 菲律宾服务外包产业
    - 9.2.1 菲律宾服务外包产业的发展现状
    - 9.2.2 菲律宾服务外包产业的产业布局
    - 9.2.3 菲律宾服务外包产业的发展模式
    - 9.2.4 菲律宾服务外包产业的竞争优势分析
  - 9.3 爱尔兰服务外包产业
    - 9.3.1 爱尔兰服务外包产业的发展现状
    - 9.3.2 爱尔兰服务外包产业的产业布局
    - 9.3.3 爱尔兰服务外包产业的发展模式
    - 9.3.4 爱尔兰服务外包产业的竞争优势分析
- 第10章 世界主要的服务外包发包方
  - 10.1 世界主要发包国市场分析
    - 10.1.1 日本发包市场分析
    - 10.1.2 美国发包市场分析
    - 10.1.3 欧洲发包市场分析
  - 10.2 中国与主要发包方的业务关系
- 第11章 服务外包产业成功案例
  - 11.1 国家开发银行的it服务整体外包案例
  - 11.2 bpo成功案例
    - 11.2.1 荷兰皇家银行的人力资源外包
    - 11.2.2 阿迪达斯王国的供应链物流外包策略
- 第12章 服务外包新趋势--在线服务外包
  - 12.1 在线服务外包产生的背景
  - 12.2 在线服务外包的表现形式
    - 12.2.1 在线众包
    - 12.2.2 云计算下的it服务外包
    - 12.2.3 传统服务外包的在线转移
  - 12.3 在线服务外包案例分析
    - 12.3.1 猪八戒在线外包交易平台
    - 12.3.2 云计算在澳洲银行业业务外包应用案例分析
- 参考文献





## <<服务外包理论与实务>>

### 章节摘录

发展战略层面意义初现端倪。

美国企业在目前服务外包潮流中再次扮演领先者角色。

向外发包引领潮流，全球性BPO提供商美国企业也居多。

美国凭借产权、企业制度和竞争环境等基本面相对优势，美国企业已经在服务外包市场占有某种先行者优势。

一国企业竞争力是一国经济繁荣的基础。

服务外包是21世纪发达国家经济战略优势角力的关键因素之一。

服务外包对发展中国家所具有的经济战略意义在印度得到体现。

外包传奇与改革进程互动，已改变这个南亚大国传统政治与经济的平衡。

经济全球化新趋势与新矛盾。

服务外包以当代经济全球化高度发达为背景和依托，同时把推进经济全球化的基本原理应用到服务领域，极大拓宽了未来全球化进展的基础和舞台，从而也会使经济全球化争论更为激化。

如同历史上其他进步和演化，这些创新一方面为当代经济内在矛盾提供了展开形式，同时也在更深层面上提出新矛盾。

拓宽了经济全球化领域。

服务越来越成为国际间可贸易对象，服务成为一种商品在国际间进行贸易；服务外包往往伴随大量物品国际流动，因而带动物品贸易增长。

随着服务外包业务的增长，物品贸易也伴随着向相应的增长；服务外包往往通过跨国公司海外投资，直接利用国外具有比较优势的人力资源，因而鼓励了外商直接投资增长；服务外包促进了信息和人员流动以及思想和观念的交流。

IT和金融服务外包成为国际服务外包的主导。

IT外包服务是指企业战略性选择外部专业技术和服务资源，以替代内部部门和人员来承担企业IT系统或系统之上的业务流程的运营、维护和支持的IT服务。

金融业的国际外包包括银行数据中心、保险核保理赔、股票交易和金融分析等业务，这些业务都可以在亚洲或欧洲的一些具备相应条件的低成本中心进行。

通过外包给专业服务商，金融机构可以更专注于自身核心业务，提升竞争优势。

目前，随着IT业与金融业的交叉和融合，两者以相互结合的方式强化了服务外包的离岸趋势。

金融业国际外包主要以各种IT服务为主，IT外包服务市场中金融业是最大的服务对象之一。

.....

<<服务外包理论与实务>>

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>