

<<温州服务外包发展比较研究>>

图书基本信息

书名：<<温州服务外包发展比较研究>>

13位ISBN编号：9787510307560

10位ISBN编号：7510307562

出版时间：2012-8

出版时间：中国商务出版社

作者：鲁丹萍

页数：289

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>

<<温州服务外包发展比较研究>>

内容概要

《温州服务外包发展比较研究》系统地介绍了服务外包的产生和发展，分析了服务外包在中国的发展现状、存在的问题以及未来发展前景，全面阐述了服务外包发展的主要分类与主要形式。通过比较分析，更好地把握服务外包发展规律，更好地学习借鉴“他山之石”。服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，具有技术含量高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业能力强等特点。

<<温州服务外包发展比较研究>>

书籍目录

第1章 服务外包概述1.1 服务外包概述1.1.1 外包的概念及分类1.1.2 服务外包的内涵1.2 外包的原因和特点1.2.1 外包动因理论分析1.2.2 推动国际服务外包的现实因素1.2.3 外包的特点1.3 服务外包的产生和发展1.3.1 发展的驱动因素1.3.2 外包的产生和兴起1.3.3 服务外包的迅猛发展1.4 服务外包的种类以及形式1.4.1 信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包1.4.2 境内外包、近岸外包、离岸外包1.5 服务外包的内容1.5.1 信息系统外包1.5.2 后勤服务外包1.5.3 客户关系外包1.5.4 研发外包1.5.5 人力资源管理外包1.5.6 销售外包1.5.7 物流管理外包1.5.8 财务管理外包1.5.9 售后服务外包1.5.10 文件服务外包第2章 外包策略2.1 业务外包计划2.1.1 实施纲领2.1.2 行动计划2.1.3 整体战略2.1.4 企业运营计划2.1.5 人力资源与财务计划2.1.6 沟通计划2.2 企业外包成功的关键要素2.2.1 项目需求2.2.2 项目计划2.2.3 质量控制2.2.4 进度控制2.2.5 交流沟通, 风险控制2.2.6 服务水平协议2.3 外包风险管理2.3.1 外包风险的种类2.3.2 业务外包风险管理第3章 全球服务外包市场发展3.1 全球服务外包的国际化3.1.1 全球服务外包国际化的驱动因素3.1.2 全球服务外包国际化的特点3.2 全球服务外包发展现状及趋势3.2.1 全球服务外包发展现状3.2.2 全球服务外包市场发展趋势3.2.3 我国服务外包市场发展趋势3.3 中外服务外包政策比较3.3.1 主要发包国的服务外包政策3.3.2 主要承包国的服务外包政策第4章 中外外包优劣势比较4.1 业务外包理论的影响4.2 全球服务外包承接方比较4.2.1 离岸外包到岸条件: 区位环境与服务商素质4.2.2 国际主要接包地及产业环境介绍4.2.3 发展中国家承接外包服务的具体形式和领域4.3 国外的国际服务外包4.3.1 印度的国际服务外包4.3.2 爱尔兰的国际服务外包4.3.3 墨西哥的国际服务外包4.3.4 以色列的国际服务外包4.4 中国的国际服务外包4.4.1 中国国际服务外包的市场特征4.4.2 中国国际服务外包的主体4.4.3 中国国际服务外包的发展环境4.4.4 中国发展国际服务外包业所面临的主要问题第5章 离岸外包5.1 离岸外包概述5.1.1 离岸外包的定义5.1.2 供应与共享服务5.1.3 离岸外包的驱动因素5.1.4 外包与离岸外包5.1.5 离岸服务外包与服务业对外直接投资(FDI) 5.2 离岸外包的收益5.2.1 经济收益5.2.2 质量收益5.2.3 管理收益5.3 承接离岸外包的风险规避5.3.1 承接离岸服务外包的风险5.3.2 承接离岸服务外包的风险防范措施第6章 IT外包6.1 IT外包概述6.1.1 IT外包的定义6.1.2 IT外包的特征6.1.3 IT外包流程6.2 IT外包市场6.2.1 全球IT外包市场6.2.2 主要国家和地区IT外包发展概要6.2.3 中国IT外包市场发展现状与趋势6.3 IT外包风险规避6.3.1 IT外包风险6.3.2 IT外包的风险防范措施第7章 财务外包与金融外包7.1 财务外包7.1.1 财务外包的概念7.1.2 财务外包的形式7.1.3 财务外包的优势7.1.4 财务外包的风险7.2 金融外包7.2.1 金融外包的概念7.2.2 金融外包的优势与风险7.2.3 欧美国家金融外包的发展趋势7.2.4 我国金融外包的发展策略第8章 人力资源外包8.1 人力资源外包8.1.1 人力资源管理8.1.2 人力资源外包8.1.3 人力资源外包的优势8.2 人力资源外包程序8.2.1 发包企业操作程序8.2.2 接包方操作程序8.3 人力资源外包的风险与防范8.3.1 人力资源外包的风险8.3.2 人力资源外包风险的防范8.4 美国的人力资源外包8.4.1 美国人力资源管理的发展历程8.4.2 美国人力外包的成功经验第9章 客户服务与呼叫中心外包9.1 客户服务外包9.1.1 客户服务外包的含义及内容9.1.2 客户服务外包的优势9.2 呼叫中心外包9.2.1 呼叫中心的概念9.2.2 呼叫中心的产生与发展9.2.3 现代呼叫中心的基本组成、业务及应用领域9.2.4 现代化呼叫中心的发展趋势9.2.5 呼叫中心外包的驱动因素9.3 呼叫中心的建设与管理9.3.1 呼叫中心的构建成本分析9.3.2 呼叫中心的构建方式和步骤9.3.3 呼叫中心的管理第10章 软件外包10.1 软件外包概述10.1.1 软件经营模式10.1.2 软件外包的含义10.1.3 软件外包的分类10.1.4 软件外包发展的驱动因素10.1.5 软件外包的优势10.2 国际软件外包现状和发展趋势10.2.1 国际软件外包市场的总体规模10.2.2 国际软件外包的地缘分布10.2.3 国际软件外包的发展趋势10.3 我国软件外包的主要经营模式10.3.1 我国软件外包的现状10.3.2 我国软件外包的主要模式及特点10.4 软件外包战略10.4.1 总体战略——加强型战略10.4.2 竞争战略——目标集聚战略10.4.3 职能战略——对外合作战略第11章 供应链与物流外包11.1 供应链管理下的业务外包11.1.1 “纵向一体化”到“横向一体化”11.1.2 全球供应链业务外包11.2 物流外包, 11.2.1 物流外包的概念与兴起11.2.2 物流外包的流程11.2.3 物流外包的作用11.2.4 物流外包的风险规避11.2.5 中国物流外包市场第12章 知识流程外包12.1 知识流程外包概述12.1.1 知识流程外包概述12.1.2 知识流程外包与业务流程外包12.1.3 知识流程外

<<温州服务外包发展比较研究>>

包市场规模与面临的挑战12.1.4 中国发展知识流程外包面临的机遇和挑战12.2 研发外包概述12.2.1 研发外包的产生与概念12.2.2 研发外包的收益12.2.3 研发外包的风险规避第13章 温州发展服务外包研究13.1 核心竞争力13.1.1 核心竞争力概述13.1.2 外包与核心竞争力13.1.3 我国发展服务外包的比较优势13.2 国内服务外包主要基地城市的概况13.2.1 大连13.2.2 上海13.2.3 西安13.2.4 深圳13.2.5 成都13.2.6 杭州13.2.7 宁波13.3 温州发展国际服务外包的优劣势分析13.3.1 温州发展服务外包的优势13.3.2 温州发展服务外包的劣势13.4 温州发展服务外包的积极作用13.4.1 促进温州现代服务业的发展13.4.2 促进温州外贸经济的发展13.4.3 促进温州制造业的发展13.5 温州发展服务外包的战略构想13.5.1 强化信息基础设施建设,打通服务外包输送管道13.5.2 加强产业支撑载体建设,搭建服务外包共享平台13.5.3 加强企业规模建设,鼓励服务外包企业做大做强13.5.4 加强人才引进,大力培养服务外包复合人才13.5.5 加强配套措施建设,营造服务外包产业发展环境附件 温州市服务业发展“十二五”规划参考文献

<<温州服务外包发展比较研究>>

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>