第一图书网, tushu007.com

<<服务外包>>

图书基本信息

书名：<<服务外包>>

13位ISBN编号：9787308066143

10位ISBN编号：7308066142

出版时间：2009-3

出版时间：浙江大学出版社

作者：吴胜武

页数：179

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《服务外包：从“中国制造”走向“中国服务”》系统地介绍了服务外包的现状和特点，在总结当前国际和国内服务外包取得的经验基础上，提出了中国发展服务外包的战略举措。
《服务外包：从“中国制造”走向“中国服务”》从服务外包的概述入手，详细介绍了信息技术外包和业务流程外包、国际和国内服务外包的现状和特点、中国服务外包主要承接地、中国服务外包人力资源和投资促进，并分析总结了主要外包承接国的政策环境和经验，提出了我国发展服务外包的战略举措。
全书内容丰富、资料翔实，是一本从宏观上加深对服务外包认识、学习和掌握服务外包、开拓发展服务外包思路的实用性图书。
《服务外包：从“中国制造”走向“中国服务”》可用于国家公务员开展服务外包业务培训，作为行政学院（党校）等各级、各类教育培训机构的专门用书。
同时，还可以作为关心服务外包的企事业等单位各级领导干部以及工作人 员的知识读本，大中专院校教师和学生参加IT专业教学学习的参考图书。

作者简介

吴胜武，1996年毕业于清华大学并留校任教，现任宁波市信息产业局局长、浙江大学宁波理工学院信息化与社会发展战略研究中心主任，浙江大学软件学院、宁波工程学院兼职教授。
全国青联IT工作者联谊会常务理事、中国机械工程学会工业设计分会常务理事，主要从事经济与社会信息化管理等相关方向的研究与实践工作。
近年来发表相关学术论文20多篇。
出版有《寻找新世纪的普罗米修斯》等多部科普书籍。

书籍目录

1 服务外包概述1.1 服务外包产生的背景1.2 服务外包的概念和特点1.2.1 服务外包的概念和内涵界定1.2.2 服务外包的特点1.3 服务外包的类型1.3.1 按业务类型分类1.3.2 按地域分类1.3.3 按承接方类型分类1.3.4 按实体关系分类1.4 发展服务外包的优势1.4.1 强化核心竞争力1.4.2 节约生产和运作维护成本1.4.3 提高运作效率1.4.4 增强快速响应能力1.4.5 提高顾客满意度1.5 发展服务外包的意义1.5.1 促进经济增长方式转变1.5.2 加速产业结构调整和优化1.5.3 促进外贸增长方式转变1.5.4 完善优化产业链1.5.5 推动社会就业1.6 服务外包优秀实践案例1.6.1 案例背景1.6.2 外包合作过程1.6.3 服务外包关键成功要素2 服务外包市场发展现状2.1 国际服务外包市场规模和分布2.1.1 国际ITO市场的总体状况2.1.2 全球BPO市场的总体状况2.1.3 全球的离岸服务外包市场的总体状况2.2 国际服务外包转移方市场2.2.1 国际服务外包转移方市场的总体状况2.2.2 美国的服务外包市场2.2.3 欧洲的服务外包市场2.2.4 日本的服务外包市场2.3 国际服务外包承接方2.3.1 国际服务外包承接方市场的总体状况2.3.2 印度的服务外包市场2.3.3 爱尔兰的服务外包市场2.3.4 菲律宾服务外包产业状况及特点2.3.5 中东欧国家服务外包发展现状2.4 中国服务外包转移方市场2.4.1 中国软件和服务外包转移市场总体状况2.4.2 外包转移市场中中国企业面临的问题2.5 中国承接国际软件和服务外包市场2.5.1 中国服务外包承接方市场的总体状况2.5.2 中国的ITO市场2.5.3 中国的离岸软件外包市场2.5.4 中国的BPO市场3 中国服务外包先进地区介绍3.1 中国服务外包示范基地3.2 中国服务外包基地城市3.3 中国服务外包示范区4 中国服务外包人力资源4.1 服务外包人才需求特点4.2 中国服务外包人才培养现状4.2.1 中国服务外包人才的供给情况4.2.2 中国服务外包人才培养存在的问题分析4.3 服务外包人才培养的国际经验……5 中国服务外包投资促进6 主要服务外包承接地经验介绍7 从“中国制造”走向“中国服务”的战略思考附录参考文献

章节摘录

1 服务外包概述　1.1 服务外包产生的背景　每当世界银行总部所在地——美国华盛顿夜幕降临时，正是中国宁波这个著名国际港口城市太阳升起的时候。
世界银行总部保安部门的夜班工作人员不再像过去一样，通过电脑显示屏通宵达旦地监视银行办公大楼的一举一动，而是将这一工作委托给宁波高新区的“全球监视”网络公司的雇员来做了。
“全球监视”同时也接受美国、日本和一些欧洲国家等很多公司的保安监视服务的委托。
这是一个典型的“弗里德曼”式的服务外包情景。
由于全球化和新技术革命的进一步发展，特别是新一轮国际产业转移，即服务业转移和服务外包的不断进展，世界正在变得越来越“平”，以“金砖四国（Brazil、Russia、India、China，BRICs）”和“远景五国（Vietnam、Indonesia、South Africa、Turkey、Argentina，VISTA）”为代表的新兴市场国家，在世界经济舞台上也发挥着越来越重要的作用。
中国作为“金砖四国”的一员，从国家的商务部、工业与信息化部，到地方的信息产业、外经贸主管部门，都在努力将“世界工厂”变成“世界办公室”，从“中国制造”走向“中国服务”。
服务外包是相对于制造外包而言的。
外包既以制造外包形式出现，也以服务外包的形式出现。
从发展的过程来看，制造外包早于服务外包。

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