

# 《服务外包概论》

## 图书基本信息

书名：《服务外包概论》

13位ISBN编号：9787560525846

10位ISBN编号：7560525849

出版时间：2007-11

出版社：西安交大

作者：汪应洛

页数：274

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《服务外包概论》

## 内容概要

《服务外包概论》一书是该系列基础类核心教材，全书从服务外包的类型及业务范围、收益与风险、客户需求、管理及实践等方面系统回答了什么是服务外包，为什么要进行服务外包，哪些业务可以外包，接包商应具备哪些条件以及如何进行外包等问题，并给出了服务外包的成功案例。“绿色引擎——服务外包培训系列教材”是为贯彻落实商务部服务外包“千百十工程”，促进服务外包人才培养及就业而全新推出的。该系列教材由著名管理学家汪应洛院士组织服务外包研究专家，服务外包企业管理人员及服务外包培训机构共同撰写而成。

# 《服务外包概论》

## 书籍目录

序言前言第1章 服务外包概述1.1 服务外包产生的背景1.2 服务外包的含义1.3 服务外包的现状与发展前景1.4 我国服务外包面临的机遇与挑战第2章 服务外包的类型以及业务范围2.1 服务外包的类型2.2 服务外包的业务范围第3章 服务外包的收益与风险3.1 外包动因理论基础3.2 服务外包的优势3.3 服务外包的风险3.4 不同类型的外包企业及其业务分析第4章 服务外包的客户需求4.1 满足服务外包需求的关键因素4.2 服务外包的应用架构4.3 服务外包提供商能力成熟度模型(eSCM)第5章 服务外包的管理5.1 契约管理5.2 质量管理5.3 服务外包中的关系管理5.4 外包风险管理第6章 服务外包的实践6.1 服务外包实践的类型6.2 服务外包实践活动的内容第7章 案例案例1 CGI集团公司服务外包案例案例2 JAY NEILSON和AKKA INTER NATIONAL：在印度进行外包案例3 西安炎兴科技承接BPO业务案例附录印度最大的六家服务外包提供商概况参考文献

# 《服务外包概论》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)