

<<BPO基础案例教程>>

图书基本信息

书名：<<BPO基础案例教程>>

13位ISBN编号：9787305067518

10位ISBN编号：7305067512

出版时间：2010-3

出版时间：南京大学

作者：陈春干

页数：172

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>

## <<BPO基础案例教程>>

### 前言

2009年，中国服务外包产业的发展，得到了国务院的高度重视，国务院办公厅在回复商务部《关于促进服务外包产业发展问题的复函》（国办函[2009]9）中，同意将北京、天津、上海、重庆、大连、深圳、广州、武汉、哈尔滨、成都、南京、西安、济南、杭州、合肥、南昌、长沙、大庆、苏州、无锡等20个城市确定为“中国服务外包示范城市”。

相应地，为贯彻落实国务院关于促进服务外包产业发展的相关精神，配合《关于促进服务外包产业发展问题的复函》优惠政策的实施，国家各部委也出台了相关政策：财政部、商务部出台了《关于做好2009年度支持承接国际服务外包业务发展资金管理工作的通知》（财企[2009]44号）文件；人力资源和社会保障部发布了《关于服务外包企业实行特殊工时制度有关问题的通知》（人社部发[2009]36号）文件；工业和信息化部出台了《关于支持服务外包示范城市国际通信发展的指导意见》（工信部电管[2009]107号）文件。

## <<BPO基础案例教程>>

### 内容概要

这本教材基本涵盖了服务外包基础课程中的系列内容，包括了服务外包的整个课程体系，符合了“基础扎实、够用”的要求；调整了基础理论中的理论部分，对不适合高职高专学生的理论内容进行了简化和删减。

尽量做到“理论要精”，以挤出更多课时强化学生技能；增加了授课过程中的案例。

一般的章节都采用了“案例导入”，让学生在学学习前就有感性认识，并能初步思考；然后再进行学习和讲授；最后，部分章节，也布置了案例思考题。

努力做到用案例贯穿教学的要求，体现了“教、学、做”三合一的教学模式转换精神。

## <<BPO基础案例教程>>

### 书籍目录

第一章 BPO概论 第一节 服务外包概述 第二节 国际服务外包市场 第三节 中国服务外包市场概览 第四节 BPO的变革 第五节 BPO的应用 第六节 BPO的未来第二章 BPO素养概论 第一节 BPO企业的业务种类及招聘需求 第二节 BPO素养自我测评与目标第三章 BPO理论基础 第一节 BPO分析 第二节 BPO的收益与风险 第三节 BPO的客户需求 第四节 BPO的管理 第五节 BPO支持系统第四章 BPO业务类型 第一节 BPO的类型以及业务范围 第二节 IT服务外包 第三节 金融外包 第四节 人力资源外包 第五节 呼叫中心外包 第六节 财务外包 第七节 供应链与物流外包 第八节 数据处理外包 第九节 知识流程外包第五章 BPO实务 第一节 国际离岸外包概述 第二节 国际发包市场模式和特点 第三节 国际接包国现状和特点 第四节 世界主要外包公司介绍第六章 BPO生命周期理论 第一节 BPO实践理论 第二节 正确选择BPO 第三节 BPO成本的确认与控制 第四节 选择BPO接包商 第五节 BPO合同 第六节 BPO的移转管理参考文献

## <<BPO基础案例教程>>

### 章节摘录

近岸外包提供与发包商处于相同时区的开发人员，支持团队并能同时服务相同的用户群体。时区是外包活动需要考虑的最主要因素。

地理相邻（Geographic Proximity）：外包项目能够正常的运行，通常要面对面的交流，这不仅是项目经理的主要工作，具体的实施人员同样需要面对面的沟通。

地理的相邻是构建有效合作关系的重要因素。

移民优势（Immigration Advantages）：合作期间，双方都需要进行拜访。

一个海外项目的CIO需要进行国内和国外的旅行，拜访合作伙伴和公司员工，对于护照以及贸易条款也要有一定的了解。

NAFTA（北美贸易协定）规定，近岸工作的专业人员可以享受灵活的签证待遇，即在美国、加拿大和墨西哥可以延长停留时间。

知识产权保护（Intellectual Property Protection）：NAFTA（北美贸易协定）对知识产权提供更多的保护。

这对于近岸外包活动的知识产权提供了方便而有力的保证。

文化相似性（Cultural Affinity）：除语言之外，近岸外包具备更近的工作关系。

当两个国家相邻并具有相同的历史溯源，如美国和墨西哥都有300多年的历史，两个国家的文化也具有更大的相似性。

当两个国家的人员共同参与一个复杂项目的时候，相似的文化背景更容易促使项目更好的完成。

成本优势（Cost Advantage）：所有之前提及的优势都必将归结到成本优势上。

3. 离岸外包 转移方和服务承接方来自不同国家，外包工作跨境完成。

以往离岸服务外包中被外包的业务流程仅仅是劳动密集型以及重复性的，比如数据录入、采购委托、销售代理等。

当前离岸服务外包的业务主要有三类：IT（应用开发、编程、测试及网络支持）；客户关系（呼叫中心、客户支持及销售）；运营服务（金融及会计、数据处理和管理、项目管理）。

<<BPO基础案例教程>>

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>