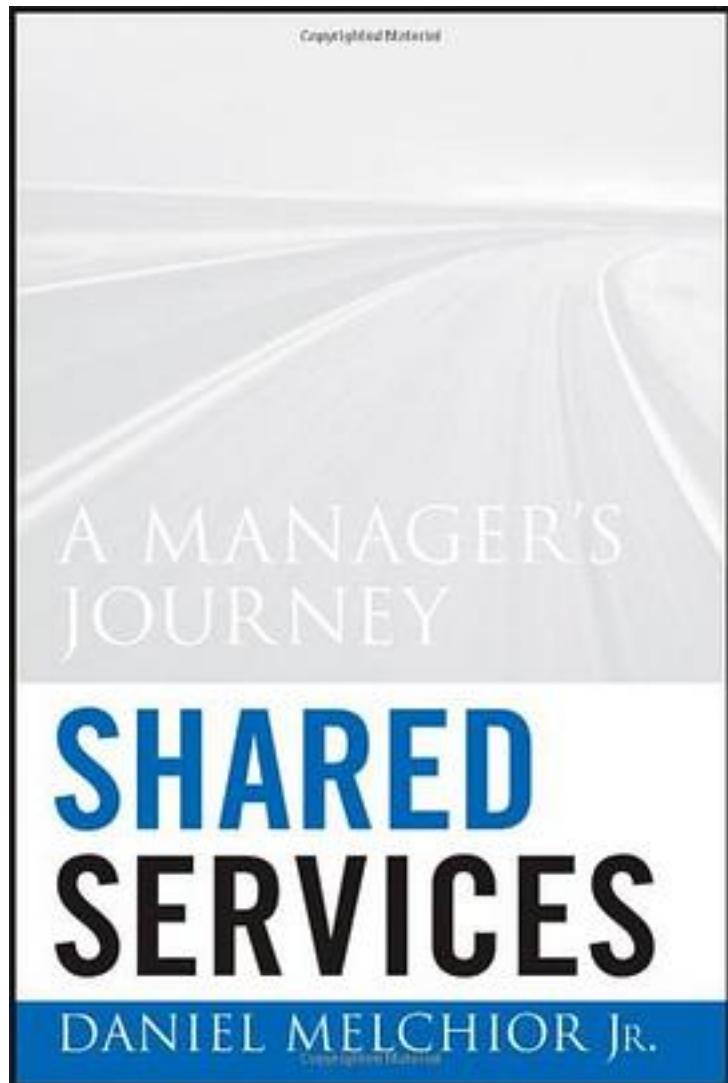


服务共享



[服务共享_下载链接1](#)

著者:[比利时]安德鲁·克里斯

出版者:人民大学

出版时间:2005-4

装帧:

isbn:9787300038452

《服务共享》从各种形式的服务共享中心出发，探讨了良好的服务中心设计对提高服务共享效率的影响，阐述了组织如何才能抓住服务共享带来的机遇，理顺业务发展流程，制定完善的计划，并且周密实施各项计划。

本书总结了一流服务共享中心的经验，提出了中肯的意见和建议，结合实际情况，列举了大量的例证进行经验分析，研究了服务共享的今天和明天，着重讨论了服务共享所面临的市场挑战、日益增加的服务外包和咨询热潮，为读者提供了参考样本、工具和模板。

本书特为高级管理人员提供以下内容：

服务共享方案和基本原则；

影响服务共享决策的战略因素；

服务共享中心所面临的管理、技术和流程方面的挑战；

在组织开发独特的方案或构架来支持服务共享中心；

创建服务共享的体系结构和文化，以不断创新的价值；

采用最好的实践流程和系统，包括业绩监督和补偿系统；

对电子化服务共享和业务流程外包做出积极回应。

作者介绍：

目录：

[服务共享 下载链接1](#)

标签

商业

共享服务

管理

新经济

外包

评论

[服务共享](#) [下载链接1](#)

书评

[服务共享](#) [下载链接1](#)