

SPIS TREŚCI

Monitorowanie jakości w procesie sprzedaży zleconym pośrednikom	7
Monitorowanie jakości zleconego na zewnątrz procesu obsługi klienta	20
Nadzór nad jakością procesów biznesowych – realizacja procesów logistyki i magazynowania przez firmy zewnętrzne	35
Nadzór nad jakością procesów biznesowych – elementy procesu wydzielone (outsourcowane) do producentów półproduktów	54
Zlecanie na zewnątrz procesów marketingowych przedsiębiorstwa	67
Zarządzanie komunikacją w przedsiębiorstwie zlecone do firmy zewnętrznej	80
Nadzór nad jakością procesów biznesowych – outsourcing procesu księgowego	94
Nadzór nad jakością procesu zarządzania zasobami ludzkimi, realizowanym przez firmę zewnętrzną	110
Outsourcing usług informatycznych	124
Rzeczywiste koszty outsourcingu	145