

IT项目外包，请注意循序渐进 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022_IT_E9_A1_B9_E7_9B_AE_E5_A4_c41_450012.htm 传统外包很难实现外包商事前的承诺。但是组织内部的IT部门又不能够提高业务水平，以满足自身的业务需求，因此很多组织还是将外包作为其最后的赌注。结果失去了对业务流程的控制。不尽人意的绩效、低质量的服务、高于预期的成本这个清单可以无穷无尽。实际上，据最近Gartner的调查表明：2003年欧洲因外包合同管理方式的落后而造成的资金浪费达60亿之巨，也就是说，80%的交易是不成功的。然而，组织还在继续选择外包。传统外包市场并没有遭遇预期中的下滑，尽管差的绩效和顾客的不满本应该是和市场下滑紧密相连的。最后的手段 组织对内部IT部门的服务质量评价如何呢？实际上，许多组织觉得他们除了外包以外别无他法。随着IT部门总是不能提供满足组织需要和期望的服务质量的同时，传统的外包也就不断的发展壮大了。如今，IT已经被公认为是组织业务成功的核心要素。但是如何开发有效的IT系统和解决方案仍是一项操作性和资源密集型的任务，目前许多组织仍在为之努力。是组织内部IT部门的一而再、再而三的失败，而不是物流服务提供商的服务质量本身导致了物流提供商财富的迅速增长。虽然服务质量很差，但是传统外包仍是满足IT挑战的最后的手段。商业信心很低：如果它能够和组织内部的IT部门联合起来，并将这个问题转交给其他人，IT仍是一个可供考虑的问题。放弃责任 外包商的决策可以很容易的从财务的角度进行解释。虽然存在这些问题，但是外包的初衷往往是迫不得

已的：借用专业外脑为自己提供服务，这是各行各业的标准做法。而完全放弃IT责任，在任何一个经济环境中都是应该受到谴责的，在这个环境中，IT贡献可度量的成功和竞争优势。现实中，尽管传统外包的合同很详细，但是其协议往往还是大得难以管理。服务水平协议往往是基于技术问题的，而不是反映实际的业务关系。因此，业务用户经常抱怨外包提供商，也就不足为奇了。那么，谁正在把握着当前的战略方向呢？如果没有持续的创新，一个组织将会在5到10年的合同期满时发现：世界已经变化了，自己的竞争地位也被篡夺了。控制方法然而，虽然IT部门提供的服务质量很差，还是没有任何业务部门能够完全放弃整个IT责任。另一方面，IT部门也没有必要对IT业务的方方面面都大包大揽。组织应该集中精力在特定的业务或者应用领域，而不是对整个IT业务都撒手不管。将IT外包给第三方是可以进行管理的。实际的预期能够基于特定的业务用户群和适当的SLAs进行界定；而合同则可以驱动而不是限制业务敏捷性和创新。经常的、独立的客户满意度调查奠定了先行服务质量的基础，而发行升级保护（Release Upgrade Protection）则保证了组织与最近的创新保持同步。一旦在某个领域，外包商和组织之间的信任和效率问题得到解决，组织可能越来越多的将其他应用或者IT元素如基础设施、安全和商业智能等进行外包。不象传统外包那样风险很低，外包的绩效可以通过真实的业务标尺进行度量，而业务选择也是多种多样的。这些外包可以让组织在不丧失对公司业务控制的前提下，在第三方专业技术和公司的专业技能间进行权衡。它也打消了对技术的争论。举例来说，如果Oracle的财务软件或者其他的业务应用在全球

的实施都很成功，而在某个具体组织中却实施失败，其失败的原因就会规因于人为而不是产品因素。IT必须进行创新。如今，无论是私人部门还是公共组织，都面临着监控和测量业务绩效的巨大挑战。当局需要提供最好的价值指标给财务服务公司，IT系统需要传递驱动战略业务方向的信息。然而，内部IT部门仅仅能够负责灭火和处理意外情况，而传统的外包则视任何创新都为获取更多利润的机会。通过提供良好的绩效和保持对业务的控制，新的方法能够保持对业务的控制，同时平衡巨大的IT投资以创造真实的业务利润。细小步骤随着IT创造的业务价值日益提高，人们对服务创造价值的预期也会跟着增长。现在，很少有软件开发合同能在没有考虑海外期权的情况下成功。今后，也将会有越来越少的软件应用系统能在不考虑管理服务传递模式的情况下能销售出去。实际上，已经有20%的销售软件要求解决方案作为服务转的期权。外包在促进IT创新中担任重要角色。但是盲目的进行外包也是一个风险很高的战略。外包允许组织涉足、测量、控制进入外包的步骤，以获得具体的业务指标。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com