

外包：是上策但是要注意循序渐进 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/66/2021_2022__E5_A4_96_E5_8C_85_EF_BC_9A_E6_c41_66108.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。 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