

三个企业CIO外包成功经验谈 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\\_\\_E4\\_B8\\_89\\_E4\\_B8\\_AA\\_E4\\_BC\\_81\\_E4\\_c41\\_66230.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/66/2021_2022__E4_B8_89_E4_B8_AA_E4_BC_81_E4_c41_66230.htm) 外包那些具有清晰业务规则并被良好定义的流程，CIO们将看到令人欣喜的结果。贝涅特盖尼斯发现定义清晰的小规模外包非常有效，然后将外包扩展到全公司的数据仓库管理 肯耶维斯：同样的硬件、同样的数据，但外包商的效率更高，因为他们比我们更了解如何运行主机系统或许你已听说过关于外包的种种成败得失，并为外包失败的比例之大而感到惊讶，但现在让我们看看三位CIO的经历：5年前，能源巨头Cinergy公司的一个业务部门把数据库管理外包了，但并没有考虑将它与其他相关业务建立扩展联系。当公司的IT系统进行集中式管理2年后，CIO贝涅特盖尼斯(Bennett Gaines)要求外包商提供全公司的数据库管理服务，于是外包商帮助他实现了从数据中心到企业数据仓库的技术跨越。4年前，信用联盟的软件开发商Summit信息系统公司外包了其位于佛罗里达州中部的数据中心的灾难恢复业务。就在2004年，佛罗里达州不幸遭遇了历史上最狂暴的飓风季节，“外包商可以在任何状况下，确保我们的系统运转正常。” Summit数据运转中心的副主管史蒂夫斯坦巴哈(Steve Steinbach)说。3年前，拥有82亿美元资产的汽车控股公司JM Family的主机运行已经趋于稳定，于是它将所有的主机硬件、软件和运行都外包出去。外包商接手后立即优化操作，让备受争议的月度财务报表在早晨第一个出现在业务主管们的办公桌上，而不必像过去那样延迟到下午。高级副总裁兼CIO肯耶维斯(Ken Yerves)说：“同样的硬件、同样的数

据，但外包商的效率更高，因为他们比我们更了解如何运行主机系统。”事实究竟怎样？CIO们果真会对他们的外包合同感到满意，甚至赞叹他们的外包商吗？看起来好像很奇怪，但的确，许多外包项目十分成功。Cinergy、Summit和JM Family三家公司通过外包那些有着清晰业务规则并被良好定义的流程取得了成功。美国麻省理工学院信息系统研究中心(CISR)的首席科学家珍妮罗斯(Jeanne W.Ross)称这种外包协议为“交易关系(transaction relationships)”。CIO将项目外包的理由很充足：取得专业技术使用权，寻求可靠的IT服务支持来处理各类需求，或是让内部员工从事更有价值的工作。

来源：[www.examda.com](http://www.examda.com) 最近CISR和美国CIO杂志的调查发现，在84家公司的90项外包项目中，CIO对于“交易关系”越来越满意，90%的IT主管认为他们的外包很成功。外包什么选择将什么样的工作外包以及选择哪一类外包商，是准备外包的CIO需要面对的第一项决定。罗斯认为，关键是交给外包商的工作必须是明确定义的、可剥离的或经过慎重考虑的非核心业务，像桌面服务、业务连接和主机处理等。但这类业务是因公司而异的。JM Family每年都会对公司的技术加以分类，并区分IT花费的优先级，从而决定什么应该由公司自己完成，什么应该外包出去。每年8月，CIO耶维斯会将所有的技术分为4类：新兴技术、主流技术、成熟技术和过时技术。IT部门应当重点关注新兴技术和主流技术的预算、培训和人员结构；成熟技术在应用上无法扩充又必须保持正常运转，所以考虑外包出去；过时技术则任其自然淘汰。2002年8月，经过流程改造，耶维斯带领团队第一次对主机系统加以分类，放弃了3个业务流程当中的1个。2003年选定IBM作为其外

包商。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](http://www.100test.com)