

eSourcing Capability Model for Service Provider (eSCM-SP / CL)

Άγγελος Μήτρου: 144170

Αθανάσιος Μπογατίνης: 144254

eSourcing

- Τεχνολογία προμηθειών
- Χρησιμοποιεί την τεχνολογία της πληροφορίας κατά την επεξεργασία και παράδοση υπηρεσιών
- Τα οφέλη του eSourcing περιλαμβάνουν τον εξορθολογισμό της διαδικασίας προμήθειας, τη μείωση των τιμών μεγιστοποιώντας τον ανταγωνισμό
- Χρήση εξ αποστάσεως μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων

eSourcing Capability Model (eSCM)

- Το μοντέλο ικανότητας eSCM είναι ένα πλαίσιο που αναπτύχθηκε από το ITSqcs στο πανεπιστήμιο Carnegie Mellon προκειμένου να βελτιωθεί η σχέση μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών πληροφορικής και των πελατών τους.
- Αυτές οι υπηρεσίες μπορεί να είναι πολύ διαφορετικές: outsourcing IT, φιλοξενία πληροφορικής, ανάπτυξη outsourcing εφαρμογών και συντήρησης, υπηρεσίες δικτύωσης, εξωτερική ανάθεση επιχειρηματικών διαδικασιών.

Μοντέλα eSCM

- Υπάρχουν δυο μοντέλα τα οποία είναι συνεπή, συμμετρικά και συμπληρωματικά για κάθε πλευρά της σχέσης πελάτη-παρόχου
 - eSCM-CL για τους πελάτες(Clients)
 - eSCM-SP για τους παρόχους υπηρεσιών(Services Providers)

(eSCM-SP)

eSourcing Capability Model for Service Providers

- Αναπτύχθηκε ειδικά για να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες στην παροχή υπηρεσιών eSourcing
- Βοηθά τους οργανισμούς που προμηθεύουν τη διαχείριση, τη μείωση των κινδύνων τους και τη βελτίωση των δυνατοτήτων τους
- Η απόκτηση πιστοποίησης παρέχει πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους
- Το eSCM-SP έχει σχεδιαστεί για να συμπληρώνει τα υπάρχοντα μοντέλα ποιότητας έτσι ώστε οι πάροχοι υπηρεσιών να μπορούν να επωφεληθούν από τις προηγούμενες προσπάθειες βελτίωσης

Σκοποί eSCM-SP

- Παροχή υπηρεσιών καθοδήγησης στους παρόχους για την βελτίωση της ικανότητας τους σε όλο τον κύκλο ζωής
- Παροχή αντικειμενικού μέσου αξιολόγησης της ικανότητας τους
- Παροχή προτύπου για την διαφοροποίηση τους από τους ανταγωνιστές

(eSCM-CL)

eSourcing Capability Model For Client Organizations

- Το μοντέλο ικανότητας eSourcing για οργανισμούς πελατών (eSCM-CL) είναι ένα μοντέλο δυνατοτήτων που προορίζεται για εκείνους τους οργανισμούς που προμηθεύουν υπηρεσίες με τεχνολογία πληροφορικής.
- Παρέχει την δυνατότητα :
 - Προώθησης της ανάπτυξης αποτελεσματικότερων σχέσεων
 - Αξιολόγησης και βελτίωσης της ικανότητας τους
 - Λιγότερων αποτυχιών σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών πελατών

Οργάνωση Μοντελου

- Το μοντέλο είναι οργανωμένο σε τρεις διαστάσεις
 - Sourcing Life-Cycle
 - Capability Area
 - Capability Level

Sourcing Life-Cycle

- Οι συνεχιζόμενες πρακτικές καλύπτουν ολόκληρο τον κύκλο ζωής της προμήθειας, ενώ η εκκίνηση, η παράδοση και η ολοκλήρωση πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένες φάσεις αυτού του κύκλου ζωής.

Capability Area

- Ongoing
 - Σύστημα Διαχείρισης Στρατηγικής
 - Διαχείριση των κυβερνήσεων
 - Διαχείριση σχέσεων
 - Τελική Διαχείριση
 - Οργάνωση της διαχείρισης αλλαγών
 - Η διοίκηση των ανθρώπων
 - Διαχείριση της γνώσης
 - Διαχείριση τεχνολογίας
-
- Analysis
 - Ανάλυση ευκαιριών προμήθειας
 - Προσέγγιση προμήθειας

Capability Area

- Initiation
 - Προγραμματισμός προμήθειας
 - Αξιολόγηση του φορέα παροχής υπηρεσιών
 - Συμφωνίες προμήθειας
 - Μεταφορά υπηρεσίας
- Delivery
 - Διαχείριση υπηρεσιών προέλευσης
- Completion
 - Ολοκλήρωση προμήθειας

Επίπεδα Ικανότητας eSCM

- Εκτέλεση προμήθειας
- Συνεχής διαχείριση της προμήθειας
- Διαχείριση της απόδοσης οργανωτικής προμήθειας
- Προ-ενεργοποίηση της αξίας
- Υποστήριξη της Αριστείας

Επίλυση Δυσκολιών

- Μέγεθος
- Γεωγραφική έκταση
- Μεγάλος αριθμός συναλλασσόμενων
- Προβληματική ροή πληροφορίας/υλικών
- Αστοχίες εξοπλισμού / Καθυστέρηση στην παραγωγή
- Μη εφικτές αποκρίσεις πραγματικού χρόνου
- Μη διαθεσιμότητα πληροφορίας
- Καθυστέρηση στη λήψη αποφάσεων
- Μη διαθεσιμότητα μηχανισμών εποπτείας
- Καθυστέρηση μεταξύ προμηθευτών
- Καθυστέρηση στην παράδοση του τελικού προϊόντος
- Έλλειψη δια λειτουργικότητας

Πλεονεκτήματα

- Συνεχής έλεγχος και βελτιστοποίηση παραγωγής
- Άμεσος και γρήγορος εντοπισμός προμηθευτών
- Τοποθέτηση παραγγελιών σε Internet, EDI, Intranet, Extranet
- Άμεση επεξεργασία παραγγελιών στην περίπτωση ψηφιακών προϊόντων
- Επεξεργασία απαιτήσεων πελατών
- Μείωση των αποθηκών με έγκαιρη ενημέρωση προμηθευτών

Χαρακτηριστικά επιτυχίας

- Δίκαιοι κανόνες
- Κοινό όραμα και αντίληψη από τις συνεργαζόμενες ομάδες
- Ορατότητα της πληροφορίας στο δίκτυο
- Σχέση τιμής ποιότητας υπηρεσιών
- Υιοθέτηση μηχανισμών χαμηλού ρίσκου

Συμπέρασμα e SCM

- Εύχρηστος οδηγός για την επιτυχή ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες
- Συμπληρώνει τα ήδη υπάρχοντα μοντέλα
- Χρήση μιας κοινής γλώσσας και σαφή κατανομή ρόλων και ευθυνών στη διαχείριση των υπηρεσιών

Βιβλιογραφία

- <https://en.wikipedia.org/wiki/ESCM-CL>
- https://en.wikipedia.org/wiki/ESourcing_Capability_Model
- <http://www.itsqc.org/models/escm-cl/index.html>
- <http://www.itsqc.org/models/escm-sp/index.html>
- <https://avasant.com/insights/publications/technology-optimization/esourcing-capability-model-for-service-providers/>