



THE UNIVERSITY OF
MELBOURNE

SWEN90016

软件流程和项目管理

案例分析

版权所有 墨尔本大学 2021

玛丽恩·扎克

墨尔本大学计算机与信息系统系

mzalk@unimelb.edu.au

2021 – 第二学期

第11讲

环球网店

- 全球旅游零售公司
- 50 亿美元的业务
- 在亚洲、澳大利亚、北美和欧洲的机场、酒店大堂设有 200 家免税店和杂货店
- 因 9/11 而节省和减少成本

环球网店

- IT 高度分散（同一应用程序的多个版本）
- 每个地区都有自己的数据中心
- 执行相同操作的不同应用程序——例如两个不同的销售点

环球网店

- 选择外包什么，哪个供应商
- 什么类型的采购安排、管理供应商关系、变更管理问题

环球网店

外包给谁？

- 加拿大（近岸）
- 东欧（不稳定）
- 中国
- 印度（拥有众多参与者的成熟细分市场 - 1 级）

环球网店

外包给ISS（印度供应商），

- 中等规模，但仍在增长（非 1 级）
- 尊贵的客户，不是众多客户之一
- 在印度和美国的混合离岸业务

GlobShop - ISS

- 3 个服务级别协议 (SLA) 的主服务级别协议
- 每个SLA 的不同人员配备模型、费率结构和服务级别。
- 对核心销售系统的整合、维护和持续支持，包括对 ERP 模块、销售点系统、内联网开发和 CMS 的支持

关系

GlobShop- 内部员工

- 冗余，但需要知识转移
- 阶段性冗余-> 不确定性
- 增加住宿奖金
- 帮助员工找工作

关系

GlobShop-ISS 员工

- 紧密合作以确保增值
- 创建团队 - 实践社区 (COP)
- 具有特定专业知识重点的不同实体（业务、IT 和离岸供应商）
- 被视为内部同事

关系

GlobShop-ISS 员工

- 紧密合作以确保增值
- 创建团队 - 实践社区 (COP)
- 具有特定专业知识重点的不同实体（业务、IT 和离岸供应商）
- 被视为内部同事

3年合同快到期了……

- 是否应该更多地外包？
- 续签合同？
- ISS 发展壮大，拥有多家财富 1000 强公司
- 将联系人、客户经理、明星员工转移到更有声望的客户
- 依赖一家公司风险太大
- 任何内部 IT 部门。



Ranganathan, C.; Krishnan, P & Glickman, R. (2007)。制定和执行离岸 IT 采购战略：GlobShop 的经验。教学案例。信息技术杂志第 22 卷，第 440-450 页。