

第 16 章 外包管理						
外包管理的概念	制定外包战略	选择服务供应商	外包服务的交接	外包服务的执行和监督	外包服务的相关法律	软件外包的风险管理
<div>1、外包</div> <div>外包是企业利用外部的专业资源为己服务，从而降低成本、提高效率，充分发挥自身核心竞争力，增强自身应变能力的管理模式，是现代社会非常重要的一种商业模式。</div> <div>(1)外包形式</div> <div>①活动外包：将内部需求链中受置疑的元素委派给另一个企业组织，短期策略性解决方案</div> <div>②服务外包：雇用专业的外部服务供应商，促进企业组织再定义、再聚焦。</div> <div>③内包：确保产值的一种应变措施，借由改善某一区域的运营以承揽其他部门的工作。</div> <div>④合包：</div> <div>⑤利益关系：</div> <div>(2)企业为何外包</div> <div>①减少非核心业务的投入，使企业回归核心业务，使其在本行业内充分发挥。</div> <div>②跳出垂直整合的模式，凭借外包强化核心业务和改善客户关系。</div> <div>③随着电子商务的发展，外包是取得竞争优势的必然现象。</div> <div>(3)外包的利益</div> <div>⊙服务成本降低；⊙人事成本降低；⊙服务改善</div> <div>⊙获得更多的管理时间；⊙专注于核心业务</div> <div>⊙品质改善</div> <div>(4)外包管理流程及步骤</div> <div>①开发方式决策</div> <div>②选择承包商</div> <div>⊙竞标邀请</div> <div>⊙评估候选承包商的综合能力</div> <div>⊙确定承包商</div> <div>③签订外包合同</div> <div>④监控外包开发过程</div> <div>⑤成果验收</div> <div>⊙验收准备</div> <div>⊙成果审查</div> <div>⊙验收测试</div> <div>⊙问题处理</div> <div>⊙成果交付</div>	<div>1、建立外包战略</div> <div>① 外包原理：专心经营你的核心竞争力，将其他职能外包给低成本的第三方供应商。</div> <div>② 外包目标：</div> <div>⊙降低成本</div> <div>⊙提高服务质量</div> <div>⊙提高竞争力</div> <div>⊙获得先进技术</div> <div>⊙将有限资源用于战略性活动</div> <div>2、外包前准备</div>	<div>1、两种选择供应商的两种模式</div> <div>① 选择供应商的最理想方式：实际时刻表</div> <div><div><div>目标</div><div>设定要求</div><div>设定关系</div><div>发展和评估最佳供应商</div></div></div> <div>② 选择供应商的常用方式：直线法</div> <div><div>对未来构想</div><div>设定要求</div><div>发展和评估最佳供应商</div><div>发展合约和管理架构</div></div>		<div>1、</div>		<div>1、 外包风险管理的重要性</div> <div>2、 外包与“鞭子效应”</div> <div>3、 如何消弭风险</div> <div>(1)充分了解你的项目</div> <div>(2)分而治之</div>

一、IT 服务外包的分类

- (1)、从 IT 服务的外包方式分类：①委外服务：设备、控制权管理服务级别和前期投入归外包方；
②运维外包：设备、控制权管理服务级别和前期投入归客户；
- (2)、从外包范围：①整体外包；②多项/选择性外包；③合资/战略资源联盟；④买入式外包

二、外包的优势

外包是指企业利用外部的专业资源为已服务，从而优化资源，降低成本、提高组织机能和效率，充分发挥自身核心竞争力的一种管理模式，它的优势包括：(1)、强化核心竞争力； (2)、增强组织分裂的价值；
(3)、规避经营风险； (4)、降低经营成本

三、外包的动机

- (1)、为了获得特殊技能；(2)、为了转稼风险；(3)、为了将固定成本转变成可变成本；(4)、为了改善服务；
- (5)、为了实施流程控制；(6)、为了集中时间管理；(7)、为了保持客观性

四、软件外包在 CMM 中的体现

- (1)、SEI 中的 SA-CMM（软件采办能力成熟度模型），关注软件购买者软件能力成熟度，分类初始级、可重复级、已定义级、定量管理级、优化级。
- (2)、CMM 关注的是软件系统承包商的软件能力成熟度。