

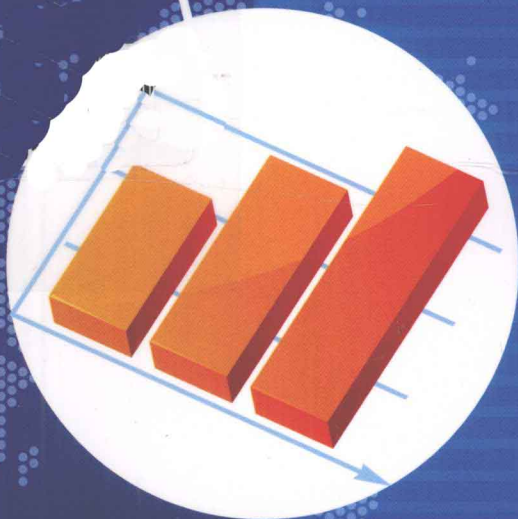


服务外包管理丛书

金融外包管理

JINRONG WAIBAO GUANLI

刘莉 吴绒 李楠◎主编



化学工业出版社



服务外包管理丛书

金融外包管理

JINRONG WAIBAO GUANLI

刘莉 吴绒 李楠●主编



化学工业出版社

·北京·

本书从金融外包的基础理论出发,探讨了国内外金融外包发展现状及趋势、金融外包风险防范、金融外包监管制度;重点引入了银行、保险、财务、金融后台等具体业务内容,以及离岸外包、海外外包中心等金融外包最新发展趋势。

本书适合相关领域的科研人员和实际工作者、政府和企业管理人员、大专院校师生,以及对金融服务外包有兴趣的读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

金融外包管理/刘莉,吴绒,李楠主编. —北京:化学工业出版社,2012.1
(服务外包管理丛书)
ISBN 978-7-122-13010-5

I. 金… II. ①刘…②吴…③李… III. 国际金融业-对外承包-业务管理 IV. F831.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第260238号

责任编辑:陈 蕾

文字编辑:冯国庆

责任校对:边 涛

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:北京白帆印务有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张13 字数277千字 2012年2月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:35.00元

版权所有 违者必究

作为经济全球化背景下的一种新的商务模式，国际服务外包的迅猛发展对整个世界产生了深远影响，成为推动世界经济繁荣的“绿色发动机”。作为一种新的商务模式，服务外包不仅实现了全球资源的有效配置，并且深化了国际分工和合作，扩大了国际贸易和投资，推动了全球经济的繁荣。

随着中国金融机构流程改造、后台集中工作的稳步推进，金融机构间的竞争日趋激烈，如何扬长避短，专注于核心能力，借助外部力量实现效率提升和降低成本已成为各家金融机构的新课题。尤其对于中小型金融机构来说，更需要借助大型金融企业管理大规模运营的能力、丰富的行业专长以及业务流程经验，在降低成本的同时进行持续的外包流程改进甚至业务变革。

金融外包是国际服务外包一个重要的分支，本书从金融外包的基础理论出发，探讨了国内外金融外包发展现状及趋势、金融外包风险防范、金融外包监管制度；重点引入了银行、保险、财务、金融后台等具体业务内容，涉及了离岸外包、海外外包中心等金融外包的最新发展趋势。

本书适合相关领域的科研人员和实际工作者、政府和企业管理人员、大专院校师生，以及对金融服务外包有兴趣的读者阅读。

本书由刘莉、吴绒、李楠任主编，全书共分九章，第一章、第五章、第六章、第八章由吴绒编写，第二章、第三章由刘莉编写，第四章由任宗伟编写，第七章由李楠编写，第九章由黑龙江东方学院李艳华编写。全书由研究生马莹、黎双、董宏志前期收集资料和整理资料，特别感谢白世贞、詹帅、林青、李泽飞、徐娜、柳婷婷、尤冰、邓晓宇、董洪志、徐辉、田子优、黎双、朱鑫宁的大力帮助，由于有关金融外包的参考文献有限，本书在写作过程中参阅了服务外包网及期刊网的相关文章，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

2011年10月

第一章 金融外包管理基础 /1

导引案例 /1

第一节 服务外包概述 /1

一、外包的起源和发展 /1

二、外包的内涵 /2

三、外包的分类 /4

四、服务外包业务 /9

第二节 金融外包概述 /16

一、金融外包理论基础 /16

二、金融外包的内涵 /18

三、金融外包的分类 /18

四、金融外包的特征 /22

思考题 /23

第二章 国内外金融外包发展 /26

导引案例 /26

第一节 全球金融外包 /26

一、全球金融外包发展概况 /26

二、全球金融外包发展经验 /27

三、全球金融外包发展趋势 /30

第二节 我国金融外包发展竞争力 /33

一、我国金融外包发展概况 /33

二、我国承接金融外包的优势 /33

三、我国承接金融外包的劣势 /42

四、我国金融外包的发展战略 /43

思考题 /46

第三章 金融外包风险及防范 /50

导引案例 /50

第一节 金融外包风险概述 /50

一、金融外包风险的内涵 /50

二、金融外包风险因素及作用机理 /51

三、金融外包风险的具体表现 /52

第二节 金融外包风险的类型 /55

一、金融外包的内部风险 /55

二、金融外包的外部风险 /56

第三节 金融外包风险防范 /58

一、金融机构外包过程的风险防范 /58

二、风险控制下的资源配置控制 /61

三、合同风险的控制 /62

四、客户和道德风险的控制 /63

思考题 /64

第四章 金融外包监管 /66

导引案例 /66

第一节 金融外包监管概述 /66

一、金融监管机构简介 /66

二、对金融机构监管 /67

三、对服务商的监管 /72

第二节 金融外包监管制度 /75

一、金融外包监管制度的国际比较 /75

二、我国实行金融外包监管的必要性 /79

三、欧盟金融外包监管的经验 /80

四、我国金融外包监管制度的建立 /82

思考题 /84

第五章 银行业务外包 /86

导引案例 /86

第一节 银行业务外包概述 /86

一、银行业务外包的内涵 /86

二、银行业务外包的原因 /87

三、银行业务外包总体特征 /88

四、银行业务外包利益相关方 /88

五、银行业务外包的主要模式及其选择 /89

六、银行业务外包发展现状及趋势 /92

第二节 我国银行业务外包类型 /97

一、信息技术外包 /97

二、ATM 业务外包 /99

三、信用卡业务外包 /101

四、审计业务外包 /103

五、押运业务外包 /104

第三节 银行外包风险管理 /105

一、银行外包风险识别 /105

二、银行外包风险控制策略 /107

思考题 /109

第六章 保险业务外包 /112

导引案例 /112

第一节 保险外包概述 /112

一、保险外包的内涵 /112

二、保险外包的动因 /113

三、保险外包的类型	/114
四、我国保险外包发展现状和趋势	/116
第二节 保险外包业务	/124
一、保险业IT外包	/124
二、保险业BPO业务管理	/126
三、保险业人力资源管理外包	/128
第三节 保险外包风险管理	/132
一、保险外包风险识别	/132
二、保险外包风险控制策略	/133
思考题	/135

第七章

财务外包 /138

导引案例 /138

第一节 财务外包概述 /138

- 一、财务外包的内涵 /138
- 二、财务外包的动因 /139
- 三、财务外包的内容 /140
- 四、财务外包的发展 /142
- 五、我国财务外包应用分析 /143

第二节 财务外包模式 /147

- 一、网络财务软件 /147
- 二、购进策略 /148
- 三、选择性外包 /149
- 四、整体性外包 /150

第三节 财务外包风险管理 /151

- 一、财务外包风险分析 /151
- 二、财务外包风险防范 /152

思考题 /154

第八章

金融后台业务外包 /156

导引案例 /156

第一节 金融后台外包概述 /156

- 一、金融后台外包的内涵 /156
- 二、我国金融后台外包发展现状 /157
- 三、国际金融后台外包的发展经验 /159
- 四、金融后台外包发展趋势 /161

第二节 金融后台外包业务 /163

- 一、新业务外包 /163
- 二、呼叫中心（客服中心）外包 /164
- 三、信息系统外包 /164
- 四、结算外包 /164
- 五、运营外包 /164
- 六、各类增值服务 /164
- 七、单据处理 /165
- 八、容灾备份外包 /165
- 九、银行卡外包 /165

第三节 中印金融后台外包比较 /166

- 一、人才战略的制定及实施 /166
- 二、金融后台外包的市场需求条件 /169
- 三、相关与支持性产业 /172
- 四、产业集群的形成和完善 /172
- 五、政府的产业扶持政策 /173

思考题 /174

第九章

金融业务离岸外包 /176

导引案例 /176

第一节 金融离岸外包概述 /176

- 一、金融离岸外包的内涵 /176
- 二、金融离岸外包的驱动力 /177

三、金融离岸外包的类型	/178
四、金融离岸外包的作用	/179
五、金融离岸外包的特点及发展趋势	/180
第二节 金融离岸外包的业务	/186
一、国际银行业务	/187
二、节税	/187
三、证券业务	/188
四、保险业务	/188
五、其他业务	/188
第三节 我国金融离岸外包的发展	/189
一、我国承接金融离岸外包的现状	/189
二、我国发展金融离岸外包的策略	/193
思考题	/194

参考文献	/197
------	------

第一章

金融外包管理基础

导引 案例

美国 Monsanto 公司开发了一种名为 NutraSweet 的糖类替代食品 and 一种名为 Equal 的甜化剂。为更好地销售该种商品，Monsanto 公司把客户服务方面的主要工作外包给一家专业客户关系公司 Affina。当客户拨打免费客户服务热线以及通过网络发送 E-mail 咨询，或要求购买 NutraSweet 与 Equal 食品时，由接受过 Monsanto 公司严格培训的 Affina 代理商直接回答和解决客户提出的所有与 NutraSweet 及 Equal 食品相关的问题与事项。Affina 的智能电话中心把来自 100 万个客户的信息集成到一个客户关系数据库中分类保存，并定期维护、更新。此举不仅使 Monsanto 公司准确有效地保存自己的客户，而且还对所有客户的偏好、购买习惯、需要数量、意见要求等重要信息进行了更为客观的了解和把握，从而及时调整市场销售策略。实施非核心业务的外包策略使 Monsanto 公司将其主要的时间和精力用于新产品的研发。

思考：

- (1) 外包的本质是什么？
- (2) 服务外包能带来哪些益处？

第一节 服务外包概述

一、外包的起源和发展

外包的英语词汇是 Outsourcing，最早出现于 1982 年。在外包一词出现之前，人们经常使用的词汇是转包或分包（Subcontracting）。转包一词历史十分悠久，早在 16～18 世纪，作为现代企业制度的原始形式——对外分活制就可以看到转包的雏形。1956 年 Day 对转包给出的定义：转包是“一种零部件或一项服务的采购活动，

被采购的零部件与服务通常可以在主发包商自己的设施内实现经济生产，并且主发包商需要向供应商提供可行的详细规则。”然而在实践中，转包被更多地用于如军事、航空、建筑等行业中。此外，转包这个词一度也曾作为一种贸易补偿的方式。

从外包发展的历史来看，大体经历了以下三个阶段。

（一）外包概念的形成阶段（20世纪80年代初～90年代初）

20世纪70年代末～80年代初，英国发起一股私有化浪潮，而在美国则开始了对大量公用事业行业进行放松规制的运动，纵向非一体化的迅速普及极大地改变了公用事业领域极端纵向一体化的传统结构。从20世纪80年代中期开始，世界各国企业掀起了一股业务流程重构的浪潮，使企业的组织形式开始发生巨大的变化。企业的盈利性和增长性取代了过去仅以规模来评价一个企业成功与否的观点。这一变革使企业的外包活动空前增长。

（二）外包的发展和普及时期（20世纪90年代初～90年代中）

从20世纪90年代初开始，外包越来越普及。作为20世纪80年代中后期企业重构运动的延续，从1992～1995年企业界再次掀起了一次瘦身运动和结构调整的高潮。20世纪90年代初在生产运作领域的精益生产理论、敏捷制造观点以及以“核心竞争力”为代表的战略管理思想等开始流行，企业界和学术界对一体化的认识逐步深化，外包作为准一体化或反向一体化的一种管理或组织方式越来越受到人们的重视。

（三）外包流行阶段（20世纪90年代中以后）

20世纪90年代中期以后，外包真正进入黄金发展阶段。这得益于IT行业的迅速发展，使外包作为企业的一种管理方式的可操作性大大增强。随着全球竞争加剧，组织结构向着小型化、扁平化甚至虚拟企业的方向发展，以IT、通信、网络及信息技术为代表的技术进步，新兴行业的兴起和企业对其核心能力的重视，外包几乎开始涉及企业的所有职能，如金融、人力资源、物流、售后服务等。

再过10年或15年，组织也许会将所有“支持性”而不“产生收入”的工作以及所有不提供升入高级管理层职业机会的活动都委托给外单位去做。

——彼得·德鲁克《大变革时代的管理》

二、外包的内涵

（一）基本概念

目前，学术界对外包的理解各有千秋，比较有代表性的描述主要有以下几种。

美国 Outsourcing Institute 指出：“外包”是一种通过有选择地将一些功能（及其日常管理）转交给第三方供应商来围绕核心能力进行的企业重新设计。Heywood 认为：“外包”是将企业内部的一项或多项业务职能，连同其相关的资产，转移给一个

外部供应商或服务商,由这个供应商或服务商在一段时期内按照一个规定的但受到限制的价格提供特定的服务。Greaver认为:“外包”是一个组织将内部重复发生的活动及决策权通过合同的方式转移给外部供应商的行为。Cheng Suan Soon认为:“外包”就是一种管理方法,它通过战略性地使用外部资源来处理那些传统上由内部人员或资源来完成的活动。Arthur Andersen指出:一个业务实体将原来应在企业内部完成的业务,转移到企业外部由其他业务实体来完成,这种行为就称为外包。

国内对“外包”也有一定的研究。李凌认为:“外包”是企业的一种经营战略,它利用外部资源来完成传统上由企业内部人力和资源完成的功能或业务。李芊蕾认为:“外包”指将一些传统上由企业内部人员负责的非核心资源转包给外部资源供应商。

关于外包的定义还有很多,目前理论界普遍接受的一个概括性定义是:“在企业内部资源有限的情况下,为取得更大的竞争优势,仅保留其最具竞争优势的核心资源,而把其他资源借助于外部最优秀的专业化资源予以整合,达到降低成本、提高绩效、提升企业核心竞争力和增强企业对环境应变能力的一种管理模式”。

(二) 外包的特征

外包作为一种企业实现变革的方式,具有以下特征。

1. 并行的作业分布模式

传统企业的做法是将生产管理系统和经营管理系统两者严格分开,具体表现为企业只能依靠自身的资源进行生产经营。尽管企业可能会采用不同的生产管理系统提高生产效率,采用不同的经营管理系统对外部环境有更好的适应,但是企业所进行的还是单行的作业模式。实行单行作业模式的企业与流水线是一样的。如果将与企业有关的各个因素当成流水线上的“设备”,而企业生产管理系统中的各个组成部分和经营管理系统是流水线上的“工作地”,那么传统企业的做法就像流水线一样,企业的经营正是从一台“设备”到另一台“设备”,从一个“工作地”到另一个“工作地”。

外包企业实行的是一种并行的作业模式。由于实行外包的企业把非特长的经营活动交给其他企业去完成,这使得传统企业运作方式中的实践和流程上处于先后关系的有关职能及环节得以改变。企业的各项活动空间上是分离的,但在时间上却可以并行。如企业正在为了巩固和发展客户关系而投入大量资源,而企业的合作伙伴则忙于对企业的人力资源进行管理。这种并行的作业模式提高了企业的反应速度,有利于企业形成先动优势。先动者可以在其他对手没有进行有效反应或者跟进之前获得高于社会平均水平的收益率。

通常这种先动的优势在开发新产品或者新服务方面表现得尤其明显。例如太阳神、健力宝等企业都曾经以明显的先动优势,为后来者制造了许多障碍。外包正是通过企业运行并行的作业模式,最终使企业获取竞争优势,使企业的市场份额能够得到巩固和提高。

2. 组织结构扁平化

信息化时代,信息和速度已经成为企业成败的关键因素。在企业外部环境日趋恶劣、竞争加剧的情况下,市场瞬息万变,实行严格等级制度的企业显得过于僵化,

组织结构扁平化已经成为发展趋势。

组织结构扁平化是指现代企业的组织结构中只有高级经理和一般职员，而传统企业中的中间管理层被弱化。企业运营和研发由工作小组完成，小组中各个成员之间能力互补、分工合作，形成扁平化组织。对实行“外包”的企业来讲，由于大量的非特长的业务都由合作伙伴来完成，企业可以精简机构而变得更加精干，中层经理传统上的监督和协调功能被计算机网络所取代，金字塔状的总公司、子公司的组织结构被更加灵活的对信息流有高度应变性的扁平式结构所替代，使企业能够实现扁平化组织结构所带来的快速反应的优势。

3. 外部资源整合

在经济全球化的背景下，充分利用企业的自有资源，发挥资源的边际收益最大化是企业的目标。但是，由于资源本身具有稀缺性，一个企业不可能取得其发展所需要的所有资源，并且每个企业都要面对国际市场，所需要的资源涉及各个方面。由于存在资源的专有性，许多企业的生产和规模不能实现对资源的充分利用。因此，企业对资源的整合不仅限于企业自身，还应考虑企业外部资源的整合。

4. 突出核心竞争力

外包的目的在于巩固和扩张企业的核心竞争力，以建立突出优势。外包不同于兼并，兼并是指一个优势企业取得另外一个企业控制权的运动过程，兼并意味着企业在产权规模、股权规模、企业整体规模上都要发生增容，这种方式会因为企业规模的扩大而可能出现管理弊端，增加管理成本。而外包是减小规模的过程，既实现了充分利用外部资源，也没有增加企业管理的难度。而且，在外包中利用的是外界已经存在的资源，不需要企业再做更多的工作和消耗更多的企业自身资源，因此，外包是建立核心竞争力的最有效途径。

5. 技术创新

在知识经济时代，信息技术快速发展，随着信息传递渠道的畅通，企业要想依赖竞争优势壁垒阻止其他企业的进入和竞争是不现实的，只有通过不断创造持续的竞争优势流才能保持优势，形成竞争优势流的关键环节是技术创新。此外，在技术创新周期和产品生命周期不断缩短的情况下，进行外包的企业注重以柔性技术为基础保持技术领先。企业能够在满足新产品的快速开发、降低成本和产品质量保障的前提下，重视高新技术应用和敏捷制造，外包战略的对外资源整合也是为了满足企业实现对技术创新的要求，更好地将资源应用于技术开发，从而建立和维持技术的领先地位。

三、外包的分类

基于市场的进行性、复杂性和企业经营的多样性，外包有很多种分类标准以及相应类别。按照外包业务领域的不同，可分为制造业外包和服务外包。

（一）制造业外包

1. 概述

制造业外包是历史最悠久、最普遍、最常见、最基本的外包形式。这种外包形

式的诞生结束了企业自给自足的生产方式，其在欧洲、美国、日本等发达国家和地区已经被普遍采用。

制造业外包又称生产外包、蓝领外包，是企业将生产过程中的非核心生产业务或加工方式转包给外部生产企业来承担，在充分利用企业外部最优秀专业化资源的同时，使发包企业可以集中精力于核心业务，从而达到降低生产成本、提高经济效益、增强核心竞争力的目的。

20世纪80年代，制造业外包的显著趋势和普遍规模已经形成，很多国际知名跨国公司通过成功实施制造业外包均获得了丰厚的经济收益。其作用主要在于降低生产成本，体现在以下方面。

(1) 接包方的低劳动成本 发包方跨地区甚至跨国界到劳动力成本较低的地区组织生产。

(2) 接包方的专业化高效率 发包方可以充分利用接包方专业化生产的高效率来降低成本。

2. 制造业外包实施的必然性

随着经济全球化的迅速发展，国际分工变得更加精细化。

(1) 产品分工细化 几乎没有任何一家企业会同时生产某一产品的所有零部件，然后加工或装配成最终成品。

(2) 市场分工细化 随着世界市场一体化的进一步推进，消费者需求更加多样化、多变化。世界市场日益扩大，任何国家或地区均无法承揽一切产品的生产经营活动。

(3) 分工细化推进外包发展 这就推动了国家之间、行业之间和企业之间采用外包方式，在全球范围内寻求并整合最优的外部资源、分工合作，从而谋求利益最大化。

相关链接

制造业外包是计算机领域跨国公司的普遍策略。惠普公司仅生产其营业额10%的高档服务器，而将所有打印机、计算机和低档服务器的生产都外包给其他企业。台湾宏基电脑的外包策略更为成功：宏基电脑原在台湾本地生产计算机的全部系统，实施外包策略后仅在台湾生产主板、显示器关键零部件和外包装，而将其他部件转移给市场国的厂商生产、组装和销售。这种经营模式使宏基库存从100天降到50天。资金周转率提高一倍，每年的新产品提前一个月上市，这种做法迅速满足了消费者的个性需求。如我国台湾省的林百里公司虽不为人所熟知，但它承接了众多跨国企业产品的制造外包项目，其生产线一年能够制造出数百万台印着IBM、康柏、苹果、惠普、夏普、索尼、Gateway、西门子、DELL等众多世界著名品牌标签的笔记本电脑。

(二) 服务外包

1. 概述

服务外包的定义并不统一，学术界对服务外包所下的定义是：服务外包又称白领外包，是指通过服务外包提供商向发包商提供包括IT系统架构、应用管理以及业务流程优化在内的产品支持与服务，达到后者业务目标的一种新型经营业态。

《中国服务外包发展报告》指出：服务外包，是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的IT业务和基于IT的业务流程剥离出来后，外包给企业外部专业服务提供商完成的经济活动。

《中国服务外包发展报告》认为，服务外包中涉及的服务性工作（包括业务和业务流程）可以通过计算机操作来完成，并采用现代通信手段进行支付。企业通过服务外包可以重组价值链，优化资源配置，降低成本，并增强企业核心竞争力。服务外包从软件开发和测试外包开始，逐步发展和成长起来。

2. 服务外包的类别

按照不同的分类标准，服务外包可以分为不同类别。

(1) 按服务外包客体不同，可以划分为信息技术外包与业务流程外包。

①信息技术外包（Information Technology Outsourcing, ITO） ITO是指企业向外部寻求并获得包括全部或部分信息技术类的服务。即发包商以合同方式委托信息技术服务外包提供商向企业提供部分或全部信息技术。

目前，ITO的主要业务范围包括以下几点。

第一，系统操作服务，是指企业将系统操作外包。例如，企业可以将其员工数据库的录入、查询、报表生成、图像处理等系统操作外包给第三方。

第二，技术支持管理服务，是指企业将IT系统技术支持外包给第三方。例如，企业可以将其IT系统支持交给诸如微软这样的专业公司。员工在工作中遇到有需要解决的技术问题可通过微软专用技术支持热线来寻求帮助。技术支持服务的发展源于国际化公司越来越关注于建设自身的核心能力。

第三，系统应用管理服务，是指企业将其应用系统的设计、升级、维护等活动外包给第三方。例如，企业经常将其投资的大型ERP（Enterprise Resource Planning，企业资源规划）系统的日常维护外包给第三方。具体见表1-1。

表 1-1 ITO 的业务范围

信息技术外包（ITO）	系统操作服务	银行数据、信用卡数据、各类保险数据、保险理赔数据、医疗 / 体检数据、法律数据、税务数据等的处理及整合
	技术支持管理服务	承接技术研发、软件开发设计、基础技术或基础管理平台整合等
	系统应用管理服务	信息工程及流程设计、管理信息系统服务、远程维护等

虚拟化架构为用户现实的和潜在的IT需求提供了实现的可能。用户可以通过虚拟化提升业务连续性,提高IT资源利用率,节约IT投资成本和管理成本,降低IT架构管理复杂度。然而,用户若想真正享有虚拟化的利益,必须从自身IT系统架构入手进行改造,并培养相关管理人员,这些必要条件能否得以实现取决于用户的具体情况。对于某些用户而言,虽然他们往往受到一些因素的制约而不能在内部实现虚拟化改造,但虚拟化的益处却仍旧是他们追求的目标。

例如,济南某科技有限公司作为专业的虚拟化架构解决方案提供商和服务商,能够为用户提供全面的基于虚拟化应用的ITO服务。用户只要选择该服务,不必购买相关虚拟化授权,不必进行大规模的系统改造,也不必将精力放在人员的培养和今后的系统维护上,就能完全享有符合自身需求的诸多IT服务,如业务连续性、应用级灾难备份和恢复、桌面虚拟化管理等。

该公司为用户进行最优整体架构规划,提供硬件资源和成熟的虚拟化架构,根据用户的各种IT应用需求建立虚拟机,并可将现有物理机及所有应用迁移至虚拟机,确保在不影响任何正常应用的前提下将用户的IT应用部署在虚拟架构之中,并负责今后虚拟架构的整体维护与管理,以满足用户未来的IT需求。

选择IT外包及相关的顾问咨询服务,可以使企业:

- a. 集中精力于企业的主营业务,提高竞争力;
- b. 企业的IT工作由对过程的管理转变为对结果的管理,能够充分发挥企业在硬件和软件上的投资;
- c. 企业不必对IT人员进行无休止的培训,也不必再担心人才流失,节省了人力资源成本和管理成本。

外包服务的成功实现同样可以给外包提供商带来可观的收益。

- a. 通过与广大的客户接触,提高专业技术水平。
- b. 提高外包提供商的知名度,树立良好的企业形象。
- c. 改善服务商自身的服务管理水平。
- d. 与客户建立信任和合作的伙伴关系,实现深入的沟通与合作。
- e. 赢得企业的长久利润。

②业务流程外包(Business Process Outsourcing, BPO) BPO是指企业将自身基于信息技术的业务流程委托给专业化的服务提供商,由其按照服务协议的要求进行管理、运营和维护服务等。服务的内容包括企业内部管理服务、企业业务运作服务、供应链管理服务等。

BPO的核心是内部职能的转移,即发包商将一个或多个原属于企业内部的职能外包给外部提供商,由后者拥有、运作、管理。