

 远航国际贸易系列丛书

Q&A

服务外包300问

300 Q&A for Service Outsourcing

魏秀敏 主编



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

远航国际贸易系列丛书

服务外包 300 问

魏秀敏 主编



图书在版编目(CIP)数据

服务外包 300 问/魏秀敏主编. —天津:天津大学出版社,
2011. 6

(远航国际贸易系列丛书)

ISBN 978-7-5618-3487-9

I. ①服… II. ①魏… III. ①服务业 - 对外承包 - 问
答 IV. ①F719 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 080900 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)
电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742
网 址 www.tjup.com
印 刷 河北省昌黎县第一印刷厂
经 销 全国各地新华书店
开 本 148mm × 210mm
印 张 11.25
字 数 324 千
版 次 2011 年 6 月第 1 版
印 次 2011 年 6 月第 1 次
定 价 27.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

编者的话

经济全球化有力地促进了生产的国际化、贸易的国际化和生产要素流动的国际化。国际资本流动、技术转移、贸易服务的相互依存、相互补充、相互作用,使国际分工日益精细,国际合作日益密切。特别自上世纪 90 年代以来,伴随信息技术突飞猛进的发展,产业分工不断细化以及经济全球化对降低成本的要求日益强烈,促使越来越多的跨国公司将其非核心业务转移至其本国境外,由此呈现出一种新兴产业——服务外包。

1. 服务外包

服务外包是指企业为降低成本、提高效率、充分发挥核心竞争优势,而将部分业务流程以合同形式发包给外部承接商的一种商业模式。

服务外包作为现代高端服务业转移的新形式已有 20 余年的发展历程。它从软件外包、信息技术服务、客户服务、呼叫中心等领域切入,内涵不断扩大,发展日益加速,具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业能力强、国际化水平高等特点。以服务外包和高科技、高附加值的高端制造及研发转化为主要特征的新一轮全球产业结构调整正在蓬勃兴起。

联合国贸发组织与世界服务外包协会预测:在今后数年,全球服务外包市场将以每年 30% - 40% 的速度递增,进入产业结构调整加速期。服务外包已成为当今国际产业特别是现代服务业转移的新趋势。中国大力承接国际服务外包,迅速提高现代服务业发展水平机遇难得、时不我待。

2. 中国服务外包

在国际制造业外包和 OEM(贴牌生产)模式中,“中国制造”享誉全球。从 2006 年开始,商务部根据我国“十一五”规划提出的“建设若干服务外包基地、有序承接国际服务业转移”的目标,启动了发展服务外包产业“千百十”工程。计划每年投入不少于 1 亿元资金,在 2010

年内建设十余个中国承接服务外包业务基地,推动 100 家跨国公司将其部分业务转移到中国,培养 1 000 家大型承接国际服务外包的企业。

国内外专家一致看好中国将以其强劲的增长态势成为跨国外包的主要承接地。因为我国有庞大的、相对低廉的人才储备,这种优势远远高于印度的基础设施;我国的外包从业人员流动率较低;更为重要的是服务外包获得政府的大力扶持。然而,中国目前承接国际服务外包项目的形势不容乐观。截至 2008 年 3 月,中国承接服务外包业务量仅占世界离岸市场 3.7%,与中国国情接近的印度则拥有全球离岸外包业务 50% 的份额。这与中国在国际产业分工中的地位极不相称。中国现有服务外包承接企业 8 000 家,其中员工少于 50 人的占 80%,拥有 2 000 名以上员工的企业不到 10 家。印度外包承接商虽不足 3 000 家,但至少 15 家拥有 2 000 余名员工。中国大力承接国际离岸外包业务转移刻不容缓。

3. 中国服务外包知识普及与人才培养

商务部外资司负责人认为,发展服务外包是中国面临国内外环境变化和机遇的一项重要选择。商务部、工业和信息化部、科技部等部门都在强化协调配合,共同促进中国服务外包发展。各地方政府也正在加紧制订服务外包产业相关规则,努力营造发展服务外包的良好环境。

中国政府清醒地意识到,发展服务外包产业不仅靠低廉的劳动力成本,更重要的是为外包企业提供到位的增值服务,创造科学和谐的发展环境。在采取多种措施从资金、税收等方面积极扶持各地加快发展服务外包产业的同时,须加快对服务外包专业知识的普及和服务外包专业人才及广大从业人员的系统培训。2007 年仅中央财政对服务外包人才培养投入的资金逾亿元,2008 年预算成倍增长。到 2010 年,已实现全国拥有各类服务外包专业领军人才、骨干团队、从业人员及高等院校与外包企业对口衔接人才达 200 万人规模的建设目标。

4. 关于本书

为适应中国大力承接国际离岸外包业务转移对专业人才的迫切需要,我们在深入实践和广泛调研的基础上,倾力打造这本《服务外包 300 问》。

本书以设问和简答方式对普及服务外包基本知识和操作程序的300多道题的解答力求做到:有利于广大读者自学时通俗易懂;有利于服务外包企业员工在职进修时深入理解;有利于服务外包项目经理掌控运营时科学规范;有利于热衷服务外包理论研究的教育界同人阅读参考。

本书的编写认真贯彻如下原则。

(1)理论与实践相结合——精理论、重实践。从作品形式、内容选材、设疑重点、详略安排等诸方面均突出服务外包产业发展实际的引领。做到理论深入浅出,实践简明通透,运作程序清晰,使读者对理论来源基本了解,对操作技能准确把握。

(2)传统与创新相结合——精传统、重创新。本书在继承传统理论和传统知识精华的基础上,强调当代服务外包视角的国际性、内容的时代性、资料的宽泛性、思路的创新性、技能的操作性和案例的典型性与网络资源的探究性。

(3)整体与先进相结合——精整体、重先进。本书的编写既非孤立地对某个理论观点、某项操作技能进行简单介绍,亦非众多问题的随意罗列,而是从国际服务外包产业转移的整体趋势出发,从服务外包从业人员观念转变与基本技能培养的目标着眼,从社会公众对服务外包新型经济模式的系统普及入手,既强调书的内容整体优化,更把握信息技术不断发展、教育技术持续更新、信息来源丰富多样的现实,在各部分后面都提供相关问题的网络平台“深入探究”,给读者以更多的学习研究便利。

(4)动手与思考相结合——精动手、重思考。本书安排一定篇幅解答各种形式服务外包项目的实战操作,以期强化青年学生和求职人员岗前基本技能。与此同时,在普及服务外包应用性知识的基础上,用一定笔墨剖析国内外服务外包成功与失败案例,以期引发服务外包专业人才、教育界同人及立志投身于我国服务外包事业发展广大莘莘学子的深层次探究和缜密思考。

自从国家商务部于2005年提出大力发展服务外包的“千百十工程”以来,我们精心学习经典理论、用心深入企业实践、潜心总结提炼

服务外包的应用技能和未来我国服务外包加速发展之广阔前程与实现路径。我们决心集多年专业教学经验、企业实战经验和理论研究经验于一体,严谨认真地编著这本《服务外包 300 问》。

本书的作者队伍中既有具备数十年教学经验的教师和重点高校的理论研究人员,还有著名服务外包公司 CEO 与业务一线主管。本书由天津对外经济贸易职业学院魏秀敏教授担任主编,娄承斌老师担任副主编,马艳艳老师、IBM(中国)公司工程师何立洋先生、英国 TITICACA 旅游商贸集团(天津)公司客户服务部经理杨延华小姐参加了部分章节的编写。

本书编著过程中,借鉴、吸收了许多专家、学者的研究成果,并有幸得到南开大学国际经济贸易系博士生导师刘重力教授、天津市商务委员会服务贸易处处长高桂鸿博士、博彦科技(中国)公司副总裁曲玲年先生、惠普(中国)有限公司大客户经理谷宁女士、天津市政府服务外包领导小组办公室谭恕琦先生、中国外包网首席运营官唐欢先生、英国渣打银行中国北方大区分行副总经理吕刚先生等服务外包实业界成功人士的无私支持与专业性指导。本书写作过程中参考借鉴了有关专家学者的研究成果与网络资源,在此一一深致谢意!

由于作者涉入服务外包产业不深,系统研究服务外包理论的水平有限,错误和疏漏在所难免。恳请教育界同行、企业家和广大读者、青年学子不吝赐教。

目 录

第一专题 服务外包的产生	(1)
1. 工业化进程一般经历哪几个阶段?	(1)
2. 什么是现代服务业?	(1)
3. 国际上怎样确定现代服务业的概念?	(2)
4. 现代服务业如何分类?	(2)
5. 现代服务业与一般服务业有何区别?	(2)
6. 服务业具有哪些特征?	(3)
7. 现代服务业具有哪些特征?	(3)
8. 当前国际服务业显现哪些主要特点?	(4)
9. 发达国家的制造业发展服务业有何显著动态?	(5)
10. 我国服务业发展目前处于何种水平?	(6)
11. 我国大力发展现代服务业的战略意义何在?	(7)
12. 何谓“中国制造”?	(7)
13. 为何现代服务业能够推动第一、二产业发展?	(8)
14. 为何现代服务业能够带动高新技术产业发展?	(8)
15. 怎样理解信息技术对现代服务业发展的作用?	(9)
16. 怎样理解现代服务业对国际服务贸易发展的作用?	(9)
17. “中国制造”引发了哪些矛盾?	(9)
18. 为什么说服务外包并非新概念?	(10)
19. 服务外包的产生和兴起始于哪个时期?	(10)
20. 服务外包广泛兴起阶段有哪些主要特征?	(11)
21. 为何说实施外包能够降低成本提高经济效益?	(12)
22. 为何说实施外包能够克服内部资源约束, 开发利用外部资源?	(13)
23. 为何说实施外包能够分散风险, 增强抗风险能力?	(13)

24. 为何说实施外包能够提升核心竞争力,强化市场快速反应? ...	(14)
25. 实施外包战略对承接方有何利端?	(14)
26. 为什么说服务外包的蓬勃兴起是经济全球化的一种必然?	(15)
第二专题 外包基础知识	(17)
1. 外包的说法和实质是什么?	(17)
2. 外包具有哪些基本特征?	(17)
3. 外包如何分类?	(19)
4. 制造业外包的概念、特点、作用、原因各是什么?	(19)
5. 制造业外包取得哪些规模效益?	(20)
6. 怎样理解服务外包的基本概念?	(21)
7. 何为信息技术外包?	(22)
8. 信息技术外包的业务内容有哪些?	(22)
9. 国际权威决策机构关于 ITO 的定义是什么?	(23)
10. 何为软件外包?	(23)
11. 最早实施 IT 外包的是哪家企业?	(24)
12. 何为业务流程外包?	(24)
13. 业务流程外包的业务内容有哪些?	(24)
14. 国际权威决策机构定义的 BPO 业务内容有哪些?	(25)
15. 何为在岸服务外包、近岸服务外包、离岸服务外包?	(25)
16. 离岸服务外包的业务内容包括哪些?	(26)
17. 近岸服务外包和离岸服务外包的业务内容包括哪些? ...	(26)
18. 何为信息系统外包?	(27)
19. ITO 的实施步骤是什么?	(27)
20. ITO 是如何发展起来的?	(27)
21. ITO 的典型成功案例是哪个?	(28)
22. 后勤服务外包的概念、主要业务和成功案例各是什么?	(29)

23. 客户关系管理外包的概念、产生、优势和成功案例各是什么? ...	(30)
24. 研发外包的概念、产生和成功案例各是什么?	(31)
25. 人力资源管理外包的概念与发展历程各是什么?	(32)
26. 人力资源管理外包的作用是什么?	(32)
27. 人力资源管理外包有何成功案例?	(33)
28. 销售外包的概念与目的各是什么?	(33)
29. 销售外包的本质是什么?	(34)
30. 销售外包的具体形式有哪些?	(34)
31. 物流、第三方物流、物流业务外包的概念各是什么?	(34)
32. 根据不同的分类标准物流外包的业务方式有哪几种? ...	(35)
33. 物流业务外包的主要效益是什么?	(36)
34. 物流业务外包的典型成功案例是什么?	(36)
35. 电子商务外包的产生原因和服务范围各是什么?	(37)
36. 什么是财务管理外包? 其发展经历了哪两个阶段?	(37)
37. 财务管理外包的职能优势和业务前景如何?	(38)
38. 文件外包的概念和业务形势如何?	(39)
第三专题 服务外包的理论基础及国际评价	(40)
1. 亚当·斯密的独特思想是什么?	(40)
2. 亚当·斯密分工理论的主要内容是什么?	(41)
3. 亚当·斯密是如何以实例论证分工理论的?	(42)
4. 亚当·斯密分工理论能够解释服务外包现象吗?	(42)
5. 为什么说大卫·李嘉图是一个天才的业余经济学家?	(43)
6. 大卫·李嘉图比较优势理论的核心是什么?	(43)
7. 大卫·李嘉图如何以实例论证比较优势理论?	(43)
8. 比较优势理论能解释服务外包现象吗?	(44)
9. 现代企业的竞争有何特征?	(45)
10. 企业核心竞争力理论从何起源?	(46)
11. 麦克·波特“竞争战略”理论的核心内容是什么?	(46)

12. 企业竞争力的概念是什么? 它和能力有何区别与联系? (47)
13. 企业竞争力的本质特征是什么? (48)
14. 何为“达沃斯论坛”? (48)
15. 什么是企业核心竞争力? (49)
16. 核心竞争力的基本特征是什么? (49)
17. 著名品牌万宝路的核心竞争力是什么? (50)
18. 如何诊断分析企业的核心竞争力? (51)
19. 如何全面培养企业的核心竞争力? (52)
20. 为什么说外包模式有利于培养企业核心竞争力? (53)
21. 哪些著名企业通过外包战略提高了自身的核心竞争力? (53)
22. 供应链理论产生的原因是什么? (54)
23. 什么是“横向一体化”和“纵向一体化”? (55)
24. 供应链的主要内容是什么? (55)
25. 供应链流程涉及哪些环节? (55)
26. 供应链管理的概念与流程是什么? (56)
27. 供应链管理能获得哪些成效? (56)
28. 为什么供应链的整合运作存在困难? (57)
29. 木桶原理的核心是什么? (57)
30. “木桶原理”如何应用于服务外包? (58)
31. 世界最大发包市场的美国政府对服务外包是何态度? ... (58)
32. 世界最大发包市场的美国企业界对服务外包是何态度? (59)
33. 美国对服务外包持反对意见的观点和做法是什么? (60)
34. 英国对服务外包的态度如何? (61)
35. 欧洲其他国家与太平洋地区对服务外包的态度如何? ... (62)
36. 法国和德国对服务外包的态度如何? (63)
37. 意大利对服务外包的态度如何? (63)
38. 瑞士对服务外包的态度如何? (64)

39. 荷兰对服务外包的态度如何?	(64)
40. 太平洋地区对服务外包的态度如何?	(64)
41. 如何敲开欧洲外包市场的大门?	(65)
42. 印度政府与企业界对服务外包的态度如何?	(66)
43. 促使印度服务外包迅速发展的原因何在?	(66)
第四专题 国际服务外包市场细分	(67)
1. 国际产业转移经历了哪四个阶段?	(67)
2. 服务外包发展经历了哪三个阶段?	(68)
3. 国际服务外包有何运营特点?	(68)
4. IT 外包发展目前呈何种状态?	(70)
5. IT 外包发展的主要原因是什么?	(71)
6. 业务流程外包成为新趋势的主要原因是什么?	(71)
7. 离岸服务外包与在岸服务外包有何差别?	(72)
8. 为什么说国际服务外包市场高度集中化?	(73)
9. 为什么说国际服务外包合作关系深度集成化?	(73)
10. 推动国际服务外包加速发展的五大因素是什么?	(74)
11. 全球 IT 服务外包的发展历程和市场分布呈何状态?	(78)
12. IT 服务市场业务形式如何细分?	(79)
13. IT 服务市场业务项目如何细分?	(80)
14. IT 服务外包市场区域如何细分?	(81)
15. 全球 BPO 服务发展历程和市场分布如何?	(82)
16. 全球 BPO 市场业务形式如何细分?	(83)
17. 全球 BPO 市场业务类型如何细分?	(84)
18. 全球 BPO 市场区域如何细分?	(84)
19. 全球 BPO 主要市场容量前景预测如何?	(85)
20. 全球离岸服务市场规模前景如何?	(86)
21. 世界主要承接商及服务内容如何细分?	(88)
22. 全球服务外包承接市场概况如何?	(89)
23. 印度作为世界最大的服务外包承接国有何特点?	(90)
24. 美国运通公司经营哪些范围的业务?	(90)

25. 菲律宾在承接服务外包方面有何优势?	(91)
26. 美国国际集团是什么企业?	(91)
27. 俄罗斯在承接服务外包方面的优劣势如何?	(92)
28. 墨西哥在承接服务外包方面的优劣势如何?	(92)
29. 拉美国家承接服务外包的优势有哪些?	(92)
30. 爱尔兰承接服务外包的优劣势分别是哪些?	(93)
31. 印度服务外包产业发展经历了哪几个阶段?	(93)
32. 印度服务外包涉及哪些领域?	(94)
33. 印度服务外包迅速发展主要原因是什么?	(95)
第五专题 中国服务外包产业的现状与发展	(97)
1. 中国在全球服务外包市场的基本定位是什么?	(97)
2. 中国服务外包市场概况与发展趋势如何?	(99)
3. 中国 ITO 发展现状如何?	(100)
4. 中国 ITO 发展预测如何?	(102)
5. 推动中国 ITO 发展的要素是什么?	(103)
6. 中国 BPO 市场发展现状及前景如何?	(104)
7. 哪些属于业务程序外包?	(106)
8. 我国承接的离岸服务外包业务主要来自哪些国家?	(107)
9. 我国的离岸服务外包业务承接商主要集中在哪些地区?	(107)
10. 承接离岸服务外包的驱动因素和阻碍因素各是什么?	(107)
11. 为什么说中国是承接日本 IT 与软件外包的主要合作伙伴?	(108)
12. 中国承接欧美外包项目的现状如何?	(109)
13. 中国承接欧美外包业务的发展趋势如何?	(109)
14. 中国发展服务外包宏观环境建设的主要内容是什么?	(110)
15. 中国发展服务外包行业环境建设的主要内容是什么?	(111)

16. 中国服务外包承接市场如何实现快速整合?	(112)
17. 中国发展服务外包政策环境建设的主要内容是什么?	(113)
18. 中国发展服务外包法制环境建设的主要内容是什么?	(114)
19. 中国发展服务外包基础环境建设的主要内容是什么?	(116)
20. 中国发展服务外包人才环境建设的主要内容是什么?	(118)
21. 为什么说中国的制造业引资奠定了服务外包基础?	(119)
22. 为什么说制造业外资是中国潜在服务外包市场?	(120)
23. 中国承接服务外包转移具有哪些天然优势?	(120)
24. 中国服务业开放度的发展趋势如何?	(120)
25. 为什么说服务业跨国公司在华分支机构是发包主渠道?	(121)
第六专题 如何选择外包合作伙伴	(123)
1. 为什么说“外包”已成为服务于企业的重要外部力量? ...	(123)
2. BPO——Business Process Outsourcing 产生的历史条件是什么?	(124)
3. BPO 适应范围和功能主要有哪些?	(124)
4. 为什么说外包之前进行企业运营状况诊断非常重要? ...	(124)
5. 从优化企业运营职能的角度看,外包是唯一的选择吗?	(125)
6. 何为业务流程重组(Business Process Reengineering, BPR)?	(126)
7. 何为共享服务或“内包”(SS/I-Shared Services/Insourcing)?	(126)
8. 企业制订外包战略需要把握的核心是什么?	(127)
9. 外包之前如何进行自我全面评估?	(127)
10. 怎样明确外包目标?	(128)

-
11. 怎样决定外包项目? (129)
 12. 决定外包项目的判断公式是什么? (129)
 13. 如何减少无效部门? (130)
 14. 企业实施外包需要经历几个几个基本阶段? (130)
 15. 外包之前分析阶段的主要工作是什么? (130)
 16. 外包之前计划阶段的主要工作是什么? (130)
 17. 外包项目转移阶段的主要工作是什么? (131)
 18. 外包合同执行期治理阶段的主要工作是什么? (132)
 19. 外包项目实施期评估与改进阶段的主要工作是什么?
..... (133)
 20. 为什么说培训是外包战略正确执行的重要环节? (134)
 21. 成功实施服务外包的基本原则是什么? (134)
 22. 发包方与承接方如何确定项目需求? (135)
 23. 发包方与承接方如何确定项目计划? (135)
 24. 外包的承接方如何实施质量控制? (136)
 25. 发包方与承接方如何进行项目进度控制? (136)
 26. 发包方与承接方如何加强风险管理? (137)
 27. 《服务水平协议》与服务外包合同是什么关系? (138)
 28. 为什么说《服务水平协议》是外包质量的基础? (138)
 29. 发包方与承接方如何规避误区,确保最大价值? (139)
 30. 星巴克怎样通过“外包”愈发“星光灿灿”? (140)
 31. 所有的 IT 业务都适合于外包吗? (141)
 32. 企业应该怎样明确自己的 IT 采购战略目标? (141)
 33. 外包之前怎样核算成本? (142)
 34. 外包管理团队怎样确定业务领域、严格进度? (142)
 35. 外包管理团队怎样实施合同管理、全程掌控? (142)
 36. 发包方为何要重视竞标过程的合作性? (143)
 37. 从哪些方面综合评价外包承接商? (143)
 38. 外包“项目管理制度”的主要内容有哪些? (144)
 39. 外包“项目组成员稳定性”的具体要求有哪些? (144)

40. 外包“承接公司资质”指什么?	(145)
41. 为什么要重视外包项目中的“知识产权”问题?	(145)
42. 外包项目的“总成本”包括哪些因素?	(145)
43. 外包项目“承接企业的规模”怎样衡量?	(146)
44. 外包项目承接企业的“成功案例”怎样确认?	(146)
45. 外包项目承接企业的“人员素质”具体指什么?	(146)
46. 外包项目承接企业的“发展战略”具体指什么?	(147)
47. 外包项目承接企业的“经营业绩”具体指什么?	(147)
48. 外包项目承接企业的“高层背景”具体指什么?	(147)
49. 外包项目承接企业的“企业性质”具体指什么?	(147)
50. 外包项目承接企业的“企业信誉”具体指什么?	(147)
51. 外包项目承接企业的“企业文化”具体指什么?	(148)
52. 外包项目承接企业的“响应能力”具体指什么?	(148)
53. 外包项目承接企业的“沟通能力”具体指什么?	(149)
54. 外包项目承接企业的“执行能力”具体指什么?	(149)
55. 外包项目承接企业的“企业背景”具体指什么?	(149)
56. 外包项目承接企业的“创新意识”具体指什么?	(150)
57. 外包项目承接企业的“项目团队”具体指什么?	(150)
58. 怎样关注外包成本的分析?	(151)
59. 离岸外包项目的隐性成本有哪些?	(153)
60. 怎样确定调研和选择承接商的成本?	(153)
61. 怎样确定外包业务的移交成本?	(154)
62. 怎样确定外包业务中的解雇成本?	(154)
63. 怎样确定外包项目中的生产率下降成本和文化成本?	(155)
64. 怎样确定外包项目中的外包合同管理成本?	(155)
65. 为成功签署外包合同企业应做哪些准备?	(155)
第七专题 ITO 业务	(157)
1. ITO 的概念和主要内容是什么?	(157)
2. ITO 的业务类型有哪些?	(158)

3. 为什么说 ITO 是基于企业战略发展的选择? (158)
4. ITO 的大规模涌现对计算机行业市场运作模式有何影响?
..... (159)
5. 如何把握 ITO 合同的期限? (159)
6. IT 外包的服务对象是什么? (160)
7. 哪些 ITO 活动不属于合同约定的市场交易行为? (160)
8. 全球 ITO 市场的发展趋势如何? (160)
9. 中国 ITO 市场的发展现状如何? (163)
10. 中国 ITO 市场的发展前景如何? (164)
11. 中国 ITO 出口的发展态势如何? (165)
12. 中国对日 ITO 的技术特征是什么? (166)
13. ITO 市场形成主要动因是什么? (167)
14. ITO 的服务层次与业务内容是什么? (168)
15. 如何选择 ITO 的外包供应商? (169)
16. ITO 需求方面临的业务风险有哪些? (170)
17. ITO 需求方控制风险的方式有哪些? (171)
18. ITO 需求方如何控制重点环节的风险? (171)
19. 从深圳发展银行灾备 ITO 项目看发包企业面临的主要问题是什么? (172)
20. 从深圳发展银行灾备 ITO 项目看供应商重点把握的问题是什么? (173)
21. 从深圳发展银行灾备 ITO 项目看业内旁观者注重的問題是什么? (174)
22. 从深圳发展银行灾备 ITO 项目看我国 ITO 未来发展趋势如何? (174)
23. 从中国国际航空公司 ITO 项目看如何进行外包决策?
..... (175)
24. 从中国国际航空公司 ITO 项目看如何有效实施对供应商质量监控? (176)
25. 从中国国际航空公司 ITO 项目看发包方效益如何? (176)