



绿色引擎——服务外包培训系列教材

丛书主编 汪应洛（中国工程院院士）

外包实践

从信息系统到业务流程外包与离岸外包

The Practice of Outsourcing

From Information Systems to BPO and Offshoring

[英] 莱斯利·威尔科克斯 (Leslie P. Willcocks)

伦敦政治经济学院

[美] 玛丽·拉塞蒂 (Mary C. Lacity)

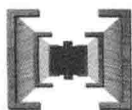
密苏里大学圣路易斯分校

著

董明 徐维 李华 译



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



绿色引擎——服务外包培训系列

丛书主编 汪应洛（中国工程院院士）

外包实践

从信息系统到业务流程外包与离岸外包

The Practice of Outsourcing

From Information Systems to BPO and Offshoring

〔英〕莱斯利·威尔科克斯（Leslie P. Willcocks）

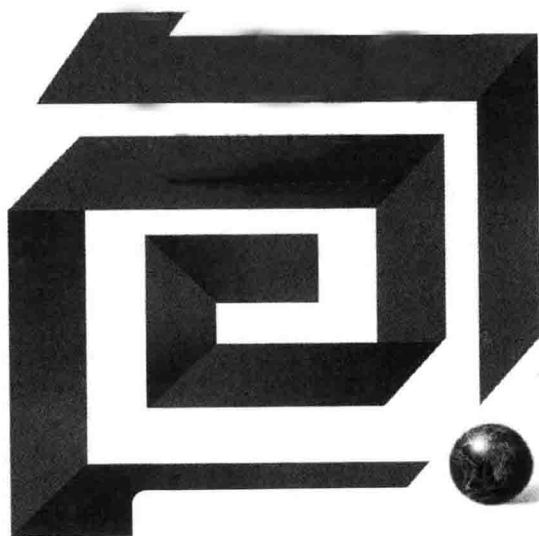
伦敦政治经济学院

著

〔美〕玛丽·拉塞蒂（Mary C. Lacity）

密苏里大学圣路易斯分校

董明 徐维 李华 译



西安交通大学出版社

XIAN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

Selection and editorial content © Leslie P. Willcocks and Mary C. Lacity 2009
Individual Chapters © Contributors 2009

First published in English by Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited under the title *The Practice of Outsourcing* by Mary C. Lacity and Leslie P. Willcocks. This edition has been translated and published under licence from Palgrave Macmillan. The authors have asserted their rights to be identified as the authors of this Work.

陕西省版权局著作权合同登记号:25-2010-048

图书在版编目(CIP)数据

外包实践:从信息系统到业务流程外包与离岸外包/
(英)威尔科克斯,(美)拉塞蒂著.董明,徐维,李华译.

—西安:西安交通大学出版社,2013.5

书名原文:The Practice of Outsourcing:From
Information Systems to BPO and Offshoring

ISBN 978-7-5605-5275-0

I. ①外… II. ①威… ②拉… ③董… ④徐… ⑤李…
III. ①对外承包—研究 IV. ①F746.18

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 107472 号

书 名	外包实践:从信息系统到业务流程外包与离岸外包 (The Practice of Outsourcing:From Information Systems to BPO and Offshoring)
著 者	莱斯利·威尔科克斯(Leslie P. Willcocks) 玛丽·拉塞蒂(Mary C. Lacity)
译 者	董明 徐维 李华
责任编辑	贺峰涛

出版发行	西安交通大学出版社 (西安市兴庆南路10号 邮政编码 710049)
网 址	http://www.xjtupress.com
电 话	(029)82668357 82667874(发行中心) (029)82668315 82669096(总编办)
传 真	(029)82668280
印 刷	西安东江印务有限公司

开 本	687mm×1012mm 1/16	印 张	31	字 数	507 千字
版次/印次	2015 年 1 月第 1 版	2015 年 1 月第 1 次印刷			
书 号	ISBN 978-7-5605-5275-0/F·349				
定 价	78.00 元				

读者购书、书店添货、如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82665380

读者信箱:banquan1809@126.com

版权所有 侵权必究

绿色引擎 —— 服务外包培训系列教材

策划编写委员会

顾问：孙清云 陈宝根 景俊海

策划：陈 丽

编委会主任：汪应洛

执行主任：王 毅

副主任：席酉民 李志军 林 全

编委：（按姓氏笔画排序）

万迪昉	王刊良	王自更	刘纓纓	吴 锋
李 华	杜耀武	杨 恒	苏 秦	陈 刚
姜锦虎	麻晓勤	董 明	廖貅武	潘永康

本套教材策划单位

西安市服务外包基地城市领导小组

西安市对外经济贸易合作局

西安高新技术产业开发区

西安经济技术开发区

西安交通大学管理学院

西安电子科技大学经济管理学院

西安交通大学出版社

西安炎兴科技软件有限公司

西安高新技术产业开发区 BPO 人才实训基地

贡献者简介

莱斯利·威尔科克斯 (Lesile Willcocks) 伦敦政治经济学院技术工作和全球化专业的教授,信息系统和变革小组的负责人和外包小组的主任。他以他在全局采购、信息管理、IT 变革、电子商务、组织转型方面的工作,以及他作为许多公司和政府机构的智囊所做出的贡献而著名。他是伊拉兹马斯大学、墨尔本大学和悉尼大学的客座教授和邓普顿学院及牛津大学的董事。他担任《信息技术学报》的主编已经 18 年了,和玛丽·雷斯汀作为 Palgrave Macmillan 出版社的“技术、工作和全球化”系列丛书的联合编辑。他已经合著了 32 部著作,包括最近的《IS 领域的主要趋势》、《商业和 IT 服务的全球采购》。他在《哈佛商业评论》、《斯隆管理评论》、《管理信息系统季刊》、《管理信息系统季刊·高管版》、《管理研究学报》、《ACM 通讯》和《战略信息系统学报》等期刊上已经发表了超过 180 篇文章。

玛丽·拉塞蒂 (Mary Lacity) 美国密苏里大学圣路易斯分校信息系统专业的教授和国际贸易专业的研究员。她已经写了 10 部著作,包括《IT 工作的离岸外包》和《商业和 IT 服务的全球采购》。她在《哈佛商业评论》、《斯隆管理评论》、《管理信息系统季刊》、《IEEE 计算机》、《ACM 通讯》和其他学术或专业期刊上发表了 40 多篇文章。她的文章被引用了超过 3500 次。她是《信息技术学报》的美国编辑、Palgrave Macmillan 出版社的“技术、工作和全球化”系列丛书的联合编辑、《管理信息系统季刊》、《战略信息系统学报》、《信息系统和战略外包协会会刊》的编辑委员会成员。

合著者

Chong Ju Choi 卡斯商业学院、英国伦敦城市大学、中国上海交通大学侨鑫商学院的客座教授。他的学术经历遍及各大洲,最早在英国的牛津大学、剑桥大学和伦敦城市大学、美国的杜克大学富科商学院、意大利的博洛尼亚大学、澳大利亚国立大学、日本早稻田大学等。他在国际期刊上发表了超过 100 篇文章,是许多部著作的作者,例如《紧急全球化》。

萨拉·库伦(Sara Cullen) 卡伦集团的执行总裁,墨尔本大学的研究员。她是亚太地区超过 110 家私人 and 公共机构的顾问,遍及 51 个国家,每年超过 130 个项目的合同价值增长到 15 亿美元。她在外包方面的研究成果已经在《管理信息系统季刊·高管版》和《战略信息系统学报》发表。她以前还是澳大利亚德勤会计师事务所的国际合伙人。

温迪·柯里(Wendy Currie) 华威大学华威商学院的信息系统专业的教授。EPSRC 和 ESRC 的主要投资者,资助研究电子商务模式和新兴技术。她现在供职于《信息技术学报》、《战略信息系统学报》、《变革管理学报》和《商业信息管理学报》编辑委员会。她还供职于《管理信息系统季刊》和《信息系统研究》的编辑委员会。她是信息系统联盟在欧洲、中东和非洲的代表,刚刚担任 2009 年在亚利桑那举行的信息系统全国会议的会议主席。她的研究成果发表在信息系统和管理类期刊上,在很多热门公司一系列研究项目上工作。

大卫·菲尼(David Feeny) 牛津大学坦普尔顿学院信息管理专业的教授和董事。他在 CIO 和信息技术管理领域发表了大量文章,尤其是在《哈佛商业评论》、《斯隆管理评论》以及其他高级别的 IS 学术期刊上。他现在的研究兴趣在管理教育和变革的评估上。之前他在 IBM 当了超过 20 年的高级管理者。

盖伊·菲茨杰拉德(Guy Fitzgerald) 布鲁内尔大学信息系统和计算学院的信息系统专业教授。在他成为伦敦大学伯克贝克学院的商业信息系统的“有线和无线”讲座教授之前,他在牛津大学邓普顿学院工作。他还在计算机业工作过,例如英国电信、三菱和 CACI 国际公司。他的研究关注于信息系统的有效管理和发展,并在各个领域都发表了文章。他和大卫·埃文森是 Blackwell/Wiley 出版的《信息系统学报》的创办者和联合主编,是一本信息系统开发方法学方面著名教材的作者,他最近刚刚当选信息系统协会出版物副主席。

吉姆·福克斯(Jim Fox) Mobile Armor 公司的财务总监。这家公司给移动设备的数据保护提供产品和服务。起初福克斯是数据服务有限公司的合伙人,这家公司是金融和管理功能商业服务可用技术的市场领导者。在加入数据服务公司之前的 2005 年,他是路透集团主管财务的高级副总裁。在这个职务上,他负责美洲金融共享服务的开发和管理,和路透集团世界级的金融战略的执行。他在路透集团的经历包括在印度的班加罗尔建立离岸服务外包的一系列的活动和设计一流的金融管理能力。在加盟路透集团之前,他是桥梁信息系统公司的合作控制着。他在德勤

会计师事务所、Touche, LLP 呆过十年,在那儿他是纽约、圣路易斯和比利时布鲁塞尔的全球跨国公司的高级经理。福克斯获得塔尔萨大学的会计和金融专业的学士学位。他同样是注册公共会计师。由于他是圣路易斯社区的活跃成员,所以他在青年进步社和青少年糖尿病研究基金会的董事会供职。2004 年,他有幸成为《圣路易斯商业杂志》“40 岁以下的 40 人”中的一位。

鲁迪·赫善(Rudy Hirschhein) 路易斯安那州立大学信息系统专业 OursoFamily 杰出教授。他先前在休斯顿大学、牛津大学邓普顿学院、麦克马斯特大学、伦敦政治经济学院学习和工作过,并在伦敦大学获得博士学位。他在芬兰的奥卢大学获得名誉博士学位,并担任信息系统协会的会士。他是 Wiley 出版公司信息系统系列丛书的联合顾问编辑;他还在下列杂志的编辑委员会工作:《信息与组织》、《信息系统学报》、《战略信息系统学报》、《管理信息系统学报》和《信息技术学报》。

托马斯·科恩(Thomas Kern) 科恩全球语言服务公司的首席信息官和执行经理。他的专业经历是为全球超过 40 家分公司的集中和分散的 ICT 服务进行运营管理。他在 ICT 外包、应用服务提供、ICT 策略和关系管理上有很强的背景。他在牛津大学赛德商学院获得管理信息系统的博士学位。他在杂志和欧洲以及国际会议上发表了超过 30 篇文章。他还是《关系的优势:采购、技术和管理》(2001)和《网购:租用商业应用与网络服务》(金融时代,2002)两本书的合著者。E-mail: thomas. kern@kern. com

库迪普·库玛(Kuldeep Kumar) 阿尔瓦查普曼大学研究生商学院、佛罗里达国际大学商学院的教授,也是香港城市大学的客座教授,他还是荷兰鹿特丹管理学院信息系统研究的教授,他除了执教于北美(佛罗里达国际大学,迈阿密)、佐治亚州立大学(亚特兰大)、滑铁卢大学(加拿大)之外,还在欧洲(意大利 SDA 的博科尼)、ESADE(西班牙)、丹参(荷兰)和在亚洲(印度管理发展学院)、泰国的亚洲理工学院(曼谷)和新加坡国立大学(新加坡)等一些领先的商学院任教并主持研究生项目。他更早期的 IT 专业背景,他从事的研究、管理教育和咨询工作,包括同主要 IT 厂商一起工作,例如 TCS(塔塔咨询服务)、Mphasis 和 BaaN。两年来,库玛教授作为 BaaN 学院的一名从事 IT 的商业应用方案开发和企业范围的系统进化的兼职雇员和顾问,他还同 TCS 和荷兰合作银行的高级管理人员合作并且对他们进行指导。库玛教授的专业领域包括:全球和离岸外包,离岸外包工作分配的管理,在组织中的 IT 治理、IT 战略、企业制度和在

供应链中信息通信技术的应用。

约瑟夫·罗特曼(Joseph Rottman) 密苏里大学圣路易斯分校信息系统专业副教授。他在全球采购、创新扩散和公共部门 IT 领域做了大量研究。他被财富 500 强企业聘用来评估其全球采购战略,并为一些公共部门组织寻求战略领导地位。他是《离岸外包的 IT 工作》(2008 年,合著者玛丽·雷斯汀)一书的作者。他发表的论文出现在《斯隆管理评论》、《IEEE 计算机》、《信息系统季刊·高管版》、《信息技术学报》和《信息与管理》上。

彼得·赛登(Peter Seddon) 墨尔本大学信息系统系的副教授。他的教学和研究的重点是帮助人们和组织使他们对信息技术的使用取得更大的效益。他发表的论文主要在评估信息系统、套装企业应用软件、IT 外包和会计信息系统等领域。他是《管理信息技术季刊》的高级编辑,也是《信息技术学报》的编委会成员。E-mail:p.seddon@unimelb.edu.au

各章作者及原始文献

在 20 年来发表的关于外包的纪录中,作者的评论自首次公布以来使得发现有了蓬勃发展和巨大的改变。作者大大更新和修订这本书的材料,包括将发现置于更广泛的历史和演变背景,作者和出版商十分感谢允许其全部或部分引用我们最初在别处发行的版本。

第 2 章——这章的最初版本是拉塞蒂、赫善和威尔科克斯 1994 年发表在《信息系统管理杂志》(1994,11(4):7-18)上的“现实外包期望:不可信的承诺,可信的结果”

第 3 章——这章的最初版本是威尔科克斯和菲茨杰拉德发表在《信息系统第 15 次国际年会论文集》1994 年(温哥华,12 月 13-16 号,91-98 页)上的“IT 外包合同:最近研究证据”

第 4 章——这章的最初版本是威尔科克斯和 Choi 发表在《欧洲管理杂志》(1995,13(1):67-78)上的“合作伙伴关系和‘整体’IT 外包:从合同义务到战略联盟?”

第 5 章——这章的最初版本是库曼和威尔科克斯发表在 1996 年 7 月 2-4 日在里斯本召开的“第 14 次欧洲信息系统学术会文”论文集上的“离岸外包:一个国家太远?”

第 6 章——这章的最初版本是威尔科克斯和柯里发表在《英国管理杂志》(1997,8:S107-120)上的“公共服务环境中的 IT 外包:对于合同化组织?”

第 7 章——这章的最初版本是拉塞蒂和威尔科克斯发表在《信息系统杂志》(1997,7:1-24 页)上的“信息系统采购:美国公共管理中的私有化选项的举例”

第 8 章——这章的最初版本是柯里和威尔科克斯发表在《信息系统杂志》(1998,8(2):120-138 页)上的“在规模、依靠性和风险的环境下分析 IT 外包决策”

第 9 章——这章的最初版本是赫善和拉塞蒂发表在《ACM 通信》(2000,43(2):99-108)上的“信息技术内包:神话和现实”

第 10 章——这章的最初版本是科恩和威尔科克斯发表在美国会计情报协会 1999 年 12 月举办的“信息系统国际会议”论文集上的“IT 外包中的合同和控制:对欧洲 13 个组织的研究”

第 11 章——这章的最初版本是库伦、赛登和威尔科克斯发表在《战略信息系统杂志》(2006 年 3 月)上“IT 离岸外包:定义和设计外包协议”

第 13 章——这章的最初版本菲尼、威尔科克斯和拉塞蒂发表在牛津大学邓普顿学院《邓普顿经营管理简报》(牛津大学出版社,2003 年,ISBN 1-876955162)上“业务流程外包:事业伙伴关系模式的承诺”

第 14 章——这章的最初版本是拉塞蒂和罗特曼发表 2007 年 5 月 30 日在海德堡召开的“信息系统外包第 3 次国际会议”的论文集上的“离岸外包结果的项目属性和环境说明:从客户的观 P 点证明”。

致 谢

首先,《信息系统与外包:理论和实践的研究》这本书,对在过去 20 年参与研究的全球超过 1700 名的主管们表示衷心的感谢。没有他们的帮助,我们的工作是不可能实现的。由于外包的敏感性,许多参与者需要匿名,不能单独致谢。那些不需要匿名的参与者在本书合适的位置表示谢意。我们同样希望感谢对研究环境给予支持的各个机构。在 20 世纪 90 年代,我们利用牛津大学邓普顿学院的地方工作,并对所有在那儿愉快工作的员工和同事表示衷心的感谢。

莱斯利对在牛津大学和华威大学以及伦敦政治经济学院的所有同事非常感激,感激他们这些年的宽容和支持。对茱莉亚·库特兰斯基和宜兰·奥斯里把他从最终的业务中解救出来,确保重要工作的完成表示专门的感谢。同样要感谢莎拉·库伦、彼得·雷诺兹和彼得·赛登、在一年的研究进行中提供的愉快工作氛围。

玛丽感谢圣路易斯密苏里大学的副校长纳赛尔·阿森迪,因为他的研究室同意支持玛丽的工作。她同样要感谢美国密苏里圣路易斯大学的 IS 部门的同事们,包括马里乌斯·詹森博士,凯拉什·乔希博士,丹尼斯·米尔查达尼,拉吉夫博士,维基·索特博士,阿斯科博士和约瑟夫·罗特曼博士。

如此长时间的研究不仅仅是两个人的努力,许多已经成为朋友的同事在早期的工作中也做出了重要的贡献,尤其是鲁迪·赫善,温迪·科里和盖伊·菲兹杰拉德。后来我们和托马斯·科恩、约瑟夫·罗特曼、埃里克·范·海克、莎拉·库伦、彼得·赛登、茱莉亚·库特兰斯基、宜兰·奥斯里、吉姆·福克斯和约翰·海德彻底地享受研究、消化和写作。他们在等距测量中提供智慧、灵感和努力的工作,和他们在一起是快乐的。在所有人当中,戴维·菲尼是最突出的,他的见解和智慧给我们带来了光明。

我们还想对的家人和朋友的宽容和幽默表示感谢。玛丽要感谢她的儿子迈克尔·克里斯菲尔,他的父母保罗·雷斯丁博士和保罗·雷斯丁女士,以及她的三个姐姐卡伦·隆格、戴安·尤迪卡和茱莉·奥因斯。她

还要感谢她最亲的朋友，杰里·帕西奥、迈克尔·麦克德维特、凯瑟琳·黑斯廷斯、贝特·纳齐米和格雷赛。莱斯利要感谢克里斯、卡斯林、乔治和达玛莉思，他们使生活恢复了本来面目。

作为全球外包价值的更深证明，我们很高兴的对做出巨大贡献的我们全球出版团队表示感谢，特别要感谢史蒂芬·鲁特，艾米丽·鲍恩和谭施礼，以及我们文字编辑和协调员。

目 录

Contents

贡献者简介

各章作者及原始文献

致谢

第一部分 绪论

- 第 1 章 服务外包实践:关于柔性及控制的探索
Leslie Willcocks and Mary Lacity 1

第二部分 外包的兴起及繁盛

- 第 2 章 实现外包的预期:难以置信的承诺,可以确信的成果
Mary Lacity, Rudy Hirschheim and Leslie Willcocks 34
- 第 3 章 IT 外包的合同与关系
Guy Fitzgerald and Leslie Willcocks 55
- 第 4 章 合作性伙伴关系与 IT 外包:从合同责任到战略联盟?
Leslie Willcocks and Chong Choi 75
- 第 5 章 离岸外包:目的国家太远了吗?
Kuldeep Kumar and Leslie Willcocks 93
- 第 6 章 公有行业内的 IT 外包:对风险及策略的研究
Leslie Willcocks, Mary Lacity and Thomas Kern 119
- 第 7 章 IT 采购:考察公共管理中的私有化选择
Mary Lacity and Leslie Willcocks 156
- 第 8 章 IT 外包决策分析:规模、相互依赖及风险
Wendy Currie and Leslie Willcocks 183
- 第 9 章 IT 内包:迷思与现实
Rudy Hirschheim and Mary Lacity 211
- 第 10 章 IT 外包中的合同、控制和“展示”
Thomas Kern and Leslie Willcocks 230

第三部分 2000—2008 年的研究:从信息技术外包,到业务流程外包,再到离岸外包

第 11 章	信息技术外包配置:定义并设计外包安排	
	Sara Cullen, Peter Seddon and Leslie Willcocks	260
第 12 章	IT 外包的成功:一个评价目的和结果的框架体系	
	Sara Cullen, Peter Seddon and Leslie Willcocks	297
第 13 章	业务流程外包:企业伙伴合作模型带来的承诺	
	David Feeny, Leslie Willcocks and Mary Lacity	334
第 14 章	离岸外包的结果:客户角度的证据	
	Joseph Rottman and Mary Lacity	382
第 15 章	离岸外包,战略和社会资本的作用	
	Joseph Rottman and Mary Lacity	435
第 16 章	创建全球共享服务:路透社的采购经验	
	Mary Lacity and Jim Fox	455

第一部分 绪论

第1章

服务外包实践：

关于柔性及控制的探索

(Leslie Willcocks and Mary Lacity)



1.1 引言

本书在之前有过一本姊妹篇《信息系统和服务外包：理论及实践研究》(Palgrave, 2009)。在该书中我们汇集了针对两个主题的主要论文及一些后续的思考：用于服务外包研究的理论观点；我们的研究中浮现出的经验，这些经验是以实践经验的形式出现的。在现在这本书中，我们更进了一步，旨在揭示我们的研究以及服务外包实践自身从 1988 年至今的发展演化历程。在此，我们的关注点从最初的 ITO (Information Technology Outsourcing, 信息技术外包) 到迅速发展的 BPO (Business Process Outsourcing, 业务流程外包)，再到离岸服务外包、近岸服务外包，直至在 21 世纪头十年的后期变得非常典型的混合模型。

有关我们的研究基础的详细内容分散在本书的每个章节中，但是我们到 2009 年为止的工作形成的 630 个（这个数字还在增长）案例组成的研究基础，是由伦敦政治经济学院服务外包部门、墨尔本大学及圣路易密苏里大学信息系统系的研究者们联合持有的。如果包括问卷调查的话，到 2009 年该研究基础包含了 1600 多个组织的数据，涵盖了所有主要的经济和政府领域，包括金融服务、能源、国防、航空航天、零售业、电信、IT、石油、运输、中央政府及地方政府、医疗卫生、工业产品及化工，同时也

涵盖了欧洲、美国以及亚太地区的大、中型跨国组织。最重要的是,正如本书中即将展现的那样,在我们的案例库中我们能够完整地在合同期限内追踪研究其中许多的案例,并且事实上还包括了其第二、三代协议,从而为我们提供有关客户与服务提供商(对于外包)的先验预期和实际结果的深入信息(详见第2章和第12章)。

- 3 本章将评价我们的研究及成果的演化、服务外包市场的主要变化以及客户如何塑造和使用不断扩大的服务基础。我们所关注焦点的时间跨度从1989年持续至今,点评了当前和未来的趋势,特别是关注了于2007年开始并于2008年、2009年加剧的全球经济衰退。

1.2 服务外包的兴起与繁盛:20世纪90年代

IT 业的趋势、实践及经验

1989年,柯达公司做出里程碑式的决策,将其绝大部分IT功能外包给三家服务提供商,自此ITO成为了一种广为人知的实践。历经数年,除了柯达,我们还了解了其他一些超级ITO交易^①的概况。自20世纪90年代以来,英国航天局、英国石油、曼哈顿大通银行、英国国内税收局和社会保障部、大陆航空、巴克莱银行、美国杜邦、第一国民城市银行、通用动力(General Dynamics)、联邦银行、麦道、施乐等公司和公共组织,都将其很大比例的IT功能外包,它们将与IT相关的资产、租约、执照及员工转给服务外包方,在此过程中,通常会对相关部分进行更名。这些超级的协议签订之初,商业报刊试图报道预期的结果,包括缩减的IT成本、更好的服务、更新的技术,以及内部员工专注于高价值工作的能力。然而,甚至到20世纪90年代,这类交易的长期效应仍存在广泛争议。

支持者指出:ITO是传统IT部门转型的前兆,使人们能够看到信息经济组织结构的显现(McFarlan和Nolan,1995,第11页)。反对者提出:签订长期服务外包合同的公司会对其IT相关的资产及能力失去控制。批评者劝告:“服务外包,你可能遭遇的骗局”,“服务外包,失败者的游戏”,“出卖天赋的权利”(Dorn,1989)。尽管争议持续至今(目前的争议包括是否将服务提供商的数量固定到尽可能少的水平),但20世纪90

① 译者注:“超级”主要指交易规模。