

# 中国计算机报

## 亚太外包匮乏 IT 语言沟通

■ 本报记者 李坤

2006年,亚太地区的外包业务占全球市场13%的份额,这是自2002年亚太地区外包服务连续快速增长以来,市场份额首次超过10%。2007年该市场依然保持强劲增长势头。在市场一片繁荣的背后,企业还需要关注什么?

### 可靠性需求增强

与2006年亚太外包市场份额快速膨胀相对应的是,在2006年年度的营收方面,亚太地区也表现出稳定的增长率。根据对主要外包服务提供商的年度报表统计,亚太地区的综合年度增长率保持在10.5%左右,是全球4.5%增长率的2倍多。

由此,许多分析机构认为亚太外包市场趋于成熟并保持着强大的发展动力。但是在10月19日,



Camille认为,目前外包市场上的服务和被服务双方普遍缺乏共同的IT语言。

NetEvents 2007 亚太媒体高峰论坛上,Yankee Group 副总裁 Camille 认为,一直保持快速增长的亚太外包服务市场,正在开始面临着其他成熟市场所面临的问题。

Yankee Group 调查结果显示,随着市场的选择越来越多,企业在选择正确的服务提供商时,考

虑更多的是服务针对性与可靠性,而不是价钱。

在调查企业考虑采用第三方服务的原因时,Yankee Group 发现相当一部分企业考虑采用第三方服务的最初原因是:公司内部

的IT部门效率低下,许多企业IT部门的主要时间耗费在诸如维护等环节中,而那些策略性的IT服务所能够获得的资源支持相对较少。

调查还显示,在已经提供的外包服务中,有近15%的项目最后是失败的。相对于成熟市场较低的失败比例而言,亚洲市场的失败比例

是一个非常高的数字。这反映出IT服务提供商的能力,他们所提供的IT服务与管理能力需要极大改进。

### 缺失标准 IT 语言

在对全球著名的大企业做出详尽调查后,Yankee Group 发现:有超过70%的大型企业,他们在寻找服务提供商的同时,只有在双方对IT基本建设达到高度一致的时刻,才会做出最终的选择,以便非常严格地界定双方的IT语言。

但是对于许多亚洲企业来讲,Camille 认为企业决策和服务提供之间出现了明显的错位。例如软件外包,许多做出软件外包服务的亚洲企业决策者并不是IT部门,根据统计,IT部门的意见一般仅占决策考量的14%而已。这意味着亚洲企业的IT部门和企业决策者在IT

建设基本蓝图这一重要问题上都没有达成一致。而这种错位现象正是导致相当比例IT外包服务失败的重要原因。

此外,许多企业对外包服务的理解也存在着偏差。为数不少的企业把一些高成本的IT项目交给外包公司,目的只是节省成本。但是这种外包服务理念只是一种成本的转嫁,并不能解决根本问题。以企业数据中心为例,在亚洲市场,数据存管投资昂贵,因此,很多企业将数据中心外包。事实上,这种单纯节省费用的服务外包,只是将成本简单转嫁给外包公司,竞争激烈的前提下,并不能很好地完成应该完成的IT服务。

因此,Camille 认为,无论是亚洲还是全球的IT外包服务,都缺乏一种共同的IT语言。企业决策和服务提供者之间,就服务内容与服务效果无法有效沟通。而过分忽略外包服务的重要性和过分夸大外包服务的重要性,是目前亚太市场外包服务的重要障碍。