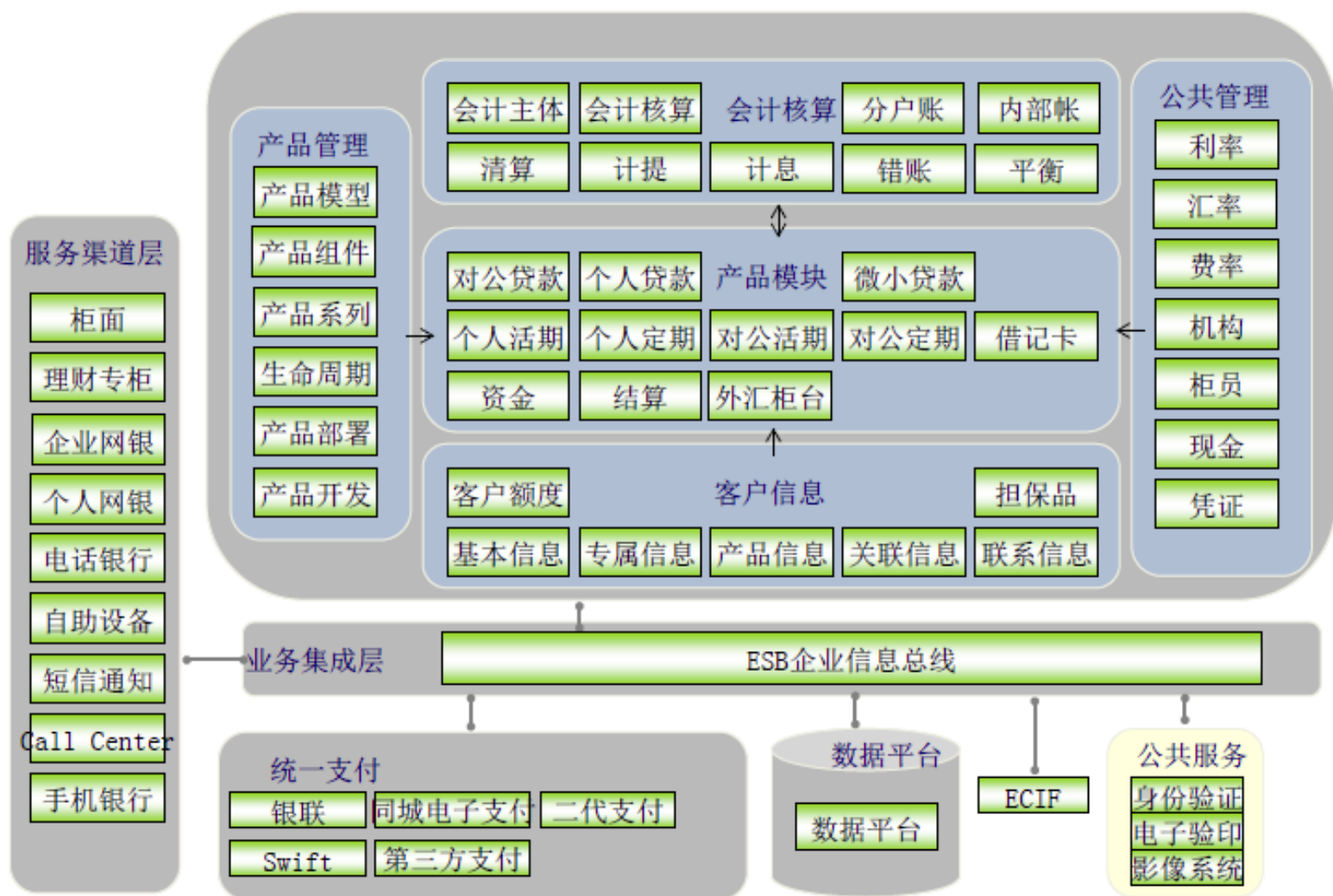




商业银行外包管理分享

孟彦飞

商业银行业务系统



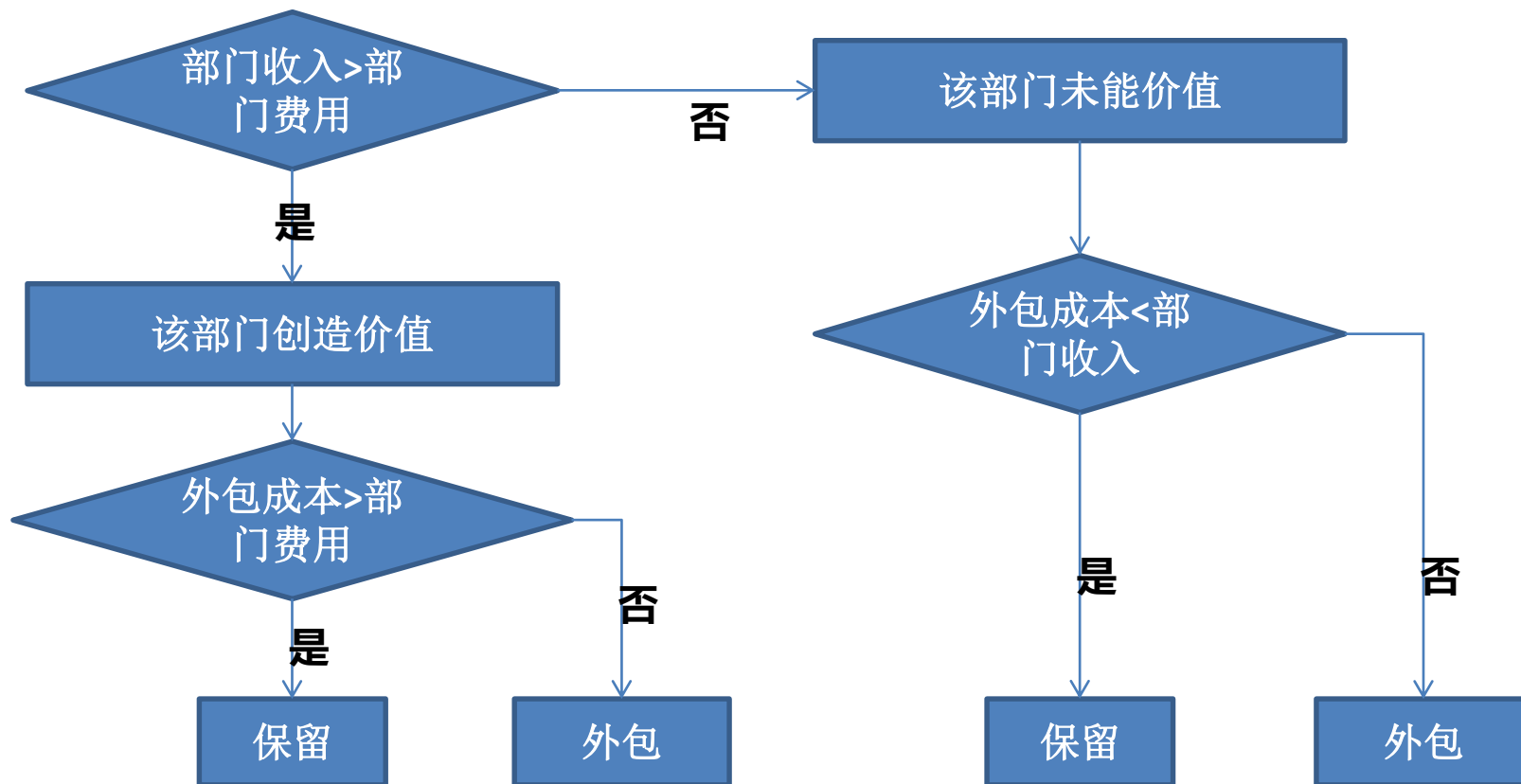
商业银行外包理论基础



1、核心竞争力理论：融资、业务创新、信息应用

2、企业共生理论：寄生模式、链状模式

3、交易成本理论：



商业银行外包的特征



01

业务更专业 服务水平更高

对应领域专家级接包商，拥有更强的优势、更专业技能、更高的服务水平



02

对人力资源要求更高

知识密集型产业、从业人员要有金融背景或丰富实践经验



03

外包成果无形化 难以量化评估

很多时中外包是一种服务、而非简单产品



04

依赖互联网和 通信技术

非驻场外包很多时候依赖网络通讯手段

商业银行外包的类型



外包的内容由信息技术外包到业务流程外包再到知识处理外包，外包商地位不断提升，双方的关系开始从供应商向战略合作伙伴转变

商业银行外包主要形式

1

信息技术外包

2

ATM业务外包

3

信用卡业务外包

4

亚运业务外包

5

审计业务外包



信息技术外包

•网络、应用开发和维护、备份灾难恢复等



业务流程外包

业务解答、呼叫中心、项目管理、人员绩效



知识处理外包

•需求管理、设计研发等

商业银行外包风险



决策风险

合同风险：合同修订、中止、终止，履行合同能力及离岸外包的管理
退出风险：市场环境变化、新旧更替等

人员流失、缺乏、失误、欺诈、外包商绑架

人力风险

财务风险

商业银行多股份制，会牵扯连带风险

合规风险、操作风险、信息风险

管理风险

商业银行外包原则



在保障业务连续运行的基础上尽可能降低成本，但是要明确服务是需要成本的

低成本战原则

原则1

核心业务部能外包，同时还是保密，尽可能少让外包商参与和知晓核心业务信息

核心保密原则

2004

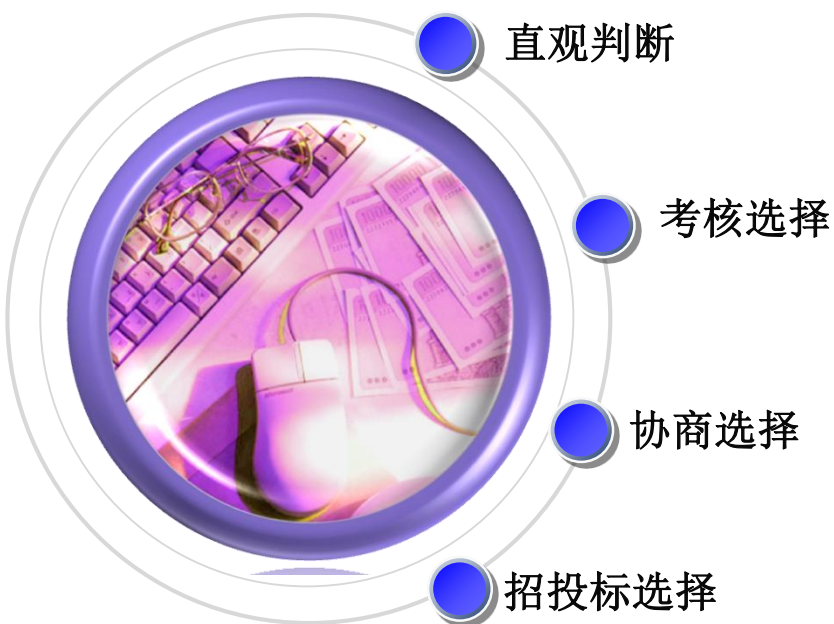
商业银信要谨慎选择外包业务，对选定的外包业务要经过内部专家论证，外包商需要具备丰富的经验和能力

谨慎性原则

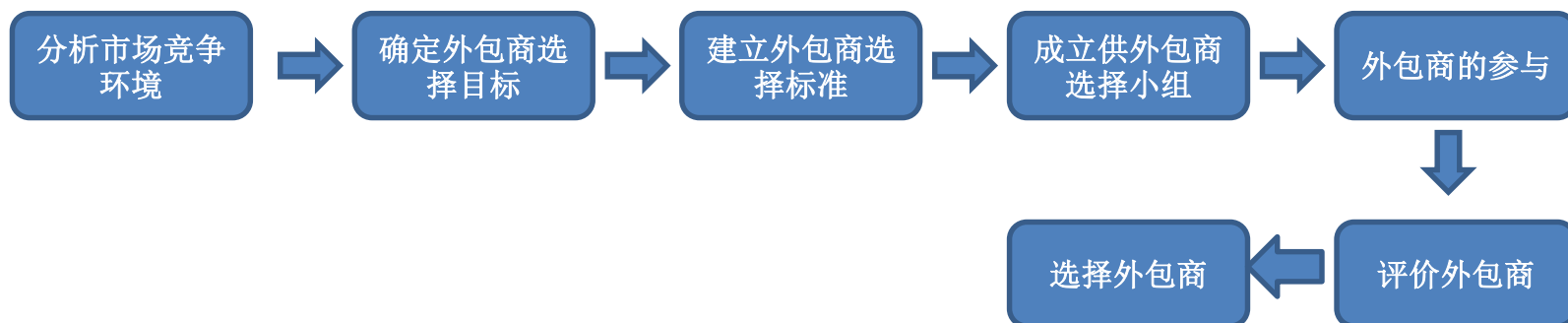
2008

通过外包服务的方式实现行业跨越、双赢模式

商业银行外包商选择



- 质量原则**
外包商是否拥有一套稳定、有效的质量保证体系，是否具备服务能力
- 成本原则**
选择外包商前需要完成成本分析，找出最近ROI
- 交付原则**
考察外包商的生产能力、人力和物力是否充足
- 服务原则**
考察供应商是否具备完整服务体系，设计、交付、售后、沟通等



商业银行外包商调查具体事项



本职调查

公司的基本信息、同行案例、现有服务能力、外包商组织架构、市场反馈、资质调研。

运营能力调查

财务状况、内控体系、自己来源、主盈利业务

交付能力

团队成员简介、面谈确认的能力、外包方案、项目管理、资源匹配

商业银行外包管理



选定外包商后，万里长征的第二步刚刚开始，接踵而来的管理繁杂而任重

质量管理

- 外包商早期参与、服务质量控制、提升服务水平

成本管理

- 成本控制与核算，关注产品和原料、关注残次品、杜绝偷工减料

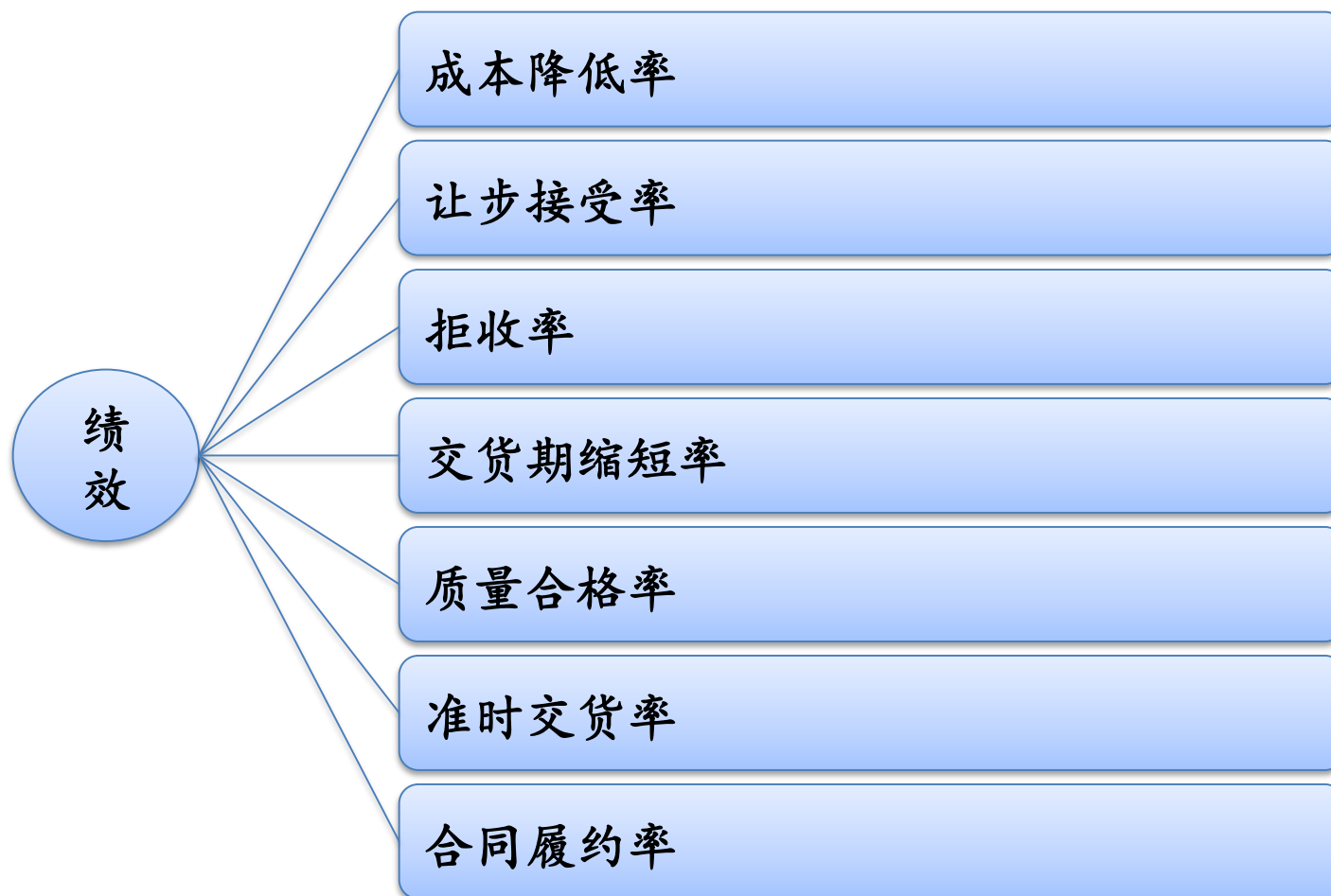
交付管理

- 交付时间、交付计划、交付偏差

绩效管理

- 绩效团队、绩效内容、绩效考核、服务改进、绩效的应用

商业银行外包商绩效考核内容



与IT有关外包业务



温馨提示



- ITIL先锋论坛专家直播讲堂，每周四晚上8:30指定QQ大群
- 专家讲堂视频&PPT合集，请猛击[链接](#)
- 看预告&PPT更新，请关注右边二维码
- 找培训看下图，找Karen老师 QQ:80049496 电话：4008060230





咨询QQ群
119205977

电话咨询
400 8060 230

基础 - 实战 - 专家

打基础 迎实战 成专家 ITIL先锋为您一站达成

ITIL Expert	¥ 2.4 万元/人	ISO20000 Auditor	¥ 5.4 千元/人
Prince2 双证	¥ 7.5 千元/人	ITIL Foundation	¥ 2.7 千元/人
ITSS 项目经理	¥ 4.2 千元/人	ISO27001 Foundation	¥ 3.2 千元/人
ITIL 流程实操及 ITOP 软件实施	¥ 2.5 千元/人	PMP 精品班	¥ 1380~4980 元/人
云安全 C-CCSK	¥ 5880 元/人		