

Oracle 面向外包业务服务的 项目管理软件

甲骨文白皮书

2005年9月

Oracle 面向外包业务服务的项目管理软件

概述

借助 Oracle 项目管理软件，以项目为中心的业务服务提供商可以管理从项目计划的制定、执行到编制报表的整个项目生命周期。

在当今这个以服务为基础的经济环境中，技术变革、全球化以及保护利润的需要使服务的提供方式发生了变化。外包业务服务这一市场领域的日益增长印证了这一发展趋势。外包服务公司提供的服务涵盖众多领域，例如：

- 定制管理软件开发与维护
- 呼叫中心运营及管理软件服务提供商 (ASP)
- 市场营销活动、广告宣传、人力资源培训计划管理
- 设备管理与维护
- 产品质量检测与认证

即使发生了如此多的变化，对于许多提供外包服务的公司来说，有一点一直是固定不变的，那就是需要简化基于项目的核心流程，以确保满足合同规定的服务水平。这通常意味着按时提供高质量的项目，同时防止成本失控或资源的滥用。借助 Oracle 项目管理软件，以项目为中心的业务服务提供商便可以管理从客户服务设计及计划的制定、执行直到财务控制和编制报表的整个项目生命周期。在业务价值方面，这意味着：

- 增加在服务定价方面的信心
- 减少客户端安置所需的时间
- 改进项目计划的制定、资源的安排和利用率
- 简化项目协作、实时进度报告和变更通知单管理
- 通过准确的预测和计费增强对项目盈利率的控制
- 全面了解所有工作，并根据签订的服务水平协议跟踪项目的进展
- 经过验证的一组核心项目管理最佳实践

了解通用标准

以项目为中心的业务服务提供商都具有两个共同的属性：1) 基于项目的工作的期限缩短，通常按月计而不是按年计；2) 每个项目都是高度可变的或高度可定制的。

这两个属性使以项目为中心的服务提供商与业务流程外包商(BPO)区别开来，后者的工作通常是不基于项目的常规事务处理(如应付账款和应收账款处理、信用卡处理、工资单处理、保险索赔处理等)，签订的合同期限通常为3年以上。

区别在于他们提供什么服务而不是以何种方式提供

区别以项目为中心的外包服务提供商是以他们提供什么服务，而不是以何种方式提供服务为标准的。项目是其工作的核心，而项目管理的基本原理是通用的。这意味着每个服务提供商通常都面临着相同的业务流程挑战，而这些挑战是可以通过像 Oracle 项目管理软件这样的企业项目管理解决方案来应对的。

下面以3个例子对 Oracle 项目管理软件在外包业务服务提供方面的适用性进行更好的阐明：

- **定制管理软件开发**——毫无疑问，无论是在国内还是在海外，最常见的一项外包业务服务是在定制软件开发领域。许多公司都已意识到利用企业以外的专门知识能够获得很大的好处。严格按照定义来说，定制应用开发是将一组独特的应用开发服务作为一个项目提供的业务模型。这些项目通常要求由位于不同办公地点的开发人员组成的开发团队来完成，他们所处的软件定制开发环境常常出现一些意想不到的问题，从而使项目很快变得杂乱无章。因此控制整个项目生命周期与获得业务成功同样重要。
- **呼叫中心**——在节假日期间处理过量客户呼叫的呼叫中心或管理如通知客户升级到新发布产品的呼入或呼出电话活动的呼叫中心构成了企业项目管理的另一个市场领域。同样，这一领域中的工作其期限通常都很短，并且有明确定义的开始和结束日期。但有一点不同的是客户可能需要把他们的呼叫中心软件系统转交给服务提供商并为每个资源提供适当水平的客户培训。这整个过程有时被称作客户端安置，并作为一个项目运行。一旦安置完，服务提供商必须严格控制员工利用率和实际绩效水平，以便按照服务协议开始执行并缩短任何相关的投资回报周期。

- **市场营销/广告宣传活动管理**——那些管理大型市场营销或广告宣传活动的公司同样面临着客户交互过程中的许多不定因素，需要一个企业项目管理软件来提供支持。它不仅对于制定一个明确的项目计划和分配散布在全球的资源十分重要，而且对于建立一套通用的项目管理最佳实践以及捕获所有成本、缩短销售回款周期（DSO）和按客户确定盈利率也是非常重要的。

管理整个项目管理生命周期

在上面所述的每一个例子中，外包服务提供商所进行的核心工作都遵循着由4个关键阶段定义的典型项目管理生命周期。Oracle 项目管理软件支持构成每个阶段的各个业务流程。

- **计划**——对于每个新客户，服务提供商必须评估项目的总成本，以便确定资源限制条件、时间期限和盈利率。同时必须制定一个包括范围、应交付项、任务、里程碑、资源（人力和非劳动力资源）、成本、进度安排和预测的项目计划。
- **执行**——分派每项分配的任务、团队及个人在本地或跨地区进行协作、问题接连提出以及报告任务进度贯穿整个执行阶段。实际的团队可能由客户和服务提供商的资源组成。在此阶段还要获取工时和费用信息。
- **控制**——缺乏对所有成本的适当管理，项目可能在客户合同生命周期内急剧失去控制，从而导致利润降低，造成客户不满意。固定报价的客户交互尤其如此。至关重要的是项目经理和高层主管要能经营获得所有项目成本的状态更新信息并对他们的计划和预测及时做出调整。同样重要的是要能够了解客户驱动的变更通知可能对整个项目造成的影响。具有一个可捕获所有项目成本的系统还有另外一项好处，就是它能够简化开票流程，从而提高发票的准确性、改进现金流和降低总体成本。
- **报告**——项目经理及其他高层主管保持对每个项目的持续监控并管理收入、成本、利润、资源利用率以及与服务水平协议相关的活动分析等关键指标是至关重要的。更好的信息总是能促进更科学的决策。

结论

外包业务服务提供商有一些共同的需要，即：简化运营以管理盈利率，保持合同规定的服务水平，维护客户满意度。Oracle 项目管理软件是企业项目管理的一次新的革命。它构建于 Oracle 项目管理软件在重要行业中 2500 家客户应用的丰富经验基础之上，因此，用户可获得管理所有项目的整个生命周期所需的所有信息。

Oracle 项目管理软件的模块

Oracle 项目管理软件包括：

- *项目组合分析软件*能够帮助企业对符合企业财务目标和战略目标并具备资金支持的项目进行评估、分析、排列优先级并选择正确的项目组合。
- *Oracle 项目管理软件*使项目经理能够在监控整个项目生命周期的同时，简化项目工作的协作开展。
- *Oracle 项目资源管理软件*通过帮助企业寻找和部署最符合项目要求的资源，来帮助其管理项目工作人员的工作量和部署。
- *Oracle 项目协作软件*使团队成员在检查和完成项目工作中能够更加轻松地进行协作和沟通。避免时效性强的项目信息在传输时发生延迟。
- *Oracle 项目合同管理软件*使企业能够前瞻性地管理合同义务、不断变化的合同规范以及客户、分包商、供应商和企业之间的复杂关系。
- *Oracle 项目成本核算软件*使业务经理可以利用及时、详细的成本信息，以更高效的方式监测项目绩效，而财务经理可以跟踪业务运营的总体成本。
- *Oracle 项目支付软件*提供了灵活的收入累计与发票生成功能，使企业能够跟踪尚未结算的应收账款并就各项目向客户收取费用。
- *Oracle 项目智能软件*是一个报表编制与分析工具，支持自上而下的企业指标评估与分析。
- *Oracle 工时与人工管理软件*是一个基于 Web 的工时卡解决方案，它使企业能够降低与保留工时和出勤记录相关的成本。

要了解关于 Oracle 项目管理软件的更多信息，请访问 www.oracle.com/applications/project-management.html



Oracle 面向外包服务的项目管理软件
2005 年 9 月
作者: Ted Kempf

甲骨文公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U. S. A.

全球咨询:
电话号码: +1. 650. 506. 7000
传真号码: +1. 650. 506. 7200
www.oracle.com

版权 2003 归甲骨文公司所有。保留所有权利。

本文只作提供信息之用, 其内容如有变动, 恕不另行通知。本文不保证没有错误, 也不遵循任何其他的无论是口头表达的还是法律默示的保障和条件, 包括关于适销性或符合特定目的的所有默示保证和条件。我们在此特别声明不承担有关本文的任何责任, 本文不直接或者间接形成任何合同义务。未经书面许可, 不得为任何目的, 以任何电子或机械形式或手段复制或转载本文。

Oracle 是甲骨文公司及/或其子公司的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。