



艾凯咨询
ICAN Consulting

中国BPO市场专题报告200

7

一、调研说明

《中国BPO市场专题报告2007》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43258.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.com

联系人：刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、摘要、目录、图表

【描述】

本报告涉及的领域为：在中国本土提供BPO（业务流程外包）服务的专业服务厂商
本报告涉及的BPO厂商包括：东软、华道数据、博彦科技、上海微创、银联数据、炎兴科技、大连华信、软通动力、九五太维。

本报告研究的国家和地区主要包括：中国大陆，不包括港澳台地区。

研究定义

业务流程外包（Business Process Outsourcing）：业务流程外包是指企业将自己的部分内部业务流程或职能外包给专业服务供应商，并由供应商对这些业务流程进行重组，运营，并交付以满足发包商需求的过程。这些外包出去的流程或职能通常是非核心的，且需要一定投入而又不能取消的业务流程。

BPO涉及的职能部门一般包括：事务处理、政策服务、索赔管理、人力资源、财务等方面（如下图所示）。外包供应商根据服务协议在自己的系统中对这些职能进行管理。一些BPO合同是根据服务水平进行支付的，将供应商的收入与业务绩效或成本节约程度相关联。

【目录】

1 厂商竞争力评估指标与评级说明

1.1 评估指标

1.1.1 核心能力指标

1.1.2 持续发展能力指标

1.1.3 市场响应能力指标

1.2 评估说明

1.2.1 评级说明

1.2.2 易观建议说明

2 厂商竞争力评估——FSI

2.1 博彦科技

2.1.1 核心能力评估

2.1.2 持续发展能力评估

2.1.3 客户响应能力

2.1.4 评估结果

2.2 软通动力

2.2.1 核心能力评估

2.2.2 持续发展能力评估

2.2.3 客户响应能力

2.2.4 评估结果

2.3 炎兴科技

2.3.1 核心能力评估

2.3.2 持续发展能力评估

2.3.3 客户响应能力

2.3.4 评估结果

2.4 东软集团

2.4.1 核心能力评估

2.4.2 持续发展能力评估

2.4.3 客户响应能力

2.4.4 评估结果

2.5 华道数据

2.5.1 核心能力评估

2.5.2 持续发展能力评估

2.5.3 客户响应能力

2.5.4 评估结果

2.6 文思创新

2.6.1 核心能力评估

2.6.2 持续发展能力评估

2.6.3 客户响应能力

2.6.4 评估结果

2.7元镁科技

2.7.1 核心能力评估

2.7.2 持续发展能力评估

2.7.3 客户响应能力

2.7.4 评估结果

2.8 神州数码

2.8.1 核心能力评估

2.8.2 持续发展能力评估

2.8.3 客户响应能力

2.8.4 评估结果

2.9 银联数据

2.9.1 核心能力评估

2.9.2 持续发展能力评估

2.9.3 客户响应能力

2.9.4 评估结果

2.10 大连华信

2.10.1 核心能力评估

2.10.2 持续发展能力评估

2.10.3 客户响应能力

2.10.4 评估结果

2.11 厂商竞争力排名

2.11.1 厂商竞争力排名

2.11.2 易观建议

3 厂商竞争力评估——呼叫中心

3.1 九五太维

3.1.1 核心能力评估

3.1.2 持续发展能力评估

3.1.3 客户响应能力

3.1.4 评估结果

3.2 上海微创

3.2.1 核心能力评估

3.2.2 持续发展能力评估

3.2.3 客户响应能力

3.2.4 评估结果

3.3 北京红帆

3.3.1 核心能力评估

3.3.2 持续发展能力评估

3.3.3 客户响应能力

3.3.4 评估结果

3.4 赛科斯

3.4.1 核心能力评估

3.4.2 持续发展能力评估

3.4.3 客户响应能力

3.4.4 评估结果

3.5 广州诚伯

3.5.1 核心能力评估

3.5.2 持续发展能力评估

3.5.3 客户响应能力

3.5.4 评估结果

3.6 厂商竞争力排名

3.6.1 厂商竞争力排名

3.6.2 易观建议

4 厂商竞争力评估——HR

4.1 FESCO

4.2 中智

4.3 中国国际人才开发中心

4.4 中全人才服务中心

5 其他BPO领域

5.1 采购外包

5.2 财务外包

6 跨国BPO服务商

6.1 欧美

6.2 印度

7 主要结论和建议

7.1 BPO发展现状

7.1.1 市场规模

7.1.2 厂商格局

7.1.3 国内厂商发展现状

7.2 BPO发展趋势

7.3 提升竞争力的若干问题

7.3.1 主要BPO行业及细分领域市场机遇分析

7.3.2 金融服务行业业务外包情况分析：

7.3.3 对政府的建议

7.3.4 对BPO服务商的建议

7.3.5 对BPO投资商的建议

附录：易观数据采集流程和方法论

1 总体介绍

2 消费者市场的研究方法

3 不同类型企业市场的研究方法

4 数据分析流程与方法

图目录

图7-1 主要BPO行业及细分领域市场机遇分布

图7-2 金融行业及细分领域市场机遇分布

图7-3 影响客户采用外包的因素分布

图7-4 客户对外包商的关注因素分布

表目录

表1-1 核心能力指标

表 1-2 持续发展能力指标

表1-3 市场响应能力指标

表2-1 博彦科技评级结果

表2-2软通动力评级结果

表2-3炎兴科技评级结果

表2-4东软集团评级结果

表2-5华道数据评级结果

表2-6 文思创新评级结果

表2-7元镁科技评级结果

表2-8神州数码评级结果

表2-9银联数据评级结果

表2-10大连华信评级结果

表2-11 厂商竞争力排名

表2-12 易观建议

表3-1九五太维评级结果

表3-2上海微创评级结果

表3-3北京红帆评级结果

表3-4赛科斯评级结果

表3-5广州诚伯评级结果

表3-6厂商竞争力排名

表3-7易观建议"

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43258.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法

- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究

报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;
数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;
服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;
良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。