



艾凯咨询
ICAN Consulting

2009-2012年服务外包行业竞争 格局与投资战略研究咨询报告

一、调研说明

《2009-2012年服务外包行业竞争格局与投资战略研究咨询报告》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/98109.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

根据联合国贸发会议估计，未来5-10年全球服务外包市场将以30%-40%的速度递增。这些数据表明，服务外包正以其不可替代的优势成为国际商务活动中的新宠。而且有越来越多的跨国公司加入到服务外包的行列，从而更加扩大了服务外包的市场规模。进入新世纪以来，规模不断扩大的服务外包呈现了一些新的特点。全球服务外包的新特点包括：一是服务外包领域日益扩展，二是中国和印度日益成为全球两个最大的外包基地，三是IT和金融服务外包成为主导，四是垂直市场在全球服务外包更加得到重视。当然，全球服务外包的发展还受到多方面因素的影响。推动全球服务外包的发展，既有积极的因素，也存在一些不利的因素。其中，积极方面的因素包括：各国纷纷积极制定鼓励服务外包的政策、服务贸易障碍的逐渐消除与技术进步有利于外包的发展、发展中国家基础设施条件与科技配套能力在稳步提高、外包范围的拓宽扩大了全球服务外包的市场规模。不利的因素包括：反对"服务全球化"的浪潮时有出现，接包企业能力的影响全球外包的进度，知识产权保护问题将是影响全球服务外包的重要因素，业务外包风险的存在将影响服务外包规模的扩大。展望未来，我们应该看到，服务外包的发展将是不可阻挡的全球步伐。服务外包已成为当今世界全球新一轮产业革命和转移中不可逆转的必然趋势。全球服务外包将呈现如下几个方面的趋势：全球服务外包市场短期压力不小、长期潜力较大、发包方与接包方仍将比较集中、高科技含量业务所占比例将越来越高、承接服务外包的竞争将越来越激烈。

服务外包是继制造业之后，世界范围内的新一轮产业转移。2008年全球范围内技术和相关服务的支出大约为1.7万亿美元，其中服务外包业务超过1.2万亿美元。国内的一些城市已经看到服务外包产业的发展潜力。北京、上海、天津、重庆、深圳等20个城市成为国内首批"中国服务外包示范城市"。例如大连，着力打造软件服务外包城市，要成为中国的"班加罗尔"。南京、西安、杭州、成都也都在加快服务外包城市的建设。即使是昆山这样的制造业基地，也在积极进行产业升级，建设金融外包城市。金融危机波及全球，国内绝大多数行业都受到影响，而服务外包产业却似乎是"映日荷花别样红"。经济危机导致越来越多的企业开始减少或者控制成本，削减在非主营业务上的开支。作为企业中非核心业务的IT服务、人力资源、办公、培训等业务的外包市场逆市起飞。尤其在当前保增长、促就业、优化产业结构的背景下，政府也在积极扶持这个专业技能密集型产业，从财政、税收、工时制度、人才培养、融资、电信服务等方面加大政策支持力度。这种市场的利好因素也传导到了企业层面。易才和立思辰是人力资源和文件外包领域的佼佼者。金融危机后，他们的业务不但没有受到影响，反而继续保持增长，而且开拓新业务的难度大大降低，很多难啃的业务反而比较容易拿到。金融危机大大缩短了文件外包的市场教育和培育的时间，而易才的商业流程外包业务也因为金融危机而扭亏为盈。

本研究咨询报告在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家工业和信息化部、国家商务部、国家发改委、国务院发展研究中心、中国软件行业协会、CCID、IDC、易观国际、以及国内外报刊杂志的基础信息、软件行业研究单位等公布和提供的大量资料，从服务外包的概念和分类入手，分析服务外包的经济学原理，得出其对发包商和接包商的重要现实意义。翔实的市场描述数据，从产业结构、发包市场、接包市场、细分市场等不同角度反映全球服务外包产业发展变化，总结发展特点和态势。总结服务外包发包市场和接包市场的竞争情况，从软、硬件环境和成本、能力等要素等多方面剖析接包市场的全球竞争格局。选择若干表现优异的主要服务外包提供商，从市场份额、竞争策略、主要成绩等分析其竞争表现，评点其市场领先要素。对未来市场的定性和量化预测，就产业规模、结构、细分市场进行预测，得出有价值得趋势分析和定量结果。本报告全面展示服务外包市场现状，揭示服务外包的市场潜在需求与潜在机会，为战略投资者选择恰当的投资时机和公司领导层做战略规划提供了准确的市场情报信息及科学的决策依据，同时对银行信贷部门也具有极大的参考价值。

目录

CONTENTS

第一部分 行业发展现状

第一章 服务外包行业发展概述

第一节 服务外包行业概述

一、服务外包的定义

二、服务外包的特性

第二节 服务外包的主要特点及分类

一、服务外包的特点

二、服务外包的分类

第三节 服务外包所处生命周期的位置

一、服务外包产业链分析

二、服务外包行业生命周期的基本判断

第二章 国外服务外包行业发展分析

第一节 国际服务外包行业发展轨迹综述

一、国际服务外包行业发展历程

二、国际服务外包行业发展问题

三、国际服务外包发展现状及趋势

第二节 当前全球服务外包市场的特点

一、服务外包领域日益扩展

二、中国和印度日益成为全球两个最大的外包基地

三、IT和金融服务外包成为主导

四、垂直市场在全球服务外包更加得到重视

第三节 2008年全球服务外包发展分析

一、2008年全球服务外包市场状况

二、2008年全球服务外包市场结构

三、2008年全球服务外包市场规模

四、2008年全球服务贸易规模情况

第四节 2009年全球服务外包发展分析

一、2009年全球服务外包市场状况

二、2009年全球服务外包市场结构

三、2009年全球服务外包市场规模

四、2009年全球服务贸易规模情况

第五节 2008-2009年发包市场情况分析

一、2008-2009年美国发包情况分析

二、2008-2009年西欧发包情况分析

三、2008-2009年日本发包情况分析

第六节 2008-2009年接包市场情况分析

一、2008-2009年印度接包情况分析

二、2008-2009年中国接包情况分析

三、2008-2009年主要国家和地区竞争力比较

第三章 我国服务外包行业发展现状

第一节 2008年我国服务外包市场发展现状

一、2008年我国服务外包市场发展分析

二、2009年我国服务外包市场发展分析

三、2009年服务外包行业景气状况分析

第二节 2008年我国服务外包发展分析

一、2008年我国服务外包市场状况

二、2008年我国服务外包市场结构

三、2008年我国服务外包市场规模

四、2008年我国服务贸易规模情况

第三节 2009年我国服务外包发展分析

一、2009年我国服务外包市场状况

二、2009年我国服务外包市场结构

三、2009年我国服务外包市场规模

四、2009年我国服务贸易规模情况

第四章 影响服务外包发展的主要因素分析

第一节 推动全球服务外包发展的有利因素

一、各国纷纷积极制定鼓励服务外包的政策

二、服务贸易障碍的逐渐消除与技术进步有利于外包的发展

三、发展中国家基础设施条件与科技配套能力在稳步提高

四、外包范围的拓宽扩大了全球服务外包的市场规模

第二节 全球服务外包发展面临的不利因素

一、反对"服务全球化"的浪潮时有出现

二、接包企业能力的影响全球外包的进度

三、知识产权保护问题将是影响全球服务外包的重要因素

四、业务外包风险的存在影响服务外包的规模

第二部分 行业竞争格局

第五章 服务外包行业竞争格局分析

第一节 中国服务外包行业结构分析

一、行业的省份分布概况

二、行业销售集中度分析

三、行业利润集中度分析

四、行业规模集中度分析

第二节 中国服务外包产业竞争状况

一、我国服务外包行业品类竞争现状

二、我国服务外包企业的竞争力分析

三、中国服务外包行业并购重组状况

四、我国服务外包行业并购整合分析

第三节 服务外包行业竞争格局分析

一、2008年国内外服务外包竞争分析

二、2008年我国服务外包市场竞争分析

三、2008年我国服务外包市场集中度分析

四、2009年国内主要服务外包企业动向

第六章 服务外包企业竞争策略分析

第一节 服务外包市场竞争策略分析

一、2009年服务外包市场增长潜力分析

二、2009年服务外包主要潜力品种分析

三、现有服务外包产品竞争策略分析

四、潜力服务外包品种竞争策略选择

五、典型企业产品竞争策略分析

第二节 服务外包企业竞争策略分析

一、金融危机对服务外包行业竞争格局的影响

二、金融危机后服务外包行业竞争格局的变化

三、2009-2012年我国服务外包市场竞争趋势

四、2009-2012年服务外包行业竞争格局展望

五、2009-2012年服务外包行业竞争策略分析

六、2009-2012年服务外包企业竞争策略分析

第七章 世界服务外包重点企业发展分析

第一节 IBM

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第二节 HP

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第三节 EDS

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第四节 Accenture

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第五节 CSC

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第六节 Cap Gemini

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第七节 TCS

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第八节 Wipro

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第九节 Unisys

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第十节 ACS

一、企业概况

二、2008-2009年经营状况

三、2008-2009年外包业务

四、2009-2012年发展战略

第十一节 2008年中国服务外包最佳实践主要企业

一、东软集团股份有限公司

二、海辉软件（国际）集团

三、大连华信计算机技术股份有限公司

四、北京软通动力信息技术有限公司

五、浙大网新科技股份有限公司

六、中软国际有限公司

七、博彦科技（北京）有限公司

八、新宇软件（苏州工业园区）有限公司

九、浪潮集团有限公司

十、华道数据处理（北京）有限公司

十一、西安炎兴科技软件有限公司

十二、北京索迪斯服务有限公司

十三、上海晟峰软件技术有限公司

十四、东方通信股份有限公司

十五、深圳市易思博软件技术有限公司

十六、北京新聚思信息技术有限公司

十七、上海启明软件股份有限公司

十八、北京九五太维资讯有限公司

十九、奥博杰天软件（北京）有限公司

二十、福瑞博德软件开发(深圳)有限公司

二十一、联迪恒星（南京）信息系统有限公司

- 二十二、爱特优科信息技术（北京）有限公司
- 二十三、重庆正大软件（集团）有限公司
- 二十四、北京安莱信息通信技术有限公司
- 二十五、成都颠峰软件有限公司
- 二十六、赛科斯信息技术（上海）有限公司
- 二十七、北京立思辰科技股份有限公司
- 二十八、北京护航科技有限公司
- 二十九、万国数据服务有限公司
- 三十、上海特思尔大宇宙商务咨询有限公司
- 三十一、博朗软件开发（上海）有限公司
- 三十二、音泰思计算机技术（成都）有限公司
- 三十三、杭州颐和科技信息系统有限公司
- 三十四、天津市阿米德信息技术有限公司
- 三十五、北京尖峰计算机系统有限公司
- 三十六、陕西中盈蓝海创新技术股份有限公司
- 三十七、英极软件开发(大连)有限公司
- 三十八、东望软件
- 三十九、北京赛迪通呼叫中心有限公司
- 四十、济南易普特数据服务有限公司
- 四十一、爱思爱（天津）高科技有限公司
- 四十二、北京艾斯克雷科技有限责任公司
- 四十三、北京在信汇通科技有限公司
- 四十四、深红网络（安庆市深红网络技术服务有限责任公司）
- 四十五、天津索浪数字软件技术有限公司
- 四十六、天津神驰软件有限公司
- 四十七、北京科理集创科技有限公司
- 四十八、西安诺赛软件有限公司
- 四十九、亿普赛仕（北京）科技有限公司

第三部分 行业前景预测

第八章 服务外包行业发展趋势分析

第一节 2009-2012年全球服务外包发展趋势分析

- 一、全球服务外包市场短期压力不小
- 二、全球服务外包市场长期潜力较大
- 三、发包方与接包方仍将比较集中
- 四、高科技含量业务所占比例将越来越高
- 五、承接服务外包的竞争将越来越激烈

第二节 2009-2012年中国服务外包市场趋势分析

- 一、2008-2009年我国服务外包市场趋势总结
- 二、2009-2012年我国服务外包发展趋势分析
- 三、2009-2012年我国服务外包市场发展空间
- 四、2009-2012年我国服务外包产业政策趋向
- 五、2009-2012年国际环境对服务外包行业的影响

第九章 未来服务外包行业发展预测

第一节 2009-2012年国际服务外包市场预测

- 一、2009-2012年全球IT服务外包市场规模
- 二、2009-2012年全球业务流程外包(BPO)市场规模
- 三、2009-2012年全球服务外包转移方发展情况预测
- 四、2009-2012年全球服务外包承接方发展情况预测

第二节 2009-2012年国内服务外包市场预测

- 一、2009-2012年我国IT服务外包市场规模
- 二、2009-2012年我国业务流程外包(BPO)市场规模
- 三、2009-2012年我国服务外包转移方发展情况预测
- 四、2009-2012年我国服务外包承接方发展情况预测
- 五、2009-2012年国内服务外包市场需求前景
- 六、2009-2012年国内服务外包行业集中度预测

第四部分 投资战略研究

第十章 服务外包行业投资现状分析

第一节 2008年服务外包行业投资情况分析

- 一、2008年总体投资及结构
- 二、2008年投资规模情况
- 三、2008年投资增速情况

四、2008年分行业投资分析

五、2008年分地区投资分析

六、2008年外商投资情况

第二节 2009年1季度服务外包行业投资情况分析

一、2009年1季度总体投资及结构

二、2009年1季度投资规模情况

三、2009年1季度投资增速情况

四、2009年1季度分行业投资分析

五、2009年1季度分地区投资分析

六、2009年1季度外商投资情况

第十一章 服务外包行业投资环境分析

第一节 经济发展环境分析

一、2008-2009年我国宏观经济运行情况

二、2009-2012年我国宏观经济形势分析

三、2009-2012年投资趋势及其影响预测

第二节 政策法规环境分析

一、2009年服务外包行业政策环境

二、2009年国内宏观政策对其影响

三、2009年行业产业政策对其影响

第三节 社会发展环境分析

一、国内社会环境发展现状

二、2009年社会环境发展分析

三、2009-2012年社会环境对行业的影响分析

第四节 电子产业振兴规划

一、电子产业振兴规划概述

二、电子产业振兴规划细则

三、电子产业振兴规划三大任务

四、电子产业振兴规划六大工程

五、电子产业振兴规划十项措施

六、电子产业振兴规划的意义与作用

七、电子产业振兴规划对服务外包行业的影响

第十二章 服务外包行业投资机会与风险

第一节 服务外包行业投资效益分析

- 一、2008-2009年服务外包行业投资状况分析
- 二、2009-2012年服务外包行业投资效益分析
- 三、2009-2012年服务外包行业投资趋势预测
- 四、2009-2012年服务外包行业的投资方向
- 五、2009-2012年服务外包行业投资的建议
- 六、新进入者应注意的障碍因素分析

第二节 影响服务外包行业发展的主要因素

- 一、2009-2012年影响服务外包行业运行的有利因素分析
- 二、2009-2012年影响服务外包行业运行的稳定因素分析
- 三、2009-2012年影响服务外包行业运行的不利因素分析
- 四、2009-2012年我国服务外包行业发展面临的挑战分析
- 五、2009-2012年我国服务外包行业发展面临的机遇分析

第三节 服务外包行业投资风险及控制策略分析

- 一、2009-2012年服务外包行业市场风险及控制策略
- 二、2009-2012年服务外包行业政策风险及控制策略
- 三、2009-2012年服务外包行业经营风险及控制策略
- 四、2009-2012年服务外包行业技术风险及控制策略
- 五、2009-2012年服务外包同业竞争风险及控制策略
- 六、2009-2012年服务外包行业其他风险及控制策略

第十三章 服务外包行业投资战略研究

第一节 服务外包行业发展战略研究

- 一、战略综合规划
- 二、技术开发战略
- 三、业务组合战略
- 四、区域战略规划
- 五、产业战略规划
- 六、营销品牌战略
- 七、竞争战略规划

第二节 对我国服务外包品牌的战略思考

- 一、企业品牌的重要性
- 二、服务外包实施品牌战略的意义
- 三、服务外包企业品牌的现状分析
- 四、我国服务外包企业的品牌战略
- 五、服务外包品牌战略管理的策略
- 第三节 服务外包行业投资战略研究
- 一、2009年电子产业行业投资战略
- 二、2009年服务外包行业投资战略
- 三、2009-2012年服务外包行业投资战略
- 四、2009-2012年细分行业投资战略

图表目录

- 图表：最近几年世界服务外包市场规模
- 图表：离岸外包市场规模情况
- 图表：未来几年世界服务外包市场规模预测情况
- 图表：最近几年世界服务外包市场规模情况
- 图表：2008年全球服务外包市场结构分布
- 图表：2008年全球ITO细分市场分布
- 图表：2008年全球BPO细分市场分布
- 图表：2008年全球ITO区域市场分布
- 图表：2008年全球BPO区域市场分布
- 图表：2007-2009年全球服务外包市场增长情况
- 图表：2007-2009年中国服务外包市场增长率
- 图表：2004-2008年国内生产总值及其增长速度
- 图表：2004-2008年居民消费价格涨跌幅度
- 图表：2008年居民消费价格比上年涨跌幅度
- 图表：2004-2008年年末国家外汇储备
- 图表：2004-2008年税收收入及其增长速度
- 图表：2004-2008年粮食产量及其增长速度
- 图表：2004-2008年工业增加值及其增长速度
- 图表：2008年主要工业产品产量及其增长速度
- 图表：2008年规模以上工业企业实现利润及其增长速度

图表：2004-2008年建筑业增加值及其增长速度

图表：2004-2008年固定资产投资及其增长速度

图表：2008年分行业城镇固定资产投资及其增长速度

图表：2008年固定资产投资新增主要生产能力

图表：2008年房地产开发和销售主要指标完成情况

图表：2004-2008年社会消费品零售总额及其增长速度

图表：2008年货物进出口总额及其增长速度

图表：2008年主要商品出口数量、金额及其增长速度

图表：2008年主要商品进口数量、金额及其增长速度

图表：2008年对主要国家和地区货物进出口额及其增长速度

图表：2004-2008年货物进出口总额及其增长速度

图表：2008年分行业外商直接投资及其增长速度

图表：2008年各种运输方式完成货物运输量及其增长速度

图表：2008年各种运输方式完成旅客运输量及其增长速度

图表：2004-2008年年末电话用户数

图表：2008年全部金融机构本外币存贷款及其增长速度

图表：2004-2008年城乡居民人民币储蓄存款余额及其增长速度

图表：2004-2008年年末各类教育招生人数

图表：2008年人口数及其构成

图表：2004-2008年农村居民村收入及其增长速度

图表：2004-2008年城镇居民可支配收入及其增长速度

图表：2009年1-3月工业生产主要指标

图表：2008-2009年3月全国居民消费价格指数

图表：2008-2009年3月工业品出厂价格指数

图表：2008年1-12月主要行业累计亏损总额同比增长显著上升

图表：2008年1-12月主要行业累计从业人员同比增长回落

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/98109.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。