

2011-2015年服务外包行业竞争格局与投资战略研究咨询报告

报告大纲

一、报告简介

智研咨询发布的《2011-2015年服务外包行业竞争格局与投资战略研究咨询报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.chyxx.com/research/201105/445043LVBX.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.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、报告目录及图表目录

目前，全国服务外包企业突破1万家，从业人员超过200万，2010年全年离岸服务外包业务执行金额可达150亿美元，同比增幅达50%，为优化外贸结构、加快转变发展方式、拓宽大学生就业渠道作出积极贡献。2010年4月，国务院出台《关于进一步做好利用外资工作的若干意见》，从优化利用外资结构、引导外资向中西部地区转移和增加投资、促进利用外资方式多样化、深化外商投资体制改革、营造良好的投资环境等五方面工作提出了20项具体支持政策。目前，服务外包等新兴业态，以及鼓励跨国公司设立地区总部、研发中心等功能性机构已成为中国对外开放工作的发展重点。作为一个新兴产业，服务外包是在全球产业升级和服务转移过程中应运而生的。它的兴起源于上世纪80年代后期的美国，然后扩展到日本、欧洲等国家和地区。尤其是上世纪90年代中期以来，由于网络和信息技术的发展，加上行业内部信息的标准化和规范化，服务外包具备了快速发展的基础性条件。相对于能耗高、污染重的传统制造业，服务外包业以其低污染、高附加值特点，成为许多发展中国家大力扶持的阳光产业。目前，全球服务外包已经从爱尔兰等中等发达国家向印度、菲律宾和中国等发展中国家转移。服务外包是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境应变能力、优化企业核心竞争力的一种服务模式。商务部研究院张莉博士在接受本报记者采访时表示，近年来，服务外包作为一种新的商务模式，实现了全球资源的有效配置，深化了国际分工和合作。这次全球金融海啸，使得高度依赖美国和欧洲金融服务需求的全球外包行业首当其冲，遭受严重打击，服务外包产业增速放缓。同时，一些国家针对服务外包的政策趋向保护主义，流向新兴市场的投资出现减少。

中国将成为全球服务外包行业强有力的竞争者，中国服务外包市场将保持约23%的年复合增长率，2012年将达到433亿美元。中国服务外包产业正处于产业融合阶段，除了全球经济危机的冲击，中国企业和跨国企业的策略调整、国内政策环境的复杂性、税务变化及其他法律法规的发展，正改变着服务外包行业的出口市场和国内市场。目前，中国服务外包企业的整体规模进一步壮大，企业总体数量服务能力、业务水平和收入等方面都实现了很大的突破。同时，中国外包服务行业具有明显的区域性特色，主要承接地集中在四大区域：环渤海湾、长三角、珠三角和中西部，以北京、上海及大连表现最为突出。全球服务外包行业正处于重塑价值链的过程之中，配合中国相关技术的飞速发展及一系列新政策和投资项目的推出，中国外包行业也将表现出新的发展趋势。随着越来越多的大型外包企业把ITO和BPO及KPO作为一个整体解决方案来发展，整合式外包在创新、成本、灵活性等方面的优势日益凸显。作为技术先进型服务业，服务外包行业成为此轮经济转型过程受到政府大力支持。针对这一行业，从2009年开始，国务院相关主管部门先后出台了8个文件，从政策、税收、人才培养、用工制度等各个方面给予扶持。在国务院办公厅2009年1月15日发布的《国务院办公厅关于促进服务外包产业发展问题的复函》中，北京、天津、上海、苏州、济南等20个城市被确

定为中国服务外包示范城市。如今这些城市对服务外包业的争夺已经进入“白热化”状态。在当前形势下，我国服务外包行业的投资潜力如何？又存在哪些投资机会呢？

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，得出有价值的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 2010年全球服务外包发展分析

一、2010年全球服务外包市场状况

二、2010年全球服务外包市场结构

三、2010年全球服务外包市场规模

四、2010年全球服务贸易规模情况

第四节 2011年全球服务外包发展分析

一、2011年全球服务外包市场状况

二、2011年全球服务外包市场结构

三、2011年全球服务外包市场规模

四、2011年全球服务贸易规模情况

第五节 2010-2011年发包市场情况分析

一、2010-2011年美国发包情况分析

二、2010-2011年西欧发包情况分析

三、2010-2011年日本发包情况分析

第六节 2010-2011年接包市场情况分析

一、2010-2011年印度接包情况分析

二、2010-2011年中国接包情况分析

三、2010-2011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 2010年我国服务外包市场发展现状

一、2010年我国服务外包市场发展分析

二、2011年我国服务外包市场发展分析

三、2011年服务外包行业景气状况分析

第二节 2010年我国服务外包发展分析

一、2010年我国服务外包市场状况

二、2010年我国服务外包市场结构

三、2010年我国服务外包市场规模

四、2010年我国服务贸易规模情况

第三节 2011年我国服务外包发展分析

一、2011年我国服务外包市场状况

二、2011年我国服务外包市场结构

三、2011年我国服务外包市场规模

四、2011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、2010年国内外服务外包竞争分析
- 二、2010年我国服务外包市场竞争分析
- 三、2010年我国服务外包市场集中度分析
- 四、2011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、2011年服务外包市场增长潜力分析
- 二、2011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、2011-2015年我国服务外包市场竞争趋势
- 四、2011-2015年服务外包行业竞争格局展望
- 五、2011-2015年服务外包行业竞争策略分析
- 六、2011-2015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、2010-2011年经营状况
- 三、2010-2011年外包业务
- 四、2011-2015年发展战略

第二节 HP

- 一、企业概况
- 二、2010-2011年经营状况
- 三、2010-2011年外包业务
- 四、2011-2015年发展战略

第三节 EDS

- 一、企业概况
- 二、2010-2011年经营状况
- 三、2010-2011年外包业务
- 四、2011-2015年发展战略

第四节 Accenture

- 一、企业概况
- 二、2010-2011年经营状况
- 三、2010-2011年外包业务
- 四、2011-2015年发展战略

第五节 CSC

- 一、企业概况
- 二、2010-2011年经营状况
- 三、2010-2011年外包业务
- 四、2011-2015年发展战略

第六节 Cap Gemini

一、企业概况

二、2010-2011年经营状况

三、2010-2011年外包业务

四、2011-2015年发展战略

第七节 TCS

一、企业概况

二、2010-2011年经营状况

三、2010-2011年外包业务

四、2011-2015年发展战略

第八节 Wipro

一、企业概况

二、2010-2011年经营状况

三、2010-2011年外包业务

四、2011-2015年发展战略

第九节 Unisys

一、企业概况

二、2010-2011年经营状况

三、2010-2011年外包业务

四、2011-2015年发展战略

第十节 ACS

一、企业概况

二、2010-2011年经营状况

三、2010-2011年外包业务

四、2011-2015年发展战略

第十一节 2010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 2011-2015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 2011-2015年中国服务外包市场趋势分析

一、2010-2011年我国服务外包市场趋势总结

二、2011-2015年我国服务外包发展趋势分析

三、2011-2015年我国服务外包市场发展空间

四、2011-2015年我国服务外包产业政策趋向

五、2011-2015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 2011-2015年国际服务外包市场预测

一、2011-2015年全球IT服务外包市场规模

二、2011-2015年全球业务流程外包(BPO)市场规模

三、2011-2015年全球服务外包转移方发展情况预测

四、2011-2015年全球服务外包承接方发展情况预测

第二节 2011-2015年国内服务外包市场预测

一、2011-2015年我国IT服务外包市场规模

二、2011-2015年我国业务流程外包(BPO)市场规模

三、2011-2015年我国服务外包转移方发展情况预测

四、2011-2015年我国服务外包承接方发展情况预测

五、2011-2015年国内服务外包市场需求前景

六、2011-2015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 2010年服务外包行业投资情况分析

一、2010年总体投资及结构

二、2010年投资规模情况

三、2010年投资增速情况

四、2010年分行业投资分析

五、2010年分地区投资分析

六、2010年外商投资情况

第二节 2011年1季度服务外包行业投资情况分析

一、2011年1季度总体投资及结构

二、2011年1季度投资规模情况

三、2011年1季度投资增速情况

四、2011年1季度分行业投资分析

五、2011年1季度分地区投资分析

六、2011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、2010-2011年我国宏观经济运行情况

二、2011-2015年我国宏观经济形势分析

三、2011-2015年投资趋势及其影响预测

第二节 政策法规环境分析

一、2011年服务外包行业政策环境

二、2011年国内宏观政策对其影响

三、2011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、2011年社会环境发展分析

三、2011-2015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、2010-2011年服务外包行业投资状况分析

二、2011-2015年服务外包行业投资效益分析

三、2011-2015年服务外包行业投资趋势预测

四、2011-2015年服务外包行业的投资方向

五、2011-2015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、2011-2015年影响服务外包行业运行的有利因素分析

二、2011-2015年影响服务外包行业运行的稳定因素分析

三、2011-2015年影响服务外包行业运行的不利因素分析

四、2011-2015年我国服务外包行业发展面临的挑战分析

五、2011-2015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、2011-2015年服务外包行业市场风险及控制策略

二、2011-2015年服务外包行业政策风险及控制策略

三、2011-2015年服务外包行业经营风险及控制策略

四、2011-2015年服务外包行业技术风险及控制策略

五、2011-2015年服务外包同业竞争风险及控制策略

六、2011-2015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、2011年电子产业行业投资战略
- 二、2011年服务外包行业投资战略
- 三、2011-2015年服务外包行业投资战略
- 四、2011-2015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：2010年全球服务外包市场结构分布
- 图表：2010年全球ITO细分市场分布
- 图表：2010年全球BPO细分市场分布
- 图表：2010年全球ITO区域市场分布
- 图表：2010年全球BPO区域市场分布
- 图表：2009-2011年全球服务外包市场增长情况
- 图表：2009-2011年中国服务外包市场增长率
- 图表：2004-2010年国内生产总值及其增长速度
- 图表：2004-2010年居民消费价格涨跌幅度
- 图表：2010年居民消费价格比上年涨跌幅度
- 图表：2004-2010年年末国家外汇储备
- 图表：2004-2010年税收收入及其增长速度
- 图表：2004-2010年粮食产量及其增长速度
- 图表：2004-2010年工业增加值及其增长速度
- 图表：2010年主要工业产品产量及其增长速度
- 图表：2010年规模以上工业企业实现利润及其增长速度
- 图表：2004-2010年建筑业增加值及其增长速度
- 图表：2004-2010年固定资产投资及其增长速度
- 图表：2010年分行业城镇固定资产投资及其增长速度
- 图表：2010年固定资产投资新增主要生产能力
- 图表：2010年房地产开发和销售主要指标完成情况
- 图表：2004-2010年社会消费品零售总额及其增长速度
- 图表：2010年货物进出口总额及其增长速度
- 图表：2010年主要商品出口数量、金额及其增长速度
- 图表：2010年主要商品进口数量、金额及其增长速度
- 图表：2010年对主要国家和地区货物进出口额及其增长速度

图表：2004-2010年货物进出口总额及其增长速度

图表：2010年分行业外商直接投资及其增长速度

图表：2010年各种运输方式完成货物运输量及其增长速度

图表：2010年各种运输方式完成旅客运输量及其增长速度

图表：2004-2010年年末电话用户数

图表：2010年全部金融机构本外币存贷款及其增长速度

图表：2004-2010年城乡居民人民币储蓄存款余额及其增长速度

图表：2004-2010年年末各类教育招生人数

图表：2010年人口数及其构成

图表：2004-2010年农村居民村收入及其增长速度

图表：2004-2010年城镇居民可支配收入及其增长速度

图表：2011年1-3月工业生产主要指标

图表：2010-2011年3月全国居民消费价格指数

图表：2010-2011年3月工业品出厂价格指数

图表：2010年1-12月主要行业累计亏损总额同比增长显著上升

图表：2010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.chyxx.com/research/201105/445043LVBX.html>