

2011-2015年中国服务外包产业深度调研与发展策略咨询报告

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2011-2015年中国服务外包产业深度调研与发展策略咨询报告》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：<http://baogao.chinabaogao.com/qitanengyuan/8831188311.html>

报告价格：电子版: 6800元 纸介版：7000元 电子和纸介版: 7200

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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

摘要

服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的IT业务和基于IT的业务流程剥离出来后，外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动。因此，服务外包应该是基于信息网络技术的，其服务性工作(包括业务和业务流程)通过计算机操作完成，并采用现代通信手段进行交付，使企业通过重组价值链、优化资源配置，降低了成本并增强了企业核心竞争力。

《2010-2013年中国服务外包市场调研及运行分析报告》依托公司多年对服务外包行业的研究，结合服务外包行业历年供需关系变化规律，对服务外包行业内的企业群体进行了深入的调查与研究，采用定量及定性的科学研究方法撰写而成。

《2010-2013年中国服务外包市场调研及运行分析报告》对我国服务外包的市场环境、生产经营、产品市场、技术水平、产业链运行、企业竞争、产品进出口、行业投资环境以及可持续发展等问题进行了详实系统地分析和预测。并在此基础上，对行业发展趋势做出了定性与定量相结合的分析预测。为企业制定发展战略、进行投资决策和企业经营管理提供权威、充分、可靠的决策依据。

目录

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、服务外包的分类

第二节 服务外包的主要特点及意义

一、服务外包的特点

二、发展服务外包的重要意义

第二章 2009-2010年世界服务外包行业发展现状分析

第一节 2009年世界服务外包市场的特点

一、服务外包领域分析

二、世界外包基地分析

三、外包主导行业分析

四、垂直市场发展分析

第二节 2009-2010年世界服务外包发展分析

一、世界服务外包市场总体状况

二、世界服务外包市场结构状况

三、服务外包市场规模

四、世界服务贸易规模

第三节2009-2010年世界服务外包发展分析

- 一、金融危机对世界软件外包业的影响
- 二、年世界服务外包的机遇与挑战
- 三、年世界服务外包规模预测

第四节2009-2010年部分国家服务外包业分析

- 一、英国
- 二、日本
- 三、肯尼亚
- 四、埃及
- 五、菲律宾

第三章2009-2010年中国影响服务外包发展的主要因素分析

第一节 推动世界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世界服务外包的市场规模

第二节 世界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世界外包的进度
- 三、知识产权保护问题将是影响世界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

第四章2009-2010年中国服务外包行业发展形势分析

第一节2009-2010年中国服务外包市场发展现状

- 一、2009-2010年中国服务外包产业规模分析
- 二、2009-2010年中国外包企业的优势分析
- 三、2009-2010年中国服务外包发展态势

第二节2009-2010年中国服务外包发展分析

- 一、世界服务外包加速向中国转移
- 二、中国服务外包业升级换代分析

第三节2009-2010年中国服务外包市场发展分析

第五章 金融危机对服务外包行业的影响及应对策略

第一节2009-2010年金融危机对服务外包的影响

- 一、危机孕育着服务外包大发展的新机遇
- 二、在危机中发展服务外包的重要意义
- 三、中国具备大规模承接服务外包的基础和能力

四、解决当前制约服务外包发展的关键问题

第二节 金融危机对中国服务外包行业的影响及应对策略

一、服务外包业面临挑战

二、服务外包业面临的机遇

三、服务外包业的应对策略

第六章 2009-2010年服务外包行业细分市场运行态势分析

第一节 软件行业

一、中国软件外包服务业或走印度老路

二、中国软件外包服务市场规模

三、2009-2010年软件出口和信息服务外包增长情况

四、2009-2010年软件外包行业发展态势

五、国内软件外包行业发展趋势

第二节 客户服务

一、2009-2010年呼叫中心面临的挑战

二、2009-2010年呼叫中心的发展格局

三、2009-2010年呼叫中心外包的发展关键

四、2009银行呼叫中心外包模式下的客户服务管理

五、3G时代下呼叫中心客户管理与创新

第三节 物流行业

一、2009-2010年两岸区域物流产业的联结和整合

二、农产品物流发展水平的提升策略

三、2009-2010年物流信息化分析

四、中国物流行业变革的关键力量

五、影响物流行业发展的因素

第四节 生物医药业

一、2009-2010年医疗健康行业融资情况

二、2009-2010年生物产业的市场格局

三、经济危机对医药产业的影响及应对策略

四、2009-2010年中国生物制药产业的挑战与机遇

五、未来中国医药工业总产值预测

第五节 人力资源外包

一、人力资源外包市场的发展现状

二、人力资源外包服务的主要内容

三、人力资源外包的价值

四、人力资源外包方式存在的问题

五、成功实施人力资源外包的策略

第七章2009-2010年中国服务外包示范城市发展走势分析

第一节 北京

- 一、北京市的经济发展情况
- 二、北京服务外包的发展情况
- 三、2009-2010年月北京服务外包业务发展情况
- 四、北京市政府对服务外包的鼓励政策
- 五、年北京市服务外包的发展目标

第二节 天津

- 一、天津市的经济发展情况
- 二、天津服务外包的发展情况
- 三、2009-2010年天津服务外包产业发展情况
- 四、天津市政府对服务外包的鼓励政策
- 五、年天津市服务外包的发展目标

第三节 深圳

- 一、深圳市的经济发展情况
- 二、深圳服务外包的发展情况
- 三、深圳市政府对服务外包的政策扶持
- 四、2010年深圳市服务外包发展目标

第四节 南京

- 一、南京市市的经济发展情况
- 二、南京服务外包的发展情况
- 三、南京市政府对服务外包的鼓励政策
- 四、2010年南京市服务外包的发展目标

第五节 武汉

- 一、武汉市市的经济发展情况
- 二、武汉服务外包的发展情况
- 三、武汉市政府对服务外包的鼓励政策
- 四、2010年武汉市服务外包的发展目标

第六节 其他城市发展情况

- 一、2010年大连服务外包的发展目标
- 二、2010年成都市服务外包的发展目标
- 三、2010年上海市服务外包的发展目标
- 四、2010年广州市服务外包的发展目标
- 五、2010年西安市服务外包的发展目标

六、2010年苏州服务外包的发展目标

第八章2009-2010年中国服务外包行业市场竞争格局分析

第一节2009-2010年中国外包服务业竞争格局

一、中国外包服务业的业务格局

二、中国外包服务业的所有制格局

第二节2009-2010年中国外包服务业的竞争力分析

一、竞争性成本

二、客户互动技能

三、地理吸引力

四、广博的行业知识

五、流程管理与流程再造技能等

六、经营理念的转变

第三节2009-2010年世界软件外包市场的竞争格局

一、世界项目外包市场竞争现状

二、项目外包成为企业的重要竞争手段

三、软件外包成为世界项目外包发展热点

四、软件外包市场发展的驱动因素

五、世界软件外包市场的竞争格局

六、主要国家软件外包服务竞争力比较

第四节2009-2010年服务外包行业竞争格局分析

一、2009-2010年年中国服务外包领军企业格局

二、印度与中国在研发外包的比较

第九章2009-2010年中国服务外包企业提升竞争力策略分析

第一节2009-2010年中国发展服务外包的路径选择

一、通过吸引服务业外资发展服务外包

二、利用现有的制造业基础发展服务业外包

三、选择有竞争优势的外包基地

四、以发展语言文化相近的日韩外包市场为立足点

第二节2009-2010年中国发展服务外包的战略取向

一、从战略高度发展服务业外包

二、完善相关的法律法规

三、加快相关人才培养

四、加快服务外包企业的整合

五、重视与国际服务外包商的合作关系

六、建立服务外包统计指标体系

第三节2009-2010年中国服务外包业的发展对策

- 一、公司政策支持
- 二、激励企业的创新行为
- 三、强化市场规范，注重信息安全认证
- 四、完善知识产权保护制度
- 五、加强人才的培养和引进

第四节2009-2010年外包企业竞争战略

- 一、打造供应链
- 二、绕过规模经济
- 三、动态定价
- 四、复杂主导
- 五、无限宽带

第十章2009-2010年世界服务外包重点企业发展分析

第一节 IBM

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年经营状况

第二节 HP

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年公司经营情况
- 三、公司外包业务发展情况

第三节 EDS

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年公司动态

第四节 Accenture

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年公司经营情况

第五节 CSC

- 一、企业概况
- 二、公司主要业务介绍
- 三、2009-2010年公司经营情况

第六节 CapGemini

- 一、企业概况
- 二、公司的业务服务

第七节 TCS

- 一、企业概况

二、年公司动态

第八节 Wipro

一、企业概况

二、2009-2010年公司动态

第九节 Unisys

一、企业概况

二、公司重点发展领域

三、2009-2010年公司动态

第十节 ACS

一、企业概况

二、2009-2010年公司经营状况

第十一章2009-2010年中国服务外包优势企业运行竞争力分析

第一节 东软集团股份有限公司

一、企业概况

二、企业主要经济指标分析

三、企业盈利能力分析

四、企业偿债能力分析

五、企业运营能力分析

六、企业成长能力分析

第二节 东方通信股份有限公司

一、企业概况

二、企业主要经济指标分析

三、企业盈利能力分析

四、企业偿债能力分析

五、企业运营能力分析

六、企业成长能力分析

第三节 浙大网新科技股份有限公司

一、企业概况

二、企业主要经济指标分析

三、企业盈利能力分析

四、企业偿债能力分析

五、企业运营能力分析

六、企业成长能力分析

第四节 山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司

一、企业概况

二、企业主要经济指标分析

三、企业盈利能力分析

四、企业偿债能力分析

五、企业运营能力分析

六、企业成长能力分析

第五节 其它企业分析

一、福瑞博德软件开发(深圳)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、文思创新软件技术有限公司

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、药明康德新药开发有限公司

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、上海启明软件股份有限公司

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

第十二章 2011-2015年世界服务外包行业发展趋势分析

第一节 2011-2015年世界服务外包发展趋势分析

一、世界服务外包市场短期压力不小

二、世界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年国际服务外包市场预测分析

一、世界关注的外包领域预测

二、国际服务外包的发展前景

三、世界服务外包市场规模预测

四、世界服务外包转移方发展情况预测

五、世界服务外包承接方发展情况预测

第十三章2011-2015年中国服务外包行业发展趋势分析

第一节2011-2015年中国服务外包市场趋势分析

- 一、国内服务外包的发展前景
- 二、服务外包行业承接国际业务预测
- 三、中国服务外包市场规模预测

第二节2011-2015年国内服务外包细分市场预测分析

- 一、IT外包服务发展机遇
- 二、IT外包服务发展规模
- 三、IT外包服务发展格局
- 四、中国软件外包市场规模预测

第十四章 2009-2010年中国服务外包行业投资环境分析

第一节2009-2010年中国经济发展环境分析

- 一、中国GDP分析
- 二、消费价格指数分析
- 三、城乡居民收入分析
- 四、社会消费品零售总额
- 五、全社会固定资产投资分析
- 六、进出口总额及增长率分析

第二节2009-2010年中国服务外包政策法规环境分析

- 一、服务外包企业有重大利好政策
- 二、扶持服务外包政策
- 三、国家及地方服务外包新政要点

第三节2009-2010年中国服务外包社会发展环境分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、生态环境分析

第四节 电子产业振兴规划

- 一、电子信息产业振兴规划细则
- 二、电子信息产业振兴规划三大任务
- 三、电子信息产业振兴规划六大工程
- 四、电子信息产业振兴规划十项措施
- 五、电子信息产业振兴规划的意义与作用
- 六、电子产业振兴规划对服务外包行业的影响

第十五章2011-2015年中国服务外包行业投资机会与风险分析

第一节2011-2015年中国承接国际服务外包的SWOT分析

- 一、中国承接国际服务外包可选择的模式
- 二、中国承接国际服务外包的可行性
- 三、中国发展国际服务外包业务的相关措施

第二节2011-2015年外包服务业境外投资现状与风险

- 一、境外投资现状
- 二、境外投资风险评估

第三节2011-2015年服务外包业的成本与收益分析

- 一、经济利益源泉
- 二、经济成本约束

第四节2011-2015年服务外包行业投资风险与机会

- 一、服务外包风险
- 二、IT外包战略风险及其控制
- 三、安全软件外包行业的投资机会

第十六章2011-2015年中国服务外包业投资战略分析

第一节2011-2015年服务外包行业发展战略研究

- 一、技术开发战略
- 二、产业战略规划
- 三、业务组合战略
- 四、营销战略规划
- 五、区域战略规划
- 六、企业信息化战略规划

第二节2011-2015年中国服务外包企业发展策略

- 一、坚守核心主业
- 二、构建优质渠道
- 三、整合优质资源
- 四、提升经营能力

图表目录：（部分）

图表：2005-2009年国内生产总值

图表：2005-2009年居民消费价格涨跌幅度

图表：2009年居民消费价格比上年涨跌幅度（%）

图表：2005-2009年年末国家外汇储备

图表：2005-2009年财政收入

图表：2005-2009年全社会固定资产投资

图表：2009年分行业城镇固定资产投资及其增长速度（亿元）

- 图表：2009年固定资产投资新增主要生产能力
- 图表：服务外包的分类和内容
- 图表：服务外包与制造业外包的关系
- 图表：2003-2008年中国软件外包服务市场规模增长
- 图表：2008年中国软件外包服务发包市场结构
- 图表：人力资源外包服务内容列表
- 图表：常见人力资源派遣服务行业和职位列表
- 图表：2001-2009年北京市经济发展基本情况
- 图表：2001-2009年北京市第三产业是经济发展的重中之重
- 图表：2001-2009年北京市对外贸易增长情况
- 图表：2003-2006年北京市高新技术出口情况
- 图表：2003-2009年北京市通讯基础设施
- 图表：2003-2006年北京市人才储备情况
- 图表：2003-2009年北京市信息传输、计算机服务和软件业发展情况
- 图表：2003-2006年北京市软件出口增长情况
- 图表：2006-2009年北京市软件出口市场分布
- 图表：2001-2009年北京市已认定的软件企业与通过评估的企业
- 图表：2003-2009年北京市服务外包从业人员
- 图表：2002-2009年天津市经济发展基本情况
- 图表：2002-2009年天津市第三产业发展基本情况
- 图表：2002-2009年天津市滨海新区发展基本情况
- 图表：2002-2009年天津市对外贸易增长情况
- 图表：2002-2009年天津市通讯基础设施
- 图表：2002-2009年天津市人才储备情况
- 图表：2002-2009年天津市软件销售收入
- 图表：2002-2009年天津市软件构成情况
- 图表：2002-2009年天津市软件出口情况
- 图表：2002-2009年天津市软件企业认证情况
- 图表：2006年天津市按营业收入划分的软件企业规模
- 图表：2002-2009年天津市软件从业人员存量
- 图表：2002-2009年深圳市经济发展基本情况
- 图表：2002-2009年深圳市第三产业的发展
- 图表：2002-2009年深圳市出口情况
- 图表：2002-2009年深圳市高新技术出口情况
- 图表：2009年深圳市对外贸易出口国家及地区分布

图表：2002-2009年深圳港集装箱吞吐量

图表：2002-2009年深圳市通讯基础设施

图表：2002-2009年深圳市人才构成

图表：2002-2009年深圳市高新技术从业人员情况

图表：2002-2009年深圳市软件产业结构

图表：2002-2009年深圳市软件产值变化图

图表：2002-2009年深圳市软件出口情况

图表：2003-2009年南京市经济发展基本情况

图表：2003-2009年南京市第三产业发展状况及贡献度

图表：2003-2009年南京市对外贸易情况

图表：2003-2009年南京市通讯基础设施

图表：2003-2009年南京市人才储备情况

图表：2003-2009年南京市软件销售收入

图表：2005-2009年南京市软件出口情况

图表：2001-2009年武汉市经济发展基本情况

图表：2001-2009年武汉市第三产业发展状况

图表：2003-2009年武汉市对外贸易情况

图表：2001-2009年武汉市高新技术出口情况

图表：2001-2009年武汉市基础通讯设施情况

图表：2001-2009年武汉市人才储备情况

图表：2001-2009年武汉市软件与信息服务业从业人员数及其工资收入水平

图表：2001-2009年武汉市软件与信息服务业收入情况

图表：2004-2009年武汉市软件出口情况

图表：2009-2010年中国十大服务外包领军企业

图表：2009-2010年五大在华世界服务供应商

图表：东软集团股份有限公司主要经济指标走势图

图表：东软集团股份有限公司经营收入走势图

图表：东软集团股份有限公司盈利指标走势图

图表：东软集团股份有限公司负债情况图

图表：东软集团股份有限公司负债指标走势图

图表：东软集团股份有限公司运营能力指标走势图

图表：东软集团股份有限公司成长能力指标走势图

图表：东方通信股份有限公司主要经济指标走势图

图表：东方通信股份有限公司经营收入走势图

图表：东方通信股份有限公司盈利指标走势图

- 图表：东方通信股份有限公司负债情况图
- 图表：东方通信股份有限公司负债指标走势图
- 图表：东方通信股份有限公司运营能力指标走势图
- 图表：东方通信股份有限公司成长能力指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司主要经济指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司经营收入走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司盈利指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司负债情况图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司负债指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司运营能力指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司成长能力指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司主要经济指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司经营收入走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司盈利指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司负债情况图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司负债指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司运营能力指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司成长能力指标走势图
- 图表：中国和印度服务外包SWOT分析
- 图表：2009-2010年中国IT服务市场预测
- 图表：2009-2011年中国软件外包市场规模及同比增长
- 图表：2009-2011年中国IT服务市场与主要水平业务外包市场预测
- 图表：2009-2010年中国业务流程外包服务市场预测
- 图表：2009-2010年中国业务流程外包服务市场细分市场
- 图表：2005-2010年中国GDP总量及增长趋势图
- 图表：2010年一季度中国三产业增加值结构图
- 图表：2008-2010年中国CPI、PPI月度走势图
- 图表：2005-2010年我国城镇居民可支配收入增长趋势图
- 图表：2005-2010年我国农村居民人均纯收入增长趋势图
- 图表：2000-2009年中国城乡居民人均收入增长对比图
- 图表：1978-2009中国城乡居民恩格尔系数对比表
- 图表：1978-2009中国城乡居民恩格尔系数走势图
- 图表：2005-2009年中国工业增加值增长趋势图
- 图表：2005-2010年我国社会固定资产投资额走势图
- 图表：2005-2010年我国城乡固定资产投资额对比图

图表：2005-2009年我国财政收入支出走势图

图表：2009年1月-2010年4月人民币兑美元汇率中间价

图表：2010年4月人民币汇率中间价对照表

图表：2009年1月-2010年3月中国货币供应量统计表 单位：亿元

图表：2009年1月-2010年3月中国货币供应量的增速走势图

图表：2001-2009年中国外汇储备走势图

图表：2005-2009年中国外汇储备及增速变化图

图表：2008年12月23日中国人民银行利率调整表

图表：2007-2008年央行历次调整利率时间及幅度表

图表：我国历年存款准备金率调整情况统计表

图表：2005-2010年中国社会消费品零售总额增长趋势图

图表：2005-2010年我国货物进出口总额走势图

图表：2005-2010年中国货物进口总额和出口总额走势图

图表：2005-2009年中国就业人数走势图

图表：2005-2009年中国城镇就业人数走势图

图表：1978-2009年我国人口出生率、死亡率及自然增长率走势图

图表：1978-2009年我国总人口数量增长趋势图

图表：2009年人口数量及其构成

图表：1978-2009年中国城镇化率走势图

图表：2005-2009年我国研究与试验发展（R&D）经费支出走势图

图表：略.....

更多图表见报告正文

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/qitanengyuan/8831188311.html>