



艾凯咨询
ICAN Consulting

2012-2016年服务外包市场运行 态势及投资战略咨询报告

一、调研说明

《2012-2016年服务外包市场运行态势及投资战略咨询报告》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/213185.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

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。

据商务部统计数据，2011年，我国服务外包快速增长，企业承接服务外包合同执行金额323.9亿美元，同比增长63.6%。其中，承接国际（离岸）服务外包合同执行金额238.3亿美元，同比增长65.0%，比上年提高22个百分点。我国服务外包产业国际市场份额进一步扩大，2011年我国承接服务外包占全球的23.2%，比上年提高6.3个百分点。

艾凯咨询集团发布的《2012-2016年服务外包市场运行态势及投资战略咨询报告》共十三章。首先介绍了中国服务外包行业的概念，接着分析了中国服务外包行业发展环境，然后对中国服务外包行业市场运行态势进行了重点分析，最后分析了中国服务外包行业面临的机遇及发展前景。您若想对中国服务外包行业有个系统的了解或者想投资该行业，本报告将是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

第一章 服务外包相关概述

第一节 服务外包的介绍

一、服务外包的定义

二、服务外包的分类

三、服务外包的背景与意义

第二节 软件与信息服务外包相关介绍

一、软件与信息服务外包的定义

二、软件与信息服务外包的分类

第三节 医药外包相关概述

一、CRO的介绍

二、医药外包的优点

三、医药外包业务介绍

四、医药外包的模式

五、选择外包合同商的做法

第四节 金融服务外包简介

一、金融服务外包的概念

二、金融服务外包的特点

三、金融服务外包的分类

第二章 全球服务外包行业的发展

第一节 全球服务外包行业总体分析

一、服务外包对全球经济发展的重要影响

二、全球服务外包市场现状

三、全球服务外包市场结构剖析

四、全球服务外包市场发展的特点

五、世界服务外包产业步入快速发展期

第二节 全球主要接包国：菲律宾

一、菲律宾服务外包行业发展全面剖析

二、菲律宾超越印度成为世界最大服务外包市场

三、2016年菲律宾信息技术服务外包业收入预测

第三节 全球主要接包国：印度

一、印度服务外包产业总析

二、印度软件和服务外包产业发展特点解析

三、印度服务外包业国际地位受冲击

四、印度促进软件和服务外包产业发展的措施

五、印度服务外包市场展望

第四节 全球主要接包国：爱尔兰

一、爱尔兰服务外包产业概况

二、爱尔兰发展服务外包的优势

三、爱尔兰软件和服务外包产业的特点

四、爱尔兰促进软件和服务外包业快速发展的对策

第五节 全球主要发包国：美国

一、美国服务外包综述

二、美国"乡村外包"模式浅析

三、美国信息服务外包发展态势良好

第六节 全球主要发包国：日本

一、日本服务外包总体状况

二、日本离岸服务外包的模式

三、地震后日本服务外包企业加速向武汉迁移

第七节 全球主要发包地区：欧洲

一、欧洲服务外包发展综述

二、欧盟离岸服务外包模式简析

三、德国软件外包市场全面分析

四、英国服务外包行业的特点

第八节 影响全球服务外包发展的因素

一、推动全球服务外包发展的有利因素

二、全球服务外包发展面临的不利因素

第三章 中国服务外包产业发展全面分析

第一节 中国服务外包发展综述

一、我国发展服务外包产业的优势

二、我国服务外包产业的发展环境不断优化

三、我国服务外包产业规模快速扩张

四、中国服务外包行业迅速发展

五、中国服务外包产业分布结构

六、中国服务外包产业区域布局

第二节 2010-2012年中国服务外包行业解析

一、2010年中国服务外包产业剖析

二、2011年我国承接服务外包状况

三、2012年中国承接国际服务外包额简况

第三节 中国服务外包内需市场剖析

一、中国服务外包内需市场状况

二、中国服务外包内需市场业务分析

三、阻碍中国服务外包内需市场潜力释放的主要因素分析

四、开拓中国服务外包内需市场的建议

第四节 中国服务外包园区的发展

- 一、中国服务外包园区类型
- 二、中国服务外包园区整体状况分析
- 三、服务外包园区竞争力体系
- 四、中国服务外包园区发展模式及典型园区成功要素分析
- 五、中国服务外包园区发展的主要特征和问题
- 六、中国服务外包园区提升竞争力建议
- 七、中国服务外包园区的发展趋势

第五节 中国服务外包产业存在的问题

- 一、我国服务外包业亟待突破的困境
- 二、制约我国服务外包产业发展的瓶颈
- 三、服务外包产业存在的主要风险
- 四、我国服务外包市场发展受人才短板制约

第六节 中国服务外包产业发展的策略

- 一、我国发展服务外包业务的战略
- 二、促进我国服务外包产业发展的政策建议
- 三、服务外包的风险规避

第四章 医药外包

第一节 全球医药外包的发展

- 一、世界医药外包产业逆市飘红
- 二、全球医药研发外包公司的分布特点
- 三、亚洲医药研发外包产业发展变化
- 四、世界小型医药研发外包企业生存现状
- 五、世界医药研发外包市场发展战略

第二节 中国医药外包行业综述

- 一、生物医药研发外包发展的意义
- 二、中国医药外包产业发展概况
- 三、中国医药研发外包现状剖析
- 四、我国医药研发外包市场发展的特征
- 五、中国医药外包服务产业向西部拓展

第三节 中国医药外包市场竞争分析

- 一、我国医药外包市场增长情况
- 二、中国医药外包市场竞争优势
- 三、我国生物医药外包市场竞争日趋激烈
- 四、国内医药研发外包市场尚待培育
- 五、跨国医药外包企业集体发力中国市场
- 六、中印医药外包市场发展的优势与潜力比较

第四节 中国医药外包产业发展存在的问题

- 一、我国医药外包现存的主要不足之处
- 二、医药研发外包服务存在的局限性
- 三、中国医药外包行业遭遇CAP认证瓶颈

第五节 中国医药外包行业发展对策

- 一、加速发展我国医药外包行业的策略
- 二、中国医药研发外包的崛起之路
- 三、推进我国生物医药外包发展的措施
- 四、我国生物医药外包行业发展策略
- 五、我国医药外包行业应加强标准化建设
- 六、我国CRO企业提高研究质量水平破困局

第六节 医药外包行业前景趋势分析

- 一、中国医药研发外包前景向好
- 二、生物医药研发外包发展前景乐观
- 三、2012-2016年中国医药外包市场规模预测
- 四、医药外包市场未来发展方向
- 五、我国医药外包行业的发展趋势

第五章 软件与信息服务外包

第一节 全球软件与信息服务外包产业分析

- 一、全球软件服务外包产业发展的格局
- 二、全球软件与信息服务外包产业保持良好增长态势
- 三、世界软件与IT服务外包业并购整合状况

第二节 中国软件与信息服务外包行业综述

- 一、我国软件与信息服务外包产业潜在优势深入探析
- 二、日本地震对我国软件和信息服务外包的影响分析

三、我国软件和信息服务外包业快速发展的经验

四、加快发展我国软件服务外包产业的政策措施

第三节 2010-2012年中国软件与信息服务外包行业的发展

一、2010年我国软件与信息服务外包服务分析

二、2011年我国软件与信息服务外包产业状况

三、2011年我国软件与信息服务外包产业迅猛发展

四、2012年我国软件外包服务出口简析

第四节 中国软件与信息服务外包发展趋势分析

一、中国软件服务外包产业面临的挑战

二、“十二五”我国软件与信息服务外包产业将步入黄金时期

三、“十二五”我国软件与信息服务外包产业发展的重点

第六章 物流外包

第一节 物流外包行业综述

一、物流外包相关介绍

二、物流外包的优势

三、我国物流外包的发展状况

四、我国物流外包发展的特点

第二节 我国制造业物流外包分析

一、制造企业物流外包的发展阶段

二、我国制造业物流外包现状分析

三、我国制造企业物流外包模式分析

四、影响制造企业物流外包的关键因素

五、我国制造企业物流外包存在的风险

六、制造企业规避物流外包风险的有效措施

七、我国制造企业物流外包的发展途径

第三节 我国中小型企业物流外包分析

一、中小型企业业务外包概况

二、阻碍国内中小企业物流外包的因素

三、中小型企业物流外包的潜在风险

四、中小型企业行使物流外包的有效应对策略

第四节 物流外包存在的问题及对策

- 一、物流外包发展的约束条件
- 二、企业物流外包的主要风险
- 三、企业物流外包的风险防范对策
- 四、企业实施物流外包的注意事项

第七章 金融服务外包

第一节 全球金融服务外包的发展

- 一、国际金融外包发展状况
- 二、全球金融服务外包发展驱动力
- 三、全球金融服务外包的发展特点

第二节 中国金融服务外包产业解析

- 一、我国金融服务外包产业概况
- 二、我国金融服务外包的利益分析
- 三、我国金融服务外包产业的特点
- 四、我国金融服务外包向更高能级迈进

第三节 金融服务外包的挑战与发展

- 一、我国金融服务外包存在的问题
- 二、我国金融外包发展存在的缺陷
- 三、我国金融服务外包的风险分析
- 四、金融服务外包风险的控制
- 五、健全中国金融服务外包监管制度的政策建议

第四节 未来金融服务外包的发展

- 一、全球金融服务外包的发展趋势
- 二、我国金融服务外包产业前景广阔
- 三、未来中国金融服务外包市场规模预测

第八章 其他服务外包

第一节 呼叫中心外包

- 一、呼叫中心外包业务的优势分析
- 二、我国呼叫中心外包市场呈现的特点
- 三、中国呼叫中心外包市场亟待解决的瓶颈
- 四、开拓呼叫中心外包市场的策略

五、发展和培育呼叫中心外包业务的建议措施

六、2013年我国呼叫中心外包市场预测

第二节 人力资源外包

一、人力资源外包简介

二、人力资源外包是企业经营模式的重大创新

三、发展人力资源外包具有战略意义

四、我国发展人力资源外包面临的障碍

五、人力资源外包的决策与管理分析

六、我国发展人力资源外包的对策建议

第九章 中国主要服务外包示范城市发展分析

第一节 中国服务外包示范城市总体状况

一、我国的21个服务外包示范城市

二、服务外包示范城市发展的要求

三、中国服务外包示范城市享有的优惠政策

四、2011年7月起21个示范城市离岸服务外包业务免征营业税

五、服务外包示范城市发展对比

第二节 北京

一、北京服务外包发展环境

二、北京服务外包发展概况

三、2011年北京服务外包出口状况

四、北京生物医药外包发展迅猛

五、北京市服务外包产业竞争力分析

六、北京服务外包产业发展的意见

七、“十二五”北京承接国际服务外包发展预测

第三节 上海

一、上海服务外包发展环境

二、上海发展服务外包的优势

三、2010年上海市服务外包产业的状况与特点

四、2011年上海服务外包产业发展迅速

五、上海服务外包人力资源状况

六、促进上海市服务外包产业发展的意见

第四节 大连

- 一、大连服务外包发展环境
- 二、大连发展软件服务外包的优势
- 三、大连服务外包产业发展综述
- 四、2011年大连服务外包销售成绩取得突破
- 五、大连市服务外包产业竞争力状况
- 六、日本地震对大连服务外包产业的影响
- 七、促进大连对日服务外包产业发展的策略解析
- 八、大连服务外包发展潜力剖析

第五节 深圳

- 一、深圳服务外包发展概况
- 二、2011年深圳服务外包产业状况
- 三、深圳金融服务外包产业发展全方位解析
- 四、深圳市服务外包产业竞争力状况
- 五、深圳服务外包产业的主要做法
- 六、深圳服务外包发展的建议

第六节 广州

- 一、广州对服务外包业实行免税政策
- 二、广州市服务外包产业综述
- 三、广州市服务外包产业发展的特点
- 四、广州承接服务外包SWOT分析
- 五、广州市发展服务外包的对策建议

第七节 成都

- 一、成都服务外包发展环境分析
- 二、成都市服务外包产业发展概况
- 三、成都市发展服务外包产业的有利条件
- 四、2011年成都服务外包迅速发展
- 五、成都服务外包发展面临挑战
- 六、2011-2014年成都服务外包产业发展规划探析

第八节 南京

- 一、南京服务外包发展环境
- 二、南京服务外包产业发展政策要点

三、南京服务外包发展的特点

四、"十一五"期间南京服务外包规模不断扩大

五、"十二五"南京市服务外包行业预测

第九节 大庆

一、大庆服务外包发展环境

二、大庆服务外包产业发展总况

三、大庆市服务外包的SWOT剖析

四、大庆服务外包产业发展中的问题

五、大庆服务外包产业发展的对策

六、大庆服务外包产业发展方向

第十节 厦门

一、2011年厦门成功获批成为"中国服务外包示范城市"

二、厦门服务外包产业的发展环境

三、厦门发展服务外包产业的优势

四、2012年厦门服务外包迅猛增长

五、厦门加大力度打造"中国服务外包示范城市"

第十章 中国的服务外包业竞争力分析

第一节 中国服务外包产业竞争力评析

一、我国服务外包城市产业竞争力基本判断

二、影响中国服务外包产业竞争力的主要因素

三、我国提高服务外包产业竞争力的基本思路

四、我国促进服务外包产业竞争力提高的政策措施

第二节 中印服务外包产业对比分析

一、中印服务外包发展比较

二、中国服务外包业相对于印度的竞争优势

三、中国服务外包相比印度的劣势

四、借鉴印度模式提升我国服务外包行业的建议

五、中国需与印度形成错位竞争提高服务外包国际地位

六、未来中国服务外包市场发展或超印度

第十一章 国外服务外包重点企业

第一节 IBM

一、公司简介

二、2011年IBM经营状况

三、2011年IBM经营状况

四、2012年IBM经营状况

第二节 惠普（HP）

一、公司简介

二、2011财年惠普经营状况

三、2011财年惠普经营状况

四、2012财年惠普经营状况

第三节 埃森哲（ACCENTURE）

一、公司简介

二、2011财年埃森哲经营状况

三、2011财年埃森哲经营状况

四、2012财年埃森哲经营状况

第四节 印孚瑟斯技术（INFOSYS）

一、公司简介

二、2011财年Infosys经营状况

三、2011财年Infosys经营状况

四、2012财年Infosys经营状况

第十二章 国内服务外包重点企业

第一节 文思信息技术有限公司（文思创新）

一、公司简介

二、2011年文思创新经营状况

三、2011年文思创新公司经营状况

四、2012年文思创新公司经营状况

第二节 软通动力信息技术（集团）有限公司

一、公司简介

二、2011年软通动力公司经营状况

三、2012年软通动力经营状况

第三节 海辉软件（国际）集团公司

一、公司简介

二、2011年海辉软件经营状况

三、2012年海辉软件经营状况

第四节 东软集团股份有限公司

一、企业概况

二、竞争优势分析

三、2011-2012年经营状况分析

四、2012-2016年公司发展战略分析

第五节 浙大网新科技股份有限公司

一、企业概况

二、竞争优势分析

三、2011-2012年经营状况分析

四、2012-2016年公司发展战略分析

第六节 上海海隆软件股份有限公司

一、企业概况

二、竞争优势分析

三、2011-2012年经营状况分析

四、2012-2016年公司发展战略分析

第七节 山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司

一、企业概况

二、竞争优势分析

三、2011-2012年经营状况分析

四、2012-2016年公司发展战略分析

第八节 东方通信股份有限公司

一、企业概况

二、竞争优势分析

三、2011-2012年经营状况分析

四、2012-2016年公司发展战略分析

第十三章 2012-2016年服务外包行业前景趋势分析

第一节 2012-2016年全球服务外包行业展望

一、全球服务外包市场发展潜力巨大

二、未来全球服务外包产业趋向

三、全球服务外包产业预测

第二节 2012-2016年中国服务外包行业前景展望

一、我国服务外包产业发展前景看好

二、"十二五"我国服务外包产业发展展望

三、"十二五"期间我国服务外包产业将继续快速发展

四、"十二五"期间我国服务外包市场规模预测

通过《2012-2016年服务外包市场运行态势及投资战略咨询报告》，生产企业及投资机构将充分了解产品市场、原材料供应、销售方式、市场供需、有效客户、潜在客户等详实信息，为研究竞争对手的市场定位，产品特征、产品定价、营销模式、销售网络和企业发展提供了科学决策依据。

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/213185.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专业提供投资咨询报告、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。