



服务外包管理丛书

服务外包 业务流程管理

FUWU WAIBAO YEWU LIUCHENG GUANLI

白世贞 国彦平 陈化飞 ● 主编



化学工业出版社



服务外包管理丛书

服务外包 业务流程管理

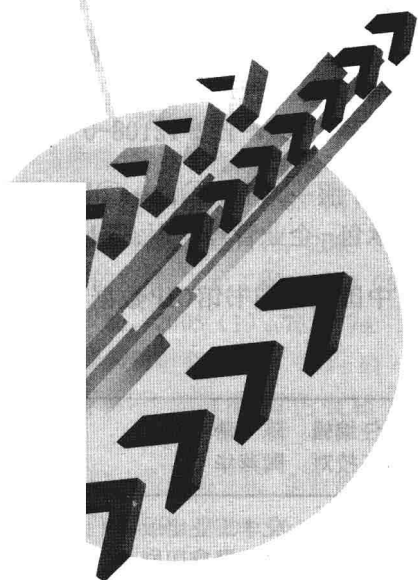
FUWU WAIBAO YEWU LIUCHENG GUANLI

白世贞 国彦平 陈化飞 ● 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·



本书的内容基本涵盖了各种服务外包所能涉及的业务流程,包括IT服务外包的业务流程管理、金融服务外包的业务流程管理、人力资源服务外包的业务流程管理、客户关系管理与呼叫中心服务外包业务流程管理、物流服务外包业务流程管理以及知识流程外包业务流程管理。

本书可供有服务外包业务的企事业单位管理人员、实际操作人员阅读,也可供大专院校相关专业师生教学使用。

图书在版编目(CIP)数据

服务外包业务流程管理/白世贞,国彦平,陈化飞主
编. —北京:化学工业出版社,2011.10
(服务外包管理丛书)
ISBN 978-7-122-12108-0

I.服… II.①白…②国…③陈… III.服务业-对
外承包-企业管理 IV.F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第167890号

责任编辑:陈 蕾
责任校对:陶燕华

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张16 $\frac{3}{4}$ 字数340千字 2012年2月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:39.00元

版权所有 违者必究

科技的进步和经济的发展不仅促进了社会的发展，同时也让人们在保证自身生活基本需求的同时也越来越注重生活的品质，因此随着第三产业的发展，服务开始涌入人们的眼帘。企业越来越注重服务的质量，然而每一个企业的核心竞争力的不同造成了企业无法在服务工作中做到面面俱到成为一个“全能手”，所以越来越多的企业选择将非核心竞争服务业务进行外包，以此来促进企业自身的和谐发展，这就要求企业在进行服务外包时必须考虑到服务外包的业务流程，而本书的特点就在于将服务、外包、流程进行三位一体的结合，一方面弥补了单方面介绍服务或是其他内容的不足，另一方面也使企业在进行服务外包时能找到一个优秀的理论依据。

本书的内容基本涵盖了各种服务外包所能涉及的业务流程，包括IT服务外包的业务流程管理、金融服务外包的业务流程管理、人力资源服务外包的业务流程管理、客户关系管理与呼叫中心服务外包业务流程管理、物流服务外包业务流程管理以及知识流程外包业务流程管理。

本书由白世贞、国彦平、陈化飞担任主编，其中第一章由白云龙编写，第二章由于强、吕裔良编写，第三～第六章由陈化飞编写，第七章、第八章由刘莉、白云龙编写，第九章由吕裔良编写，全书由白世贞、国彦平统审。研究生徐辉、张静、五微双、李敏、冯琨、钟海岩等参与了本书前期资料收集工作，在此一并表示感谢。

本书在编写的过程中为了力求书中内容准确无误，编者进行了理论思考与实际操作相结合，虽然致力于将此书尽力编写的没有瑕疵，但因水平所限，如果读者在读此书时存在着观点不一致或发现书中错误时，希望读者能够批评指正，进行交流沟通。

编者

2011年5月

第一章 服务外包概述

第一节 服务外包的产生 /2

一、现代服务业的发展 /2

二、服务外包的产生 /2

第二节 服务外包的内涵及相关理论 /3

一、服务外包的概念界定 /3

二、服务外包的相关理论 /4

三、服务外包的类型 /7

四、服务外包的产业特点及其价值 /9

第三节 服务外包发展的动因分析 /11

一、宏观驱动因素 /11

二、微观驱动因素 /12

第四节 服务外包现状及其发展趋势 /15

一、世界服务外包的现状和发展趋势 /15

二、中国服务外包的现状和发展趋势 /18

复习参考题 /23

第二章 服务外包业务流程管理的理论分析

第一节 服务外包业务流程的理论 /26

一、服务外包业务及业务流程的含义 /26

二、服务外包业务流程思想的来源 /27

三、服务外包业务流程分类 /30

四、服务外包业务流程的重要性	/31
第二节 服务外包业务流程管理的理论	/32
一、服务外包业务流程管理的含义	/32
二、服务外包业务流程管理的价值	/33
三、服务外包业务流程管理的关键要素	/38
四、构建服务外包业务流程管理金字塔	/41
复习参考题	/43

第三章 服务外包业务流程管理的方法

第一节 服务外包业务流程描述	/46
一、服务外包业务流程描述的概念	/46
二、服务外包业务流程描述的原则	/47
三、服务外包业务流程描述的方法	/48
第二节 服务外包业务流程规划	/49
一、服务外包业务流程规划的目的	/49
二、服务外包业务流程规划的原则	/50
三、服务外包业务流程规划的步骤	/51
第三节 服务外包业务流程分析	/54
一、服务外包业务流程分析的必要性	/54
二、服务外包业务流程分析方法	/54
第四节 服务外包业务流程实施	/57
一、服务外包转移管理	/57
二、接发包方关系管理	/64
三、基础设施影响及挑战	/71
四、风险及规避策略	/77
第五节 服务外包业务流程检查	/83
一、服务外包业务流程检查要求	/83
二、服务外包业务流程检查方法	/84
第六节 服务外包业务流程优化	/85

一、服务外包业务流程优化重要性 /85

二、服务外包业务流程优化方法 /86

复习参考题 /88

第四章 IT服务外包业务流程管理

第一节 IT服务外包概述 /91

一、IT服务外包的概念和内容 /91

二、IT服务外包的分类 /93

三、IT服务外包的动因 /95

四、IT服务外包的相关理论 /97

五、IT服务外包中的风险 /100

第二节 IT服务外包业务流程 /101

一、IT服务外包决策阶段 /102

二、IT服务外包执行阶段 /102

第三节 IT服务外包业务流程管理 /103

一、IT服务外包发包模式 /103

二、IT服务外包供应商选择 /106

三、IT服务外包伙伴关系 /108

四、IT服务外包的控制机制 /118

五、IT服务外包的风险防范 /124

复习参考题 /129

第五章 金融服务外包业务流程管理

第一节 金融服务外包概述 /130

一、金融服务外包的内涵 /130

二、金融服务外包的特征 /132

三、金融服务外包的分类 /134

四、金融服务外包的原因 /135

第二节 金融服务外包业务流程 /138

一、确定外包范围及方式 /138

二、选择外包提供商 /140

三、签订合同执行 /140

四、监督管理 /141

第三节 金融服务外包业务流程管理 /143

一、金融服务外包模式 /143

二、金融服务外包风险监控 /145

三、金融服务外包竞争力分析 /153

复习参考题 /155

第六章

人力资源服务外包业务流程管理

第一节 人力资源服务外包概述 /158

一、人力资源服务外包的概念 /158

二、人力资源管理服务外包的基本分类 /159

三、人力资源服务外包外部条件及主要内容 /162

第二节 人力资源服务外包业务流程 /165

一、人力资源服务外包的准备阶段 /166

二、人力资源服务外包的实施阶段 /168

三、人力资源服务外包的管理阶段 /170

第三节 人力资源服务外包业务流程管理 /171

一、人力资源服务外包决策 /171

二、人力资源服务业务外包范围界定 /178

三、选择好人力资源服务外包的供应商 /180

四、制定好人力资源服务外包的合同条款 /181

五、加强人力资源服务外包双方的密切沟通 /181

六、监测与评估人力资源服务外包供应商的绩效 /181

七、提高人力资源管理者的综合能力 /182

复习参考题 /182

第七章

客户关系管理与呼叫中心服务外包业务流程管理

第一节 客户关系管理服务外包业务流程管理 /185

- 一、客户关系管理服务外包概述 /185
- 二、客户关系管理服务外包业务流程 /187
- 三、客户关系管理服务外包业务流程管理 /189

第二节 呼叫中心服务外包业务流程管理 /191

- 一、呼叫中心概述 /191
- 二、呼叫中心服务外包业务流程 /195
- 三、呼叫中心服务外包业务流程管理 /195

复习参考题 /203

第八章

物流服务外包业务流程管理

第一节 物流服务外包概述 /206

- 一、物流服务外包的概念 /206
- 二、物流服务外包的原因 /207
- 三、物流服务外包的主要服务供应商 /209

第二节 物流服务外包业务流程 /215

- 一、物流系统设计外包业务流程 /215
- 二、运输管理外包业务流程 /217
- 三、仓储管理外包业务流程 /217

第三节 物流服务外包业务流程管理 /219

- 一、物流服务外包的需求分析 /219
- 二、实施物流服务外包的决策 /222
- 三、选择物流服务商 /224
- 四、物流服务外包合同的优化设计 /230
- 五、物流服务外包的效益 /233
- 六、物流服务外包的风险 /235

第九章

知识流程外包业务流程管理

第一节 知识流程外包概述 /242

一、知识流程外包的概念 /242

二、知识流程外包的应用领域 /243

第二节 研发服务外包业务流程管理 /244

一、研发服务外包概述 /244

二、研发服务外包业务流程 /246

三、研发服务外包业务流程管理 /248

第三节 药品研发服务外包业务流程管理 /250

一、药品研发服务外包概述 /250

二、药品研发服务外包业务流程 /252

三、药品研发服务外包业务流程管理 /253

复习参考题 /255

参考文献 /257

第一章

服务外包概述

本章学习目标

1. 了解现代服务业的产生与发展、外包与服务外包的产生背景与发展趋势。
2. 熟悉服务外包的相关理论。
3. 掌握外包与服务外包的概念、特征和分类。
4. 掌握服务外包的理论动因，了解国内外服务外包的发展概况与趋势。

案例 导读

20世纪80年代后期，一股由美国刮起的“外包”旋风迅速蔓延到欧洲、日本，印度与越南，先后凸显出承接外包“巨擘”与“黑马”的角色。作为国际经济新型业态，“服务外包”成为全球企业界的新潮流。

提起宏基Aspire电脑、苹果Mac机，几乎人所共知，可说到青蛙设计公司，则鲜为人知，更少有人知道的是，苹果与宏基这两款大名鼎鼎的产品造型设计，都是外包给了这位“青蛙”完成。

总部位于德国黑森州的“青蛙”是国际最负盛名的专业设计公司，凭借前卫风格赢得遍及世界各地的客户，包括AEG、苹果、柯达、索尼、奥林巴斯等著名跨国公司，“青蛙”在承接国际服务外包中迅速发展。

服务外包在全球范围蓬勃兴起有其深刻的社会和经济原因，企业通过服务外包充足价值链，减低成本，优化资源配置，增强企业的核心竞争力，服务外包呈现了良好的发展势头。

第一节 服务外包的产生

一、现代服务业的发展

就世界服务业发展的总体历程看，现代服务业发展大体经历四个阶段。

第一阶段：传统服务行业为主。特点是以旅馆业等传统服务业在服务业总体结构中占主导地位。在服务业发展的第一阶段，服务业在国民经济构成中的地位很低，仅是人们生活正常进行不可或缺的消费品供给部门，是社会经济稳定发展所需的一个必要环节。从它的财富提供量与它在就业结构中的地位去考察，这时的服务业是远比工农业落后、松散的产业。

第二阶段：规模扩大，结构初步转换。此阶段服务业从业人员占社会总就业人员的比重有所上升；服务业资金量开始增加，周转速度加快；服务产品的生产技术水平和技术结构发生一定程度的变动；大中型服务企业出现，其内部分工开始复杂化，管理活动正逐步制度化、程序化，专职从事管理活动的管理人员已形成一阶层；相对新兴的服务行业也开始出现，表现出了其他经济活动所不能取代的经济功效及社会功效。

第三阶段：服务业发生了质变。这一阶段服务业的规模扩张速度加快；各服务行业在经济领域中产值结构的变动上、所处地位的变动、劳务供给结构的变动和各服务行业相互关联的结构变动剧烈，持续时间比较长；服务业内部结构发生了实质性变化；服务业的物质技术设备有较大幅度的改善，密切了生产与消费的关系，加速了生产经营周期；服务业内部所有制结构发生一定程度的变化，各种所有制服务企业同时并存。服务业已进入一个新的历史发展阶段。

第四阶段：服务业的地位及作用更加突出。新兴服务业不断成长和壮大，成为在服务业总产值中占有举足轻重地位的行业；服务业产值占国民生产总值的比重迅速上升，从业人数占总就业人数的比例也迅速增加；向服务业的投资迅速增加，从事服务业的人员素质也大大提高；大型服务企业在服务市场上占据明显的主导地位，中小型服务企业的数量也在迅速增加；服务业生产力有了综合性、实质性的发展。

二、服务外包的产生

20世纪80年代以来，随着全球服务业的飞速发展，服务外包作为一种全新的发展模式，扩展服务业的原有领域，提高了服务流程的生产效率，成为推动当代服务业生产方式变革与经济全球化新浪潮的重要力量。所谓服务外包（Service Outsourcing）是指企业把原来在内部从事的服务活动转移给外部企业去执行的过程。尤其是20世纪90年代以来，随着信息技术的迅速发展，特别是互联网的广泛应用，大大降低了跨国沟通和协调的成本，提高了跨国沟通和协调的效率，降低了因为跨国沟通和协调困难带来的不确定性和风险，服务外包在全球范围内得到了蓬勃的发展。同时，经济全球化发展使得发达国家通用的商业准则被发展中国家普遍接受，这就降低了企业之间跨国合作的不确定性，使

各国间的商业障碍逐渐消除。在这种情况下，服务业外包的交易成本与风险大大降低，于是外包作为一种外部化策略被跨国公司普遍接受并应用，成为跨国公司业务调整与转移的新方式，服务外包已经成为了一股不可逆转的潮流。在2008年，全球离岸服务外包的市场规模达到4650亿美元，未来5~10年，全球服务外包市场将以30%~40%的速度递增。

纵观全球服务外包市场，印度由于近些年来软件产业的高速发展，已无可争议地成为了全球服务外包承接国的领头羊。根据印度全国软件与服务公司协会（NASSCOM）提供的数据显示：印度目前形成了年销售收入300亿美元，其中出口230亿美元的服务外包产业，承接全球85%的软件外包市场业务与46%的其他服务外包市场业务。现在印度的软件已经出口到全球105个国家与地区，出口额已经超过了印度全国出口总额的20%，占整个国民生产总值的比例也已经超过了2%。尽管现阶段在服务外包的规模上，中国仍然远低于印度，但经过几年来政府的大力支持和相关政策的出台，中国的服务外包呈现出高速发展的势头。2001~2004年，中国软件外包服务市场年复合增长率达到52.1%，市场规模由2001年的1.8亿美元，上升至2004年的6.33亿美元。根据科尼尔公司对各国吸引离岸外包业务能力的综合评价，中国仅次于印度排名第二，而世界顶级的毕博管理咨询公司则指出，到2015年，中国与印度将可能成为全球金融服务外包业的中心。正当世界的焦点集中在印度与中国时，以巴西和俄罗斯为代表的一批发展中国家已悄然崛起，成为国际服务外包市场发展的一股新兴力量。不同于提供廉价服务的印度公司，得益于俄罗斯巨大的IT人才优势，它更着眼于研发高档的软件与装嵌软件产品。在俄罗斯，每年约有25万受过IT专业高等教育的人才进入市场，与人口是它5倍的印度一样多，这些毕业生大多数受过良好教育，88%拥有受5年教育的学士学位，66%拥有受6年教育的研究生学位。根据联合国教育科学文化组织（UNESCO）的调查报告，俄罗斯的高校毕业生50%与科学专业相关，这个比例在软件出口国家中是最高的。同印度和中国等佼佼者相比，巴西的服务外包业务似乎才刚刚起步，但在接到来自惠普、IBM等众多信息技术领域的外包大单后，巴西似乎成了此次服务外包浪潮中，拉美地区获益最大的国家。另外，与印度及中国相比，巴西在文化与时区方面更接近于美国，所以在发展承接美国服务外包业务时具有得天独厚的优势。著名咨询公司埃森哲及IBM等IT巨头都看好巴西，认为巴西将很快成为拉美地区主要的服务外包中心，将跻身全球前五大服务外包中心之列。

第二节 服务外包的内涵及相关理论

一、服务外包的概念界定

（一）服务外包的概念

服务外包是相对于制造外包而言的，服务外包主要指企业以价值链为基础，

将原来由自身提供的具有共性的、基础性的、非核心的业务和业务流程（信息服务、应用流程、软件开发、商务管理等），通过合同的方式发包、转包给外部企业来完成的经营模式。

（二）服务外包与相关概念的区别与联系

1. 服务外包与制造外包的区别与联系

根据外包交易对象的性质不同，外包又可分为服务外包和制造外包。其中，如果外包转移与交易对象属于制造加工零部件、中间产品的工序活动，或者以中间品、半成品、最终产品某种组装或总装为对象的活动，则属于制造外包。制造外包的最初表现形式是“三来一补”中的来料加工或来样加工——“代工”。若外包转移对象是某特定服务产品生产过程的特定环节或服务流程，通过合约方式转移给外部厂商去完成，就属于服务外包。

2. 服务外包与服务贸易的区别和联系

按照GATS对服务贸易的定义，服务贸易可分为四种类型，即跨境支付、商业存在、消费者移动和自然人流动。而服务外包早期存在着大量的人员派遣，即接包公司派遣员工到发包公司完成相应的外包业务，应该属于服务贸易中的自然人流动，但伴随着服务外包交付模式的进一步发展，多数跨国公司会在接包国设立离岸开发中心，便于承接母公司的离岸外包业务，此类离岸开发中心应该属于服务贸易中的商业存在。此外，大量的本国企业纷纷设立公司以承接离岸外包业务，主要通过电子媒介，如电话、因特网、传真等交付外包业务，此种模式属于服务贸易中的跨境支付。

资料卡

GATS（General Agreement on Trade in Services）为服务贸易总协定。

GATS（服务贸易总协定）作为WTO协定不可分割的一部分，其对服务贸易的定义已被各国普遍接受。GATS是1982年美国在GATT部长级会议上提出进行多边服务贸易谈判的建议，1986年的“乌拉圭回合”谈判将服务贸易纳入谈判议题，直到1993年12月“乌拉圭回合”谈判结束时，终于达成了《服务贸易总协定》。

二、服务外包的相关理论

（一）交易成本理论

罗纳德·科斯在其经典论文《企业的性质》中最早提出，企业可通过“内化”市场交易的方法，从而实现减少交易成本的目的，最终的均衡会出现在内化的边际成本等于内化的边际收益时。外包是根据交易双方事先约定的标准、成本与条件的合约，将最初由企业提供的服务转交给外部专门的供应商来

完成,达到分工协作、利益互动的战略管理方法,同时也是体现市场购买的一种交易。交易成本理论认为,当采用企业内部治理成本小于市场交易成本时,则应该由企业内部来完成,反之则应该外包给外部供应商来完成。交易成本理论不但可以解释工业经济时代企业一体化的现象,又可以解释知识经济时代企业非一体化的原因。在知识经济时代,通讯和信息技术的发展极大地降低了企业的交易与运输成本,同时,全球市场的形成与许多国家规制的放松也进一步减少了企业的交易成本,从而使得企业外包和非一体化成为可能。

(二) 国际分工理论

卢锋(2007)从产品内分工的角度出发,认为比较优势与规模经济是国际分工的利益源泉。Jones(1990)则指出,不同国家之间存在的比较优势差异及生产过程中的规模报酬递增现象推动了生产分散化的进程。可见,比较优势理论、要素禀赋理论、规模经济理论等贸易理论是国际分工理论的基础,以上这些理论都为国际服务外包发展奠定了科学基础。

1. 比较优势理论

大卫·李嘉图(1817)在其代表作《政治经济学及赋税原理》中提出了比较优势理论。比较优势理论中认为,国际贸易的基础是生产技术的相对差别(而不是绝对差别),以及由此产生的相对成本上的差别。对于两个国家来说,其中一个国家在生产两种产品时都具有绝对优势,相反,另外一个国家在两种产品的生产上都处于劣势,若两个国家按照“两优取其更优、两劣取其次劣”的原则进行分工,专业化生产自己具有比较优势的产品,达到扬长避短的效果,再进行交换,那么两个国家的经济福利都能提高,从而使整个世界的福利也会随之增加。

2. 要素禀赋理论

要素禀赋理论的主要内容包括三个方面:其一,不同的国家要素禀赋不同;其二,不同产品投入的要素比例不同;其三,一个国家出口的应该是本国要素比较丰裕、在生产中密集使用这种要素的产品,而进口的是本国要素比较稀缺、在生产中密集使用这种生产要素的产品。因为各种产品生产所要求的生产要素的比例不同,一国在生产密集使用本国比较丰裕的生产要素的产品时生产成本就比较低,而生产密集使用别国比较丰裕的生产要素的产品时生产成本就比较高。因此,每个国家应该专业化生产本国要素比较丰裕、在生产中密集使用的产品,通过国际贸易,也提高了两国的经济福利。

3. 规模经济理论

克鲁格曼(1980)认为,规模经济是产业内贸易的主要动力。规模经济指随着规模的扩大,产出的增加超过投入的增加,单位产品成本减少,收益递增。若两个国家在生产不同质商品时都存在着规模经济,即随着生产规模的扩大,单位产品的成本下降,那么两个国家能够通过专业化生产某一种商品,并相互出口,从而获得由生产规模扩大而带来的平均成本的下降。若把以上分析中的两种产品换作同一种产品中的两个不同的生产工序,因为不同工序的规模经济

存在差别,同时生产两种工序将影响到整个生产系统规模经济的发挥,有效规模较小的生产工序会影响到有效规模较大的工序的规模经济的发挥,而外包能够把对应不同有效规模的工序分离出来,安排到不同空间场合进行生产,从而达到节省平均成本与提升资源配置效率的目标。

据此,若把以上三种理论中的两个国家换成两个企业,两个企业按照比较优势理论选择各自具有相对加工优势的产品或环节,或按照规模经济理论,专注于某些产品或某些价值链进行生产,则两个企业最终都会获得更大的经济效益,或按照要素禀赋理论,选择相对丰裕要素密集的产品或环节。因此,以上三种理论可以是产生国际劳动分工与服务外包兴起和发展的重要基础和科学依据。

(三) 全球价值链理论

全球价值链指企业为了实现商品或服务价值而连接生产、销售、回收处理等过程的全球性跨企业网络组织。在经济全球化条件下,企业获取和配置资源、参与竞争的方式已经打破了过去的地域区域与行业领域的限制,企业必须直接面对国际竞争、资源配置全球化与国际生产体系所带来的机遇和挑战,是否具备利用国际分工来整合企业内部与外部资源的能力成为影响企业发展的重要因素。每个企业都能选择一个或几个自身具有相对优势的价值链环节作为企业自身的核心能力来培养,而对于价值链的其他环节,则可以利用资源全球化配置的成本差异用外包的形式由外部供应商来提供。外包能够使企业凭借较少的资源创造更大的价值,提高了企业的资源利用率。同时,外包也能够调整和精简企业的组织机构,提高了企业组织管理的高效性、灵活性和对外部环境变化的适应性。可以认为,全球化价值链理论为企业纳入全球化分工体系提供了理论依据,又为企业在战略性结合自己的专业化优势、考虑从哪个产业链进入提供了分析基础。

(四) 核心竞争力理论

20世纪90年代初,普拉哈得与哈默(1990)发表了著名的《企业的核心竞争力》一文,指出核心竞争力是“企业组织中的积累性常识,特别是关于如何有机结合多种技能和协调不同生产技能的知识。”这里所指的技能与知识既包括企业的研发能力、组织协调能力、市场营销能力等,同时也包括企业所拥有的专利以及企业在长期运营中所积累的其他资源与能力。核心竞争力的基本特征主要表现在四个方面:首先,核心竞争力必须能对客户的核心利益有关键性贡献;其次,核心竞争力要难以被竞争对手所模仿或替代;第三,核心竞争力应具有延至更广泛市场领域的能力;第四,核心竞争力要有稀缺性。但是,企业资源有限,企业所涉及的业务不可能全部发展成其核心竞争力,因此,把内部的部分业务流程外包给服务外包提供商来完成,通过对外部资源的利用而把相对有限的内部资源集中在实现更多价值的核心业务的专业运作上,是企业参与市场竞争,实现资源有效配置,提升企业的竞争力的必然选择。尤其是,服务

供应商通过提供非核心的服务，可以促进客户将更多的精力集中在核心竞争力之上。

三、服务外包的类型

按照不同的分类标准，服务外包可分为不同类型。

（一）按照服务外包客体不同划分

包括信息技术外包和业务流程外包。

1. 信息技术外包

信息技术外包是企业向外部寻求并获取包括全部或部分信息技术类的服务，即服务外包发包商以合同方式委托信息技术服务外包提供商对企业提供部分或者全部信息技术服务功能。

2. 业务流程外包

业务流程外包是企业把自身基于信息技术的业务流程委托给专业化服务提供商，由其按照服务协议的要求进行管理、运营与维护服务等。服务内容包括企业业务运作服务、企业内部管理服务、供应链管理服务等。

（二）按照服务外包供应商地理分布状况划分

服务外包经历从境内服务外包到近岸服务外包、离岸服务外包的发展过程。

1. 境内服务外包

也称为在岸服务外包，其外包业务的转移方与服务承接方均处于同一个国家和地区，外包工作在境内完成。

2. 近岸服务外包

指外包业务的转移方与服务承接方是地理位置邻近的国家与地区，邻近国家（地区）很可能会讲同样的语言，在文化背景方面比较类似，一般具有一定的成本优势。

3. 离岸服务外包

指外包业务转移方与承接方分属不同国家和地区，外包跨国境完成。即使同一跨国公司在不同国家与地区的分支机构，也被视为离岸服务外包。以往离岸服务外包中被外包的业务流程仅是劳动密集型以及重复性的，比如采购委托、数据录入、销售代理等，随着市场不断成熟及服务承接方业务流程与商业知识技能的越发专业化，开始了更为复杂的从头到尾的整个流程的离岸服务外包。

（三）按服务外包业务类型划分

1. 办公室后台文件管理服务外包（Office Administrative Outsourcing）

日常办公中大约有四成的人力成本都消耗在各种工作文档的处理流程上，IT信息系统的应用日益普及，电子文件和纸质文件并行存在，造成了文件系统管理的复杂性，如何有效管理文件成为单位企业面临的越来越紧急的任务。基于这些需求，很多公司正在寻求创新的文件管理解决方案。以服务为基础的文