

李艳芳 / 著

印度服务外包发展研究

A Study on Development
of Indian Service Outsourcing

云南财经大学前沿研究丛书



经济科学出版社
Economic Science Press

本书属“中国与东印度洋地区合作发展协同创新中心”的研究成果

印度服务外包发展研究

A Study on Development
of Indian Service Outsourcing

李艳芳 / 著



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

印度服务外包发展研究 / 李艳芳著. —北京:
经济科学出版社, 2014. 8

(云南财经大学前沿研究丛书)

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4931 - 9

I. ①印… II. ①李… III. ①服务业 - 对外承包 - 研究 - 印度 IV. ①F733.511.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 193105 号

责任编辑: 范莹 杨梅

责任校对: 杨海

责任印制: 李鹏

印度服务外包发展研究

李艳芳 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxchs. tmall. com](http://jjkxchs.tmall.com)

北京季蜂印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 14.25 印张 260000 字

2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4931 - 9 定价: 46.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 88191502)

(版权所有 翻印必究)

序

20 世纪 80 年代起，美国等西方发达国家掀起了一场以信息技术为标志的新技术革命。在这场革命的推动下，西方国家大力发展知识经济，使他们的经济终于走出滞胀的困境，并在 90 年代出现了较快的增长态势。同时，一些正在进行经济调整或改革的发展中国家，也紧紧抓住这次新技术革命浪潮的机遇，根据各自的基本国情，形成了不同的信息经济发展战略。有的发展中国家，如中国，积极发展技术产品的制造，在信息技术硬件制造方面获得了骄人成绩。而有的发展中国家，如印度，则积极发展信息软件的开发，在信息软件技术开发领域也获得了重要进展。

经过长期殖民统治，独立后的印度政府领导者们决心把印度从一个落后的农业国建设成为一个现代化的工业强国和“有声有色”的世界大国。目睹西方资本主义国家发生的周期性经济危机和苏联等社会主义国家经济高速增长的现实，他们决心将印度建设成为一个“社会主义类型社会”。在这种社会里，政治上实行民主自由，经济上则实行高度集中。考虑到国家经济的现实，印度在大力发展国营经济的同时，也允许私营经济的存在和发展，从而形成了公私并存的“混合经济”体制。但同时，印度政府对国营经济实行严格控制，对私营经济实行严格限制，这些举措严重制约了印度经济发展，造成该国经济增长长期缓慢，劳动力失业不断增加，人民生活长期贫困。为此，从 20 世纪 70 年代后期起，印度政府开始对经济政策进行重大调整，主要表现为逐渐放松对私营经济发展的限制。20 世纪 80 年代初期，英迪拉·甘地政府在继续放松对私营经济发展限制的同时，初步制定了计算机政策。1984 年年底拉吉夫·甘地上台后不久，为了赶上正在全球蓬勃兴起的电子革命的列车，制定了新计算机政策和软件出口政策。在国家政策的鼓励和支持下，印度的计算机行业开始积极开发信息软件。而此时，又恰逢西方国家的信息产业开始将软件开发业务转向海外市场，

工程师价格低廉、软件技术精湛的印度自然成为了他们的首选之地。宽松的政策、海外市场的保证，有力地推动了印度软件业的迅速发展。到了 20 世纪 90 年代初期，印度软件产业的年增长率甚至超过 50%，促使印度成为世界重要的软件开发中心。此后，随着劳动力价格不断上涨，西方国家的制造业和服务企业，纷纷把非核心的基于 IT 的服务业务转向海外。劳动力价格低廉、信息技术服务质量好的印度，也自然成为西方国家离岸服务业务转向的市场，这进一步促进了印度服务外包产业在全球的拓展，也使得印度成为了全球第一的离岸服务外包承接大国。服务外包业的发展，不仅促进了印度经济发展，使印度经济有了超越制造业发展阶段，直接进入服务经济发展阶段的可能性，同时，也大大提升了印度的国际声誉，增强了印度的自豪感，并在印度社会中树立起了发展的信心。

国内外学界都对印度软件业或整体的服务外包业发展进行过某些研究，但是这些研究大都侧重于某个方面，缺乏对其全面系统的深入分析。李艳芳的《印度服务外包发展研究》一书，从一个中国学者的角度，基于印度服务外包业发展的历史和现实，在软件和服务外包业发展的国际大环境中，全面系统深入地研究了印度服务外包业的发展，客观地总结了印度服务外包业发展的经验、教训，并有针对性地提出了对中国发展服务外包的启示。因此，该项研究对把握印度服务产业发展，甚至是理解印度经济发展道路等，都有重要的理论意义，且对其他发展中国家发展服务外包业，也有一定的参考价值。

学生的专著就要出版了，作为导师我很高兴，为此提笔写上几句，在对作者的研究工作和研究成果给予肯定的同时，也向她表示祝贺。同时，也欢迎大家继续研究印度服务外包业的最新进展，争取能够在该领域获得更新更多的成果，因为世界总是在不断发展中前进的。

文富德

2014 年 4 月 21 日于四川大学

前 言

近几十年来，随着全球范围内的产业结构调整，服务外包开始出现并迅速发展起来。作为一种全新的商务模式，服务外包的发展潜力十分巨大，规模也在不断扩张，已经成为全球经济发展的新引擎和后进国家实现经济增长方式转变的重要途径。从目前来看，作为主要发包国的发达国家依然占据着主导地位，但发展中国家已经有机会通过提升承接实力进而增强对服务外包市场的影响力，其中最具代表性的便是印度在服务外包领域的崛起及其维持竞争优势的努力。

作为先行者，从 20 世纪 60 年代在岸起步，到 1974 年出口软件，再到 1990 年首创离岸服务外包模式，印度一直都走在了服务外包发展的前列，并于 2001 年一举超越爱尔兰成为了全球最大的离岸服务外包国。从软件外包的小角色，成长为最成功的离岸服务承接国，印度体现出了强大的应变能力与发展能力，探讨其在全球化环境下如何有效组织资源实现服务外包产业跨越式发展并促进国民经济社会转型，可以为一直以印度为标杆和参照系的广大发展中国家，特别是中国的服务外包发展提供某些启示。

本书在前人研究的基础上深入分析了全球服务外包发展的阶段、规模、市场格局和未来趋势，并以此为背景，实证研究了印度服务外包的发展沿革、现状特征、经济社会效应、影响因素，以及未来发展趋势和前景等，期望以印度的经验和教训为中国发展服务外包以实现经济增长模式转变提供理论和现实的参考，并结合中国的国情实际提出了具有针对性的发展战略及措施建议。

本书一共有 9 章内容，第 1、第 2 章是引言和文献综述部分，第 3~8 章是本书的主体部分，第 9 章是结论部分，具体的研究框架和结构安排如下：

第 1 章，导言。指出了本书的研究背景、研究意义、研究思路、结构安排、研究方法与创新，并对服务外包的相关概念、内涵、内容，以及印度服务

外包的产业范畴、业务内容进行了清晰地界定。

第2章,文献综述。对服务外包和印度服务外包两部分内容的中、英文献进行了梳理和回顾,从理论和实证两个层面总结了学术界在以上两个领域研究中的成就和不足,并指出了未来的研究方向。

第3章,全球服务外包的发展和趋势。从微观和宏观两个角度深入分析了全球服务外包的发展历程,以交付模式演进作为标准将服务外包划分为1954~1989年的在岸交付发展阶段、1990~1999年的近岸/离岸交付发展阶段和2000年后的全球交付发展阶段,并深入探讨了全球服务外包的市场规模、业务内容、市场格局、主要影响因素及未来发展趋势,为下面的国别研究提供了全球化的视野与发展背景。

第4章,印度服务外包发展的历程、现状和作用。以交付模式演进为标准,将印度服务外包发展划分为在岸交付、离岸交付和全球交付三个阶段,并通过对该产业1980~2012年的产值、业务、市场变化进行纵向分析,深入探讨了服务外包发展对印度的国民经济、社会发展及国家形象提升等多方面的贡献。

第5章,印度服务外包发展的成功因素。通过内外两个层面的梳理,分析总结了印度服务外包半个多世纪发展的成功因素,即政府、行业组织和企业等各级主体作用的发挥与相互间联动形成的合力,以及对全球服务外包市场、世界范围的信息及通信技术进步和国内外资源等要素的充分把握、准确定位和积极利用。

第6章,印度服务外包发展中存在的问题、原因和负面影响。通过对印度服务外包三十年发展的实证研究,总结出当前该产业发展中存在的主要问题及导致问题的主要原因,并从产业的国际竞争力、国内的收入和区域发展差距以及印度在现有国际经济格局中的地位等方面分析了发展问题所导致的负面影响。

第7章,印度服务外包发展的前景。从国际市场变化和国内支持要素发展两个层面,分析了印度发展服务外包的优势和不足,以此为基础从产值、产业链、国内外市场和收入构成、发展模式转型、社会经济效应以及在国际服务外包产业中地位的变化等方面预测了该产业的发展趋势与前景。

第8章,印度服务外包发展对中国的启示和借鉴。通过总结印度服务外包发展的经验和教训获得了某些重要的启示,并结合中国国情实际及服务外包产业发展的现状,提出了中国发展服务外包的战略思想及相应的对策建议。

前 言

第9章，结论。对全球化背景下的印度服务外包发展进行了简要总结。

本书在学习借鉴前人研究成果的基础上，进行了一些研究方法和研究角度等方面的创新。

首先，根据实践提出了服务外包发展阶段划分的新思路。一是提出了具有普适性的阶段划分标准，解决了比较研究方面的困难。一直以来，学者们对服务外包的阶段划分标准并不统一，其中，对发包国发展阶段的划分通常以市场为标准，强调的是发包方式的变化，对承接国发展阶段的划分主要以该国服务外包政策变迁为标准，强调的是承接层次和承接水平的变化，这就造成了全球和国别之间或各国之间的服务外包阶段发展缺乏可比性。由此，本书通过梳理服务外包的发展历程，综合发包国和承接国的发展路径，提出了统一以交付模式演进作为划分标准，原因在于：承接国的交付方式就是发包国接受服务的方式，因此交付的概念可同时涵盖发包国和承接国的发包和承接行为；交付模式本身体现了发包国的需求和承接国的交付能力，因此可以对服务外包活动进行完整的描述。二是提出离岸时代已经被全球化阶段所代替。目前多数文献都选择研究全球或印度的离岸服务外包，这不仅落后于实践的发展，而且“离岸”的概念已不能完全概括服务外包的全球化特征及印度在近岸和发包国本土拓展市场的努力，因此本书提出2000年以来服务外包实质上已经进入了全球交付阶段，这样的划分不仅符合实践的发展，也有利于我们总结新阶段特点并探寻全球化背景下发展中国家承接服务的一些内在规律及经验教训。

其次，通过设计“全球服务外包发包国和承接国的发展路径和价值流转移圈层图”，选择对发包国和承接国的发展路径和价值流转移进行分析，提出在岸→近域离岸→远域离岸，越远离本土发包国所转移的业务价值量就越低，并以印度为例提出了承接国可以通过离岸→近岸→在岸的逆向发展突破“中心—外围”框架的新发展思路。

最后，纵向分析印度服务外包的全阶段发展后，提出了商业模式的演进和创新方式及其对印度服务外包发展的影响，认为：作为现场模式的先行者、离岸外包和反向外包的创造者，混合外包和全球交付模式最好的践行者，印度始终走在了服务外包商业模式创新的潮头，在丰富服务外包运作模式的同时，也将自己推上了全球服务承接的头把交椅。

与此同时，本书也存在着一一些不足。首先，受写作定位、篇幅和作者理论水平有限等原因的影响，本书以实证分析为主，未能上升到发现服务外包新理

论或建立起独立的服务外包理论体系的层面；其次，由于统计数据和资料获取困难，本书未能就影响印度服务外包发展的相关因素进行定量分析，导致对产业未来发展的分析和预测不够严谨；最后，由于缺乏计算机专业的相关知识背景，作者对软件开发流程及相关技术方面的内容理解不深，因此在企业层面进行的分析和提出的具体对策还缺乏专业性。以上都是作者今后需要继续努力完善的地方。

第1章 导论 / 1

- 1.1 选题的背景和意义 / 1
- 1.2 研究对象界定 / 5
- 1.3 研究方法和框架 / 10
- 1.4 本书的创新和不足 / 11

第2章 文献综述 / 13

- 2.1 对服务外包的研究综述 / 13
- 2.2 对印度服务外包的研究综述 / 31
- 2.3 简要述评 / 42

第3章 全球服务外包的发展趋势 / 44

- 3.1 全球服务外包发展的历程和阶段划分 / 44
- 3.2 全球服务外包市场发展的现状 / 49
- 3.3 全球服务外包发展的主要影响因素分析 / 69
- 3.4 全球服务外包发展的趋势 / 74

第4章 印度服务外包发展的历程、现状和作用 / 80

- 4.1 印度服务外包发展的历程 / 80
- 4.2 印度服务外包发展的现状 / 85
- 4.3 印度服务外包发展的作用 / 97

第5章 印度服务外包发展的成功因素 / 113

5.1 外部因素 / 113

5.2 内部因素 / 119

第6章 印度服务外包发展中存在的问题、原因和负面影响 / 138

6.1 印度服务外包产业发展中存在的问题 / 138

6.2 导致问题的主要原因 / 145

6.3 相关发展问题带来的负面影响 / 155

第7章 印度服务外包发展的前景 / 162

7.1 推动印度服务外包未来发展的积极因素 / 162

7.2 制约印度服务外包未来发展的不利因素 / 166

7.3 印度服务外包发展的趋势和前景 / 169

第8章 印度服务外包发展对中国的启示和借鉴 / 181

8.1 印度服务外包发展对中国的启示 / 181

8.2 对中国发展服务外包的对策建议 / 191

第9章 结论 / 199

参考文献 / 202

后记 / 218

1.1 选题的背景和意义

1.1.1 选题的背景

近几十年来，随着经济全球化不断深入发展、世界产业结构继续深层次调整、信息技术广泛应用和跨国公司“归核化”战略的实施及其对提升核心竞争力、降低成本的追求，发达国家将越来越多、越来越复杂的服务业务或服务环节向其他国家和地区转移，全球服务外包迅速发展起来。根据联合国贸易发展委员会的研究，全球跨国直接投资已经从制造业外包转向了以服务外包为主，^① 服务外包成为了跨国投资的主流方向和全球新一轮产业转移的必然趋势。作为一种全新的商务模式，服务外包的发展潜力十分巨大，规模也在不断扩张，据国际著名咨询机构国际数据公司（IDC）预测，2011 年全球服务外包的潜在市场规模超过了 8 000 亿美元，其中离岸规模达到了 1 026 亿美元，到 2020 年，全球服务外包的潜在市场规模和离岸规模将分别达到 1.5 万亿美元和 4 100 亿美元，年平均增长率也将分别达到 8% 和 30% 以上。

目前，全球服务外包产业依然呈现出典型的“中心—外围”式发展格局，即发达国家通过垄断发包市场占据了主导地位，而承接国特别是新兴的发展中承接国在外围发展，将长期处于被选择的位置。从发包方格局看，美欧日等主要发达国家和地区仍然主宰着全球发包市场，发包额一共占了全球服务外包发

^① 联合国贸发会议 2004 年世界投资报告：公司服务职能转向海外：下一个全球转移？（The Offshoring of Corporation Service Functions: The Next Global Shift），第 159 页。

包总额的92%，其中，美国占了64%，欧洲占了18%，日本占了10%。^①从承接方格局看，随着大量新兴承接国的加入，全球服务外包的承接竞争日趋激烈，虽然在岸服务外包仍然是发达国家的天下，但在离岸（包括近岸）层面，发展中国家和转型国家逐渐占据了优势。在2010年高德纳（Gartner）公司的离岸外包排行榜中，新西兰、爱尔兰、加拿大、新加坡等发达国家都没能进入前30名；亚洲地区则成为了国际服务外包产业发展的主引擎，其中印度、中国、菲律宾三国一起占据了全球离岸服务外包90%左右的份额；俄罗斯及其他中东欧国家，拉美的巴西、墨西哥，非洲的南非和埃及等也成了全球重要的服务外包承接国。从整体格局看，作为主要发包国的发达国家依然占据着主导地位，但发展中国家已经有机会通过提升承接实力进而增强了对服务外包市场的影响力，其中最具代表性的便是印度在服务外包领域的崛起及其维持竞争优势的努力。

作为先行者，从20世纪60年代在岸起步，到1974年出口软件，再到1990年首创离岸服务外包模式，凭借着优异的资源禀赋和政府的大力支持，印度一直都走在了服务外包发展的前列，并于2001年一举超越爱尔兰成为了全球最大的离岸服务外包国。从产值规模来看，2012年印度服务外包产业的收入高达1000亿美元，剔除硬件后，软件、服务、业务流程外包和研发等收入总计达到了876亿美元，出口收入为687亿美元，占到了全球离岸份额的58%，其中信息技术外包（information technology outsourcing, ITO）占了全球的75%，业务流程外包（business process outsourcing, BPO）占了34%，知识流程外包（knowledge process outsourcing, KPO）占了70%；从全球交付能力来看，通过企业多年的海外自建和并购等，截至2012年年底，印度已经在70个国家和地区设立了560个全球交付中心，^②提供了超过200个交叉领域的服务，软件已经出口到了95个国家和地区，服务则覆盖了70个国家和地区。此外，印度还拥有一批极具国际竞争力的大型服务外包跨国公司，如塔塔咨询服务公司（TCS）、英孚瑟斯公司（Infosys）和威普罗公司（Wipro）等，这些企业的人员规模都在10万人以上，盈利率超过了20%，合同完成率高达98%左右，^③

① 郑雄伟. 2011全球服务外包发展报告. 中国服务外包网, 2011-05-26. <http://chinasourcing.mofcom.gov.cn/c/2011-05-26/95115.shtml>.

② BPM watch. Indian IT Industry to Hit \$100 Billion Revenue by March 2012. 2012-02-21. <http://www.bpmwatch.com/news/indian-it-industry-to-hit-100-billion-dollar-by-march-2012/>.

③ 曲玲年. 印度IT-BPO 2010年回顾与2020年目标. 中国服务外包网, 2011-06-07. <http://chinasourcing.mofcom.gov.cn/c/2011-06-07/95364.shtml>.

第1章 导 论

都已经具备了与世界著名跨国服务供应商展开全球竞争的能力。

服务外包产业的高速发展促进了印度经济增长方式的转变,并为推动该国经济实现跨越式发展做出了积极的贡献。从对 GDP 的贡献来看,1998~2012 年,印度服务外包总产值(不包括硬件)占 GDP 的比重从 1.18% 上升到了 6.52%,服务外包出口值占服务部门 GDP 的比重从 2.43% 上升到了 10.86%,极大地推动了印度服务经济增长模式的加速形成;从外汇贡献来看,根据印度经济监测中心的数据,2007 年印度服务外包产业收入占外汇流入量的比重达到了 33%,其中,服务外包出口对服务业外汇收入净增长的贡献率达 95% 左右,其增长率是同期服务出口增长率的 3 倍;从就业来看,2012 年印度服务外包产业的直接、间接就业人数分别达到了 270 万人和 1 000 万人,为解决印度的受教育者就业问题做出了积极的贡献。此外,服务外包在帮助印度积淀知识经济基础的同时,还极大地提升了印度的国际形象,使这个世人眼中行政效率低下、发展缓慢的官僚主义经济体,逐步转变成为了 IT 领域创新的领先者和能为全球提供一流技术解决方案和业务服务的国家。^① 在服务外包发展的推动下,2000 年以来印度经济高速增长,卢比汇率保持了相对稳定、国内中产阶级队伍日益发展壮大,国际竞争力排名不断上升,取得了举世瞩目的发展成就。

印度的服务外包发展备受世界关注,作为一个经济基础薄弱的后进国家却成为了全球服务外包产业的领头羊,并通过发展服务外包促进了本国经济增长方式的转变,这是非常值得我们研究的。分析全球服务外包的发展阶段、竞争格局和发展前景,并以此为背景对印度的服务外包发展进行系统研究,总结其经验和教训,对于新兴国家发展服务外包具有相当的看板示范作用,尤其是对亟待实现产业结构升级、正致力于转变经济发展模式的中国更具有现实意义。基于以上背景,笔者选择了印度服务外包发展研究作为本书的选题,期望能给中国服务外包发展提供某些启示、参考和借鉴。

1.1.2 选题的意义

印度抓住了历史性的机遇,通过对国内资源条件和国际发展环境进行充分考量,制定适宜的产业发展战略,营造良好的制度和发展环境,培养具有自主发展能力的企业,实现了服务外包产业的跨越式发展,从而促进了国家经济增

^① NASSCOM. Impact on India's Growth. <http://www.nasscom.in/impact-indias-growth>.

长方式的转变和国民经济的跨越式发展。对于印度服务外包发展的系统研究，无论在理论上还是在实践上都很有意义。

1. 理论意义

首先，服务外包缺乏独立的理论基础和体系，目前的研究基本都是使用旧的制造业外包理论来探讨其对服务外包的适用性和解释能力，而且其中的大多数都是站在发包方的立场上开展的研究，这样的偏颇不利于构建完整的服务外包研究体系，所以我们应该加强对承接方的研究，而印度就是首当其冲的选择。印度是全球最大的服务外包承接国，半个多世纪以来基本上完整地参与了服务外包发展的全过程，亲历了服务外包产业的兴起、发展和波动起伏，对印度在发展中所遇到的新问题和现象进行研究，有可能在承接层面上形成对旧有外包理论的校验和修正，也有助于推进独立服务外包理论体系的建设；其次，我们知道后发展国家和地区实现跨越式发展的路径选择有两种：一种是缩短时间用更少的代价完成发达国家或地区花了很长时间和很大代价才走完的发展道路；另一种是跳过某些发展阶段或者突破经济发展的某些传统顺序，印度显然走的是后一条道路，从印度通过发展服务外包促进第三产业的发展，进而促进了经济结构演进和经济增长方式转型的发展模式来看，印度的工业化、现代化道路是有别于传统模式的，而从目前的实践来看，这种模式的正面效果也在不断显现，因此，跟进研究印度的服务外包发展，有利于我们验证后进国家产业结构演进、经济增长模式转型的新实现途径或进一步提出新的理论。

2. 实际意义

中国已经进入了“十二五”规划的发展时期，转变经济发展方式、调整产业结构、节能减排、发展新兴产业都是未来重点的发展方向。以信息技术外包、业务流程外包等软件和信息技术服务为主的服务外包具有科技含量高、附加值大、资源消耗低、环境污染少等特点，对中国转变经济增长方式、建设环境友好型和资源节约型社会的意义十分重大，而且也是解决目前大学生就业困难问题的有效途径。因此，中国应该大力发展服务外包产业，促进产业结构升级和经济增长方式转型，不断提升国家的经济福利水平。在这样的战略目标指引下，掌握全球服务外包的发展情况、特征以及竞争格局状况，对中国发展外包服务、在全球范围内开展竞争就显得十分必要了。近年来，在政府、企业和国内外发包商的共同推动下，中国已经成为了全球跨国公司海外研发活动的首选目的地和仅次于印度的离岸服务外包承接国，服务外包出口产值占到了全球

离岸外包总额的 23.2%。但同时也存在着发展波动大、产值和企业规模小以及产业低端化等问题,总体发展水平与印度相比尚有较大差距。印度是服务外包产业的先行者,又是全球最大的服务外包离岸承接国,而且与中国在历史遭遇、经济发展、资源禀赋等方面有着诸多相似之处,因此,印度服务外包发展的经验和教训中必然有许多内容是中国可以学习和借鉴的。此外,目前许多权威机构和专家都看好中国的服务外包产业,认为中国即将在 5~7 年内赶超印度成为全球最大的离岸服务承接国,这正好与两国在国家综合实力方面的追赶趋势相反。虽然赶超印度并非中国发展服务外包的终极目标所在,但对印度发起赶超战略,却有利于中国借此机遇全力积攒后发优势,扩大国内支持性要素的供给,拓展全球市场,实现企业的国际化、集团化发展及获得规模经济效益,从而实现中国服务外包的跨越式发展。而想要实现赶超,首先要做的就是深入地去了解和研究竞争对手。

1.2 研究对象界定

1.2.1 本书对服务外包相关概念和内容的界定

1. 对相关概念的界定

(1) 权威机构对服务外包的定义。

外包(outsourcing),简而言之就是企业战略性地使用外部资源来实施过去用企业内部资源进行的经济活动。其中,制造业外包(manufacturing outsourcing)是指将制造业附加值较低的环节或业务进行外包,服务业外包(service outsourcing)则是指将制造业、服务业和其他行业内的非核心服务环节和服务流程外包。从实践来看,服务外包可分为广义和狭义两种,广义的服务外包是指所有产业领域服务环节的外包,泛指使用任何技术和手段的服务外包活动,狭义的服务外包则特指使用现代信息和通信技术(ICT)手段实施的各产业领域的服务外包活动。从发展来看,依托 IT 技术实施的服务供应链全球化已经成为主流,这代表着经济全球化发展的最新趋势,因此本书的研究对象实质上是狭义的、当代意义上的服务外包。

服务外包还处于发展阶段,公众对其概念的认知目前还比较混乱,学术界和产业界也没能形成统一的认识,通常都是采用国际三大著名咨询机构的定义来对其进行定性理解。美国高德纳咨询公司认为,“服务外包是 IT 服务市场的

一部分,分为信息技术外包(ITO)和业务流程外包(BPO)。ITO包括产品支持与专业服务的组合,用于向客户提供IT基础设施和企业应用服务,从而确保客户的业务成功;BPO是把一个或多个IT密集型业务流程委托给一家外部承接方,外包业务流程包括物流、采购、人力资源、财务会计、客户关系管理或其他面向消费者的业务功能等。”^①美国国际数据公司则从市场角度来定义服务外包,“服务市场包括IT服务市场和业务服务市场。其中,IT服务市场中外包的部分被定义为IT服务外包,业务服务市场中外包的部分被定义为业务流程外包。ITO分为系统操作服务、系统应用服务、基础技术服务,BPO分为企业内部管理服务、企业业务运作服务、供应链管理服务。”^②美国毕博管理咨询公司(BearingPoint)也对服务外包的定义做了如下描述:“服务外包是指企业为了将优先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部完成的工作,从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速反应能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。”^③

(2) 本书对服务外包的定义。

综合以上内容可知,权威机构的服务外包概念大多是从服务需求方视角进行的定义,鉴于近年来服务外包实践发展中承接方的影响力日趋上升,本书尝试提出了承接方视角的服务外包概念,认为服务外包是指服务供应商通过集成技术、人力等资源,提高专业能力和综合服务水平,依托信息技术手段向服务需求方提供包括IT服务、业务流程优化在内的产品支持和服务,以满足后者专注核心业务、降低成本、提高竞争力和效益等需求的经济活动。其中,服务需求方和委托方称为发包方,服务提供方称为承接方或接包方。如果外包合同的发包方与接包方属于不同的国家,则称为国际服务外包(international service outsourcing)。

2. 对服务外包分类的界定

服务外包分类的划分标准很多,本书选取了三种主要标准进行划分。

一是按业务内容,服务外包可划分为信息技术外包和业务流程外包两种类

① 中国国际投资促进会,中欧国际工商学院,中国服务外包研究中心编.中国服务外包发展报告[R].上海:上海交通大学出版社,2010:3.

② 中国国际投资促进会,中欧国际工商学院,中国服务外包研究中心编.中国服务外包发展报告[R].上海:上海交通大学出版社,2010:4.

③ 毕博管理咨询.2007年度中国服务外包产业发展战略报告.2007:2.