

源码中国

全球IT外包新原点

中国IT外包行业破冰之作 了解客户心态 提升外包业务

(瑞士) 埃尔钦汗 (Cyrill Eltschinger) 著
高博 于海东 赵勇 译

SOURCE CODE CHINA

THE NEW BAL HUB OF IT OUTSOURCING



机械工业出版社
China Machine Press



源码中国

全球IT外包新原点



机械工业出版社
China Machine Press

软件外包已经成为中国 IT 产业中贡献比重最大的领域之一。本书通过作者对全球形势和外包行业的渊博知识、详尽记录、严密组织和精确分析,从发包方所在国的视角,全面系统地阐明了为什么中国将会成为下一个全球最大的外包口岸。本书的初衷是表明中国存在的巨大机会,鼓励更多有潜力的发包企业将业务外包到中国。通过阅读本书,读者可以切换为另一种视角,从企业和国家的角度了解整个外包行业的发展情况,以及中国在这个行业中的定位和未来。这其中包括中国的优势和劣势,最重要的是企业应该如何改进,才能够更好地为自己的客户带来价值以及为企业创造更多的机会。

本书对每一位中国的外包从业人员——无论是决策层、高层管理人员、项目经理,还是作为执行具体业务的工程师,都是值得一读的好书。

Cyrill Eltschinger: Source Code China: The New Global Hub of IT Outsourcing (ISBN: 978-0-470-10696-9).

Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

Copyright © 2007 by John Wiley & Sons, Inc.

All rights reserved.

本书中文简体字版由约翰·威利父子公司授权机械工业出版社独家出版。未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

封底无防伪标均为盗版

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号:图字:01-2010-1534

图书在版编目(CIP)数据

源码中国:全球 IT 外包新原点/(瑞士)埃尔钦汗(Eltschinger, C.)著;高博,于海东,赵勇译. —北京:机械工业出版社,2010.10

书名原文:Source Code China: The New Global Hub of IT Outsourcing

ISBN 978-7-111-31992-4

I. 源… II. ①埃… ②高… ③于… ④赵… III. 软件-对外承包-研究-中国 IV. F426.67

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 188634 号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:秦健 白春玲

北京京师印务有限公司印刷

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 15.75 印张

标准书号:ISBN 978-7-111-31992-4

定价:39.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

客服热线:(010) 88378991; 88361066

购书热线:(010) 68326294; 88379649; 68995259

投稿热线:(010) 88379604

读者信箱:hzjsj@hzbook.com

对本书的赞誉

“对无论是否具备离岸外包经验的商业领袖和 IT 决策人来说，本书都是一本必读书籍。作者指出，把中国列在 IT 服务和外包口岸的榜首已经是一件紧迫的事。它提供了一种对中国绝佳的、实用的洞察力，以及中国这个市场在全球服务业的比拼中占据竞争优势的关键所在。作者关于中国 and 外包行业丰富的专业知识使得他传递的信息可靠且充满力量。”

——Eric Verniaut, T-Systems 美国区 CEO

“作者给出了关于这个令人惊叹的国家的独特视角，以及对下一拨外包浪潮的洞见。随着中国崛起为世界经济的一支主要力量，本书提供了对于这个市场的第一手坚实观察。”

——Laurence Barron, 空客中国总裁

“在本书中，作者捕捉到了未来的动向，那就是全球将会把外包服务的目标转移至中国。的确如此，随着对印度人才的过度开发，而中国又存在着巨大的人才过剩，这股浪潮正向着中国的 IT 服务业务急奔。幸运的是，中国早已开始为这种变化作准备，夯实相关法律基础、响应扶植新兴产业之所急所需，以及全力以赴在其培养的大学毕业生中提高语言技能。

“但是，对于中国 IT 服务业务的广泛需求，也导致了另一种变化，那就是需求重点正在从产品导向的软件开发过程，向以服务为核心的软件外包转移，也在从低级的一次性承包业务，向较大规模的项目管理业务转移。”

——副岛利宏，三井物产株式会社执行副总裁

“对于如何在中国做生意的许多方面，本书都给出了很多优秀而实用的

见解。随着技术外包继续在龙头企业的全球化战略中起重要作用，对于合格人才的需求也不断增长——这些都在书中有着很好的讨论。这是一本‘必读材料’！”

——Peter Lorange，瑞士国际管理发展学院总裁，雀巢科研中心教授

“本着‘低投入、高产出’的原则，在像中国这样的国家采购 IT 服务，是实现有质量、有效益的 IT 服务及应用软件开发的关键所在。对于越来越多的来自各个板块的从业者而言，采购中国的 IT 服务将给未来加上保险，并将帮助他们在全球市场上保持领先地位。Eltschinger 为如何在中国的 IT 外包势头中获得自己的份额，进行了十分全面的论述。这将帮助 CIO、IT 主管、采购专业人士和高层管理者培养关于中国 IT 外包市场的战略眼光。”

——Bjarne Erik Roscher，西门子中国股份有限公司 CIO

“尽管人们总是可以就确切时间点喋喋不休，但对于中国的领导人来说，能够把业务支持和 IT 服务成功地外包到中国是一种战略资产。毫无疑问，世界的经济中心正在迅速向亚太地区转移——这是一般的说法，向中国转移——这是具体的说法。我个人认为，本书是一本绝佳的参考资料，我已经把它推荐给我的许多同事了。”

——Dennis McGuire，Technology Partners International (TPI)

创始人及董事会主席

“这是一本必读之作！随着企业越来越彻底地依赖高级的数据和信息处理系统来确保生意的成功，从正确的口岸以合理的价格采购质量过关的服务，就成为在越来越全球化的经济形势中保持‘赢家’地位时不可或缺的关键成功因素。作者的著作是一本绝佳的、人们翘首以待的‘一语惊醒梦中人’式的书。它和具备专业眼光的读者们分享见识，说明了中国能够提供什么，包括高科技板块的框架、人才、关键的参与者，以及为何这个市场正处于做出战略决策的关头。而在今天，中国在技术外包及相关的业务支持服务方面是‘外包口岸的必选’。”

——Dave Weber，麻省理工学院斯隆商学院主任

“作者在中国居住了 13 年多，并且在他广泛的 IT 经验和作为西方人的基础上，具备了独特的视角，看到了将中国作为外包口岸的巨大潜力。通过直接经验和研究所得，他了解了全球的外包市场，并将它们与中国相比较；更重要的是，身为一名企业家，他时时都掌握着在中国做生意之利弊的第一手资料。我很享受阅读这本书的过程，并且认为它对于我们这些‘想参与游戏的玩家’而言，是个必不可少的引子。”

——Benigno López，萨孚凯美国近岸外包服务部门 CEO

“作为领先中国乃至全球的经验丰富的 IT 思想家之导师，作者编写了这本关于中国的技术外包全景的深刻、实用、详尽的著作。这种深入实地的洞察，以及从实战中得来的经验，结合战略和战术的视角，都使得本书成为要任在外包事项上负有决策责任的资深高管，甚至可以说是所有把中国视为一个延伸基地的高管的必读材料。”

——William H. Mobley 博士，中欧国际工商学院（CEIBS）管理学教授

上海威埃励企业管理咨询有限公司 CEO

“中国已经成为外包口岸中的领头羊，并且仍在快速攀升，人们终于开始重视这个蓬勃发展的行业。本书是第一本专业评估资料，它分析了外包业务如何开展会在中国取得成功，以及决策者需要掌握什么，从而有效地利用这个市场在全球竞争中立于不败之地。”

——David Ho，诺基亚西门子通信大中华区主席

“本书对于中国有着先行的、丰富的思考，这也在那些为印度离岸外包摇旗呐喊者中引发了严肃而触及灵魂的反思。”

——Gopal Kuchibhotla，普华永道印度离岸咨询服务

“在‘世界是平的’这一经济模式下，很少有哪个方面比本书所涵盖的主题更加重要；而有关此主题，又很少有哪个人比本书作者了解得更多。作者从毕业之后（很高兴，他也从德州 A&M 大学毕业），一直在 IT 领域孜孜追求，并且观察到技术外包产业已经随着中国成长为一支全球的经济力量，

成为其崛起的动力。我推荐这本书给任何一位不仅想了解技术外包‘为什么给中国’，并且想要更好地理解中国目前在该产业的领先地位的人。”

——Kerry Cooper 博士，德州 A&M 大学工商管理学院卡伦信托教授
德州 A&M 大学梅兹商学院国际商务项目委员会执行董事

“本书深入地洞察了中国近年来日新月异的变化，言简意赅地讨论了外包到中国的行业全貌和经验教训。书中不仅包括‘为什么’和‘是什么’，还包括‘怎么做’，这使得本书成为核心管理层的‘必读’之作。”

——Dennis Ku，亿康先达国际咨询中国合伙人

“作者在中国十几年的经验通过本书表现得淋漓尽致。他指出了将 IT 服务外包至中国是大势所趋，以及这样做会超越其竞争对手的必然性。欲了解中国未来在全球 IT 中所扮演的角色，本书是一本必读的阅读材料和必备的参考手册。”

——Ferraz Zalt，源讯中东（AOME）CEO

“IT 的业内人士早已期待有人能全面地考察全世界增长最快的科技市场——中国的问题。在中国的软件和外包市场超过十年经验的基础之上，作者的著作值得任何一个严肃地考虑在此市场做生意的人高度关注。”

——John K. Halvey，美国美邦律师事务所合伙人

“作者令人信服地描述了中国在 IT 支持服务（Information Technology Enabled Services, ITES）方面不断增长的业务能力。他阐述了中国像印度一样，在 ITES 方面有着令人羡慕的未来，在日新月异的经济大环境里有着独特的优势，也面临着不同的挑战。”

——Rafiq Dossani，斯坦福大学资深研究学者

“十多年来，作者一直是中国 IT 服务行业的先驱，他了解中国新兴的外包业和 BPO 业务从底层开始的全部动态。已经在评估或是即将要评估中国在他们的全球战略中的位置的商界领袖们会发现，这本著作是非常有用的专

业参考资料。”

——Gregory T. Shea, 美国信息产业机构 (USITO) 总裁兼常务董事

“企业如果不将 IT 服务外包至中国, 事实上就已经失去先机了。作者的书带领读者进行了一次智力旅行, 它阐述了中国成为世界各地企业进行离岸外包的首选口岸的原因和经过。这是所有企业高管的必读之作, 强烈建议你马上将它列入你的在读书目。”

——David Etzler, OutsourceWorld 展会 CEO

“这本书阐明了中国作为离岸 IT 服务的新原点的证据。中国已被证明具有质量、服务和成本优势。随着企业东移至亚洲并在这里发展壮大, 中国就是舞台, 也必将是我们大显身手之处。”

——Steve Little, D. S. I. 公司及施耐德电气公司高级副总裁兼 CIO

“大大小小的公司都在努力成为全球性的综合企业, 并招揽来自世界各地的人才向世界各地的客户交付产品和服务。但是很多这样的公司都会对把关键的任务交给居住在不同国家、说不同语言的人感到担心。在本书中, 作者给出了令人信服的理由, 说明了为什么任何公司都能通过外包 IT 给中国而受益, 中国正在迅速成为大多数企业外包口岸的正确选择。”

——Charles Pau, IBM 全球化架构和技术部总监

“本书讲述了沉睡的巨人——中国觉醒并在 IT 外包领域发挥重大作用的完整故事。作者进行了全球外包业务的精确评估, 以及为何中国正在成为‘新的全球 IT 外包中心’的深入分析。这是了解中国的 IT 外包及其对世界其他地区影响的必读之作。”

——黎德光博士, 惠普全球软件服务中心 (中国) 副总裁兼总经理

上海惠普股份有限公司董事

中国惠普软件工程学院院长

“亚太地区在外包活动领域扮演着重要角色, 如今它正在向高附加值的

服务转型，比如 IT 服务。尤其是中国和印度，庞大的国内市场、世界领先的基础设施、低成本的工资结构、最大基数的年产 IT 人才，以及塑造标准的能力，都使他们成为全球性的外包强国。本书深入地阐述了中国如何转型以适应离岸 IT 服务的全球市场。”

——Klaus Wucherer 教授，西门子公司执行副总裁

“直到 19 世纪初叶，中国一直是全世界最大的经济体。经过若干艰苦的努力，中国现在已经重新整装上阵。在这本著作中，作者提出了一个重要观点：中国不仅是‘世界工厂’，也逐渐成为主要的技术服务枢纽之一。对我们所有人来说，能够亲历如此令人印象深刻的变革实在是梦幻般的体验。”

——Josef M. Mueller，雀巢（中国）有限公司董事长兼 CEO

“历史已经一再证明，中国拥有把握在经济发展中迈出下一步的时间点的能力。如今，它意识到了在竞争白热化的 IT 外包舞台上的商机。作者的这本著作深度考察了在一个产生附加值的行业中发生的可观变化。阅毕全书，你会再一次看到中国是如何在这个不断增长的领域中确立自己的领先地位的。”

——William G. Parrett，德勤公司 CEO

译者序

本书虽然形式上并非大部头式的巨著鸿篇，但却当之无愧地是全球外包行业最新进展的百科全书。我们在翻译的过程中不能不惊讶于作者对全球形势和外包行业的知识之渊博、记录之详尽、组织之严密和分析之到位。本书从一个西方人的视角，也是从全世界最发达的国家之一，即最大的发包方所在国的视角，全面而系统地说明了一个问题，那就是：为什么中国将取代印度，从而成为下一个全球最大的外包口岸。虽然作者久居中国，和中国的政坛、商界人士和普通民众都有着深厚的感情，但是在他写作本书时，立场是非常客观公平的，一切都建立在坚实的数据之上，并且采用了多维比较等手段来论证自己的每一个观点。本书的初衷是表明中国存在的巨大机会，鼓励更多潜在的发包企业将业务外包到中国这片热土，并在此收获他们的成功梦想。然而我要说的是，本书更是每一个中国的外包从业人员——无论是决策层、高层管理人员、项目经理，还是作为执行具体业务的工程师都值得一读的一本书，它能够解答我们心中也许已经存在良久的诸多问题。这个原因不是别的，正是基于 Eltschinger 先生接受瑞士和美国教育，而在中国开展商务，既熟悉西方的价值观，又深谙中国人的智慧。对于中国的外包从业人员来说，本书的巨大价值在于，我们可以通过它切换一种视角，从我们为之服务的企业及其所在国家的视角来了解整个外包行业的发展趋势，以及中国在这个行业中的定位和未来。这其中包括了在发包方的眼里，中国的优势是什么，不足是什么，最重要的是我们应该如何改进才能够更好地为我们的客户带来价值，以及为我们自己创造更多的机会。

我们应该克服“外包就是做没有创新的工作，就是做外国人不愿意做的工作”的观念。事实是，创新的基础首先在于踏踏实实地向外国学习先进的技术和流程。比如，有些做对日软件外包的朋友会向我抱怨说，成天就是按照日本人写的产品规格说明书和函数接口做填空式编码，一点发挥余地都没有，真无聊。但是，这种极其规范、严格的产品规格说明书和函数接口本身

不正是最值得我们学习的技术和流程吗？如果我们的一些企业也能够开发软件系统时，先根据客户需求做出这样的产品规格说明书和函数接口，也能做填空式的编码，而不是草草地做完设计，就让一些经验不足的软件工程师天马行空地编码和测试，是不是就可以提高软件产品的质量了呢？没错，外包的业务的确可能是在国外已经高度成熟，已经不愿意用高薪的人力来完成的工作，但是为什么我们不能从这些高度成熟的技术和流程中，像海绵一样吸取有学习价值的东西为我所用，改进自己的技术和流程，最终实现自身产业的提升呢？在本书中，我们能够看到印度成功的故事，那么，我们中国人、中国企业是不是也能够根据自身的特点学习成功者的经验呢？

很多朋友问过我这样一个问题，为什么要进入外包行业，为什么要在外包行业里一干就是这么多年。言下之意，以我名牌大学毕业的光环以及技术和英文实力，进入一流外企不成问题。朋友的问话自然是好意。在大多数人的心中，进入一流的外企，如微软、IBM等，衣着光鲜、收入颇丰，又有西式的人性化管理，以及提升实力的各种培训。而“外包”二字，不免让人联想到低收入、低技术含量、强大的销售和工作压力，以及不免被发包方颐指气使而无可奈何等“乙方待遇”。

这些情况是真实存在的吗？是的。但是，这只对了一半。外包行业虽然有苦、有累，但是更大、更多的则是成长和收获。而这种成长和收获，则是一流外企所不能给予的。这也是本书用了很大篇幅告诉我们的。

一流外企有着成长的瓶颈，高管人员多数来自企业总部所在国。除了个别的情况，本土的中国人很少有机会真正被委以重任。而外包行业则是中国人自己的，给予了有能力的中国人以充分施展的机会，并能够得到必要的政府和企业支持。

一流外企大多数论资排辈，很多有才华的年轻人由于机会太少，遇到很多不必要的自信挫折。有更多的人则选择了混日子，等待着一年或更久一次的加薪和休假，白白地虚度了许多青春，甘愿做外企的螺丝钉。但是外包行业要求的是快速响应，要求的是月度业绩，要求的是带领团队。成绩会被高度地认可，年轻人也有做中层甚至高管的机会，而混日子的人则只会被淘汰。从事过外包行业的人都会练就一身钢筋铁骨，以目标为导向，以沟通为工具，不怕困难、不怕障碍、不怕权威。

译者序

本书虽然形式上并非大部头式的巨著鸿篇，但却当之无愧地是全球外包行业最新进展的百科全书。我们在翻译的过程中不能不惊讶于作者对全球形势和外包行业的知识之渊博、记录之详尽、组织之严密和分析之到位。本书从一个西方人的视角，也是从全世界最发达的国家之一，即最大的发包方所在国的视角，全面而系统地说明了一个问题，那就是：为什么中国将取代印度，从而成为下一个全球最大的外包口岸。虽然作者久居中国，和中国的政坛、商界人士和普通民众都有着深厚的感情，但是在他写作本书时，立场是非常客观公平的，一切都建立在坚实的数据之上，并且采用了多维比较等手段来论证自己的每一个观点。本书的初衷是表明中国存在的巨大机会，鼓励更多潜在的发包企业将业务外包到中国这片热土，并在此收获他们的成功梦想。然而我要说的是，本书更是每一个中国的外包从业人员——无论是决策层、高层管理人员、项目经理，还是作为执行具体业务的工程师都值得一读的一本书，它能够解答我们心中也许已经存在良久的诸多问题。这个原因不是别的，正是基于 Eltschinger 先生接受瑞士和美国教育，而在中国开展商务，既熟悉西方的价值观，又深谙中国人的智慧。对于中国的外包从业人员来说，本书的巨大价值在于，我们可以通过它切换一种视角，从我们为之服务的企业及其所在国家的视角来了解整个外包行业的发展趋势，以及中国在这个行业中的定位和未来。这其中包括了在发包方的眼里，中国的优势是什么，不足是什么，最重要的是我们应该如何改进才能够更好地为我们的客户带来价值，以及为我们自己创造更多的机会。

我们应该克服“外包就是做没有创新的工作，就是做外国人不愿意做的工作”的观念。事实是，创新的基础首先在于踏踏实实地向外国学习先进的技术和流程。比如，有些做对日软件外包的朋友会向我抱怨说，成天就是按照日本人写的产品规格说明书和函数接口做填空式编码，一点发挥余地都没有，真无聊。但是，这种极其规范、严格的产品规格说明书和函数接口本身

一流外企的门槛很高，挡住了很多有志青年的求知之路。而外包行业则给予了他们宝贵的机遇，让学历有限、外语不够好的青年朋友们也能够接触一流外企的实际业务，并通过自己的辛勤劳动让自己的工作成绩转化为让世界上更多人受益的结果。

正是外包将全球经济紧紧地联系在了一起，并且将经济的效率大大提高了；正是外包改写了全球经济的秩序，将中国和亚洲推向了拉动全球经济的“火车头”的位置，我们唯有当仁不让地进步和发展，才能带动全球经济健康快速地前进；正是外包最终将改变世界的面貌，减小各个地区的经济和技术差距，避免冲突，加深互动和理解。

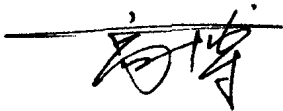
有意思的是，连本书的翻译工作本身也是外包的成果。否则，在三个多月的时间内以业余的时间译完这么多内容是难以想象的。于是，我也做了一回发包方。“外包承接人”于海东是与我共事了10年的老朋友，而赵勇博士则是微软总部的开发主管（我和赵勇博士还合作翻译过另一本书，即机械工业出版社华章公司于2009年9月出版的《微软的软件测试之道》，ISBN：978-7-111-27753-8）。有意思的地方在于，平时在项目里，赵勇博士是甲方，我是乙方。这次在翻译本书的项目里我们来了个角色反串，彼此都感觉十分新鲜。另外，令人欣慰的是，我的未婚妻沈靓也参与了这次外包行动，替我做了本书序言和致谢两个部分的初译工作。由此可见，外包活动的确能够加深发包方和承接方的了解和感情！——这也颇符合 Eltschinger 先生书中所提及的“外包的原始形态”。当然，质量控制是外包的重要组成部分，我审阅了全书的译稿，并做了3 000多处修正，当然书中可能还存在一些缺点和错误，希望广大读者不吝赐教。

内 容 名 称	初 译 者
目录	高博
对本书的赞誉	高博
译者序	高博
序言	沈靓
致谢	沈靓
第1章 外包：75年来管理学最重要的趋势	高博
第2章 巨头鏖战：全球外包行业格局一览	高博
第3章 中国：外包口岸的必选	于海东
第4章 有效的战略	于海东

(续)

内 容 名 称	初 译 者
第 5 章 十大经验总结	于海东
第 6 章 赢在人才	于海东
第 7 章 中国的外包高地	赵勇
第 8 章 中国的 ITO、BPO 和 KPO	于海东
第 9 章 中国的法律框架	赵勇
第 10 章 中国 2020	于海东
附录 A 对先进城市的独家调查（与中国商务部合作完成）	于海东
附录 B 案例研究	于海东

在全书的翻译过程中，机械工业出版社的陈冀康编辑给了我莫大的鼓励和支持，这是我能够最终完成本书的最大动力。中软国际的领导张崇滨老总在我翻译的过程中给予了种种工作上的关怀和精神上的支持，而唐爱萍和赵志远经理则经常给我提供职业发展和人生道路上的指导。在本书正式出版前，很多人都阅读了初稿并给我提供了许多宝贵的修正意见，包括中软国际的程德工程师和白云鹏工程师、微软的 Dilip Poloru 经理、SAP 中国的范德成工程师、SAP 美国的劳佳工程师、Intel 中国的唐文蔚工程师，以及上海交通大学软件学院的陈平教授和安泰管理学院的黄采金教授，在此一并致谢。当然，家父高学栋博士也通读了全稿并给予了我不少中肯的意见，我也要借此机会向在工作和生活上给了我一切的家人表示我内心最深处的敬意和谢意，希望本书的出版能给他们带去快乐。



于中软国际美国西雅图办公室

序 言

现在是 2007 年 2 月初，星期四下午 4 点 42 分。我刚从迪拜出差回来，乘坐阿联酋航空公司的航班抵达北京，飞机刚刚着陆。下了飞机，我打开手机查看短信，然后通过海关走向等候我的专车，一共用了 15 分钟。20 分钟后我将回到家中，沐浴更衣，然后马上投入新的工作，和我的另外两个同事一起处理一个重要客户的事务。回到中国真好。我比以往更加确信中国是外包的理想口岸。

在机场高速公路上，当我把 CDMA 无线网卡插入笔记本电脑的时候，司机递给我一些需要我批复的文件。我动手把迪拜的新合作伙伴所期望的项目行动计划发送了出去，这是我在航班上就准备好的。与此同时，我在等待下载一个十分关键的演示文稿的最终更新版本。

在高速公路上，我查阅了手机和办公室电话的语音信箱。此时，我忽然发现新机场快线在我离开后不到一个星期的时间里发生了巨大的变化。

在回来的飞机上，我开始回忆这次成功的会议，还包括与另一家大型中东 IT 服务企业的伙伴关系洽谈。我不禁转过 180 度来思考，企业从世界各地来到中国实现他们的 IT 外包服务，并建立伙伴关系。

这是多么令人惊叹的事！

想知道当今全球 IT 如何重新定义，我们可以先看看外包路线图的大幅转变：如果你在迪拜，可以飞往印度（似乎比起飞往中国要近一点儿），然后参与到一家印度公司的技术服务中，这是比较切实可行的做法。印度劳动力充裕，并且活跃在各个服务行业，这对迪拜来说确实是不错的做法。不过，尽管困难重重，但很早之前，我的一个潜在客户（一个重要业务的 IT 组）就来过中国，目的是寻找一个可以建立合作关系并拓展中国市场的中国领先 IT 企业。这是多么不可思议的事？显然，事出有因！

在迪拜，客户会考察人员的技术质量、英语水平、提供各种技术资源的能力，以及员工流失率。他们也渴望了解我们如何维护我们的合作伙伴和我

们自己的知识产权相关的数据。客户热衷于检查我们的 CMMI3 级标准的发展进程和相关数据，还有信息安全的措施，并且对基础设施和电信服务也非常感兴趣。

正是基于上述这些问题，不仅我们在迪拜的客户，甚至美国、欧洲和日本等其他地方的确定和潜在客户都促使我立即着手编写这本书。无论对服务提供商还是那些希望保持或降低成本的企业来说，中国外包和离岸派遣的机会都是巨大的。在把所有的注意力都放在印度十年之后，现在是时候将视线转向世界新技术超级大国——中国了。

本书主要面向已经在世界某地从事外包的企业和管理人员，或者打算在外包行业试水，或者在外包行业刚刚起步的人。对于尚未考虑在中国发展外包的，这本书可以作为进入中国技术和外包领域的引导，并希望通过本书说明为什么中国是未来的外包目的地。对于那些已经跃跃欲试的，本书可以作为外包行业的概览指南，尤其是为什么中国是之前没有尝试过离岸外包的企业的最佳起点。最后，针对那些已经发现了中国这个人才资源宝库的，希望本书能够为其揭示今后如何进一步改善这些经验。

在本书的第 1 章和第 2 章中，我们会先看看越来越多的外包现象，它是如何从最初的试验阶段成长为全球业务中不可分割的主流部分的。然后，我们将放眼当今全球的外包目的地，尤其是金砖四国——巴西、俄罗斯、印度和中国，比较和对比它们的外包潜力。

在第 3 章中，我们将了解今天的中国，其经济、政治体制、教育体制，以及它将成为下一个全球 IT 枢纽。

在第 4 章和第 5 章中，我们借鉴了在中国经营 14 年的 IT 和外包市场的经验，为你提供在中国工作时与其他公司处理关系以及人力资源方面的可贵见解，帮助你在中国部署战略时取得巨大成功。许多公司之前只是盲目部署，并因此以失败告终。

第 6 章对中国外包项目的人才情况进行了深入研究，并提出如何有效地管理人才。

第 7 章列举了 10 个作为外包中心的中国城市，并展示了这些成长中的 IT 外包中心中外包人才和成本结构的多样性。

第8章涉及了外包实践中三个具体的主要类型，中国在这些服务方面能够提供些什么，以及每个类型不同的有效管理技术。

第9章展示了交易结构、合同、基准设定和知识产权保护等内容。

最后，第10章展望了中国未来经济和政治前途，并审时度势，考察了继续推动中国成为领先的全球IT超级大国和技术中心的发展趋势。