

> > > > > > 江苏省

软件与信息服务外包产业 发展研究

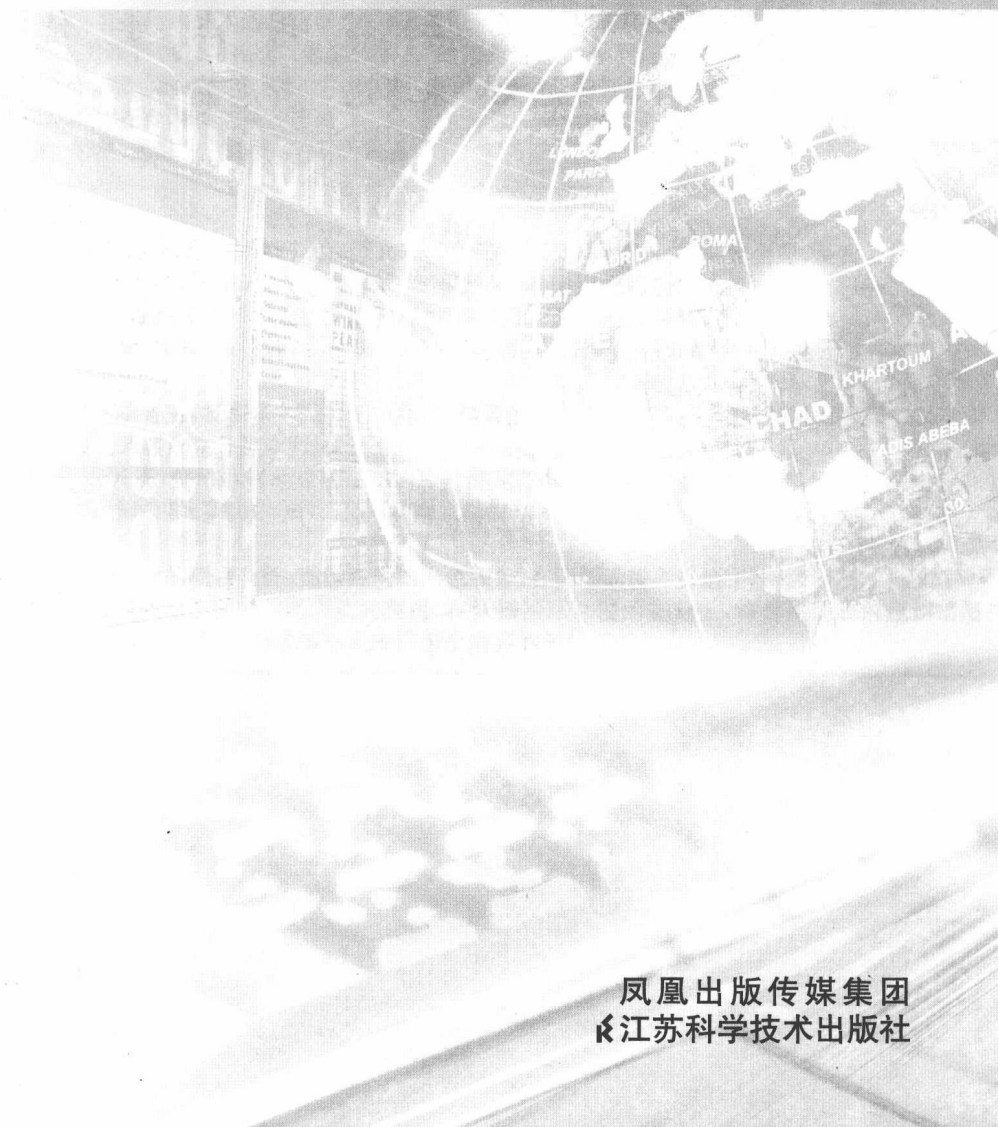
● 江苏省软件与信息服务外包产业发展研究编委会 编 著

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

> > > > > >

江苏省 软件与信息服务外包产业 发展研究

● 江苏省软件与信息服务外包产业发展研究编委会 编 著



凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

江苏省软件与信息服务外包产业发展研究 / 江苏省软件与信息服务外包产业发展研究编委会编著. —南京: 江苏科学技术出版社, 2009. 9

ISBN 978-7-5345-6876-3

I. 江… II. 江… III. ①软件—对外承包—研究—江苏省②信息—服务业—对外承包—研究—江苏省 IV.

F426.67 F49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 132223 号

江苏省软件与信息服务外包产业发展研究

编 著	江苏省软件与信息服务外包产业发展研究编委会
责任编辑	仲 敏
特约编辑	吴 群
责任校对	冯 青
责任监制	张瑞云

出版发行	江苏科学技术出版社(南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009)
网 址	http://www.pspress.cn
集团地址	凤凰出版传媒集团(南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009)
集团网址	凤凰出版传媒网 http://www.ppm.cn
经 销	江苏省新华发行集团有限公司
照 排	南京紫藤制版印务中心
印 刷	南京大众新科技印刷有限公司

开 本	787 mm×1 092 mm 1/16
印 张	8.5
字 数	180 000
版 次	2009年9月第1版
印 次	2009年9月第1次印刷

标准书号	ISBN 978-7-5345-6876-3
定 价	28.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

《江苏省软件与信息服务外包产业发展研究》

编写委员会

主 任 谢正义

副主任 龚怀进 邱善勤

成 员 池 宇 王 晖 王万军 王建平 王 萍

张 巍 王威信 闵 杰 李 倩 曹 洋

曹炳文 朱孝忠 黄志荣

序

软件与信息服务外包是信息技术和专业分工高度发展的产物。伴随着经济全球化、产业结构调整 and 梯次转移步伐的不断加快,以软件与信息服务外包为代表的现代服务业,继制造业之后在全球范围内掀起了第二轮产业转移的浪潮,全球 500 强企业为提高其核心竞争力,已逐渐将软件与信息服务外包业务转移到亚太等更低成本地区,这为中国软件与信息服务外包产业发展提供了机遇。在中国政府的高度重视和大力支持下,中国软件与信息服务外包产业发展迅速。

江苏省已深刻认识到发展软件与信息服务外包产业的战略意义,采取引进海内外优秀人才、完善体制机制、落实优惠政策、营造创业氛围等措施优化产业环境,使江苏真正成为海内外人才创业创新的热土。经过近几年的发展,江苏软件与信息服务外包产业走上了快速、健康的发展轨道。江苏软件与信息服务外包产业的快速崛起引起了国内外的广泛关注。

为增进江苏省各级政府、园区、企业及相关机构对江苏软件与信息服务外包产业发展现状的了解,进一步明确产业发展重点,共同推动江苏省软件与信息服务外包产业快速发展,2007~2008 年,江苏省信息产业厅组织开展了大规模的调研工作,并依此编撰了《江苏省软件与信息服务外包产业发展研究》。紧紧围绕软件与信息服务外包产业发展要素,从市场、园区、企业、人才等层面入手,结合国际、中国及基地城市的发展现状,重点剖析江苏省软件与信息服务外包产业发展现状、基础和优势,分析产业发展存在的问题,提出产业发展思路和建议,以引导江苏省软件与信息服务外包产业快速、健康发展。

目 录

第一章 软件与信息服务外包产业概述	1
第一节 软件与信息服务外包分类	1
一、按地域分类	1
二、按层级分类	1
三、按业务分类	2
第二节 软件与信息服务外包产业发展要素	2
第二章 国际软件与信息服务外包产业发展概述	4
第一节 国际软件与信息服务外包产业发展现状及趋势	4
一、产业发展现状	4
二、产业发展趋势	5
第二节 国际接包市场竞争分析	7
第三节 国际接包市场业务分析	10
第四节 离岸外包市场发展趋势	11
第三章 中国软件与信息服务外包产业发展概述	13
第一节 中国软件与信息服务外包产业发展现状	13
第二节 中国服务外包基地城市比较分析	14
一、部分基地城市产业定位比较	14
二、部分基地城市产业要素比较	15
三、基地城市竞争力分析	18
第四章 江苏省软件与信息服务外包产业概述	20
第一节 江苏省软件与信息服务外包产业现状	20
一、江苏省软件与信息服务外包产业总体现状	20
二、重点城市软件与信息服务外包产业现状	21

第二节 江苏省软件与信息服务外包产业载体	23
第三节 江苏省软件与信息服务外包企业现状	24
一、企业概况	24
二、ITO 企业	25
三、BPO 企业	26
四、企业人员现状	27
五、企业资源能力	28
六、企业运营能力	28
第五章 江苏省发展软件与信息服务外包产业的优势	30
第一节 区位、文化和基础设施优势	30
一、区位和文化优势	30
二、基础设施优势	30
第二节 政策及知识产权保护环境	31
一、政府支持	31
二、政策环境	32
三、知识产权保护	33
第三节 软件产业基础及市场优势	34
一、软件产业基础优势	34
二、内需市场优势	34
第四节 人力资源及成本优势	35
一、人力资源储备	35
二、人才培养体系	35
三、员工成本优势	36
第六章 江苏省软件与信息服务外包产业发展的主要问题	37
第一节 江苏省软件与信息服务外包市场问题	37
一、离岸外包方面	37
二、在岸外包方面	38
三、自主知识产权和服务外包的宣传定位	39
第二节 江苏省服务外包产业园区存在的问题	39
一、各园区差异化竞争不明显	39
二、各园区资源分散,亟待形成合力	39
三、产业园区公共服务体系有待于进一步完善	40
第三节 江苏省软件与信息服务外包企业存在的问题	40
一、企业规模小,承接大型项目能力弱	40

二、企业项目管理能力弱,制约企业规模化发展	40
三、企业品牌认知度低,海外市场开拓力度有限	40
四、企业核心竞争力定位还需进一步明确	41
第四节 江苏省软件与信息服务外包产业人才存在的问题	41
一、面临的基本问题	41
二、人才培养培训方面存在的困难	41
第七章 江苏省软件与信息服务外包产业发展思路	43
第一节 阶段性产业发展目标	43
一、近期目标	43
二、远期目标	44
第二节 江苏省软件与信息服务外包产业发展布局	44
一、“内外兼修”打造长三角经济圈软件与信息服务外包新中心	44
二、“四点一带”形成江苏省软件与信息服务外包产业高地	45
三、“南北协同”推动江苏省软件与信息服务外包产业区域和谐发展	46
第八章 江苏省软件与信息服务外包产业发展建议	47
第一节 对政府的建议	47
一、营造促进产业快速发展的良好环境	47
二、建立互联共享的公共服务体系	47
三、扶强扶优,支持引导企业做大做强	47
四、建立优越的人才培训、引进和使用机制	48
第二节 对市场发展方面的建议	48
一、正确区分软件与信息服务外包招商引资与制造业招商引资模式	48
二、明确软件与信息服务外包与自主知识产权产品研发的定位	48
三、大力发展生产性服务业	49
第三节 对产业园区的建议	49
一、发挥政府和企业间的桥梁作用	49
二、组建并发挥企业联盟的作用	49
三、加强区域差异化发展	49
四、为企业提供优质、高效的公共服务	50
第四节 对企业的建议	50
一、迅速扩大企业规模	50
二、增强企业融资能力	51
三、提高企业规范化管理能力	51
四、积极开拓海外市场	52

五、加强保护知识产权和信息安全工作	52
第五节 对人才培养的建议	52
一、标准化	52
二、规模化	53
三、国际化	53
附件一 国际主要接发包市场情况	54
一、美国	54
二、欧盟	55
三、日本	56
四、印度	57
附件二 各地促进服务外包产业发展的政策分析	59
一、总体规划	59
二、环境建设方面	64
三、企业促进方面	73
四、人才培育方面	88
附件三 关于江苏软件产业人才发展基金会	96
一、基金会资金来源	96
二、基金会资金使用及管理	96
三、基金会主要工作	96
四、基金会管理	97
五、基金会 2008 年主要工作	97
附件四 关于江苏虚拟软件园	98
一、概述	98
二、建设实施	98
三、服务体系	99
四、服务产品	101
五、近期工作重点	103
附件五 江苏省软件与信息服务外包产业载体	105
南京市软件与信息服务外包产业载体	105
无锡市软件与信息服务外包产业载体	108
苏州市软件与信息服务外包产业载体	109

常州市软件与信息服务外包产业载体	112
南通市软件与信息服务外包产业载体	112
扬州市软件与信息服务外包产业载体	113
镇江市软件与信息服务外包产业载体	114
泰州市软件与信息服务外包产业载体	114
 附件六 江苏省软件与信息服务外包典型企业名录	 116
 后 记	 126

第一章

软件与信息服务外包产业概述

软件与信息服务外包是在经济全球化和国际化分工的背景下,伴随着信息、通信技术的高速发展应运而生的。软件与信息服务外包是一种依托于信息技术的服务模式,是指企业为了将有限的资源专注于其核心竞争力,由外部专业服务商的知识劳动力通过使用软件与信息技术手段来完成原先由企业内部承担的工作,从而使企业实现降低成本、提高效率、增强市场应变能力并优化核心竞争力的目标。软件与信息服务外包采用信息、通信技术作为服务交付手段,服务主体主要为知识劳动力。

第一节 软件与信息服务外包分类

软件与信息服务外包可按发包商与服务提供商(简称服务商)的地域关系、企业活动层级和企业职能等进行分类。

一、按地域分类

软件与信息服务外包市场可分为离岸市场和在岸市场。离岸市场指发包商及其服务商来自不同国家和地区,外包工作跨地域完成,属于外包服务的外需市场,相应的外包活动称为离岸外包。在岸市场指发包商及其服务商来自同一个国家和地区,外包工作在本土完成,属于外包服务的内需市场,相应的外包活动称为在岸外包。

二、按层级分类

软件与信息服务外包业务的战略价值需要从企业活动的层级去判断。企业活动按照业务性质层级可分为战略层、职能层和操作层。软件与信息服务外包可相应地分为三个层级:战略外包、职能外包、操作外包。其中,战略外包是指以整个企业战略规划、整体业务流程改造为目标的外包服务,这一层面的服务外包具有较高的战略价值,会影响到企业的战略定位与决策。职能外包是将一项以上完整的业务流程或业务职能的管理与执行转移给一个外部服务供应商。操作外包是指企业将一项业务中的一个或者多个业务操作环节上的管理与执行转移给一个外部服务供应商。

三、按业务分类

信息技术(IT)作为企业的重要职能,对其他各类职能都起到支撑作用。因此,在软件与信息服务外包中,与 IT 职能直接相关的服务被独立出来作为一大类,称之为信息技术服务外包(ITO)。

非 IT 职能的外包行为被称为业务流程外包(BPO)。业务流程外包包括企业针对研发、采购、营销/销售、客户服务、财务会计和人力资源等非 IT 业务职能的流程外包。知识流程外包(KPO)属于较高端的 BPO。

1. ITO 主要包括以下业务类型

(1) 软件服务外包,包括软件开发、软件配置与支持、应用实施、应用管理和应用托管等。

(2) 硬件服务外包,包括硬件配置与支持、硬件设备托管、网络集成等。

(3) IT 咨询,相关信息技术的咨询顾问服务。

(4) IT 培训,包括关于 IT 开发、管理和应用技术的培训。

2. 根据所处的层级不同,BPO 主要包括以下业务类型

(1) 业务战略外包,如战略规划、流程改进、变革管理、标杆管理、业务流程重组等。

(2) 业务职能外包,如设计/研发、人力资源、金融财会、采购、营销/销售、客户服务。

(3) 业务操作外包,如呼叫中心、市场调研、数据处理(录入、分析、存储)、档案管理、报表生成、交易管理(收付款服务、单据管理、支持服务、信用与催收、发票、理赔)、测试、卡类处理等。

第二节 软件与信息服务外包产业发展要素

作为一种新兴产业,软件与信息服务外包有其赖以发展的产业要素。有针对性地重点建设和不断完善产业要素中的薄弱部分,使各要素发展均衡,有助于推进软件与信息服务外包产业健康发展。

发包商在作决策时,通常先选择外包的国家和地区,再选择合适的外包服务商。在考虑外包的地域时,发包商通常会考虑外包地区的硬环境和软环境要素;发包商在选择外包服务商时,主要考虑其服务能力、硬件水平以及成本因素。具体的产业环境要素如表 1-1 所示。

表 1-1 软件与信息服务外包产业发展要素

外包地区发展要素(X要素)	外包服务商发展要素(Y要素)
1. 硬环境 (1) 地理距离的远近 (2) 交通基础设施的便利性 (3) 通信基础设施的完备性 2. 软环境 (1) 政治、经济稳定性 (2) 地区文化 (3) 政府支持与法规环境 (4) 知识产权保护环境 (5) 语言环境 (6) 人力资源储备 (7) 行业成熟度	3. 能力要素 (1) 专业资源 (2) 人员规模 (3) 语言能力 (4) 管理能力 (5) 客户服务能力 (6) 财务能力 4. 硬件配套设施 (1) 办公场所硬件设施 (2) 信息系统建设情况 (3) 安全措施 5. 成本要素 (1) 人力资源成本 (2) 土地租用及办公场地建设/租用成本 (3) 税收成本 (4) 信息系统成本

从以上的产业环境要素可以看出,不同类别的服务外包对于发展要素的需求程度是有差别的。比如业务职能外包关注外包服务商的专业资源、管理能力以及客户服务能力,而业务流程外包则关注服务商的自动化水平(信息系统建设情况)、财务能力以及成本。不同层面的流程外包对服务商专业资源的要求也有所不同,行业性流程外包关注行业方面的知识资源,专业性流程外包关注通用职能领域的知识资源。

作为发包商,在选择在岸或离岸外包方式时,考虑发展要素的权重也有所不同。选择离岸服务方式将更关注外包地区的政治、文化、法律法规以及外包服务商的语言能力、客户服务能力以及配套的硬件设施。

第二章

国际软件与信息服务外包产业发展概述

近年来,国际软件与信息服务外包市场高速成长,新的业务门类不断涌现,大额项目增多,高附加值业务不断,众多国家和地区在外包市场展开激烈竞争。中国,既有广阔的内需市场,同时,也正在成为国际软件服务外包的强有力竞争者。

第一节 国际软件与信息服务外包产业发展现状及趋势

一、产业发展现状

2007 年全球服务外包规模约为 9 589.7 亿美元,其中 ITO 规模达到了 5 087.8 亿美元,BPO 规模为 4 501.9 亿美元。在业务比例上,两者与 2006 年相比变化不大。ITO 所占比例约为 53.1%;而 BPO 的比例稍有提升,达到了 46.9%。全球软件与信息服务外包中的离岸外包业务占 3.2%左右,规模约为 310 亿美元。

2007 年,ITO 离岸外包市场约为 210.5 亿美元,约占离岸外包市场的 67.9%;而 BPO 离岸外包市场约为 99.5 亿美元,约占离岸外包市场的 32.1%。离岸外包市场现阶段规模相对较小,但其增长速度较快。

全球 ITO 的离岸外包业务主要集中在软件服务外包,特别是软件开发和维护环节。对于硬件基础架构外包,离岸方式常见于低端设备的日常维护,但客户本地的现场支持仍然是不可或缺的。IT 咨询和应用实施多数仍需是客户本地进行交付。总体来说离岸外包的机会主要在软件服务外包市场。

目前全球 BPO 最大的离岸外包业务是客户服务,财务会计业务增长速度最快。现阶段全球 BPO 离岸外包主要业务按照规模依次为:客户服务、财务会计、人力资源和采购,营销/销售的比例较小。与财务会计相关的离岸外包业务增长最快,预计在 2011 年左右将成为最大的业务块;同时,人力资源外包业务比例也会加大。现阶段最大的业务板块客户服务离岸外包的增长速度放缓,比例将大幅度降低。

从服务行业看,现阶段,国际上对软件与信息服务外包接受程度较高、应用较成熟的行业是金融业。金融业也是离岸外包应用度较高的行业;其次是汽车制造业,主要服务外包需求为职能层和战略层的中高端业务;再次是消费品制造业、医药制造业和零售业,对服务

外包的需求主要是操作层的低端业务。而针对于公共事业的服务外包解决方案在除美国外的其他地区尚不成熟,仍处于概念证明阶段。其他行业对服务外包的接受度较低。

从发包地域看,全球软件与信息服务外包主要的发包地区为美国、西欧和日本,发包总量约占全球发包总量的 95%。其中美国市场所占的份额最大,增长也最快。

(1) 以美国为主的北美地区是全球最大的发包地区,其 ITO 发包量约占全球 ITO 发包总量的 41.0%,BPO 发包量约占全球 BPO 发包总量的 60.0%,并且该市场在 2007~2010 年将以 12.8%的年复合增长率快速成长。

(2) 西欧是全球第二大发包地区,其 ITO 发包量约占全球 ITO 发包总量的 33.0%,BPO 发包量约占全球 BPO 发包总量的 24.0%,预计 2007~2010 年,年复合增长率约为 6.9%。

(3) 日本是全球第三大发包地区,其 ITO 发包量约占全球 ITO 发包总量的 15.0%,BPO 发包量约占全球 BPO 发包总量的 8.0%,预计 2007~2010 年,年复合增长率约为 7.4%。

(4) 除日本以外的亚太区列全球第四,其 ITO 发包量约占全球 ITO 发包总量的 5.0%,BPO 发包量约占全球 BPO 发包总量的 3.0%。

(5) 拉美地区列全球第五,其 ITO 发包量约占全球 ITO 发包总量的 4.0%,BPO 发包量约占全球 BPO 发包总量的 2.0%。

从发包方式看,美国企业多采取整体外包的方式,直接委托离岸服务外包提供商,这种方式对接包企业的规模和开发大型项目经验要求较高,项目周期也较长,但利润率较高,对于接包企业的成长帮助也较大。

日本企业一般由本土企业总包(如 NEC、NTT 等),对需要外包的服务进行优化分解之后,将其中技术含量较低、人工需求量较高的加工型业务转给国外接包公司。这种方式所需的人员、规模和项目复杂度相对比较小,对接包商的规模要求不高,利润率相对较低。

中国软件与信息服务外包的离岸外包业务需求主要来自日本、韩国、美国、欧洲(爱尔兰、德国)以及东南亚。其中日本是中国最大的发包国,欧美所占比重增加非常明显。

二、产业发展趋势

经过多年的发展,软件与信息服务外包产业呈现出以下几种趋势:

(一) 软件与信息服务外包逐渐向高端发展,层级逐步提高

软件与信息服务外包市场中技术、知识、资金密集型项目的比例越来越高。由于信息技术和网络技术的迅猛发展,使服务外包所需的技术知识水平随着提高。同时,随着外包市场的不断成熟,发包商与服务商之间的关系也由过去雇主与雇工的简单关系发展成为新型战略合作伙伴关系,很多服务商已经成为跨国公司全球战略的重要组成部分。这一关系的转变,也要求服务商具备更强大的技术和资金实力。目前,许多跨国公司不仅将数据输入、文件管理等低端服务流程向外转移,而且还将咨询、管理、战略规划、金融分析、研发设计等技术含量高、附加值大的业务外包出去,软件与信息服务外包正逐步由操作层外包、职能层外包向高端的战略层外包发展。发展我国软件与信息服务外包产业,需要继续巩固现有操作层外包和职能层外包基础,并向附加值高的战略层外包业务发展。

(二) 政府外包项目增多,大额度外包项目不断出现

欧美软件与信息服务外包用户多来自于政府公共事业部门,如卫生部、国土安全部、教育部、海军舰队、兵团等,单一项目合同额多达 94 亿美元,项目周期长达 10 年(表 2-1)。根据 TPI 的报告,2007 年,美国服务外包交易合同大于 2 500 万美元的合同收入约 359 亿美元。外包合同价值最高的前几名都来自于政府项目外包。

表 2-1 部分外包项目额度及周期

业务	交易规模	周期	客 户	服务提供商
ITO	94 亿美元	10 年	德国 The German Federal Armed Forces	Siemens Business Services (SBS), IBM
ITO	37 亿美元	9 年	英国 National Health Service	Computer Sciences Corporation (CSC)
ITO	30 亿美元	3 年	美国 Navy Marine Corps Intranet	Electronic Data Systems (EDS)
BPO	17 亿美元	10 年	英国 National Health Service of UK	CSC, Hedra, iSoft, SCC
BPO	10 亿美元	10 年	加拿大公共事业 BC Hydro	Accenture
BPO	6.28 亿美元	8 年	美国 Air Force	CSC

资料来源:Gartner 新闻报道 2006 年。

(三) ITO 基础好发展迅速,BPO 发展潜力较大

全球软件与信息服务外包业务中 ITO 业务出现较早,主要从事一些相对简单的 IT 支持工作,包括硬件和软件应用与技术支持服务。大约在 20 世纪 90 年代,ITO 进入第二个发展阶段,IT 实施类业务不断涌现,包括软件开发、IT 培训、网络集成和应用实施等。到了 21 世纪初,IT 外包服务的上层应用业务也开始出现,主要包括应用管理、IT 咨询、设备托管、应用托管等。其中,软件服务外包在未来二三年内,仍然是中国软件与信息服务外包产业的主要力量,不仅将带动 ITO 的快速增长,也为 BPO 快速发展打下了基础。相比之下,BPO 业务的出现相对较晚。20 世纪 90 年代初,BPO 中业务操作外包服务不断进入市场,主要包括呼叫中心、交易管理、卡处理、产品测试、票据单证处理、计费处理、数据管理以及报表生成等。到了 21 世纪初,BPO 中业务职能外包服务也逐渐开始流行,主要包括客户服务、研发测试、销售/营销、财务会计、人力资源和采购等。最近两年,全球 BPO 市场发展速度加快,许多企业也开始进行相关的业务战略外包服务,主要包括战略规划、流程改造、变革管理、业务流程重组等。业务职能外包发展潜力巨大,是未来 BPO 业务的主要发展方向,销售/营销、行业后台运营处理、采购等业务增长速度很快,更高附加值的知识流程外包正在兴起。发展我国软件与信息服务外包产业,需要依托信息技术和人力资源的优势,大力推动基于信息技术的业务流程外包,实现产业结构的平衡发展。

(四) 成本不再是外包的关键因素,离岸外包更加关注提高核心竞争力

节约成本曾是决定外包的关键因素,近年来,发包方更关注高质量的服务和创新。人

们的工作方式及处理业务的步骤正在进行着一场深刻的变革,这一变革将推动一套新的服务要求和规则诞生。越来越多的服务外包发包商将离岸外包作为公司的重要战略,离岸外包的经营方式遵循的是比较优势原理,通过离岸外包,利用劳动力成本差异获得经济利益。降低成本和提高核心竞争力一直是推动企业离岸外包发展的两大动力。离岸外包可以降低 35% 的经营成本,竞争的加剧,迫使服务外包企业将提高核心竞争力作为更加关注的目标。服务外包企业通过培育或挖掘自身的核心竞争力,并确定其核心活动是否全球领先,然后将企业的优势资源和战略重点集中到核心竞争力上,并逐步将其他非核心活动外包。发展中国软件与信息服务外包产业,需依托我国人力资源、办公用房等方面的成本优势,不断提高企业的服务质量,提高企业核心竞争力。

(五) 中国内需市场发展迅速,发展空间越来越大

中国作为最大的发展中国家和最受关注的最终市场,吸引着全球 500 强企业中的 400 多家在中国进行投资,设立各种研发中心 700 多家,对软件与信息服务外包的需求日益增加。同时,越来越多的国内企业面对激烈的国际竞争纷纷开始通过外包的方式提升国际管理和服务水平,加快企业国际化进程。此外,制造、金融、电信行业对软件与信息服务外包业务需求越来越大,对服务外包接受度和应用成熟度不断提高。目前中国软件与信息服务外包内需收入大致占整体产业收入的 85%,并保持 19% 的复合增长率快速增长。强大的内需为中国服务外包企业提供了广阔的发展空间。发展中国软件与信息服务外包产业,需建立适合自身特点的发展模式,即离岸与在岸并重,依托原有优势行业基础打造软件与信息服务外包产业,实现软件与信息服务外包产业和优势产业协同发展。

(六) 生产性服务外包成为未来服务外包的重要增长点

生产性服务业是现代服务业的重要组成部分,在发达国家已发展到了空前的水平,成为许多发达国家的支柱产业,在世界经济发展和国际竞争中的地位日益显著。目前,世界 500 强企业中半数以上为服务业跨国公司,另外一半企业的服务业收益也占较大比重。一大批传统的制造企业,如耐克、戴尔等已经转型成生产性服务供应商。生产性服务业与制造业关系日趋紧密,呈互动发展态势,制造业的服务化趋势日益明显,中间服务所占比例越来越大;越来越多的企业,尤其是实力强大的制造企业正不断地将自己不擅长的中间服务业务外包出去;生产性服务的业务通过不断地拆分和组合,而由不同的服务企业连贯地进行操作,进一步提高了服务效率。未来服务外包中生产性服务将成为服务外包的重要增长点。当前,在国家信息化与工业化相融合的指导思想下,应大力发展软件与信息服务外包产业,推动优势行业,特别是制造业的发展升级,推动工业信息化建设和信息服务业的发展。

第二节 国际接包市场竞争分析

从全球市场来看,市场主要的竞争主体包括全球服务商、离岸外包服务商和区域服务商。其中区域服务商以其在本土市场良好的客户关系以及在某些行业的特有优势,往往成