

2008 年中国软件与信息服务外包 企业发展调研报告 (简版)

信息产业部软件与集成电路促进中心 (CSIP)

中 国 软 件 行 业 协 会

中国软件与信息服务外包产业联盟

毕博管理咨询 (上海) 有限公司

目 录

前 言

第一章 中国软件与信息服务外包企业发展调研说明

- 第一节 调研背景
- 第二节 调研目的
- 第三节 调研组织
- 第四节 调研实施
- 第五节 评估指标体系

第二章 中国软件与信息服务外包企业总体发展情况分析

- 第一节 企业总体发展概况
- 第二节 企业整体优势分析
- 第三节 企业整体能力分析

第三章 中国软件与信息服务外包企业资源及经营能力分析

- 第一节 基本情况
- 第二节 业务类型
- 第三节 客户资源
- 第四节 资质认证
- 第五节 企业经营状况
- 第六节 企业成本
- 第七节 议价和融资能力
- 第八节 项目经验
- 第九节 海外市场拓展能力
- 第十节 企业竞争环境
- 第十一节 小结

第四章 企业人力资源现状及分析

- 第一节 人才现状
- 第二节 人才需求
- 第三节 人才流动
- 第四节 人才培养

第五节 小结

第五章 企业服务能力分析

- 第一节 客户满意度
- 第二节 服务实施现状
- 第三节 知识产权与信息安全保护
- 第四节 技术设施水平
- 第五节 小结

第六章 企业公共需求分析

- 第一节 公共服务支撑平台
- 第二节 软件与信息服务外包产业联盟
- 第三节 小结

第七章 中国软件与信息服务外包企业发展建议

- 第一节 企业综合能力发展建议
- 第二节 产品生产及交付能力发展建议
- 第三节 客户服务及拓展能力发展建议

后 记

附 录

附录一 关于软件与信息服务外包产业调研有关问题的通知

附录二 软件与信息服务外包产业定义与分类

附录三 中国服务外包基地城市发展情况

- 第一节 大连市发展情况
- 第二节 西安市发展情况
- 第三节 成都市发展情况
- 第四节 深圳市发展情况
- 第五节 上海市发展情况
- 第六节 北京市发展情况
- 第七节 天津市发展情况
- 第八节 南京市发展情况
- 第九节 武汉市发展情况
- 第十节 济南市发展情况
- 第十一节 杭州市发展情况

第十二节 合肥市发展情况

第十三节 长沙市发展情况

第十四节 广州市发展情况

附录四 中国服务外包示范基地发展情况

附录五 中国服务外包示范区发展情况

第一节 无锡太湖保护区

第二节 南昌高新技术产业开发区

第三节 大庆服务外包产业园区

附录六 ChinaSourcing 中国 ITO 企业 20 强

附录七 ChinaSourcing 中国 BPO 企业 10 强

附录八 中国软件与信息服务外包企业最佳实践案例

附录九 中国先进软件与信息服务外包产业园示例

附录十 感谢

在中国，主要从事软件与信息服务外包业务的企业已经达到 3000 家以上，从业人员高达 30 万。企业业务类型齐全，能力素质全面，承接业务覆盖 ITO 与 BPO 的所有细分领域，能够为本国以及海外客户提供软件开发、软件配置与支持、应用实施、应用管理以及应用托管、硬件配置与支持、硬件设备托管、网络集成、IT 培训、IT 咨询等各类 ITO 业务，也能够提供研发设计、人力资源、金融财会、采购、营销、客户关系等各类 BPO 业务。

一、中国软件与信息服务外包企业资源及经营能力

根据调研结果统计，在中国软件与信息服务外包企业里国有企业占 4.9%，民营企业占 52.2%，合资企业占 12.4%，外商独资企业占 30.5%。根据分析，该调研结果能够比较准确地反映国内软件与信息服务外包企业性质的实际状况。总体来说，民营企业 and 外商独资企业是软件与信息服务外包企业的主要形式，占有企业的 82.7%。

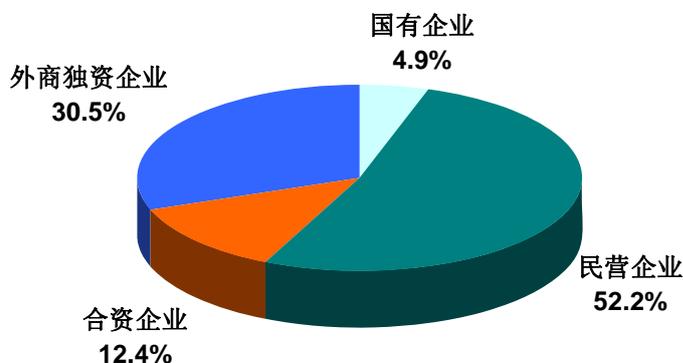


图 1 中国软件与信息服务外包企业企业性质比例

从企业成立时间来看，从事软件与信息服务外包业务的企业大多历史较短，2000 年及 2000 年以后成立的企业占总数的 77.2%，并且大多属于新兴的软件及信息服务企业。

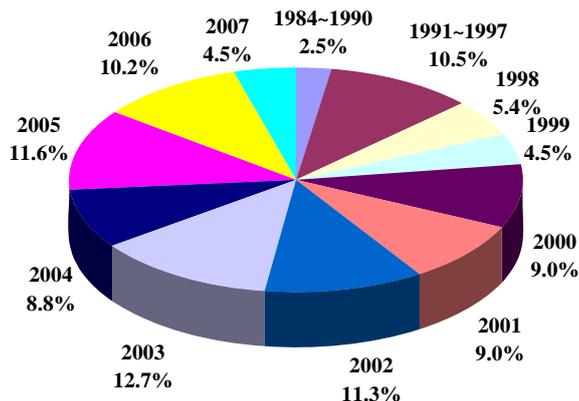


图2 中国软件与信息服务外包企业成立时间比例

从事 ITO 业务的企业占总数的 92.9%，ITO 业务占整体业务 70%以上的企业占 78.8%；从事 BPO 业务的企业占总数的 33.5%，BPO 业务占整体业务 70%以上的企业占 9.8%。此外，ITO 与 BPO 并重，即 ITO 与 BPO 业务比例均不少于企业软件与信息服务外包业务总量的 40%的企业占 11.4%。

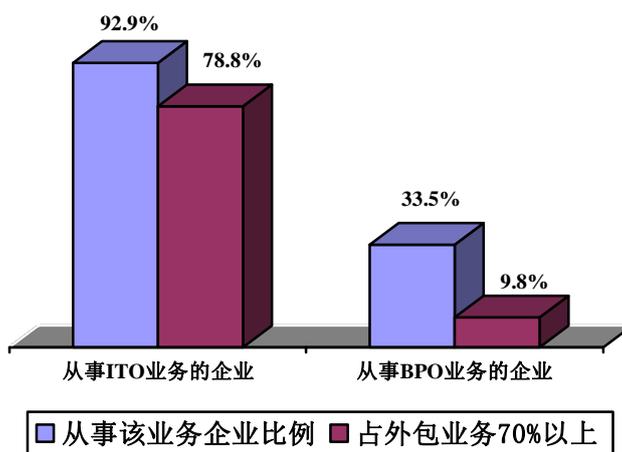


图3 ITO/BPO 业务比例

从事 ITO 业务的企业中，有 1.7%的企业将 IT 咨询业务作为其 ITO 主营业务（细分业务占其相关业务的 50%以上份额，下同）；将 IT 培训作为其 ITO 主营业务的企业也约为 1.7%；有 68.8%的企业将软件开发业务作为其主营业务；有 2.0%的企业以软件测试业务作为其主营业务，同时有 45.8%的 ITO 企业业务涉及软件测试环节；有 2.0%的企业以应用实施为主营业务，同时涉及应用实施业务的企业占 30.9%；有 3.3%的企业将系统集成作为其 ITO 主营业务，同时涉及系统集成业务的企业占 27.9%；有 9.0%的企业提供应用管理和设备托管业务，但是没有企业以此为主营业

务；1.7%的企业，其软件产品支持业务是 ITO 主营业务，同时 31.9%的企业涉及该业务；1.0%的企业将硬件支持作为主营业务，而 13.3%的企业涉及硬件支持业务。

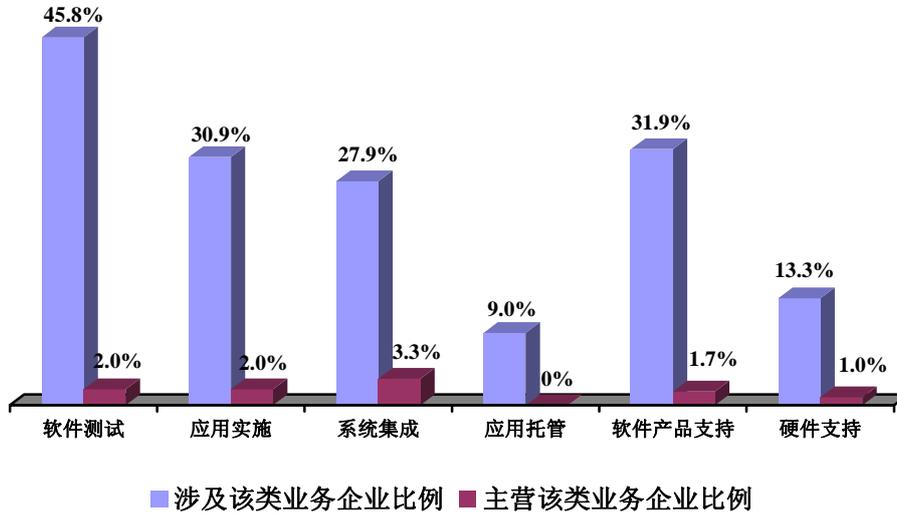


图 4 ITO 信息技术服务业务比例

在对 BPO 业务进行细分的企业中，涉及财务管理外包业务的企业占 29.0%，涉及人力资源管理外包业务的企业占 35.5%，涉及客户关系管理外包业务的企业占 31.2%，涉及采购外包业务的企业占 1.2%，涉及研发外包业务的企业占 15.1%，涉及营销销售外包业务的企业占 67.7%，而只从事营销销售外包业务的企业占 22.6%，以营销销售外包为主营业务的企业占 47.3%。

中国软件与信息服务外包企业从业人员主要可以分为两大类：1) **管理及销售人员**：包括企业管理人员、项目管理以及市场销售人员几类；2) **项目交付人员**：包括项目实施人员、专业技术人员以及各类服务人员等类别。管理及销售人员占现阶段软件与信息服务外包企业总人数的 16.0%，平均年收入 28.5 万元，占企业总人力资源成本的 56.5%；项目交付人员占总人数的 84.0%，平均年收入约为 4.2 万元，占企业总人力资源成本的 43.5%。

中国接包企业在承接软件与信息服务外包业务时，单个项目的合同金额普遍较小，只有少数企业能够承接 500 万美元以上大型服务外包项目合同。

根据调研结果统计，单个金额在 1000 万美元以上的合同只占合同总数的 1.6%，金额在 500 万~1000 万美元之间的占 1.9%，金额在 100 万~500 万美元之间的占

7.7%，金额在 50 万~100 万美元之间的占 12.7%，而大多数合同的合同金额在 50 万美元以下，占总数的 76.1%。

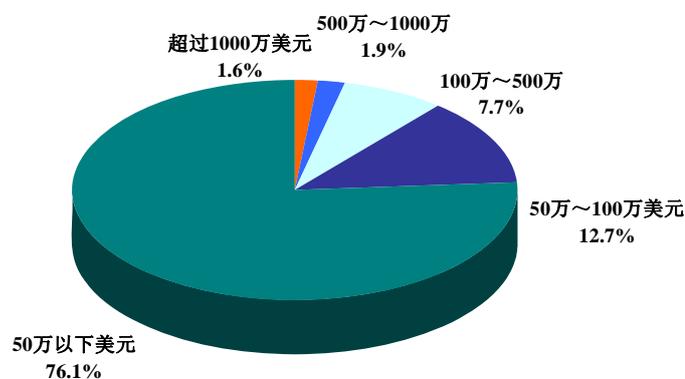


图 5 合同金额结构

二、企业人力资源现状及分析

根据调研结果分析，中国软件与信息服务外包企业人员规模增速很快，企业内从事软件与信息服务外包业务的人员数量 2007 年同比增长 48.8%。人员结构呈金字塔形分布。其中高级管理人员占 4.0%，项目管理人员占 8.0%，业务拓展和市场人员占 4.0%，行业专业人员占 13.0%，专业技术人员占 60.0%，其他人员占约 11.0%。

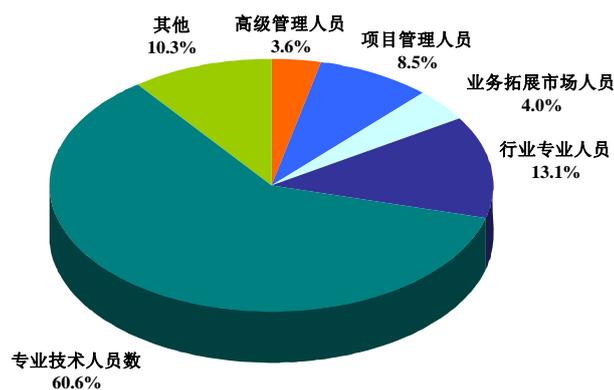


图 6 中国软件与信息服务外包企业人员结构

中国软件与信息服务外包企业对企业管理人才需求占总需求的 6.0%，项目管理人才占 18.2%，业务拓展和市场人才占 13.7%，行业专业人才占 11.8%，专业技术人才占 43.6%，外语专业人才占 6.7%。通过对企业人才结构与企业对人才需求状况的对比，主要表现出以下几个特点：

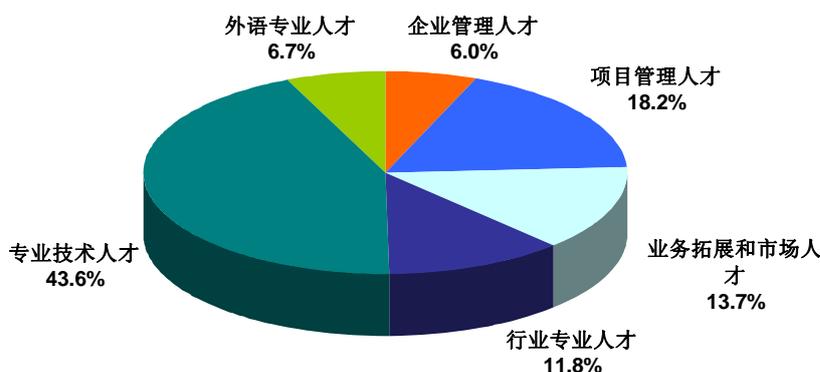


图 7 中国软件与信息服务外包企业人才需求比例

三、企业知识产权与信息保护

在被调研的企业中，绝大多数企业制定了知识产权保护相关的规章制度，占企业总数的 91%；有 97%的企业在员工合同中包括知识产权保护的相关条款；61%的企业为创新成果申请了专利；76%的企业为创新成果申请了版权；84%的企业通过物理和技术手段保护知识产权（例如防火墙、数据加密等）；80%的企业为员工提供知识产权保护的相关培训。

在被调研的企业中，制定了信息安全相关的规章制度的占企业总数的 96%；企业设有专门的信息安全管理人员的占企业总数比例的 90%；企业建立了严格的身份认证和访问授权体系的占企业总数的 89%；企业采取了有效的网络管理和数据保护措施的比例达到 94%；采用了完善的系统备份和故障恢复手段的比例达到 95%；定期进行安全补丁和病毒库升级的比例更是高达 97%，几乎所有的企业都十分重视此类信息保护的措施。

在接受调研的企业中，79%的企业和全部员工签署了协议；12%的企业仅和正式员工签署了保密协议；7%的企业仅和重要人才签署了保密协议。在所有企业中仅有 2%的企业没有和任何员工签署保密协议。

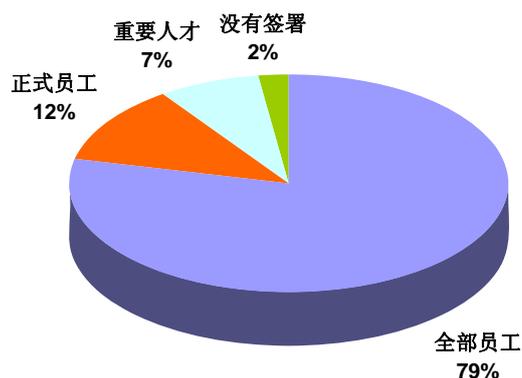


图 8 企业与员工签署保密协议的状况

四、对中国软件与信息服务外包企业发展的建议

（一）对企业发展综合能力的建议

企业综合能力涉及范围广阔，结合软件与信息服务外包企业的现状及未来的发展机遇，企业可以在人才、融资能力、企业规模、新业务拓展、品牌推广、合作伙伴联盟、抗风险能力等方面进行改进，寻找突破点，快速建立竞争优势。

（二）对产品生产及交付能力发展建议

软件与信息服务外包企业必须通过不断地提升其项目执行能力、技术水平等多种策略保证给客户提供高质量的服务，主要措施包括保证项目流程化及技术先进性、培养承接大型项目的能力、加强海外市场现场服务能力、增强知识产权保护能力、加强服务产品化等等。

（三）对客户服务及拓展能力发展建议

中国软件与信息服务外包企业目前关注的重点在于项目管理和产品服务交付上，但随着市场竞争日趋激烈、客户要求逐渐提高，培养客户服务及业务拓展能力的重要性就愈加突出，可以通过积极开拓新客户、增强语言文化融合、提高客户服务能力等方式进行改善。

报告基本信息:

报告字数: 178842 字

报告页数: 213 页

报告图表数: 50 张

发布日期: 2008-06-13