

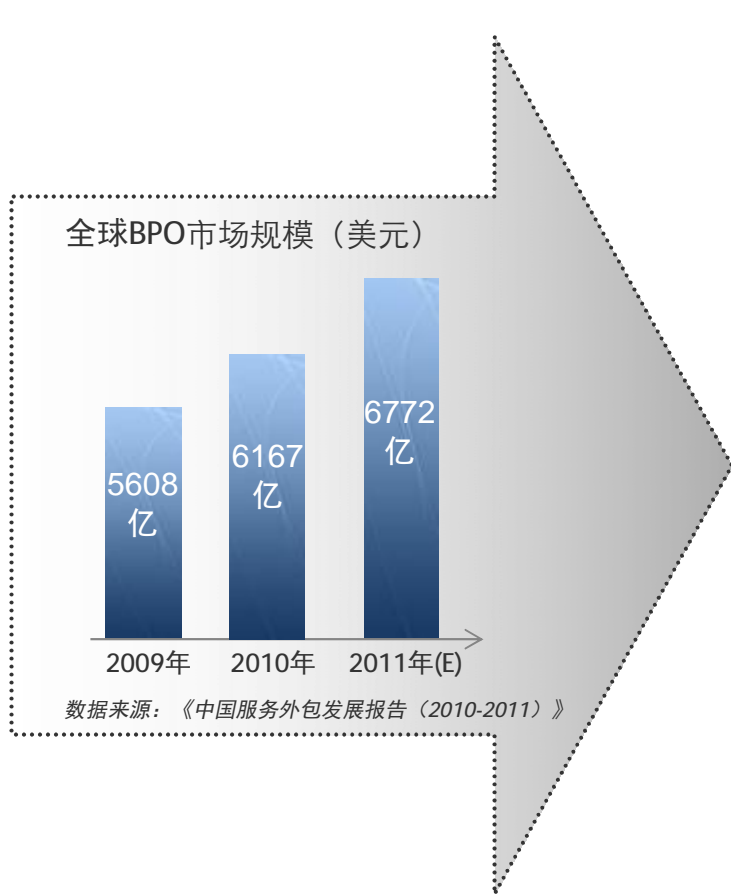
# 中国服务外包商的发展机遇

东软信息技术服务有限公司 副总裁 王凤  
2011.10.20

Oct 20, 2011  
Confidential

Neusoft

# 全球服务外包市场规模



- 服务外包业务呈现多元化态势**  
仍处于ITO、BPO、KPO三足鼎立的局面  
其中，ITO仍占决定性优势，BPO上升速度极为迅速；KPO将作为未来主流的外包选择之一
- 外包形式多样化**  
On-site; On-Shore; Near-Shore; Off-Shore
- 呼叫中心仍是服务外包的重要形式**
  - 美国有超过700万的呼叫中心从业人员，呼叫中心运营预算超过1800亿美元
  - 加拿大有4%的人口在从事呼叫中心工作，呼叫中心产业贡献了全国GDP的4%。
  - 拉美呼叫中心坐席数量年复合增长率全球第一，外包业务超过该地区整体呼叫中心产值的60%。
  - 印度仍是亚洲最大的呼叫中心承接国
  - 近年中国呼叫中心基本保持在18%-20%左右的增速

# 全球服务外包产业格局

从发包国来看，全球服务外包市场严重依赖于美日欧。

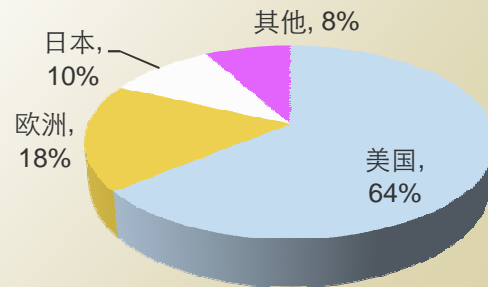
从承接国来看，服务外包承接国数量激增，发展中国家将是未来承接服务外包业务的主要力量。

随着越来越多的国家加入到服务外包市场中来，使得服务外包无论是发包还是承包的竞争都日益激烈。



## 发包国

- 美国、日本、欧洲是主要的发包方，提供了全球服务外包业务的绝大多数份额。
- 美国占了全球市场的64%，欧洲占了18，日本占了10%，留给其他国家的还不到10%。



## 承接国

- 从发达国家来看，承接大国的国内服务外包行业成熟、但近年有落后趋势。
- 发展中国家占据大部分承包商市场，其中美国服务外包市场几乎被印度垄断。
- 另一个发包集中地是西欧，主要优势在于地理优势和语言文化的优势。
- 目前涌现出众多承接国，如加拿大、越南、泰国、墨西哥等。
- 据国际贸易组织预测，十年之后，中国很有可能取代印度成为承接高科技服务最多的国家，排在中国之后的是印度、美国和俄罗斯。

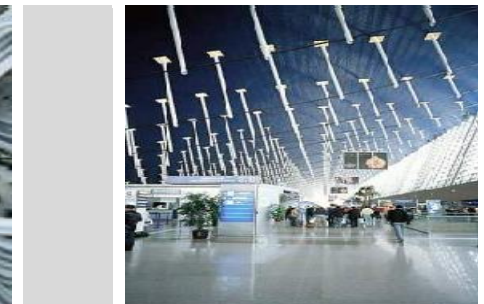
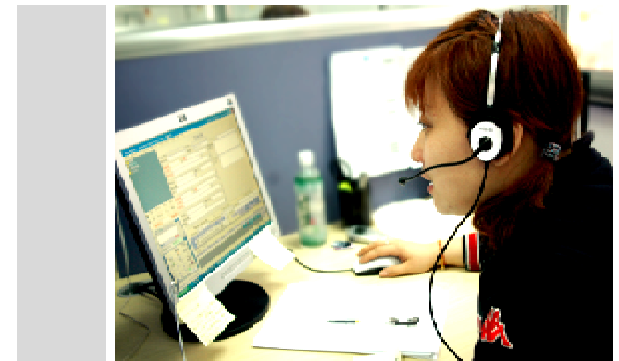
# 中国服务外包市场情况

2010年，中国服务外包市场规模接近208亿美元  
增速远高于全球服务外包的平均水平

中国服务外包产业收入占全球比重呈逐年上升态势；  
2010年，中国服务外包产业收入达262亿美元；  
中国服务外包产业收入主要来自本土市场，由于中国在接包方面的竞争优势和发展潜力，来自离岸的外包收入将占一定比例，因而产业收入大于市场规模。

目前中国的BPO市场仍处于初期发展阶段；  
中国经济平稳快速增长的宏观环境、政府的相关政策支持以及不断完善升级的基础设施等，也显示出我国BPO市场发展的决心与潜力。

数据来源：《中国服务外包发展报告（2010-2011）》



# 中国呼叫中心发展历程

- 服务渠道多样化
- 服务形式多样化
- 从成本中心向利润中心转变
- 由客户服务向非服务型呼叫中心发展



- Internet技术成熟
- 呼叫中心呈现多媒体化、分布式的发展趋势
- 企业竞争和服务意识的加强



- 企业将客户服务中心作为一个常设部门
- 全球化/分布式呼叫中心
- 外包服务走向专业化、行业化



- 112等特服号码及寻呼中心业务的兴起
- CTI技术得到广泛应用
- 电话普及率上升、电信资费下调



- 技术不断优化
- 运营更加规范、管理更加精细
- 外包成熟，应用延伸
- 产业链进一步整合完善





# 服务外包产业未来趋势

## 产业关注

传统的高度资源密集的、高度定制化和为一次性基础设施交付的IT服务将逐渐减少。

发达经济体将率先应用KPO等新BPO领域；新兴市场仍将继续采用第一代外包，例如客户服务、薪资处理和服务人员。

云计算价值将逐渐放大，采用云服务的形式将得到快速增长

社交平台成为催生商业智能的新渠道

关注用户体验的提升

## 企业关注

企业之间和多领域的流程创新将快速被采用。

为了分散发包企业的投资和风险，上亿美金的单一合约越来越少

越来越多的客户将关注云应用战略，云服务的模式和平台将得到广泛的接受和采用

持续性创新或新业务的大量出现催生出客户众多的个性需求，快速响应这些需求将成为外包成功的关键

中小型企业的外包需求越来越多，低价格、高弹性和可拓展的解决方案会越来越受欢迎。

# 云计算蓄势待发

- 目前，全球云计算基础设施建设速度不断加快，主要集中在美欧日、中国等地区。其中发达国家在技术和设备上占据主导地位，但新兴市场如中国、印度等国家把云计算当作产业转型的重要方向，建设速度高于欧美等发达国家。
- 云计算作为未来信息产业发展的战略方向和推动经济发展非常重要的一个引擎受到了地方政府的普遍重视，中国约20余个城市将云计算作为重点发展产业。
- 计世《2011年中国云计算市场研究报告》显示，2010年中国云计算市场规模达到559.28亿元人民币，同比增长29.31%。
- 预计2011年~2015年云计算在中国市场年复合增长率在50%以上，2015年中国云计算市场将是今年市场的8~10倍。
- 预计到2014年，至少一个基于云的供应商将进入全球前十IT服务供应商之列。



## 云计算

使用互联网技术，以“服务”的方式向外部客户提供可扩展的、弹性的IT的服务能力

收购模式：服务

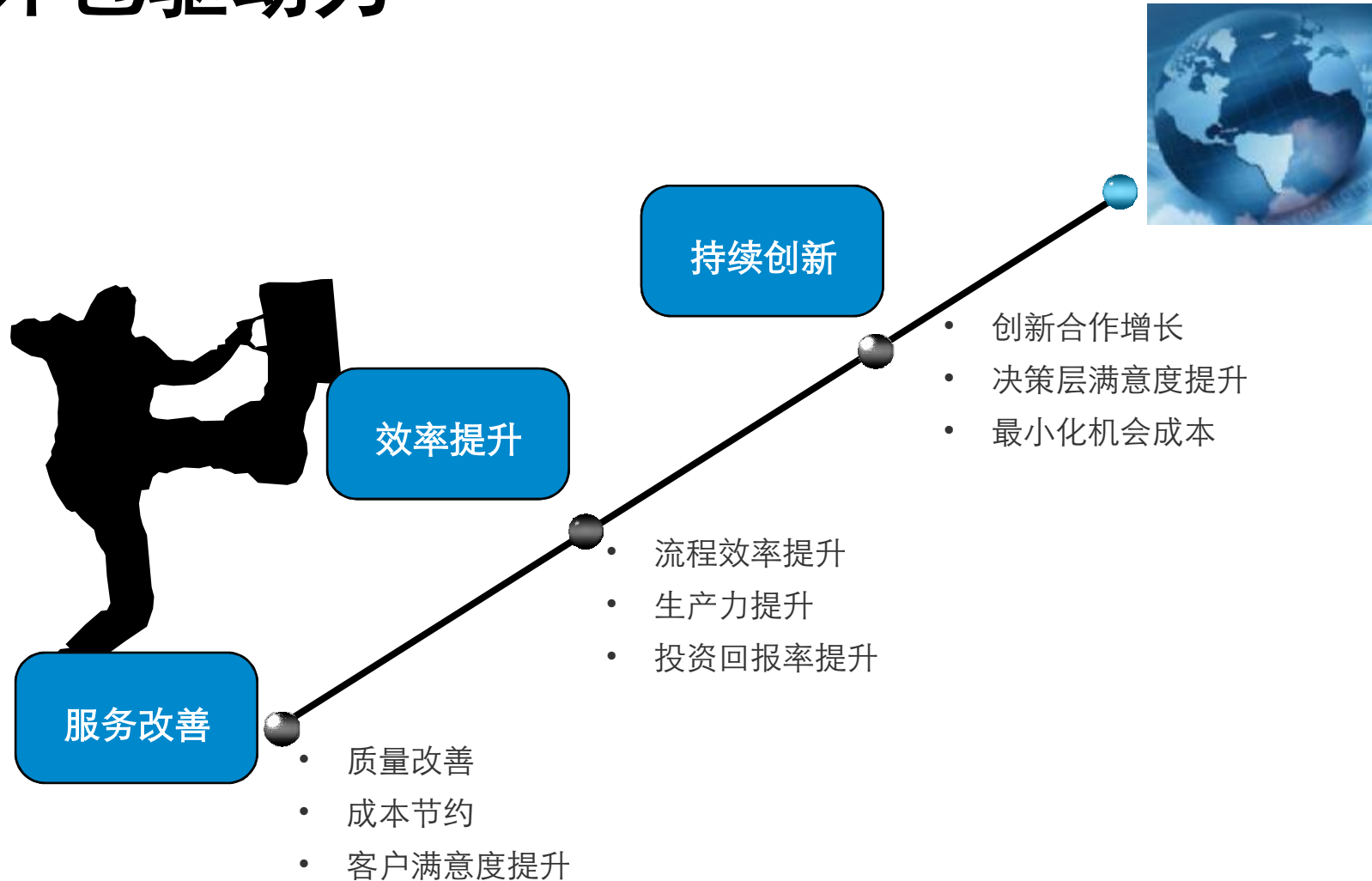
业务模式：为使用付费

获取模式：互联网

技术模式：  
可扩展、弹性、可分享

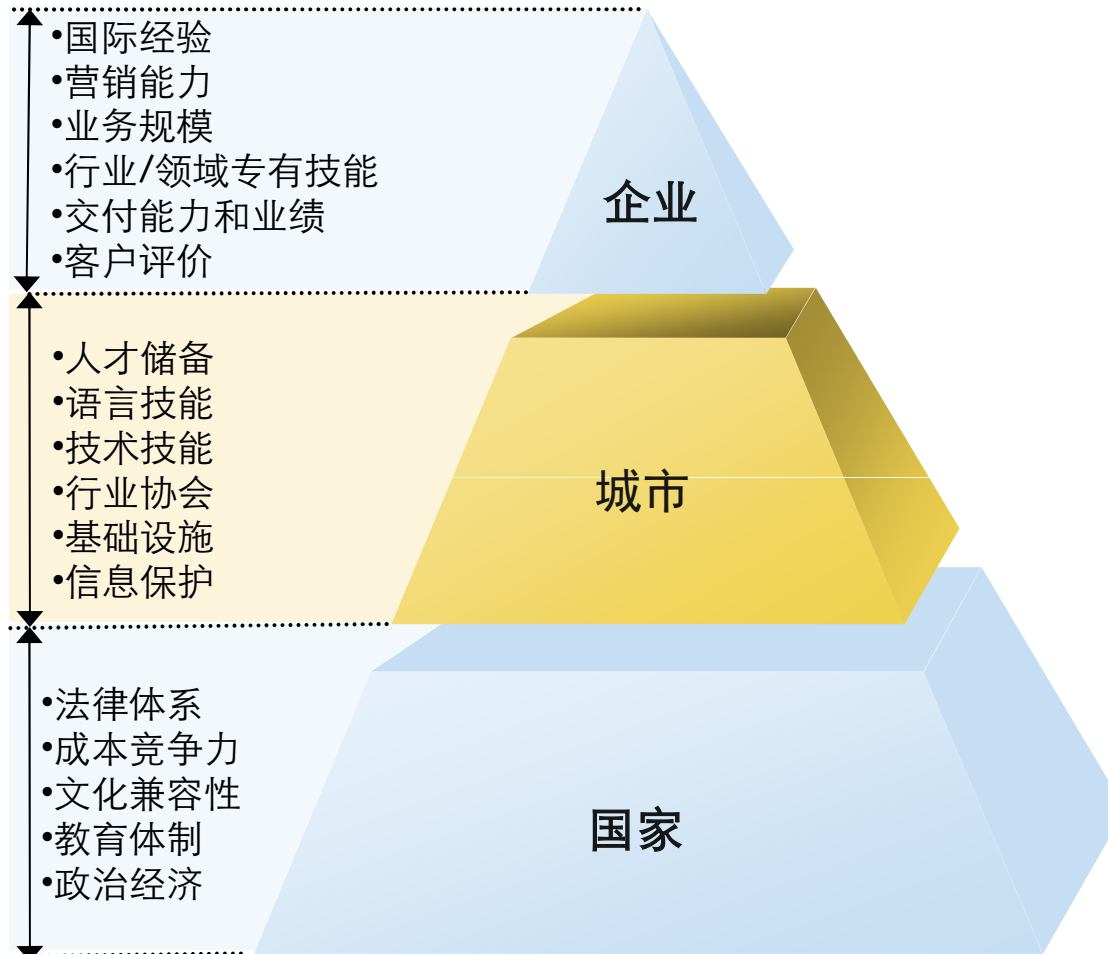


# 外包驱动力





# 外包供应商的选择



# 挑战与机遇

- 人力成本逐年上升
- 中高层管理者匮乏
- 离岸和本土业务Know-how不同
- 中国服务外包的整体品牌形象



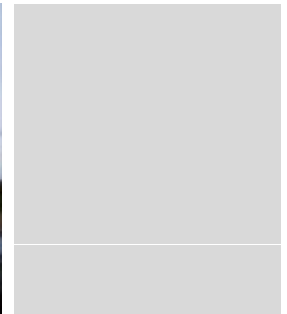
## 在岸及近岸业务的崛起



- 内需市场发展迅速
- 发包方产业转移，且逐渐分散接包国或接包方
- 中国政府及各地机构的积极推进
- 中国教育水平快速提升，产业培训及教育能力也不断加强

# 如何面对未来的发展机遇

- 加速资源全球化，加强跨文化沟通，提升国际交付能力。
- 开发集标准化和量身定制的服务于一体的市场推广策略，帮助客户获得更好更快的差异化，而不仅仅是更低廉的成本。
- 跟踪印度的宏观情况，理解其与中国的差异性，但不要复制印度模式。
- 提升成熟度，运用标准的项目交付方法，加强业务流程精细化管理
- 关注数据隐私及知识产权的保护



# 东软20年的外包之路

- 1991年，创立于中国东北大学
- 20000余名员工
- 以软件技术为核心，提供行业解决方案、产品工程解决方案、软件产品与平台、服务等
- 在中国建立8个区域总部，16个软件开发与技术支持中心，5个软件研发基地，在40多个城市建立营销与服务网络
- 在大连、南海、成都和沈阳建立了3所东软信息学院和1所生物医学与信息工程学院
- 在美国、日本、欧洲设有子公司



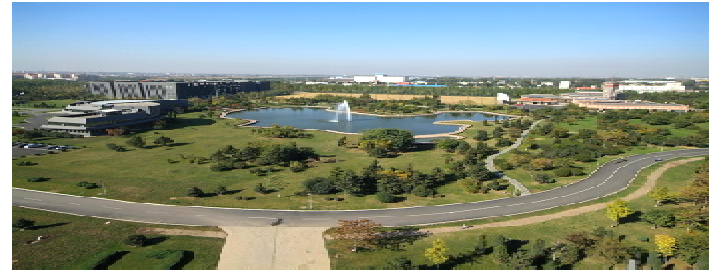
- 为**1.3亿人** 提供社会保险服务与支持系统
- **4亿人** 通过东软的电力营销系统支付电费
- **2亿用户** 通过东软的短信增值业务系统发送短信
- **1.15亿人** 通过东软的电信运营支撑系统支付话费
- **300万** 高校学生在使用东软的数字化校园系统
- 东软人力资源管理系统服务中国银行全球**23万员工**
- 中国最大的IT解决方案及服务提供商
- 中国最大的离岸软件外包提供商
- 业务遍及世界各地
- 服务于全球多家大型企业



# 东软多语言、多类别的一站式BPO服务

东软是东北亚地区知名的BPO服务提供商

公司名称	东软信息技术服务有限公司 东软集团全资子公司
注册资金	3.1亿元人民币
所在地	大连、沈阳、成都
服务内容	呼叫中心、FAO、HRO、IDC、Helpdesk、IT服务、网页管理等
服务语言	英文、日文、韩文、马来语、 中国语（普通话、粤语、闽南语等）
服务行业	IT、制造业、医疗、教育、政府、通信、互联网、零售、金融保险等
所获认证	ISO27001、ISO20000、6Sigma、P-Mark/PIPA
主要荣誉	<ul style="list-style-type: none"><li>• 中国软件和信息技术服务业十年最佳外包服务奖；</li><li>• 中国杰出商业流程外包服务贡献奖</li><li>• 2006-2011年中国最佳呼叫中心</li><li>• 全球最佳客户支持奖（客户颁发）</li></ul>



沈阳交付中心



大连交付中心

成都交付中心







感恩·超越

20岁的东软，心怀感恩，超越未来。



臻于无限 止于至善  
世界因而万象更新



日日启程 生生不息  
超越总是未竟之旅



感恩有你 超越有你  
见证成长 见证未来

新浪认证



东软BPO

辽宁 大连

王凤

[wangf@neusoft.com](mailto:wangf@neusoft.com)

0411-84835906



Neusoft

# Neusoft

Beyond Technology

Copyright © 2008 版权所有 东软集团