

服务外包产业发展研究报告

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《服务外包产业发展研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/ruanjian/H377504\F5.html>

报告价格：请咨询客服。

智研数据研究中心

订购电话：400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真：010-60343813

Email：sales@abaogao.com

联系人：刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、说明、目录、图表目录

服务外包产业发展研究报告 内容介绍：

我们重在从推动区域产业集群发展的角度，挖掘产业发展的规律性和根植性，剖析产业的发展条件，揭示产业的市场前景和发展机会，并从案例解析中透视区域产业集群的具体形态和发展举措，可以作为地方政府制定区域产业发展规划的重要资料，协助地方政府更好地推进产业规划、项目招商、产业招商、产业扶持等方面的相关工作。

服务外包（Service Outsourcing）是企业的一种经营管理方略。它是指企业以价值链管理为基础，将其非核心的服务生产职能通过合同方式发包、分包或转包给本企业之外的本土或境外的服务提供商，利用服务商的人力、信息等资源优势来提高企业生产要素和资源配置效率的生产组织模式。

服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业（特别是大学生就业）能力强、国际化水平高等特点。

第1部分认识服务外包产业

一、服务外包产业概述

- （一）服务外包产业的界定
- （二）服务外包产业发展历程
- （三）服务外包产业分类

1、按照业务领域分类

2、按地域分类

二、服务外包产业发展条件

- （一）人力资源的比较优势
- （二）商务及人居环境的良好态势
- （三）电子通讯的稳定设施
- （四）配套支持政策的积极实施
- （五）诚信商业环境的构建
- （六）区位条件的特殊诉求

三、服务外包产业发展趋势

- （一）交易规模扩大
- （二）市场分布广泛
- （三）业务范围拓宽

(四) 参与群体增多

(五) 离岸方式强化

(六) 服务层次提升

第2部分中国服务外包发展分析

一、中国服务外包产业发展现状

(一) 中国服务外包产业发展现状概述

(二) 中国服务外包产业发展特点及趋势分析

1、市场初具规模

2、政策制定及时

3、产业集群发展

4、市场发育不均衡

5、企业品牌滞后

二、中国服务外包产业发展趋势

(一) 深度拓展和业态延伸

(二) 政府借力和市场借势

(三) 经验借鉴和特色发展

(四) 产业集聚和结构集中

(五) 品牌创立和高端进军

第3部分服务外包细分市场分析

一、信息技术外包

(一) 中国信息技术外包发展分析

1、中国信息技术外包发展情况概述

2、中国信息技术外包发展前景分析

3、中国信息技术外包发展对策建议

(二) 信息技术外包发展案例

1、通用汽车信息技术外包业务

2、长春汽车服务外包

3、中小企业IT外包服务商

4、GDS灾难备份及IT运营管理外包

5、深圳市软件服务外包产业发展

二、医药研发外包

(一) 医药研发产业链

1、实验室研究

2、临床试验（医院）

3、医药研发服务的环节

（二）全球医药研发外包发展分析

1、发展现状

2、区域分布

3、市场情况

（三）中国医药研发外包发展分析

1、发展现状

2、主体分析

3、区域分布

4、发展趋势

（四）我国医药研发外包的环节

1、R&D和药物发现

2、GLP

3、GCP

4、GMP

5、其他环节

（五）医药研发外包发展案例

1、吴中药港

2、中国生物技术外包服务联盟

三、设计外包

（一）中国设计外包发展特点

1、整个行业基本具备了全面承接国际设计外包的能力

2、跨国公司在华设计机构明显增长

3、本土设计公司承接国际设计外包竞争力不断增强

（二）中国设计外包发展趋势

1、设计人力成本优势持续保持

2、设计业务价值链不断向高端延伸

3、学习速度加快，设计能力明显提高

（三）设计外包发展案例

1、承接国际工业设计外包案例

2、福建石狮发展服装设计外包案例

四、物流外包

(一) 中国物流外包发展趋势

- 1、市场尚未完全开发，发展潜力巨大
- 2、物流外包供应链整合发展，发挥系统优势
- 3、构建高等级物流设施，改善经营状况
- 4、推广信息技术，搭建物流公共信息平台

(三) 物流外包发展案例

- 1、中国物流外包的“北仑样本”
- 2、上汽集团公司物流外包
- 3、飞马国际——中石油物流外包龙头
- 4、上海家化——整体物流外包

五、呼叫中心外包

(一) 呼叫中心的分类

(二) 全球呼叫中心外包发展趋势

- 1、由简单的合作发展到建立战略伙伴关系
- 2、全球化、多址型外包呼叫中心
- 3、外包服务走向专业化、行业化
- 4、电信运营商介入外包呼叫中心
- 5、始终拥有最先进的技术
- 6、同时提供CRM外包服务

(三) 中国呼叫中心发展概况

- 1、传统呼叫中心再造web新功能
- 2、电子商务钟情呼叫中心
- 3、CRM和呼叫中心相得益彰
- 4、呼叫中心外包服务开始发展
- 5、呼叫中心培训浮出水面
- 6、我国呼叫外包城市基地和园区

第4部分服务外包产业案例研究

一、城市服务外包产业案例

(一) 柏林的呼叫中心发展分析

- 1、发展的优势

- 2、呼叫中心服务的行业
- 3、柏林的呼叫中心发展情况
- 4、人员培训

(二) 大连的软件外包服务产业

- 1、发展背景
- 2、发展现状
- 3、发展策略
- 4、典型企业

(三) 杭州的服务外包产业

- 1、发展现状
- 2、发展规划
- 3、发展策略
- 4、典型企业

二、园区服务外包产业案例

(一) 苏州工业园区服务外包

- 1、发展现状
- 2、发展目标
- 3、服务外包业务
- 4、发展策略

(二) 杭州东部软件园服务外包

- 1、园区概况
- 2、园区规划
- 3、服务外包业务
- 4、发展战略

(三) 张江药谷的医药研发外包

- 1、发展规划
- 2、产业现状
- 3、典型企业

(四) 昆山花桥经济开发区的服务外包

- 1、发展概况
- 2、发展优势

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/ruanjian/H377504VF5.html>