

2011-2013年中国金融外包 服务行业市场分析与投资前景研究报告

报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

www.bosidata.com

报告报价

《2011-2013年中国金融外包服务行业市场分析与投资前景研究报告》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.bosidata.com/jinrong1101/B238271IH9.html>

【报告价格】纸介版6500元 电子版6800元 纸介+电子7000元

【出版日期】2011-01-08

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

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。

说明、目录、图表目录

博思数据研究中心 <http://www.bosidata.com>

【报告说明】

博思数据研究中心发布的《2011-2013年中国金融外包服务行业市场分析与投资前景研究报告》共十六章。介绍了金融外包服务行业相关概述、中国金融外包服务产业运行环境、分析了中国金融外包服务行业的现状、中国金融外包服务行业竞争格局、对中国金融外包服务行业做了重点企业经营状况分析及中国金融外包服务产业发展前景与投资预测。您若想对金融外包服务产业有个系统的了解或者想投资金融外包服务行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

【报告前言】

金融外包是指金融企业持续地利用外包服务商（可以是集团内的附属实体或集团以外的实体）来完成以前由自身承担的业务活动。外包可以是将某项业务（或业务的一部分）从金融企业转交给服务商操作，或由服务商进一步转移给另一服务商（即“转包”）。金融外包始于二十世纪70年代的欧美，证券行业的金融机构为节约成本，将一些准事务性业务（如打印和存储记录等）外包。到了90年代，在成本因素及技术升级的推动下，金融外包主要集中在IT领域，涉及整个IT行业。近年来，尽管与IT相关的外包仍占到全球外包业务的三分之二左右。但在金融外包领域，随着离岸外包和整个经营过程外包BPO（business-process outsourcing）业务的崛起，外包安排的日渐复杂，金融企业从外包中获得的利益大大提高，金融外包也成为国际外包市场的主流。随着我国金融领域开放程度的不断加大，竞争的日益激烈，国内金融企业要想在激烈的竞争中站稳脚跟，必须了解国际金融外包动态，借鉴国外金融外包的经验，把现有的资源集中到核心业务上去，形成自己的核心竞争力。

2009年，许多行业都缩减了自己的外包业务，其中包括受金融冲击最大的银行业，银行业自2008年爆发金融危机之后就开始大幅度地减少了外包活动。同时石油和天然气、食品饮料及耐用消费品等行业也在2009年缩减了外包规模。然而，多元化金融、交通运输、零售和电信部门却越来越多的在全球范围内开展外包活动。例如，2009年上半年，由交通运输企业签署的外包合同就达到26个（买家主要来自欧洲、中东和非洲地区），同比增长了44%。在电信业，尽管签署的合同数量没有大的变化，合同总值及年均合同金额均比去年同期翻了一番。这四个部门签署的合同数量和合同总值在整个外包市场中所占的份额分别为37%和47%。

【报告目录】

第一章 全球整体价值链视角下的服务外包分析 15

第一节 定义 15

第二节 服务外包分类 15

第三节 服务外包的理论基础分析 17

第二章 2009年世界服务外包产业发展概述 21

第一节 发展现状及背景 21

一、全球经济环境缓慢回暖 21

二、全球外包需求升温的同时也面临着新问题 22

三、全球外包日趋激烈的市场竞争导致市场集中度下降 23

第二节 市场规模及发展特征概述 24

第三节 主要国家和地区发展概要 31

一、美国：需求逐年增长难掩新的问题 31

二、欧洲：经济增长限制到外包服务市场增速 31

三、印度：对离岸IT外包服务战略寄予更多希望 32

四、日本：服务外包发展分析 32

五、影响全球服务外包发展的主要因素 32

第四节 全球服务外包发展趋势 35

第三章 2009年中国金融服务外包产业发展概述 39

第一节 产业发展概述 39

一、发展现状 39

二、市场分布 40

三、细分市场 41

四、中小企业需求推动全球服务外包发展 42

第二节 市场规模及发展特征概述 43

一、交易规模不断扩大 43

二、参与群体逐渐增多.多方外包--Multiout sourcing被广泛接受 43

三、离岸方式（快速发展）强化 43

四、ITO和BPO融合性加强 44

五、众多服务外包供应商高层震荡 52

第四章 中国金融外包服务产行业市场发展分析 54

第一节 中国金融外包服务产业界定与价值链概述 54

第二节 全球-中国外包市场状况 54

一、市场状况 54

二、中国金融外包服务业投资价值分析 55

第三节 世界部分外包国家发展 57

第五章 全球外包100强公司排行榜 58

一、部分入选企业在中国情况 58

二、关于IAOP 60

三、全球服务外包企业100强名单 61

四、最佳离案外包提供商 68

第六章 2009年国内各地区金融服务外包运行状况 72

第一节 2009年传统三大金融服务外包区域市场概况 72

一、运维外包服务市场持续快速增长 72

二、外包合同“大单”变“小单”的趋势日益明显 73

三、政府和中型企业市场增速领先其它平行分类市场 73

四、传统三大区域市场仍然是中国运维外包服务需求集聚的地带 73

五、金融和制造是中国运维外包服务需求最大的两个行业 74

六、未来五年中国IT外包市场有望继续保持快速增长的良好态势 74

第二节 中国重点经济带以及中西部外包服务运行情况 74

一、综述 74

二、长三角地区发展现状及特点 74

三、珠三角地区发展现状及特点 75

四、环渤海地区发展现状及特点 76

第三节 2009年其他金融服务外包区域市场动态 76

一、华东地区接包超过东北地区 76

二、西南地区离岸外包厂商应降低中高端人才外流率 77

第七章 2009年国际金融服务外包行业运行状况 78

第一节 国际金融服务外包行业发展轨迹综述 78

一、国际金融服务外包行业发展历程 78

二、全球离岸金融服务外包分布 79

三、金融业务离岸外包的驱动力 79

第二节 主要国家金融服务外包行业发展的借鉴 81

一、印度外包服务市场发展简介 81

二、菲律宾外包服务市场简介 82

三、俄罗斯 82

四、墨西哥 83

五、对中国商业外包发展建议 83

第八章 金融服务外包行业运行环境分析 85

第一节 国内宏观经济形势分析 85

第二节 国内宏观调控政策分析 87

一、积极的财政政策 87

二、适度宽松的货币政策 88

三、以产业结构升级为主的产业政策 88

四、更加积极的促进就业政策 90

五、实施以扩大内需为抓手的消费政策 91

六、中性偏松的国际收支政策 91

七、推行以严格耕地保护制度和完善土地流转为核心的土地政策 91

第三节 国内金融服务外包行业政策分析 92

一、行业具体政策 92

二、广东金融高新区建设辐射亚太的金融后援服务基地 95

第四节 我国金融服务外包面临挑战 100

一、我国在全球服务外包业所占比例还较低 100

二、服务外包业发展存在诸多制约因素 100

三、服务外包业的发展对策 101

第九章 中国金融服务外包产业发展分析 103

第一节 中国BPO市场需求及预测 103

一、离岸需求 103

二、在岸需求 103

第二节 出口规模 104

第三节 产品结构 104

第四节 各分类产品市场特点 105

一、财会服务外包市场 105

二、人力资源外包 106

三、供应链管理外包市场 106

四、营销管理外包市场 107

第五节 BPO产业评价体系及国内总体现状 108

一、产业基地BPO的发展环境评价指标体系 108

二、国内产业基础环境 110

第六节 服务外包市场不同分类标准 110

一、按业务领域划分 110

二、按发、接包商主营业务的紧密性划分 111

三、全球服务外包发展迅速 111

第七节 市场规模特征概述 112

第十章 金融服务外包各基地环境评价 114

第一节 大连 114

一、基础环境 114

二、大连服务外包的发展情况 114

三、政策扶持 115

四、建设全球软件和服务外包的领军城市 115

第二节 深圳 118

一、基础环境 118

二、深圳服务外包的发展情况 119

三、政策扶持 120

四、深圳市服务外包发展目标 120

第三节 上海 121

一、基础环境 121

二、上海服务外包产业发展现况 121

三、政府对服务外包的鼓励政策 122

四、上海市服务外包的发展目标 123

第四节 西安 123

一、基础环境 123

二、人才资源 124

三、市场需求 125

第五节 成都 126

一、基础环境 126

二、服务外包 127

三、优惠政策 128

四、成都市服务外包的发展目标 128

第六节 北京 129

一、基础环境 129

二、人才资源 130

三、市场需求 131

第七节 杭州 132

一、基础环境 132

二、人才资源 132

三、市场需求 133

第八节 天津 133

一、基础环境 133

二、人才资源 134

三、市场需求 135

第九节 南京 135

一、基础环境 135

二、人才资源 136

三、市场需求 136

第十节 武汉 137

一、基础环境 137

二、人才资源 138

三、市场需求 138

第十一节 济南 139

一、基础环境 139

二、人才资源 139

三、市场需求 139

第十二节 苏州 140

一、基础环境	140
二、人才资源	142
三、市场需求	142
第十三节 长 沙	144
第十四节 广 州	145
一、基础环境	145
二、广州服务外包的发展情况	146
三、广州市政府对服务外包的鼓励政策	147
四、广州市服务外包的发展目标	148
第十五节 合 肥	149
第十六节 南 昌	149
一、园区概况	149
二、行政管理机构	150
三、服务机构	151
四、管理环境	151
五、园区的设施	152
六、招商引资与产业项目	153
七、产业规模与产业结构	154
第十七节 无 锡	154
一、基础概况	154
二、人口就业	155
三、2009年无锡经济综合实力	155
四、无锡立信全力打造国际金融服务外包基地	156
第十八节 大 庆	157
一、园区基础概况	157
二、基础设施	158
三、人才储备情况	162
第十九节 福 州	163
一、园区基础概况	163
二、发展现状	164
三、发展优势	165
四、发展目标	166

五、发展重点 167

六、保障措施 167

第十一章 市场环境风险预测 171

第一节 金融服务外包的常见业务和风险形式 172

一、不良贷款清收外包及其风险 172

二、信用卡账单制作外包及其风险 172

三、呼叫中心外包及其风险 172

四、信息技术外包及其风险 173

第二节 金融服务外包的风险与问题 173

第三节 金融服务外包风险监管的经验与借鉴 175

第四节 金融服务外包风险监管的对策 176

一、风险识别的程序 176

二、风险监管的原则 177

三、风险监管的措施 177

第十二章 金融服务外包行业环境风险防范 179

第一节 金融服务外包的概念与实质 179

第二节 金融服务外包的利益分析 179

一、降低成本以提高收益 179

二、充分利用前沿技术和技能 179

三、转移风险 180

第三节 金融服务外包的风险分析 180

一、外包协议方面的风险 180

二、转变业务带来的风险 180

三、企业机密外泄的风险 180

四、产生依赖性的风险 181

五、造成职业上的风险 181

六、利益冲突带来的风险 181

第四节 金融服务外包的风险防范 181

一、订立完善的外包协议并对其执行进行有效监督 182

二、慎重选择服务外包提供商 182

三、处理好人力资源管理问题 182

四、构建良好的控制机制 182

五、制定可行的应急计划 183

第五节 对我国金融机构服务外包的政策建议 183

一、抓住机遇承接并发展服务外包 183

二、统筹规划金融服务外包发展战略 183

三、组建一支服务外包项目的精英团队 184

四、加强金融机构的内部评估和外部监管 184

第十三章 我国发展金融业务流程外包的SWOT分析 185

第一节 国际金融业务流程外包概述 185

一、金融业务流程外包定义及实际操作 185

二、金融业务流程外包的特点 185

第二节 业务流程外包的SWOT分析 187

一、优势（Strengths）分析 187

二、劣势（Weaknesses）分析 188

三、机会（Opportunities）分析 189

四、威胁（Threats）分析 190

第三节 发展金融业务流程外包的对策和建议 191

第十四章 世界服务外包重点企业发展评述 193

第一节 IBM 193

第二节 HP 194

第三节 EDS 196

第四节 ACCENTURE 197

第五节 CSC 197

第六节 CAPGEMINI 198

第七节 TCS 199

第八节 WIPRO 199

第九节 UNISYS 200

第十节 ACS 201

第十五章 2010-2013年金融服务外包行业发展预测 202

第一节 2010-2013年国际金融服务外包市场预测 202

第二节 2010-2013年国内金融服务外包市场预测 203

一、2010-2013年金融服务外包市场趋势预测 203

二、2010-2013年金融服务外包细分市场预测 204

三、2010-2013年行业客户群市场规模与份额预测 204

四、2010-2011年外包服务平行分类客户市场规模及份额预测 205

五、2010-2013年金融服务外包未来市场趋势预测 206

六、2010-2013年市场格局前景 207

七、2010年金融业信息化将呈三大着力点 210

第十六章：专家建议 212

一、抓住机遇承接并发展服务外包 212

二、中国+外包带来独特的竞争优势 212

三、投资于核心能力 213

四、逆势而上，坚持国际市场开拓 213

五、抱团过冬 213

六、关注积极财政政策和货币政策带来的国内机会 213

七、把握跨国合资和并购潮 214

八、轻资产运营，采取更加灵活性的经营模式 215

九、舍弃大而全的发展思路，采取细分定位和精准营销策略 215

十、把握衰退后全球对中国新一轮投资热潮的机会，以全球招商作为2009年发展的主要策略 215

十一、有针对性的扶植本地企业，以市场为核心帮助本地企业发展 216

【图表目录】

图表1 服务外包的实际操作流程 7

图表2 1980-2010年世界经济、先进经济体、新兴和发展中经济体增长比较 11

图表3 1980-2010年美国、日本、欧元区经济增长比较及预测 11

图表4 1980-2010年中国、东盟5国、俄罗斯、印度经济增长比较 12

图表5 2008-2009年全球服务外包合同额增长趋势图 15

图表6 2008-2009年全球超过2500万美元合同总额 16

图表 7 2007-2009年BPO与ITO合同总额情况	17
图表 8 2009年上半年服务外包增长最明显的四个部门	18
图表 9 2009年上半年四部门全球顶级服务发包商排名	18
图表 10 亚太地区外包合同额季度走势图	19
图表 11 五大因素推动国际服务外包加速发展	22
图表 12 中国和印度服务外包SWOT分析	27
图表 13 中国外包产业在全球的地位	29
图表 14 中国软件与信息服务外包离岸市场构成	31
图表 15 信息技术外包（ITO）的细分市场	31
图表 16 业务流程外包（BPO）的细分市场	32
图表 17 2005-2010全球离岸IT服务支出类型细分（仅选服务行业）	34
图表 18 全球IT离岸服务支出所占比例	34
图表 19 全球IT服务发展历程	35
图表 20 全球ITO市场分布状况	35
图表 21 2006 ~ 2009年全球IT服务市场	36
图表 22 2006-2009年全球ITO市场业务形式细分	36
图表 23 全球ITO市场项目细分	37
图表 24 2006-2011年全球IT服务市场	38
图表 25 离岸IT外包前30位国家	38
图表 26 全球BPO发展历程	38
图表 27 全球BPO市场分布状况	39
图表 28 2004-2009年全球BPO市场业务形式细分	40
图表 29 2005-2006年BPO业务类型细分	40
图表 30 全球BPO市场区域细分	41
图表 31 全球主要水平业务外包市场预测	41
图表 32 2004-2009年全球BPO（离岸）市场规模	42
图表 33 2008年全球服务外包企业100强名单	51
图表 34 2009年度中国服务外包企业最佳实践五十强榜单	58
图表 35 关于运维外包的定义	62
图表 36 2001-2009年中国运维外包服务规模增长图	63
图表 37 BPO外包的主要推动力分析图	68
图表 38 欧洲银行进行金融外包动机统计表	70

图表 39 服务外包分类一览表 100

图表 40 金融BPO的实际操作流程 118

图表 41 发包企业通过外包实现收益 135

图表 42 中国主要BPO细分市场的规模与增长速度 136

图表 43 2008-2011年中国金融外包市场规模及预测 137

图表 44 中国基础设施对服务外包产业支持 139

图表 45 影响离岸服务外包承接市场的因素 140

博思数据研究中心发布的《2011-2013年中国金融外包服务行业市场分析与投资前景研究报告》，内容严谨、数据翔实，更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行研究分析。它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。

详细请访问：<http://www.bosidata.com/jinrong1101/B238271IH9.html>