



中国服务外包产业最佳实践评选
China's Service Outsourcing Industry Best Practice Selection

2011

在华跨国服务外包企业二十强

Top20 Service Outsourcing MNCs in China

白 皮 书

中国外包网
CHINASOURCING 中国外包网
《中国服务外包》杂志官方网站

 鼎韬服务外包研究院

目录

开篇词

第一章 中国服务外包发展前景和市场潜力吸引更多跨国企业进行市场布局

- 一、我国服务外包产业稳步增长态势下，跨国企业迎来新的增长点
- 二、中国服务外包各产业要素的成熟度分析，在华跨国企业成为亮点
- 三、跨国企业要顺应中国服务外包产业市场格局调整，顺势发展
- 四、分析中国服务外包产业区域竞争现状，促进跨国企业科学选址布局

第二章 在华跨国服务外包企业面临的机遇、挑战及发展建议

- 一、在华跨国服务外包企业发展面临的核心机遇
- 二、在华跨国服务外包企业发展面临的核心挑战
- 三、对跨国服务外包企业在华发展的对策建议

第三章 揭幕第三届在华跨国服务外包企业二十强评选

- 一、“MNC TOP20” 评选概述
 - 1、评选背景、目的意义
 - 2、评选体系及模型
- 二、2011 年度“MNC TOP20” 及最佳跨国发包企业榜单揭晓
 - 1、“MNC TOP20” 及最佳跨国发包企业榜单公布
 - 2、榜单分析
 - “MNC TOP20” 榜单分析
 - 五大跨国发包企业现状分析

第四章 “2011 年度在华跨国服务外包企业二十强” 企业简介

结束语

内容简介

在全球新一轮产业变革下,服务外包产业已经成为发展中国家提升服务和制造业水平的主要策略,而欧美发达国家随高昂人力成本及企业管理的成熟,未来离岸业务仍会保持高增长态势。中国凭借在产业基础、资源配置、人力资源充沛、政策环境等的独特优势,吸引了众多国际知名发包商青睐,同时给国内服务外包企业带来巨大发展机遇。

2011年,中国服务外包合同执行额达323.9亿美元,较06年初翻两番,目前是继印度后的全球第二大承接国。可见抓住跨国企业服务外包扩大的机会,是中国实现经济结构调整的一个重大战略。目前我国服务外包产业已经形成了以21个示范城市为主体的辐射模式,2011年期间许多跨国公司纷纷在华设立的研发中心、共享服务中心等,通过与重点服务外包示范城市在平台建设、人才培养、模式创新等方面展开更深入的合作,进而提升当地外包企业的服务水平和品牌知名度。综合来看,“中国服务”已经逐渐变为一个国家品牌,被越来越多的国际知名发包商所认可,同时在提升中国服务业质量、促进本土企业进入高端竞争方面发挥着重要作用。

延续前两届评选热潮,本次的评选自2011年12月启动以来,受到了业界的广泛关注和参选企业的积极配合。不同于往届,今年评选结果的公布首次选择落地形式对企业进行颁奖,以促进更多企业在线下平台的交流和分享;除此之外,在发布在华跨国服务外包企业二十强的同时,还将同时发布“2011年度最佳跨国发包企业”的榜单,从发包商的角度看中国服务外包市场潜力。期间还将充分利用线下方式,对重点企业的高管进行访谈,深入了解企业在中国发展现状及未来计划。此外,在发布榜单的同时,还将同步发布评选白皮书,将从跨国服务外包

企业 2011 年在华发展状况、评选概述、榜单分析、优秀入榜企业经验总结几个方面综合剖析此次评选。

■ 跨国服务外包在华发展情况解析

该部分内容分析了 2011 年中国服务外包产业发展总体特征，指出中国服务外包产业发展的良好环境和政策扶持客观上吸引了越来越多的跨国企业加速在中国市场开拓业务的进程。通过分析 2011 年跨国企业的在华发展情况，科学总结出从 2012 年开始跨国企业在华发展中将会面临的问题及挑战，针对可能出现的问题及挑战给出未来三至五年内跨国服务外包企业发展的趋势及应对策略。

■ 评选概述

“在华跨国服务外包企业二十强”评选自 2009 年启动以来，目前已成功举办三届，旨在通过在华跨国外包企业的成长，促进其与中国本土外包企业的交流和合作，取长补短，互惠共赢。此外，评选以企业竞争力评估的“五力”模型为核心，采取定量指标和定性指标相结合的方式，科学地全方位评估各参选企业的综合竞争力，并通过严格的评审流程，最终评选出在华跨国服务外包企业二十强的榜单。作为今年的特色，首次发布五大最佳跨国发包企业，从发包商的角度看中国服务外包市场潜力。

■ 榜单分析

入榜企业是在华发展服务外包业务的优秀代表和典型，通过这些企业 2011 年在华的发展情况，一是能够反映中国服务外包的市场增长速度和未来发展潜力，二是作为全球重要接包国之一，反映中国的接包实力和服务能力，体现“中国服务”的品牌影响力；在白皮书中该部分主要通过在华业务量增长、员工数量以及

在华分支机构设置情况等几个关键指标数据反映 2011 年跨国服务商在中国业务发展成绩和突出贡献，总结在华跨国服务外包企业成功要点和发展短板。

■ 从重点国际发包商和服务商最新动态看未来趋势

根据入榜企业在 2011 年中国市场的业务拓展以及业绩表现情况，选取 3-5 家优秀典型代表，深入分析其在中国发展成功的关键影响因素，为本土外包企业提升自身服务能力提供参考和借鉴。例如凯捷中国在 2011 年通过有机增长和并购派吉事，强化了重点行业的专业解决方案能力和交付成本优势。与 2010 年相比，2011 年凯捷中国总收入上升 63%；此外，简伯特与青岛市政府签署战略合作协议，成立中国首家“全球流程创新中心”，促进简伯特与青岛市知名品牌企业成为战略合作伙伴，为这些公司量身打造高端服务内容及模式，促进本土企业国际化进程。

2011 年在华跨国服务外包企业二十强 (MNC TOP20) 榜单

排名	企业名称	排名	企业名称
1	国际商业机器中国有限公司	11	赛科斯信息技术(上海)有限公司
2	埃森哲(中国)	12	CSC
3	印孚瑟斯技术(中国)有限公司	13	惠利诺企业咨询(北京)有限公司
4	简柏特(大连)有限公司	14	福建富士通信息软件有限公司
5	索迪斯大中国区	15	日立咨询中国研发中心
6	大展集团	16	维布络信息科技(上海)有限公司
7	塔塔信息技术(中国)股份有限公司	17	增厦信息技术服务(上海)有限公司
8	凯捷咨询(中国)有限公司	18	萨孚凯信息系统技术(北京)有限公司
9	安德普翰车辆信息技术(上海)有限公司	19	福瑞博德软件开发(深圳)有限公司
10	NEC 软件(济南)有限公司	20	宁波乐科科软件有限公司

2011 年度最佳跨国发包企业 榜单 (排名不分先后)

微软中国有限公司
国际商业机器中国有限公司
中国惠普有限公司
埃森哲(中国)
SAP(中国)

购买指南

如欲了报告详情，或购买完整版报告，请与我们联系：

[报告名称] 2011年在华跨国服务外包企业二十强白皮书

[交付方式] EMS 特快专递 EMAIL

[发布日期] 2012-07-25

[报告价格] 完整版白皮书 ¥ 11800

报告咨询

联系人：沙琦

电话：86-22-66211566-226

传真：86-22-66211568

电邮：sherry.sha@devott.com

市场合作

联系人：孙颖

电话：86-22-66211565

传真：86-22-66211568

电邮：ivy.sun@devott.com

更多鼎韬研究报告

在华跨国服务外包企业二十强白皮书

中国业务流程外包企业二十强白皮书

中国服务外包企业五十强白皮书

中国服务外包园区十强白皮书

2011年中国服务外包行业最佳呼叫中心园区及企业评选

2011年中国服务外包产业最佳创新实践调研及评选白皮书

2011中国服务外包城市投资吸引力评估报告

2011中国电子商务外包产业白皮书

中国服务外包行业十大事件和十大人物

展望“十二五”——中国服务外包行业展望与预测

中国政府外包发展建议报告

中国服务外包园区竞争力分析报告

服务在云端——“云外包”概念白皮书