

<<IT服务外包>>

图书基本信息

书名：<<IT服务外包>>

13位ISBN编号：9787121085697

10位ISBN编号：7121085690

出版时间：2009-4

出版时间：电子工业出版社

作者：杨波

页数：271

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<IT服务外包>>

前言

近年来，中国的IT服务外包产业发展十分迅猛，中国已经成为IT服务外包最重要的目的地之一，同时也是IT服务外包产业发展最快的国家之一。

2007年中国的软件出口与服务外包达到了102.4亿美元，同比增长了69%，占软件与信息服务业的12.46%^[1]。

其中海关统计显示2007年中国软件和服务外包出口额达11亿美元。

2008年中国服务外包出口额更是达到了15.9亿美元（根据工业和信息化部的统计），同比增长了54.3%。

和印度相比，中国的IT服务外包产业还有很大的差距，但是IT服务外包产业对中国来说蕴藏着大量的机会。

根据Patni计算机公司和Forrester（福里斯特研究公司）在Patni Connect 2006中对全球100多位CIO和商界领袖的一次联合调研显示，基于分散风险的考虑，发包到印度的企业比例将从2006年的88%下降到2009年的58%，与此同时发包到中国的企业比例则将从2006年的7%上升到2009年的14%。

中国对IT服务外包产业的发展给予了大力支持，政府出台了一系列鼓励和支持服务外包产业发展的政策措施，为服务外包产业提供了良好的政策环境。

尤其是国务院相继发布了《鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》（国发〔2000〕18号）和《振兴软件产业行动纲要（2002—2005年）》（国办发〔2002〕47号）两个重要文件，科技部出台了“中国软件欧美出口工程”（China Offshore Software Engineering Program, COSEP），以及商务部在2006年10月19日下发的《关于实施服务外包“千百十工程”的通知》，进一步明确了国家大力发展服务外包产业的方向。

目前，国家认定的服务外包基地城市已达到16个，示范基地达到了4个。

2009年2月3日国务院办公厅下发了《关于促进服务外包产业发展问题的复函》，进一步明确批准北京等20个城市为中国服务外包示范城市。

现在，越来越多的城市将新的经济增长点放在了IT服务外包产业上，开始沿用制造业的成功经验来发展IT服务外包产业。

但是，中国在制造业上取得的成功经验并不能简单克隆到IT服务外包产业的发展上。

在发展IT服务外包产业时，廉价的土地和厂房、便捷的地理位置和良好的物流能力已经不再是客户选择基地城市时考虑的主要因素。

因为IT服务外包并不需要大量的机器设备，也就不需要大量的厂房和土地；另外，越来越多的IT服务外包的交付是通过网络进行的，也就不存在实物的物流；这也使得沿海城市在发展服务外包上并不比内陆城市占据更大的优势。

而充足低廉的人才资源（不仅是低端的劳动力资源）、良好的技术能力、优良的通信基础设施、便捷的交通和航空设施和城市的国际化水平等则成了客户选择基地城市的重要指标。

随着中国IT服务外包市场的不断扩大，竞争也变得越来越激烈化、复杂化和国际化。

在欧美服务外包市场上，面对着来自印度、爱尔兰、菲律宾、新加坡和越南等国家企业的激烈竞争；而在中国企业占优的日本市场上，印度等国家的企业也在积极介入。

特别是2008年以来全球经济危机的影响给中国的服务外包产业发展带来了巨大的挑战。

目前，中国的IT服务外包产业还存在着总体规模较小、总体竞争力较低、以中低端服务外包为主、处于全球价值链的低端以及恶性竞争等问题。

美国和欧洲等大型发包商更倾向于将整个项目外包，这就需要外包企业拥有大量的服务外包人员，因此规模较小的中国公司很难吸引他们的注意力。

日本外包商发包到中国的通常都是规模较小、价值较低的分包合同，现阶段中国的企业比较符合他们的要求，但是较低的利润率又制约了中国服务外包企业的发展。

如何应对这些挑战，如何针对我国国情特征来发展IT服务外包产业，如何提升我国外包企业的核心能力，都是迫切需要解决的问题。

本书从这些问题出发，采用理论研究和实证研究相结合的方法，从客户和供应商的双重视角对中

<<IT服务外包>>

国的IT服务外包产业进行了研究。

本书的内容主要包括三个部分：第一部分是IT服务外包的概述，主要介绍了IT服务外包的发展历程和发展现状，以及IT服务外包的基本概念和相关理论。

第二部分是IT服务外包的发包模式和管理机制——基于客户端视角。

这一部分主要是从客户的视角对日美不同的发包模式、IT服务外包供应商的选择机制、IT服务外包的控制和管理机制以及IT服务外包伙伴关系进行了研究。第三部分是中国IT服务外包竞争力研究——基于供应商视角。

这一部分主要是从供应商的角度分析了中国IT外包服务业的发展现状，比较了中国和印度、爱尔兰等国家IT外包服务业的发展模式，分析了中国服务外包基地城市的竞争能力，提出了IT服务外包企业的能力模型，并依据此模型对中国的IT服务外包企业能力进行了综合分析和评价。

最后，提出了中国IT服务外包业发展的对策建议。

本书从理论分析和实证研究的角度出发，基于客户和供应商的双重视角，在充分考虑中国情境因素的基础上，依托于中国IT服务外包企业的实践，解决中国IT服务外包的实际问题。

本书既可为政府和服务外包基地的相关决策提供依据和参考，又可为相关的企事业单位、学者以及IT服务外包从业人员提供理论和实践参考。

同时，本书的研究内容还可以为国外的发包方了解中国的IT外包服务产业提供借鉴和参考。

在本书的完成过程中得到了许多人的帮助。

首先，要感谢中国人民大学商学院副院长宋远方教授，是他带我进入了服务外包的研究领域。

还有我的两位导师中国人民大学信息学院的方美琪教授和陈禹教授，如果没有他们两位的悉心指导，也没有本书的顺利完成。

也要感谢中国人民大学信息学院院长杜晓勇教授和经济信息管理系系主任左美云教授，为我提供的宽松的研究环境和一直以来的提携和帮助。

同时感谢中国人民大学商学院的副院长毛基业教授、中国人民大学信息学院的副院长杨小平教授、北京大学光华管理学院管理科学与信息系统系主任李东教授、美国俄亥俄大学商学院黄伟教授和伦敦经济学院的郑颖勤博士对本书研究所提供的指导和帮助。

感谢殷国鹏博士为本书写作所提供的真知灼见，同时感谢姚贤涛博士，中关村软件园的副总经理胡万进博士，北京软件与信息服务业促进中心的胡青华主任、曹岗博士、陈蓉、关荣荣、张冬敏、韩冰、李菲、江云琴和兰嘉，一直以来的帮助和支持。

感谢调研过的所有服务外包企业的朋友们真诚的帮助和支持，这本书的完成有你们很大的功劳。

感谢我所在的中国人民大学信息学院肖晓波书记、林颀副书记、学院的各位领导以及经济信息管理系各位同仁的帮助和支持。

感谢我的学生张玉莹和陈姗姗同学，在本书校对中提供的帮助。

感谢电子工业出版社的编辑赵娜女士，在本书的出版过程中付出的劳动。

由于作者水平所限，本书的错误和遗漏在所难免，还请各位学者、专家和读者指正。

<<IT服务外包>>

内容概要

采用了理论研究和实证研究相结合的方法，从客户的视角探讨了IT服务外包的发包模式和管理机制，主要对日美不同的发包模式、外包服务供应商的选择机制、IT服务外包的控制和管理机制、IT服务外包伙伴关系等问题进行了研究。

从供应商视角探讨了中国IT服务外包产业的竞争力，主要分析了中国IT外包服务产业的发展现状、比较了中国和印度、爱尔兰等国家IT外包服务业发展的模式、分析了中国服务外包基地城市的竞争力、提出了IT服务外包企业竞争能力模型和中国IT服务外包产业发展的对策。

<<IT服务外包>>

书籍目录

第一篇 IT服务外包——基本概念和理论第一章 IT服务外包概述第一节 IT服务外包的发展历程第二节 IT服务外包的发展现状第二章 IT服务外包的基本概念第一节 IT服务外包的基本概念一、IT服务外包的概念二、IT服务外包的类型第二节 IT服务外包的动因第三节 IT服务外包的风险第三章 IT服务外包的理论第一节 资源基础理论第二节 资源依赖理论第三节 交易成本理论第四节 委托代理理论第五节 社会交换理论第六节 其他理论第二篇 IT服务外包发包模式与管理机制——基于客户端视角第四章 IT服务外包发包模式第一节 国际IT服务外包模式发展的总体分析第二节 国际IT服务外包模式的理论综述一、IT服务外包早期主要模式二、IT服务外包模式新的发展趋势第三节 日美发包模式的比较一、日本服务发包模式特征分析二、美国服务发包模式特征分析第四节 IT服务外包的高、中、低端业务界定一、以商品化维度的划分二、以价值链维度的划分三、以价格和能力双重维度的划分四、以接近客户的程度划分五、IT服务外包高、中、低端的分类第五章 IT服务外包提供商的选择机制第一节 IT服务外包提供商的选择原则第二节 IT服务外包提供商的选择机制一、市场型外包关系中IT服务外包提供商的选择机制二、层次分析法构建的伙伴关系型服务外包提供商的模型第六章 IT服务外包的控制机制第一节 价格控制第二节 权力控制第三节 信任控制第七章 IT服务外包伙伴关系第一节 IT服务外包伙伴关系的概念和内涵一、IT服务外包伙伴关系的概念二、IT服务外包伙伴关系的内涵三、IT服务外包伙伴关系的风险第二节 IT服务外包向伙伴关系的演变一、IT服务外包所面临环境的不确定因素越来越大二、IT服务外包项目的职能正在发生转变三、IT服务外包管理的复杂程度越来越高四、IT服务外包中资产专用性越来越高五、合同的期限越来越长,金额越来越大六、IT服务外包的风险越来越大第三节 IT服务外包伙伴关系中信任关系的建立一、风险承担二、公正的保持三、沟通四、组织间的相互适应第四节 IT服务外包伙伴关系的整合一、战略整合二、战术整合三、操作整合四、人际关系整合五、文化的整合第五节 IT服务外包伙伴关系的控制机制一、IT服务外包伙伴关系的价格控制二、IT服务外包伙伴关系的权力控制机制三、IT服务外包伙伴关系的信任控制机制第六节 案例: Xerox和EDS的IT服务外包伙伴关系一、背景二、建立跨组织的伙伴关系三、信任的建立四、伙伴关系的发展第三篇 中国IT服务外包业竞争力研究——基于供应商视角第八章 中国与印度IT服务外包产业比较第一节 中国IT服务外包企业的现状调研一、业务类型分布二、业务规模状况三、IT服务外包企业成立年限四、所有制状况五、企业员工规模六、ITO业务分布七、海外市场分布八、海外市场开拓九、合同持续时间十、参与CMM/CMMI认证情况十一、核心竞争力认知情况十二、主要制约因素十三、缺乏的主要人才类型第二节 印度的IT服务外包产业一、印度IT服务外包产业发展的历史二、印度软件产业发展的助推器——NASSCOM三、印度的政策环境四、印度的主要IT服务外包企业五、印度软件公司进入中国第三节 中国与印度IT服务外包业一、行业规模二、基础设施三、人力资源四、文化因素五、需求市场六、产业优势七、政策环境和商业环境八、知识产权保护第九章 中国服务外包业发展模式和基地城市竞争力分析第一节 IT服务外包业的发展模式第二节 IT服务外包承接地选择因素与竞争力模型第三节 国内主要服务外包基地城市的对比分析一、基础商业环境比较二、财务成本结构比较三、人力资源能力比较第四节 中国IT服务外包业发展模式和基地城市定位第十章 IT服务外包企业能力评价第一节 IT服务外包企业的能力评价综述第二节 IT服务外包企业能力评价模型一、理论分析框架二、评价模型的中国情境要素第三节 IT服务外包企业能力评价指标体系第四节 IT服务外包企业能力的综合评价一、IT服务外包企业能力的整体评价二、不同竞争地位外包企业的能力比较三、不同规模外包企业能力的比较四、对欧美与对日外包企业的能力比较五、ITO与BPO企业的能力比较第十一章 提升中国IT服务外包产业的对策一、市场开拓策略二、IT服务外包企业能力提升策略三、IT服务外包产业的发展策略参考文献

<<IT服务外包>>

章节摘录

第一篇 IT服务外包——基本概念和理论 第一章 IT服务外包概述 第一节 IT服务外包的发展历程 自从计算机20世纪50年代进入商业应用领域以来，各种形式的信息技术外包（IT Outsourcing）就一直存在，但是直到最近20年来信息技术服务外包才盛行起来。

外包赋予了组织应对快速变化的全球化经济所必需的灵活性，同时它也使组织在竞争激烈的市场环境中能将精力集中于其核心竞争力上。

服务外包提供商（Vendor）通常在规模经济、经验以及在对最新技术的掌握等方面都具有明显的优势，而这些优势是单个组织的信息技术部门难以媲及的。

彼德·德鲁克（1994）曾预言：“在10～15年之内，任何企业中仅作后台支持而不创造营业额的工作都应该外包出去，任何不提供向高级发展的机会和活动、业务也应该采用外包的形式。

”哈佛商业评论更将外包称作为过去75年来产生的最重要的管理思想之一。

自从柯达公司于1989年将其主要的信息技术业务外包以来，信息技术外包产业得到了蓬勃发展。近年来，随着网络时代的到来，外包得到了更迅猛的发展，据美国《财富》杂志1999年7月20日的一期报道披露，全世界年收入5000万美元以上的公司，都普遍开展了业务外包。

<<IT服务外包>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>