

## 2013 年桌面 IT 外包服务市场年度回顾与展望

### 一、2013 年中国桌面 IT 外包服务市场发展现状及特点

桌面 IT 外包服务主要是指企业将桌面 IT 设备的技术支持、维修维护和运营管理，整体外包给专业服务商，为企业的 IT 用户提供优质的桌面 IT 服务。桌面 IT 外包服务主要包括桌面硬件、桌面软件和桌面网络三部分。

#### (一)2010—2013 年中国桌面 IT 外包服务市场发展规模

在经济全球化不断深入，“新四化”同步发展的背景下，国家对 IT 外包产业的扶持力度不断加大，利好政策频出，驱动桌面 IT 外包服务市场呈现蓬勃的发展态势。到 2013 年，中国桌面 IT 外包服务市场规模达到 57.61 亿元，同比增长 18.2%。

表 1 2010-2013 年中国桌面 IT 外包服务市场发展规模及预测

	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
市场规模(亿元)	35.71	41.53	48.74	57.61
增长率	15.50%	16.30%	17.36%	18.20%

数据来源：赛迪顾问 2014.01

#### (二)2013 年中国桌面 IT 外包服务市场发展特点

##### 1、企业规模扩张，桌面 IT 建设需求量倍增

随着中国经济的快速发展和企业国际化的努力，越来越多的企业加快规模扩张的步伐，在全国甚至全球各地建设了分公司、办事处等分支机构。而 IT 系统的铺设和维护越来越成

为企业扩张的阻碍之一，一方面企业自身 IT 管理人员有限，无法响应来自全国各地的需求；另一方面，IT 硬件种类、品牌繁多，企业自身运维成本增加。因此，更多的企业选择将桌面 IT 服务交付于桌面 IT 服务提供商，借此将更多的精力投身于企业核心业务。

## 2、人力成本提升，桌面 IT 外包服务提供商面临竞争压力

2013 年，中国 CPI 指数总比上涨 2.5%，直接导致我国劳动力再一次呈现上升趋势，其中中国 IT 软件外包行业平均人工成本上涨 5-7%，是继 2011 年中国 IT 软件外包行业人工成本大幅上涨的基础上再一次的增长，曾经的“劳动力无限供应”的局面也逐步消失，这无疑为以“人”为本的 IT 外包企业带来了直接的经济损失。同时，中国互联网的蓬勃发展，诱使更多的 IT 服务人才流向薪金相对丰厚的互联网企业，造成 IT 服务外包企业人才的流失。当前，IT 外包服务人才的短缺和人力成本的升高已成为桌面 IT 服务外包企业发展瓶颈。

## 3、“整体”和“局部”，整体服务方案提供商数量较少

桌面 IT 服务包括硬件服务、软件服务和网络服务三部分，目前，我国桌面 IT 服务提供商大多数只提供局部外包服务，例如一些中小型桌面 IT 服务提供商的接包范围偏向于硬件服务或者软件服务等局部桌面 IT 外包服务，无法运维客户的桌面 IT 系统。而能够提供整体 IT 桌面服务的厂商目前仅有以联想、惠普、金道、IBM 等为代表的十几家厂商。一些小型企业不得不将需求分拆或者建立自己的 IT 运维部门，导致运维成本增加。

## 4、从“解决问题”到“信息安全”，安全的桌面 IT 服务成为用户关注点

桌面 IT 服务提供商在提供服务的过程中全面参与到客户的业务运营中，掌握了客户大量的业务资源。基于安全性的考虑，一些企业暂时还未将桌面 IT 管理和运维外包，安全的桌面 IT 服务成为用户重点关注的对象。因此，桌面 IT 服务提供商是否具备国家/国家信息

安全标准，能否提供数据防泄密解决方案、封闭的服务区、独立门禁、独立视频监控、网络物理隔离等物理与环境安全控制手段成为用户选择提供商的首要条件。

#### 5、从“被动”到“主动”，桌面 IT 外包服务模式转型升级

桌面 IT 服务提供商和用户的合作关系正在发生转变，不再是被动地对用户需求做出程式化的反应进而解决问题，而是通过紧密的合作，越来越深入理解用户业务对桌面 IT 服务的核心需求，从而主动思考能够达成用户目标的更有效的方法，建设系统预警机制，提供针对系统漏洞的补丁模块等，更加前瞻地提出预防问题产生的措施。

#### (三)2013 年中国桌面 IT 外包服务市场品牌结构(TOP5)

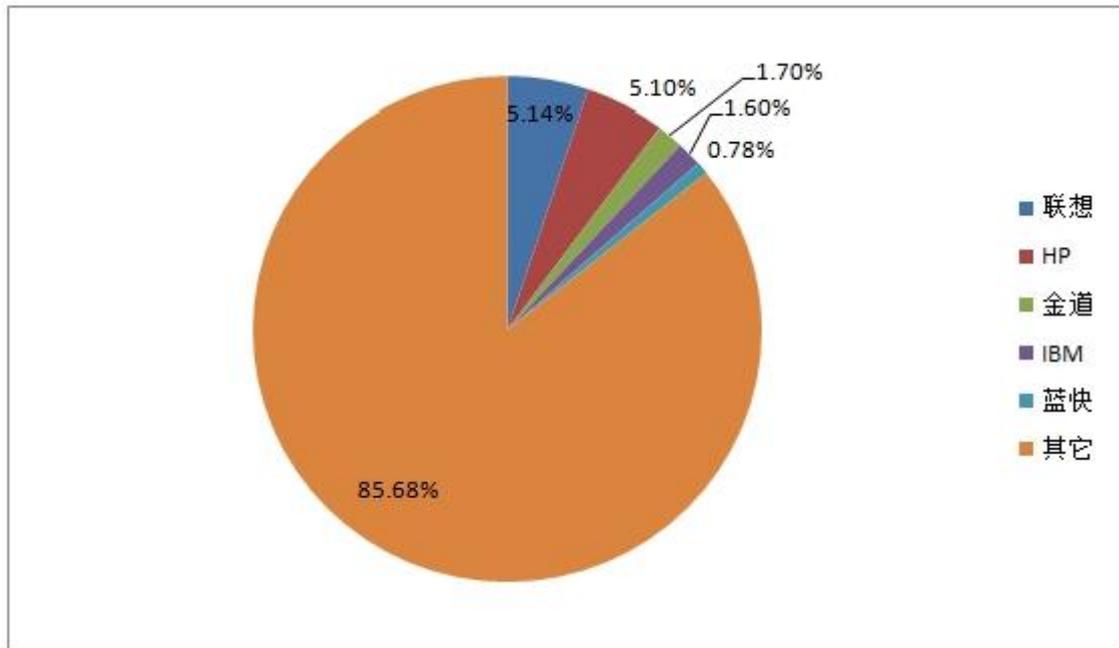
在中国桌面 IT 外包服务市场，桌面 IT 外包服务提供商包括联想、HP、金道、IBM 和蓝快等。其中，联想桌面 IT 外包服务市场规模达到 2.96 亿元，占据整个市场的 5.14%，位居市场领导者地位。

表 2 2013 年中国桌面 IT 外包服务市场品牌结构预测

品牌	2013 年收入预测 ( 亿元 )	占比
联想	2.96	5.14%
HP	2.94	5.10%
金道	0.98	1.70%
IBM	0.92	1.60%
蓝快	0.45	0.78%

其它	49.36	85.68%
合计	57.61	100%

数据来源：赛迪顾问 2014.01



## 二、中国桌面 IT 外包服务市场展望

### (一)2014—2016 年中国桌面 IT 外包服务市场规模预测

随着中国企业规模的不断扩大，专业化分工越来越明显，用户对桌面 IT 外包服务的意识逐步加强，越来越多的用户将企业内部非核心业务外包给服务提供商，预计到 2016 年，中国桌面 IT 外包服务市场将突破 100 亿元，未来三年的复合增长率约为 20.3%。

表 3 2014-2016 年中国桌面 IT 外包服务市场品牌结构预测

	2014 年 E	2015 年 E	2016 年 E
市场规模(亿元)	68.72	82.7	100.3

增长率	19.28%	20.34%	21.28%
-----	--------	--------	--------

数据来源：赛迪顾问 2014.01

## (二)2014 年市场发展趋势分析

### 1、利好政策持续推动 IT 服务外包市场向新量级跃升

近年来，国家陆续出台了一系列鼓励政策，并强调了必须提升软件服务、网络增值服务等信息服务能力，加快重要基础设施智能化改造。国家利好政策将推动 IT 产业结构升级，加速服务产品的高端化拓展，带动桌面 IT 外包服务产业进入一个快速发展的新阶段。同时，国家政府部门、国企、央企以及事业单位陆续扩大了服务外包的规模和内容，鼓励将非核心业务交予 IT 服务提供商。未来，在国家政策支持的背景下，桌面 IT 服务外包市场将迎来新一轮的增长期。

### 2、新的商业模式促进桌面 IT 外包服务标准提升

桌面 IT 外包服务必须要兼顾提高业务系统的安全性、稳定性、可靠性和提高运维人员的工作效率等多方面因素，因此，一个高效、安全的信息系统是提高企业整体管理效益，提升客户满意度的重要保障。特别是近年来，以云计算为代表的新商业模式不断涌现，企业的 IT 系统构架正发生着重大变化，在安全性、稳定性等方面面临着很多新问题和新的挑战，相应的运行维护难度不断增加，云技术服务模式将促进 IT 运维服务标准不断提升。

### 3、人力成本增加迫使桌面 IT 外包服务向一体化转型

近些年，由于 IT 人力资源成本的不断上升，外包企业的压力也在不断增加，传统数据中心开始向云数据中心过渡，软件集成商和开发商也逐步向综合信息服务供应商转型，而中

国桌面 IT 外包服务提供商已经开始在业务转型和升级方面寻求突破，从采购、部署、安装、维护、运维、优化，到最后的资产处置，从单一的服务逐步延伸到软件、硬件和系统的一体化服务转型升级。

#### 4、桌面 IT 服务模式由软硬件服务为主向管理运维延伸

目前，我国企业用户在桌面 IT 外包服务领域主要以提供桌面硬件和软件服务为主，IT 系统运维方面的外包服务占比偏低。随着企业规模的增长，IT 系统运维规模逐步扩大，企业自身 IT 运维成本上升，管理难度增加，越来越多的企业考虑将桌面 IT 服务中 IT 系统管理运维交付于 IT 服务提供商。同时，桌面 IT 服务提供商也逐步扩大在 IT 运维服务的投资，服务模式逐步由软硬件服务为主向 IT 管理运维延伸。

#### 5、BYOD 的深入应用促使桌面 IT 外包服务技术创新

BYOD 正在成为一股不可阻挡的潮流，对于企业用户来说，使用智能手机、平板电脑等智能移动终端办公已经成为新的工作模式。然而，BYOD 的出现，对现有桌面 IT 服务提供商的 IT 管理、安全基础构架以及安全政策造成了一定的冲击，而保证移动智能终端中公司文件和应用的安全性问题成为企业面临的新问题。为迎合 BYOD 带来的新的市场需求，桌面 IT 服务提供商将会加大在移动安全领域的技术创新，从网络、设备、应用三方面保障用户安全便捷的工作。