



ISG
INFORMATION
SERVICES
GROUP

路在何方，服务外包企业在涨价的世界中三向突围

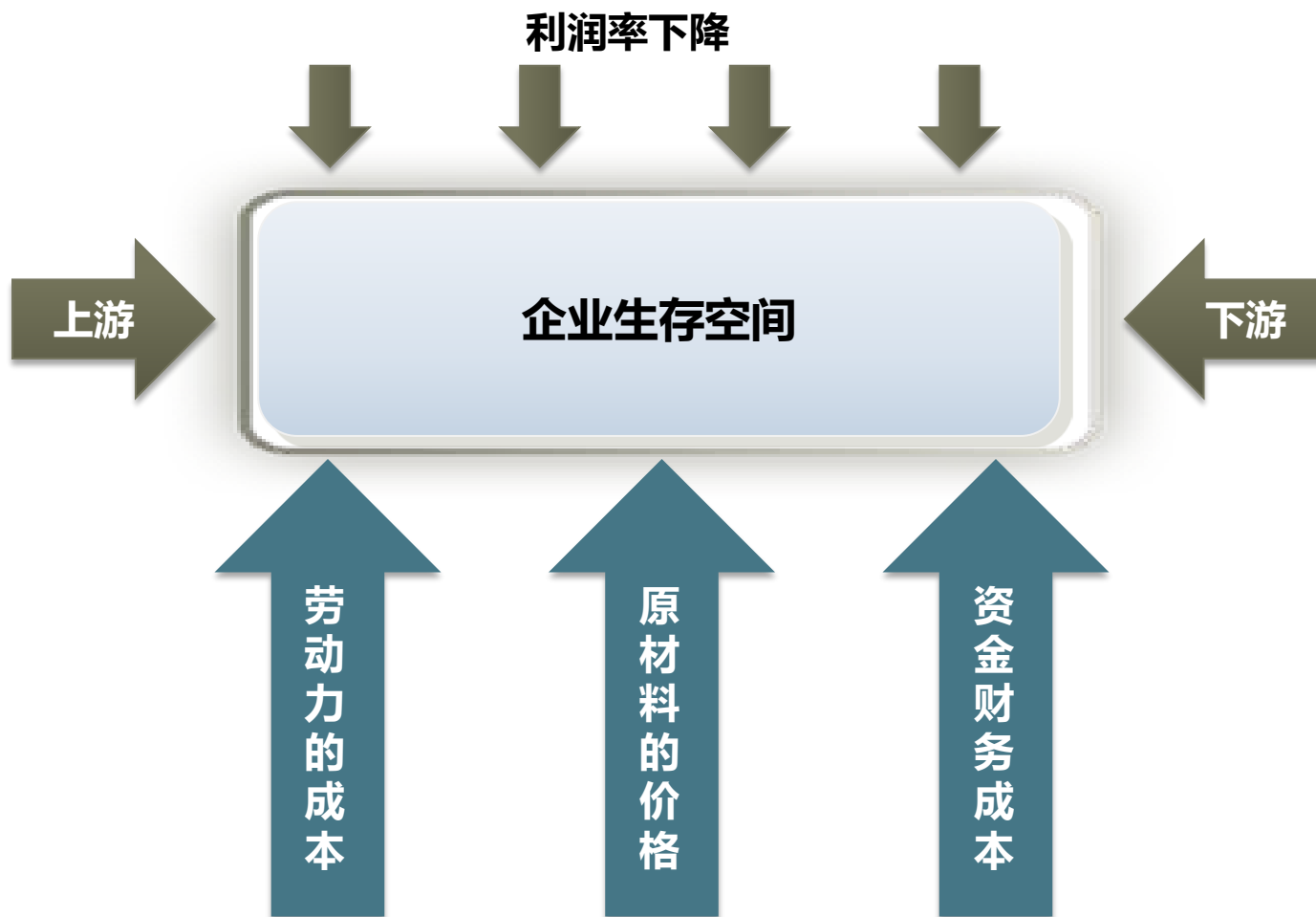
ISG对于服务外包产业的洞察

ISG 中国区 副总经理 姜振鹏

2013年 3月

涨价的世界

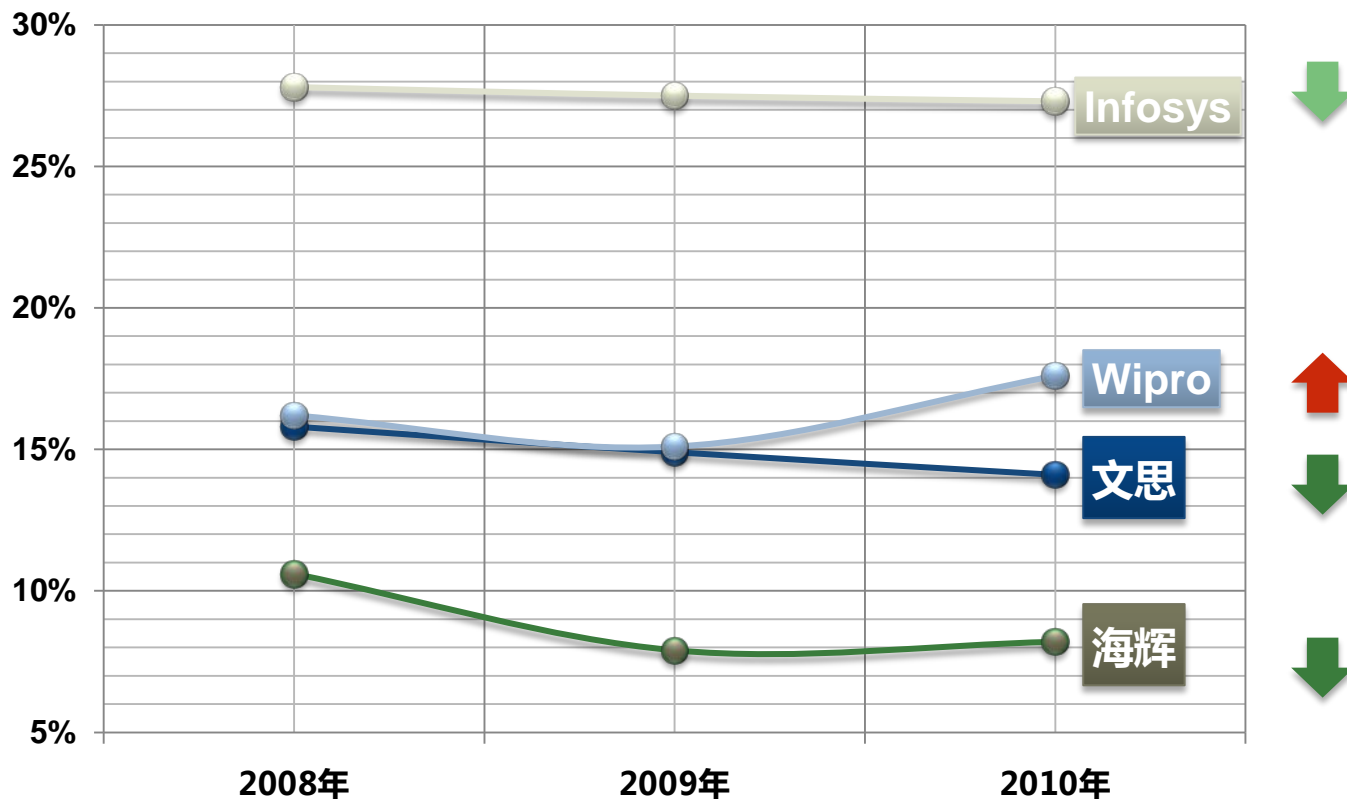
在此背景下，企业在产业链中的议价能力决定了其生存空间的大小



一个例子：中国和印度服务外包龙头企业的表现

中国服务供应商在产业链上的地位与印度对手们的差距十分巨大

2008年-2010年中印四家服务外包企业年利润率概览



涨价的世界：服务外包产业视角

服务外包产业产业链很短，人作为其主要的生产资料正在不断涨价！



三向突围

想让自己的服务涨价，将成本转嫁给客户，在于三条途径



1. 提升客户粘性，改善议价能力

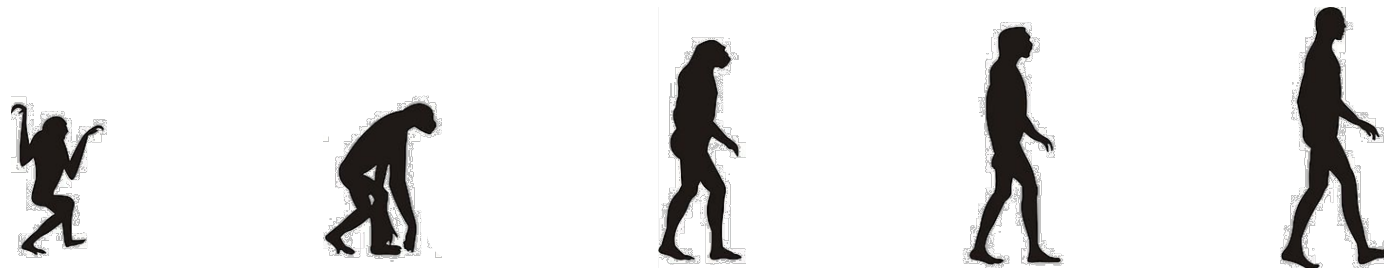
2. 在价值链攀升，提供高附加值的服务

3. 改变定价模式，变成本定价为价值定价

三向突围之一：提升客户粘性，改善议价能力



三向突围之二：在价值链攀升，提供高附加值的服务



发达国家：

1970 's

1980 's

1990 's

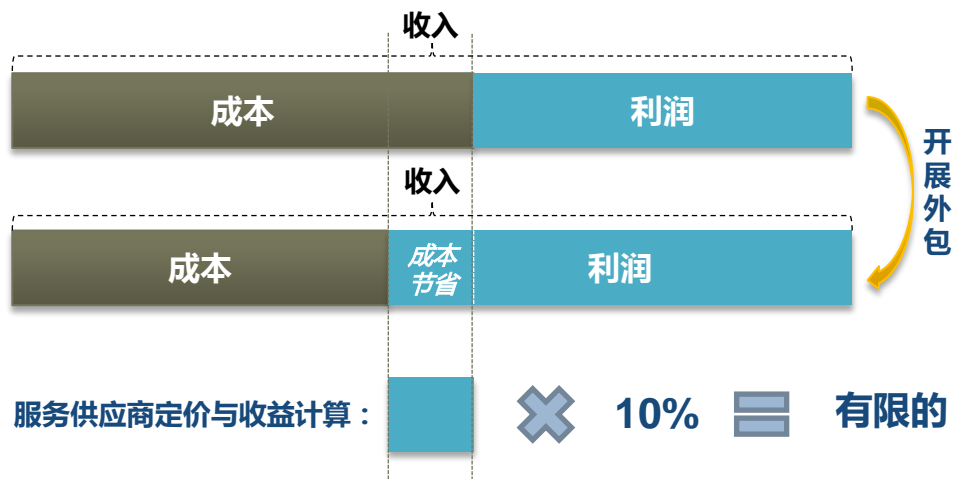
2000 's

2010 's

| 1970 's | 1980 's | 1990 's | 2000 's | 2010 's |
|----------|----------|------------|-----------|-----------|
| 买家需求少而简单 | 买家需求简单 | 买家需求增多/复杂化 | 买家需求较多较复杂 | 买家需求多而复杂化 |
| SP能力成型 | SP能力成长 | SP能力调整 | SP能力成熟 | SP能力专业化 |
| 低技术、劳动密集 | 低技术、劳动密集 | 技术发展 | 技术驱动，二次转移 | 技术驱动，高附加值 |
| 无产业分工 | 简单的产业分工 | 简单的产业分工 | 初级产业分工 | 成熟的产业分工 |

 :中国现阶段

三向突围之三：改变定价模式，变成本定价为价值定价



变成本定价为价值定价！





ISG
INFORMATION
SERVICES
GROUP

www.isg-one.com

