

金融危机中的美国服务外包

王佳存

(山东省科学技术厅, 济南 250011)

摘要: 服务外包是美国经济的重要组成部分。2008年以来, 受金融危机的影响, 美国服务外包呈现一定的下降趋势, 但同时仍然保持比较稳定的发展, 在市场动荡和新一轮产业升级和调整中孕育新的发展机遇。

关键词: 次贷危机; 外包; 信息技术外包; 业务流程外包; 金融危机

中图分类号: F831.59 G2 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3772/j.issn.1009-8623.2010.01.003

由美国次贷危机引发的金融海啸2007年爆发以来, 美国经济受到严重影响。服务外包是美国经济的重要组成部分, 在这场金融动荡中自然不能幸免, 但是在呈现某些下降趋势的同时仍然保持比较稳定的发展, 在市场动荡和新一轮产业升级、调整中孕育新的发展机遇。

一、美国服务外包市场逐步扩大

服务外包, 是指企业将IT系统开发和架构、应用管理以及业务流程优化等业务交由企业外第三方服务提供商来完成的经济活动, 自己则聚焦核心业务, 通过降低成本、优化产业链、提升企业核心竞争力等获得最大利益。本文所述的服务外包主要指信息技术外包 (ITO) 和业务流程外包 (BPO)。美国官方没有服务外包的统计口径, 根据美国统计局有关服务贸易的数据以及一些研究机构发布的成果, 2007年以来, 美国服务外包总体上保持稳定的发展态势。

(一) 美国服务贸易快速增长

在美国统计体系里, 服务贸易包括旅游、运输、专利使用和许可费以及其他服务等类别, 其中其他服务类别包括: 教育、金融、保险、电信

和专业技术服务等, 服务外包属于专业技术服务范围。据美国经济分析局最新数据, 美国2007年专业技术服务贸易进口688亿美元, 比上年增长13%; 出口1077亿美元, 比上年增长20%, 其中计算机与信息服务出口贸易增长23%, 研发与测试服务出口增长15%。¹就美国整体服务贸易来说, 2008年总额达到9491亿美元, 比上年增长15%, 其中进口4047亿美元, 出口5444亿美元。²

(二) 美国服务外包产业平稳发展

国际技术伙伴公司 (TPI Technology Partners International) 主要从事全球外包的咨询与服务, 对合同额大于2500万美元的服务外包项目建立了数据库。根据TPI的统计, 2008年美国签订服务外

美国近年服务贸易情况

单位: 亿美元

年份	总数	进口	出口
2003	5121	2219	2902
2004	5944	2581	3363
2005	6480	2795	3685
2006	7292	3139	4153
2007	8753	3781	4972
2008	9491	4047	5444

作者简介: 王佳存 (1965-), 男, 博士, 山东省科学技术厅 副处长; 研究方向: 金融、信息处理、科技经济政策等。

收稿日期: 2009年6月4日

1 Jennifer Koncz, Anne Flatness, US International Service: Cross-Border Trade in 2007 and Services Supplied Through Affiliate in 2006.

2 U.S. International Transactions: Fourth Quarter 2008 and Year 2008, <http://www.bea.gov/newsreleases/international/transactions/transnewsrelease.htm>.

包项目243项,比2007年增加10项,占全球项目总数的40%以上;合同项目经费总额278亿美元,其中ITO项目163亿美元,BPO项目115亿美元,分别占全球ITO、BPO项目经费总额的26%和43%,美国BPO项目经费比上年增加18亿美元。³据Everest Research Institute的统计:美国大项目所占比例较高,在年合同额超过一亿美元以上的项目中,美国服务外包项目占65%。⁴

美国近年来服务外包项目数量⁵

年度	2004	2005	2006	2007	2008
数量	201	220	253	233	243

2009年第一季度,美国签订服务外包项目57项,合同总额81亿美元,年度合同经费16亿美元,基本与2008年第四季度外包项目合同总额和年度合同经费持平,而同期全球服务外包项目合同总额和年度合同经费则比上季度分别下降21%、18%。⁶

2008年以来美国按季度服务外包合同总额情况 单位:亿美元

年度	2008年 第一季度	2008年 第二季度	2008年 第三季度	2008年 第四季度	2009年 第一季度
数量	71	79	61	82	81

2008年以来美国按季度服务外包年度合同经费情况 单位:亿美元

年度	2008年 第一季度	2008年 第二季度	2008年 第三季度	2008年 第四季度	2009年 第一季度
数量	18	15	11	16	16

在16亿美元年度合同经费中,ITO项目经费11.2亿美元,高于2008年第四季度的9亿美元,第三季度的6.7亿美元,第二季度的9.8亿美元,第一

季度的9.9亿美元;BPO项目经费5.2亿美元,虽然低于2008年第四季度的7亿美元,但高于第三季度的4.2亿美元,与第二季度的5.2亿美元持平。由于2009年第一季度美国服务外包项目数量小于2008年第四季度,因此在合同总额持平的情况下,项目平均投资强度加大,达到1.41亿美元,18%的项目投资额度超过2亿美元,阻止了项目平均投资强度连续4年下滑的趋势。⁷

(三) 美国服务外包提供商占有较大份额

在服务外包市场,美国公司不仅是发包商,而且也是接包商。根据服务外包合同总额,2008年十大提供商中,总部设在美国的企业有6家,分别是埃森哲公司(Accenture)、联盟计算机服务有限公司(ACS)、美国电话电报公司(AT&T)、美国计算机科学公司(CSC)、HP和IBM公司。美国服务外包提供商还在其他国家和地区设立公司,成为当地服务外包提供商的佼佼者,比如:在欧洲地区和亚太地区,美国公司也在当地服务外包市场占有较大份额。根据2008年统计数据,在欧洲

市场的十五大服务外包企业中,有美国公司AT&T、IBM、HP/EDS、CSC等;在亚洲市场的十五大服务外包企业中,有ACCENTURE、HP/EDS、IBM、Motorola等美国公司。2009年第一季度,IBM承接ITO项目40项,BPO项目2项。2009年2月2日,HP旗下的EDS公司与世界第五大保险商英国AVIVA签订了7亿英镑的外包合同,期限10年,将建立2个数据处理中心,提供数据中心服务,降低AVIVA的运行成本,提高信息处理效率。⁸2009年4月,美国ADP公司收购上海华

业人力资源服务有限公司,成为中国第一例人力资源外包购并案,凸显了美国服务提供商抢滩中国市场的态势。⁹

3 TPI, An Informed View of the State of the Global Commercial Outsourcing Market, Fourth Quarter and Full Year 2008

4 Global Source, Market Vister:2008 in Review

5 TPI, An Informed View of the State of the Global Commercial Outsourcing Market, Fourth Quarter and Full Year 2008

6 TPI, An Informed View of the State of the Global Commercial Outsourcing Market, First Quarter 2009

7 TPI, An Informed View of the State of the Global Commercial Outsourcing Market, First Quarter 2009

8 Aviva signs GBP 700 million data centre services agreement with EDS, an HP company, <http://enterthegrid.com/primeur/09/articles/monthly/AE-PR-04-09-52.html>

9 美国商业巨头ADP看好中国外包市场. <http://www.wuhansourcing.gov.cn/html/zixun/xingyeqianyan/reiliziyuanfuwuwaibao/2009/0513/3378.html>

当然,美国服务外包在总体稳定发展的同时,某些指标出现下降,反映了金融危机的影响以及产业结构的调整:

一是服务外包项目合同总额减少。根据TPI的数据,尽管美国去年服务外包项目数量有所增加,但合同总额下降,从2007年的294亿美元下降到278亿美元。如果以半年为基本考察单位,可以看到:美国服务外包项目合同总额呈逐步下降态势,2007年下半年为173亿美元,2008年上半年为146亿美元,2008年下半年为132亿美元;

二是美国服务外包合同总额在全球总数的比例有所下降,从2006年的51%下降到目前的40%左右。与下降趋势相比,美国服务外包的主要趋势仍是发展。比如:尽管2007年以来以半年为考察单位的合同金额有所降低,但进入2009年以后,美国服务外包项目合同总额又呈回升势头。就全球服务外包市场来看,美国服务外包的发展比欧洲等地区要相对稳定地多,在媒介、零售业等领域服务外包市场份额都是最大的。

二、离岸服务外包对美国的影响

如果是外包给其他国家的企业,服务外包业务则被称为离岸服务外包。在美国,离岸服务外包一直存在着争议,批评人士认为,离岸服务外包不利于美国工人就业,导致了就业岗位的丧失,影响了收入分配,对国家安全和信息安全构成威胁等。也有人认为,因为离岸外包而担忧就业岗位减少和工资降低是多余的,保护主义可能在短时期保护一些就业岗位,但从长期看,会阻碍技术创新和新就业岗位的创造。¹⁰从统计数据看,美国离岸服务外包近年来以超过20%的速度发展,仅ITO离岸外包就从1998年的25亿美元增加到2008年的260亿美元。¹¹可以说,离岸服务外包在人们的争议、抱怨和不满中不断发展,并为美国带来了

可观的利益。

一是降低企业成本。根据美国信息技术协会(ITAA)和美国环球通视有限公司(GLOBAL INSIGHT)的报告,美国企业通过离岸软件和IT服务外包可节约成本1/3以上,2004年节约成本70亿美元,并预计2010年节约的成本将达到204亿美元。根据Reason Public Policy Institute的研究:美国公司每在离岸外包上支出1美元,就可平均节省0.58美元,获得同等甚至质量更高的服务。¹²仅以工资成本为例,美国每小时最低工资是7~8美元,而中国、印度、菲律宾则低得多。Kim Berry认为印度、中国的工资水平只有美国的1/10,美国公司通过离岸外包大大降低生产成本,从而可能让惠于顾客,在国际市场上提高产品竞争力。¹³印度最大的技术服务公司——印度塔塔咨询服务公司2004年从印度各大学、学院引进的毕业生的年平均工资在25万~35万卢比,相当于5735~8030美元,这个数字大大低于美国大学毕业生的平均年薪。在印度开发软件的综合成本比在美国本土要低40%~60%。

二是优化企业资源。美国企业将非核心的业务外包给其他更具优势的企业。一方面可以将自己的资源集中于核心业务,增强竞争力,另一方面可以在全球整合利用最优秀的技术和人力资源,实现企业为客户提供全天候的服务,从而提高自身企业的效率。微软专注于其开发普及软件产品的核心业务,在提供客户服务和支援方面,则与其他软件公司以战略联盟的形式合作完成,其他的业务,从为微软员工提供技术支援到生产套装软件,全都外包了出去,今年将电子邮件和视频会议等网上服务以1.7亿美元的价格外包给印度HCL公司。WILTON RE 5月7日与美国计算机科学公司(CSC)签署合同,金额9000万美元,由CSC提供全程后台行政服务,为其10年,提供服务。该公司副总裁兼首席运营官恩里克(Enrico J. Treglia)说:

10 Diana Farrell, Jaeson Rosenfeld, US Offshoring Rethinking, McKinsey Global Institute http://www.mckinsey.com/mgi/reports/pdfs/rethinking/US_Offshoring_Rethinking_the_Response.pdf

11 ITAA, The Comprehensive Impact of Offshore Software and IT Services Outsourcing on the U.S. Economy and the IT Industry

12 Adrian T. Moore, "More Good Than Harm: Can America Learn to Love Outsourcing?" Privatization Watch, vol. 28, no. 4, 2004, www.rppi.org/pw326.pdf.

13 Kim Berry, Does Offshoring Benefit California, http://www.programmersguild.org/docs/comstock_magazine_draft.pdf

14 CSC wins \$90 million outsourcing contract from Wilton Re, http://www.consultant-news.com/article_display.aspx?p=adp&id=5779

“我们通过拓展与CSC的合作，可以剥离我们的非核心业务，更好地向我们的客户提供物美价廉的服务”。¹⁴IBM在全球拥有20万个服务岗位，其中在印度有近8万个岗位，该公司负责全球科技服务业务的副总裁Michael Daniels称，公司进行服务外包，是处于竞争的考虑，“低成本是一个因素，但最主要的是我们可以利用当地的技术和人力资源。”

三是推动本国经济增长。美国商会会长Thomas Donohue认为，离岸外包有利于刺激本国经济增长并扩大就业。¹⁵根据McKinsey的报告：美国公司每离岸外包1美元的服务，就可创造1.46美元的产值，而美国经济至少可以得到1.13美元的回报。¹⁶根据ITAA和GLOBAL INSIGHT的报告，2005年，美国企业通过IT服务和软件外包增加GDP687亿美元，创造新的就业岗位25.7万个，扩大出口51亿美元，提高人均小时工资0.06美元；2010年将增加GDP1474亿美元，创造新就业岗位33.7万个，扩大出口97亿美元，提高人均小时工资0.12美元。

三、金融危机下美国离岸服务外包面临的机遇

美国金融危机爆发后，有关专家高度关注并认真分析其对离岸服务外包产生的影响，有的认为，企业、尤其是金融行业的企业将缩减IT方面的开支，美国可能限制就业岗位的海外转移，因此，预测软件外包行业的冬天将来临。美国总统奥巴马在一次讲话中说：美国公司在印度班加罗尔投资要比在纽约州水牛城投资交的税少，该讲话被许多人理解为美国政府不鼓励离岸外包，要对离岸外包进行征税。¹⁷

事实上，美国服务外包虽然发展趋缓，但并没有感到寒冬相逼，2008年以来的数据充分证明

了这一点，如果同汽车、金融等行业相比，服务外包甚至迎来了一个发展的小阳春，在金融危机全球蔓延的情况下，服务外包面临着新的发展机遇。2008年，全球IT和服务领域的开支比上年增长8%。对此，印度、中国等有关专家和业内人士也表达了相同观点。2008年11月20日，在新德里举行的印度经济论坛上，印度软件与服务公司协会（NASSCOM）主席Ganesh Natarajan说：“奥巴马拟减少外包的计划对印度的ITO和BPO没有威胁，美国更多的项目将外包到印度”。印度Infosys也预测2009年该公司将实现13%~15%的增长。¹⁸ Wipro等公司认为，印度软件业短期的阵痛将换来长期的收益，因为美国和欧盟等主要客户，在这次金融中不得不继续削减预算，印度廉价且高质的IT外包产业，正符合他们的需求，未来应当会有更多的欧美国家的订单涌向印度，这将使得印度IT外包业长期收益。¹⁹大连市市长夏德仁表示，金融危机对大连软件和半导体产业没有产生任何影响，大连也不会对产业政策做出调整，他相信，今年大连软件产业依然会保持高速增长。²⁰东软集团董事长刘积仁认为，软件和服务不会因为金融风暴而衰退，相反，所有的企业都会拿起IT、软件和服务这个武器，将它变成经济复苏的重要手段。²¹2008年11月，NASSCOM组团在美国行业协会的帮助下，走访了印度外包产业最大的50个美国买家，美国买家表示将会拓宽服务外包行业领域，并进一步加大离岸业务份额。

美国企业进行服务外包，主要基于降低成本、整合资源、提高效率等因素。在金融危机形势下，这些因素依然存在，不同的是，企业的生存压力加大，那么降低成本、整合资源和提高效率的动力就更足，因此，将会更加扩大服务外包的市场，从而为服务接包企业带来新的机遇。

15 Kim Berry, Does Offshoring Benefit California, http://www.programmersguild.org/docs/comstock_magazine_draft.pdf

16 Offshoring: Is it a win-win game? http://www.mckinsey.com/mgi/publications/win_win_game.asp

17 The Truth About Obama's "Tax on Outsourcing" http://www.cio.com/article/492414/The_Truth_About_Obama_s_Tax_on-Outsourcing_

18 Offshore Outsourcing: India Optimistic Despite Global Financial Crisis, http://www.cio.com/article/465088/Offshore_Outsourcing_India_Optimistic_Despite_Global_Financial_Crisis

19 《金融风暴冲击印度外包产业》<http://www.amteam.org/k/SaaS/2008-11/614231.html>

20 《软件外包产业不惧金融危机》，<http://www.amteam.org/k/SaaS/2008-11/614269.html>

21 “软件外包不因金融危机而衰退” <http://www.amteam.org/k/SaaS/2008-11/614249.html>

(一) 美国服务外包市场继续扩大

2009年,全球软件外包市场的规模将达到800亿美元,主要集中在北美、西欧、日本等国家,其中美国约占发包市场的40%。²²据Forrester,美国IT外包方面的支出在2009年和2010年将保持稳定增长,在2009年下半年将会加速发展,2009年将增长2.1%,2010年将增长6.8%,尤其是由于IT市场的走低,IT公司将把更多的研发项目外包出去,今年底,这类项目可能翻番。²³据今年2月对美国知名高技术企业进行的一项调查《2009年德豪国际技术展望调查》,62%的首席金融官说,他们的公司开展服务外包业务,有16%的首席金融官选择今后要将服务外包给中国。²⁴收入在200万~5亿美元的中小企业在美国有2万多家,占美国工业产值的80%,也将形成一个可观的外包市场。IBM的一项报告显示:到2010年,美国离岸服务外包市场将达到540亿美元,其中,中小企业的离岸服务外包为110亿美元。²⁵

(二) 人力资源需求更加旺盛

美国2007年通过的《美国竞争法》,突出强调培养本国科学和工程人才,解决人才不足问题。据美国劳工统计局预测,2006-2016年,美国计算机和数学人才需求将增长24.8%。截至2006年,非美国公民在工程领域人力资源所占比例达到12%,美国出生的工程领域大学毕业生的数量增长缓慢,工程领域的新聘人员大多是来自外国出生的在美国完成学业的人。考夫曼基金会2009年3月发布的一项报告称,100多万个技术移民申请者中仅有12万个获得绿卡,因此,有相当多的在美国工作的

高技术移民开始回流祖国。根据美国参议院的法案,在未来两年内,那些接受美国政府救助资金资助的企业不能雇佣持有H1-B签证的外国人。²⁶在IT人才的相对短缺的情况下,外来人才的回归将加剧人才的需求,从而使得美国企业采取外包的形式保持科研优势和产品竞争力。

(三) 企业进行外包的积极性高涨

面临金融危机,为争取更多的生存空间,实现利益最大化,很多企业进行战略调整,做强自己的优势业务,甚至不惜暂时裁减人员,而将其其他业务外包出去。关于离岸外包对就业岗位的影响,早在2004年,美国审计总署就IT离岸外包做过一项研究,认为,由于离岸外包而转向海外的就业岗位占失业岗位的比例不到1%,有些岗位即便不离岸外包,也可能因为经济衰退和结构调整被裁减。²⁷2009年3月,Lam Research为减少开支,宣布裁减375名人员,大约占其员工总数的10%,²⁸同时该公司又于2009年5月22日宣布与其他公司签署了1130万美元的业务流程外包BPO合同²⁹。2008年10月,美国花旗银行将自己在印度建立的后台办公业务以5亿美元的价格出让给塔塔咨询服务公司,³⁰以腾出更多的精力开发主流业务。继2008年将设在萨尔瓦多的客户服务中心外包出去以后,今年,DELL公司又将设在菲律宾的客户服务中心外包出去,从而集中资源推进其核心业务。据新闻报道,今年初,有6家美国公司到北京,与商务部有关官员探讨其外包订单怎样转向中国的两套方案。³¹

对美国服务外包来说,金融危机既是挑战,

22 江村,“全球软件外包市场的发展动因与竞争格局”,<http://www.zgxxb.com.cn/news.asp?id=8688>

23 Forrester Research, 'US IT Market Outlook: Q1 2009'

24 Satyam fraud, Mumbai attacks hit India as outsourcing destination <http://economictimes.indiatimes.com/Satyam-fraud-Mumbai-attacks-hit-India-as-outsourcing-destination/articleshow/4224110.cms>

25 Anupam Govil, Bobby Varanasi, Stradling the Divide- Can Mid-Sized Firms Realize Higher Roi Through Global Sourcing?

26 US stimulus bill to hit Indians, H1-B visa holders, <http://www.expressindia.com/latest-news/US-stimulus-bill-to-hit-Indians-H1B-visa-holders/423542/>

27 GAO, International Trade: Current Government Data Provide Limited Insight into Offshoring of Services, September 2004.

28 Jack Davis, Lam Research to cut 10% of staff, March 19th, 2009 <http://www.siliconbeat.com/2009/03/19/lam-research-to-cut-10-of-staff/>

29 IBM to continue to provide financial BPO services for Lam Research, Fri. May 22, 2009; <http://www.tradingmarkets.com/site/news/Stock%20News/2341672/>

30 How the financial crisis will affect the outsourcing industry, http://www.economist.com/business/displaystory.cfm?story_id=12376813

31 六美国公司来华洽商:软件外包业订单流向中国<http://chinasourcing.mofcom.gov.cn/content2.jsp?id=36503>

又是机遇，机遇大于挑战。美国服务外包发包市场将随着经济的复苏和企业财务状况的好转进一步扩大。■

参考文献：

- [1] GAO, International Trade: Current Government Data Provide Limited Insight into Offshoring of Services, September 2004.
- [2] ITAA, The Comprehensive Impact of Offshore Software and IT Services Outsourcing on the U.S. Economy and the IT Industry.
- [3] Jennifer Koncz, Anne Flatness, US International Service: Cross -Border Trade in 2007 and Services Supplied Through Affiliate in 2006.
- [4] TPI, An Informed View of the State of the Global Commercial Outsourcing Market, First Quarter 2009.
- [5] TPI, An Informed View of the State of the Global Commercial Outsourcing Market, Fourth Quarter and Full Year 2008.
- [6] TPI, A Peak Time for Contact Center Outsourcing: Why Recent Developments are Making Outsourcing the Right Decision for some Companies Today, April, 2009.
- [7] TPI, Outlook for the Global Outsourcing Industry for 2009, January 2009.
- [8] InforTrend, U.S. Document Outsourcing Market Forest: 2007-2012.
- [9] The Truth About Obama's "Tax on Outsourcing" , http://www.cio.com/article/492414/The_Truth_About_Obama_s_Tax_on_Outourcing_.
- [10] Bureau of Economic Analysis, U.S. International Transactions: Fourth Quarter 2008 and Year 2008.
- [11] Global Source, Market Vister:2008 in Review.

U.S. Service Outsourcing Industry in Financial Crisis

WANG Jiacun

(Department of Science and Technology of Shandong Province, Ji' nan 250011)

Abstract: Service outsourcing is an important part of American economy. Since 2008, the industry of American service outsourcing has been witnessed a certain downturn trend in terms of total contract values, but it still keeps a stable development momentum in terms of other indexes such as contract numbers. While entering 2009, American service outsourcing is embracing more opportunities in facing market turmoil and industry reconstruction.

Key words: subprime crisis; outsourcing; information technology outsourcing (ITO); business process outsourcing (BPO); financial crisis