

F R O S T & S U L L I V A N

# 中国数字中后台外包运营解决方案 市场研究报告

报告提供的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等）均系弗若斯特沙利文公司独有的高度机密性文件（在报告中另行标明出处者除外）。未经弗若斯特沙利文公司事先书面许可，任何人不得以任何方式擅自复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编本报告内容，若有违反上述约定的行为发生，弗若斯特沙利文公司保留采取法律措施，追究相关人员责任的权利。弗若斯特沙利文开展的所有商业活动均使用“弗若斯特沙利文”或“Frost&Sullivan”的商号、商标，弗若斯特沙利文无任何前述名称之外的其他分支机构，也未授权或聘用其他任何第三方代表弗若斯特沙利文开展商业活动。

## 目录

1. 中国宏观经济及主要下游应用市场概览 .....	1
1.1 中国第三产业 GDP .....	1
1.2 中国社会消费品零售总额和网上零售额 .....	1
1.2.1 2C 智能制造零售额和线上 2C 智能制造零售额 .....	2
1.3 社交电商零售额 .....	3
1.4 共享出行市场规模 .....	4
1.5 银行业金融机构总资产规模 .....	5
1.6 保险公司保费规模 .....	5
1.7 移动通信用户数 .....	6
1.8 中国电信业务收入规模 .....	7
1.9 互联网用户数 .....	8
1.10 快递物流市场规模 .....	8
2. 中国数字中后台外包运营解决方案市场分析 .....	10
2.1 中国业务流程外包解决方案市场 (BPO) 概览和发展历程 .....	10
2.2 业务流程外包解决方案市场定义与分类 .....	12
2.2.1 数字中后台外包服务市场定义与分类 .....	14
2.3 业务流程外包解决方案优势分析 .....	15
2.4 业务流程外包解决方案市场产业链分析 .....	15
2.4.1 业务流程外包解决方案市场头部公司情况 .....	16
2.5 中国业务流程外包解决方案市场规模 .....	18
2.5.1 按服务类型拆分 .....	18
2.5.2 按下游应用领域拆分 .....	19
2.6 业务流程外包解决方案投入占企业总业务流程支出渗透率 .....	20
2.7 中国数字中后台外包服务市场规模 .....	21
2.7.1 按下游应用领域拆分 .....	22
2.8 中国数字中后台外包服务市场政策与行业监管分析 .....	22
2.9 中国数字中后台外包服务市场驱动因素分析 .....	25
2.10 中国数字中后台外包服务市场潜在限制因素分析 .....	26
2.11 中国数字中后台外包服务市场发展趋势分析 .....	26
2.12 中国数字中后台外包行业的区域性和季节性特征 .....	28
2.13 全球数字中后台外包服务市场发展历程 .....	28
2.14 全球数字中后台外包服务市场发展趋势分析 .....	29
3. 市场竞争格局分析 .....	31
3.1 中国数字中后台外包服务解决方案市场竞争格局概览 .....	31
3.2 前三大数字中后台外包服务解决方案企业排名及市场份额 .....	32
3.3 主要头部公司概况 .....	32
3.4 中国数字中后台外包服务市场进入壁垒分析 .....	35

图表 1 第三产业 GDP 规模, 中国, 2018-2027E, 万亿人民币 .....	1
图表 2 社会消费品零售总额和实物商品网上零售额, 中国, 2018-2027E, 万亿人民币 .....	2
图表 3 2C 智能制造零售额和线上 2C 智能制造零售额, 中国, 2018-2027E, 亿元人民币 .....	3
图表 4 社交电商零售额, 中国, 2018-2027E, 亿元人民币 .....	4
图表 5 网约车市场交易额, 中国, 2018-2027E, 亿元人民币 .....	4
图表 6 银行业金融机构总资产规模, 中国, 2018-2027E, 万亿人民币 .....	5
图表 7 保险公司保费规模, 中国, 2018-2027E, 万亿人民币 .....	6
图表 8 移动通信用户数, 中国, 2018-2027E, 亿户 .....	7
图表 9 中国电信业收入规模(按三大运营商收入计), 中国, 2018-2022, 亿元 .....	7
图表 10 互联网用户数, 中国, 2018-2027E, 亿户 .....	8
图表 11 快递包裹量, 中国, 2018-2027E, 亿件 .....	9
图表 12 业务流程外包解决方案市场产业链 .....	15
图表 13 业务流程外包解决方案市场头部公司情况 .....	16
图表 14 业务流程外包解决方案市场规模(按收入), 中国, 2018-2027E, 亿元 .....	18
图表 15 业务流程外包解决方案市场(按下游应用领域拆分), 中国, 2022、2027E .....	20
图表 16 业务流程外包解决方案投入占企业总业务流程支出渗透率, 中国, 2018-2027E .....	21
图表 17 数字中后台外包服务市场规模(按收入), 中国, 2018-2027E, 亿元 ..	22
图表 18 数字中后台外包服务市场(按下游应用领域拆分), 中国, 2022、2027E .....	22
图表 19 中国数字中后台外包服务市场主要法规及政策 .....	23
图表 20 中国数字中后台外包服务解决方案的企业竞争格局概览 .....	31
图表 21 数字中后台外包服务解决方案的国内企业竞争格局概览 .....	32
图表 22 头部数字中后台外包服务解决方案企业及市场份额, 按收入, 中国, 2022年 .....	32

## 方法论

沙利文于 1961 年在纽约成立，是一家独立的国际咨询公司，在全球设立 45 个办公室，拥有超过 3,000 名咨询顾问。通过丰富的行业经验和科学的研究方法，我们已经为全球 1,000 强公司、新兴崛起的公司和投资机构提供可靠的咨询服务。作为沙利文全球的重要一员，沙利文中国团队在战略管理咨询、融资行业顾问、市场行业研究等方面均奠定了良好的基础。

在市场行业研究方面，沙利文布局中国市场，深入研究 10 大行业，54 个垂直行业的市场变化，已经积累了近 50 万行业研究样本，完成近 10,000 多个独立的研究咨询项目。

- ✓ 沙利文依托中国活跃的经济环境，从企业服务、互联网及科技、消费零售、材料化工、半导体、汽车交运等领域着手，研究内容覆盖整个行业的发展周期，伴随着行业中企业的创立，发展，扩张，到企业走向上市及上市后的成熟期，沙利文的各行业研究员探索和评估行业中多变的产业模式，企业的商业模式和运营模式，以专业的视野解读行业的沿革。
- ✓ 沙利文融合传统与新型的研究方法，采用全面的测算模型，结合行业交叉的大数据，以多元化的调研方法，挖掘定量数据背后的逻辑，分析定性内容背后的观点，客观和真实地阐述行业的现状，前瞻性地预测行业未来的发展趋势，在沙利文的每一份研究报告中，完整地呈现行业的过去，现在和未来。
- ✓ 沙利文秉承匠心研究，砥砺前行的宗旨，从战略的角度分析行业，从执行的层面阅读行业，为每一个行业的报告阅读者提供值得品鉴的研究报告。