

中国IT服务供应链数字化升级 研究报告

2021年





中国IT服务市场规模持续提升，在2021年末有望接近**10000亿元**，增速接近**13%**；微观上，IT服务行业服务类型主要集中在前端开发，以及后端的运维和集成，其中，以运维和开发为代表的IT服务，已占据IT服务**57.8%**的市场份额，对促进IT服务市场增长贡献显著。此外，IT服务市场智能化水平的提升，以及企业IT支出规模不断提高，将推动IT服务全产业链的数字化升级，让产业链各环节业务链接的愈加紧密。



IT服务供应链升级的重点集中在IT服务供应链管理、IT服务分包、电商采购平台等环节，帮助IT服务产业中的企业打通从线索到现金各环节。**技术上**依靠云服务SaaS的形式，提供更灵活多样的部署和更迅速敏捷的交付。**产品上**，将IT服务与保险、供应链金融等领域融合，拓展产业边界和服务内容。依托数字化工具和前瞻性理念，在IT服务的广度和深度上不断拓展。



中国数字化进一步发展，将为IT服务产业带来更多机遇。IT服务企业要紧抓企业数字化转型不同阶段特征，与时俱进。更好地结合**云能力、服务能力、企业资源**，建设三位一体的供应链体系，并向人力和金融环节进一步拓展。

IT服务供应链数字化升级背景

1

IT服务供应链数字化升级路径

2

IT服务供应链数字化典型案例

3

IT服务供应链数字化升级趋势展望

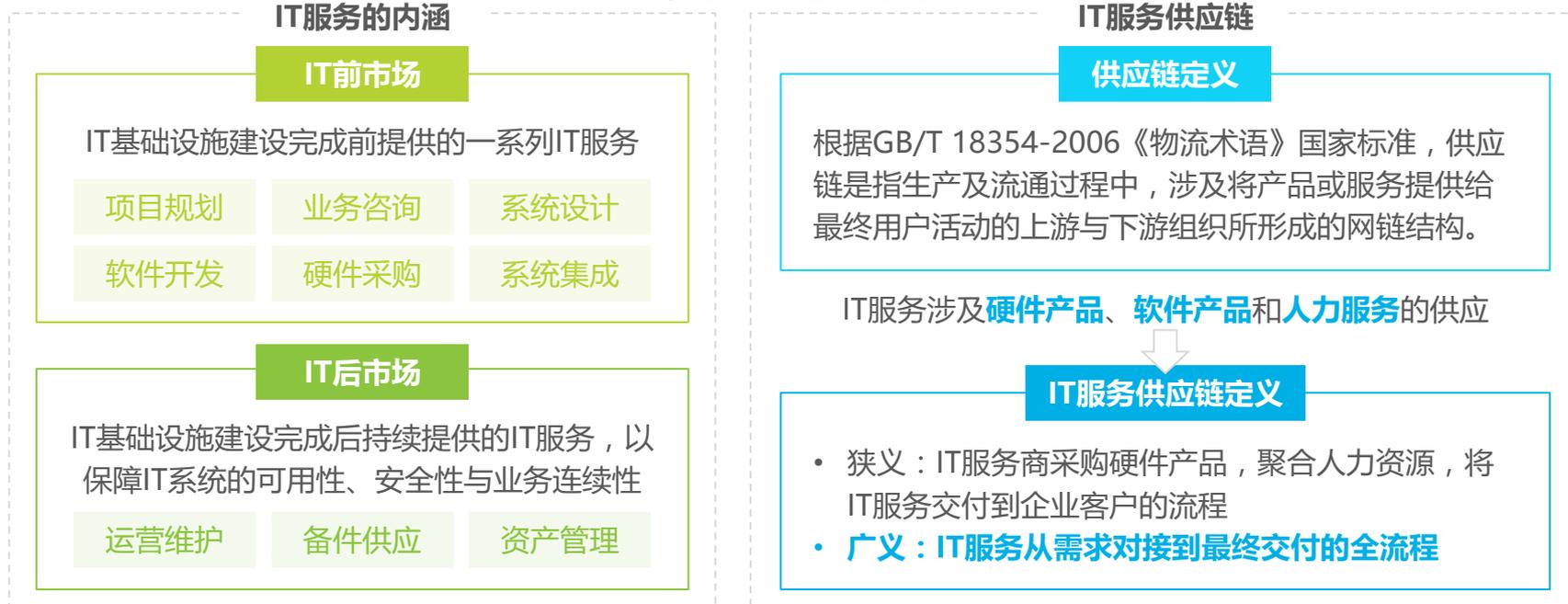
4

IT服务供应链研究范畴

覆盖IT前、后市场，从需求对接到最终交付的全流程

IT服务是IT产业的重要组成部分，参考汽车市场的划分引入前、后市场的概念。IT服务的前市场包括项目规划、业务咨询、系统设计、软件开发、硬件采购、系统集成等，后市场以运营维护为主，亦包括备件供应和资产管理等服务。参考GB/T 18354-2006《物流术语》国家标准对供应链的定义，狭义的IT服务供应链指在合同签订后，IT服务商将包括硬件产品、软件产品和人力服务在内的整体解决方案交付到企业客户的流程。相比单纯的产品供应，IT服务供应的流程和周期较长，在LTC（Leads to Cash, 从线索到现金）的理念中，IT服务前端的销售体系与后端的交付体系紧密相连，形成服务闭环，因而本报告定义广义的IT服务供应链，将研究范畴拓展至从需求对接到最终交付的全流程。

IT服务供应链研究范畴



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

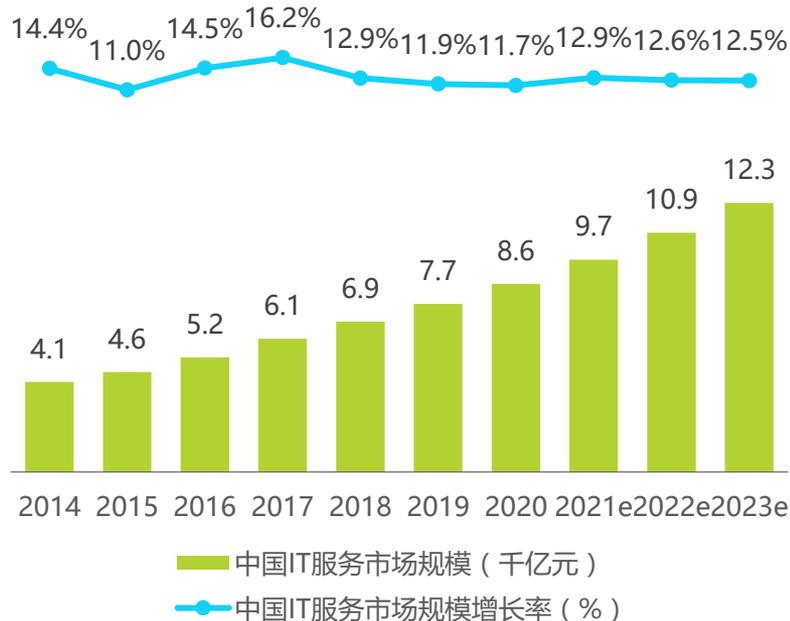
中国IT服务市场特征——市场规模

IT服务市场持续增长，运维和开发服务贡献显著

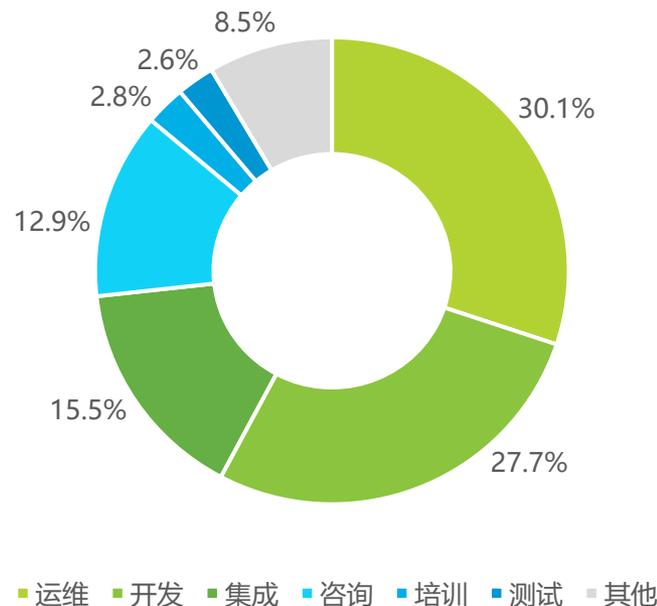
宏观上，受益于企业数字化转型的深入，以及中国产业互联网的发展，中国IT服务市场规模持续提升，在2021年末有望接近一万亿元，增速接近13%；微观上，IT服务行业服务类型主要集中在前端开发，以及后端的运维和集成，其中，以运维和开发为代表的IT服务，已占据IT服务57.8%的市场份额，对促进IT服务市场增长贡献显著。未来，随着IT服务市场规模的进一步增长，IT前市场和后市场发展空间将进一步扩大。

2014-2023年中国IT服务

市场规模及预测



2020年中国IT服务行业服务类型占比



来源：艾瑞咨询《2020年中国IT基础设施运维市场研究报告》。

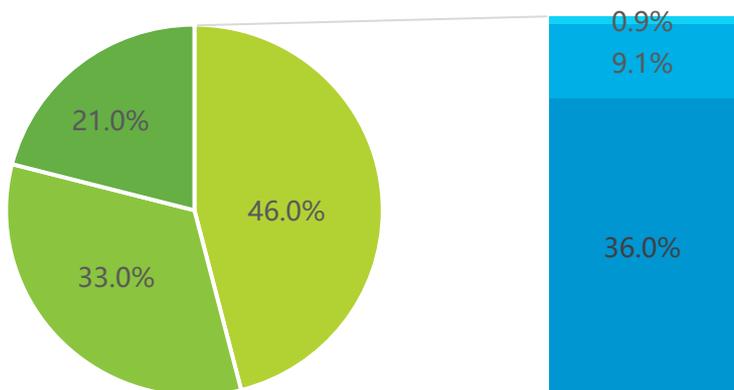
注释：统计范围依据企查查企业标签中，属于软件及信息服务业，并以IT服务为主要的经营范围，且2020年在存/续签企业。
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国IT服务市场特征——服务模式

IT服务广泛外包，第三方厂商逐渐成为IT服务后市场主导

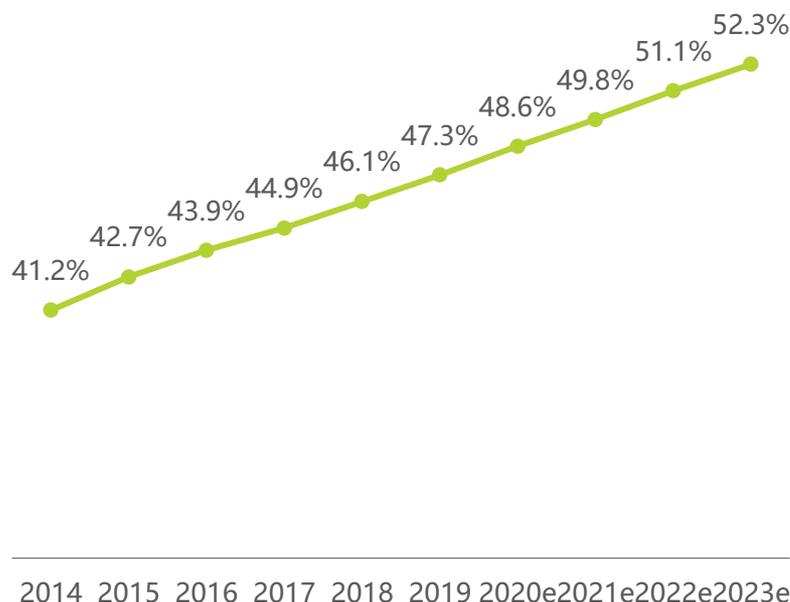
宏观上，信息技术外包在中国服务外包市场中仍占据46%的市场份额，居于主导地位。微观上，信息技术运营及维护外包服务增长显著，其近年的增长速度在整体ITO服务外包领域始终保持优势。此外，在IT运维中，第三方运维占比逐年提升，其市场份额从2013年不足40%，到2019年已快占据半壁江山。IT服务外包的发展，将驱动更多的企业进入到IT服务后市场，逐步丰富IT服务种类。

2019年中国服务外包产业结构



- 信息技术外包 (ITO)
- 业务流程外包 (BPO)
- 知识流程外包 (KPO)
- 新一代信息技术开发及应用服务
- 信息技术运营及维护
- 信息技术研发服务

2014-2023年中国IT基础架构第三方运维服务的市场占比及预测



来源：商务部，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

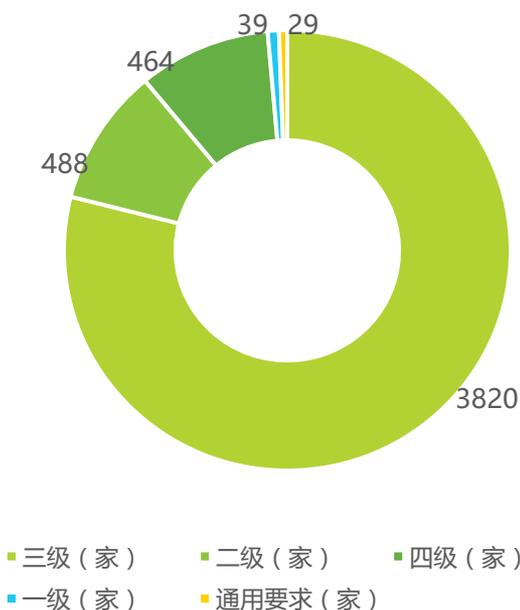
来源：艾瑞咨询《2020年中国IT基础架构运维市场研究报告》。

中国IT服务市场特征——服务标准

IT服务标准化已实现“无到有”，逐步聚焦“好而精”

当前，中国IT服务标准化进程发展迅速，通过参考成熟市场经验并结合本土化特征，已快速实现从无到有，并被多数企业认可和接受。然而截至2020年末，全国软件和信息技术服务业规模以上企业超4万家，真正取得ITSS等级认可的信息技术服务企业不足5000家。同时，在获得ITSS的单位中，多数企业为ITSS三级及以下，在IT管理和服务能力上仍更多地聚焦在IT服务“全不全”这一问题，仅有0.8%的企业能达到一级标准，具备精准化、数据化、协同化的IT管理能力。因此，未来能更好地提供“好而精”的IT服务的企业，将在市场竞争中处于优势地位。

2020年中国ITSS获证单位等级分布



ITSS成熟度等级划分标准及评估维度

成熟度等级划分			
第四级 (基本级)	第三级 (拓展级)	第二级 (协同级)	第一级 (量化级)
关注焦点： “有没有”	关注焦点： “全不全”	关注焦点： “好不好”	关注焦点： “精不精”
关键特征： <ul style="list-style-type: none"> 对实施运维管理有基本意识 个人技术对运维服务能力提升发挥关键作用 基本建成框架性运维服务管理过程 运维技术研发与业务发展基本匹配 	关键特征： <ul style="list-style-type: none"> 对实施运维管理有较高意识 运维团队对运维服务能力提升发挥关键作用 运维技术研发与业务发展基本匹配，并保持研发的持续性 	关键特征： <ul style="list-style-type: none"> 对实施运维管理有明确的方向和目标 部门协同推进运维服务标准化 运维服务实现一致性和精确性 研发及业务协调发展并具有前瞻性 	关键特征： <ul style="list-style-type: none"> 对实施运维管理有明确的量化指标 使用数据进行决策 基于量化指标进行提升 研发及业务协调并具有创新能力，并注重数据积累

主要评估维度

人员要素	技术要素	资源要素	过程要素
------	------	------	------

来源：中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

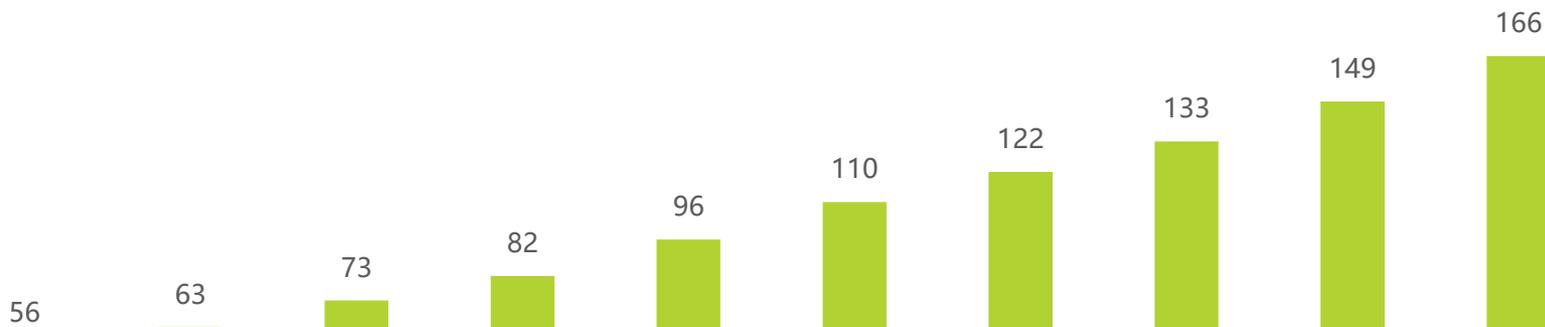
来源：中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

IT服务后市场智能化能力提升

IT服务行业引入数字化工具，IT服务后市场智能化能力提升

在IT行业整体数字化升级的浪潮下，IT服务也与时俱进，引入数字化工具。以IT服务后市场的代表——IT运维为例：企业对IT运维的需求已不仅仅停留在面向机房、服务器等底层基础架构阶段，而且开始注重利用大数据和机器学习等手段，强化对运维数据的收集、处理和分析，要求IT运维管理可以更好地响应业务需求，为企业业务决策提供支持。虽然从市场规模看，我国的数智化运维仍处在初期阶段，但IT运维数智化升级已成必然趋势。同时，IT服务数字化升级，并不是单纯的某一环节或者某一产品的革新，而是IT服务各个环节的全新重组以及整体跃升。

2014-2023年中国ITOM&ITOA市场规模



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_25074

