

清科观察：中国 KPO 行业和投资机会浅析

清科研究中心高级分析师 刘星

知识流程外包 KPO（Knowledge Process Outsourcing）作为业务流程外包 BPO（Business Process Outsourcing）的高端业务类型，相比一般的服务外包具有高附加值和高利润率的特点，是外包企业的业务服务内容沿着价值链条向高端领域的不断延伸，进而进入到基于知识型的、侧重流程创新、市场研发和业务分析为主的领域。相对于传统的 BPO，KPO 更倾向于支持和信息集成，包括一定程度上的诊断、判断、解释、决策和结论等。就其本质而言，KPO 是升级版的 BPO。KPO 与 BPO 的具体差别可以通过下表加以解释（见表 1）：

表 1 KPO 与 BPO 所提供的服务示例

客户所属行业	BPO 提供的服务		KPO 提供的服务
保险	呼叫中心	索赔分析	核保
	客户支持		资产管理
咨询	后台支持	全球范围内的研究分析	
银行	结算	财务分析	整合性的报告
			投资分析
医疗	呼叫中心	专利设计	专利组合与分析
	客户支持		
电信/零售等	呼叫中心	数据分析	战略性研究
	客户支持		

来源：Evalueserve

www.evalueserve.com

全球范围来看，KPO 的发展也是在近 10 年。特别是在金融危机后，西方的金融机构将逐渐把传统高端的研发、分析、创新与决策的价值链细化与外包。西方金融机构的 BPO 标书里，对于 KPO 业务的需求越来越多。一些行业分析显示，KPO 的市场规模以 46% 的复合年增长率从 2003 年的 12 亿美元增长到 2010 年的 170 亿美元。

目前，KPO 的供给市场目前存在着三种力量（见表 2）：

（一）银行或机构的专属研究部门。这些银行/机构自建的后台中心和研究部门，正在积极实现由 BPO 向 KPO 的升级；

（二）传统的大型 BPO 公司。这些公司察觉到了行业的发展趋势，正在组建 KPO 的队伍与能力；

（三）新兴的专业 KPO 公司。这些专业的 KPO 公司的发展大都是按照类似的模式：在欧美等发达市场设立总部和销售部门，在印度成立研究中心进行项目的执行，并逐渐向中

国、智力、中东、南非等地拓展。近几年，全球领先的专业 KPO 企业，如 Evalueserve（KPO 概念的开创者之一），Copal Partners，Grail Research 等陆续进入中国市场自 2005 年陆续进入中国市场，发展十分迅速。

表 2 不同类型的 KPO 公司

银行/机构专属的研究部门	从传统 BPO 向 KPO 扩张的公司	专业的 KPO 公司
Goldman Sachs	Progeon	Evalueserve
Morgan Stanley	Genpact	Amba Research
JP Morgan	WNS	Irevna
UBS	Nipuna	Copal Partners
Deutsche Bank	Office Tiger	Aranca
SAP	EXL	Lexadigm
GE	Wipro	IP Pro
Intellevate	Accenture	Roc Search
IBM	Mphasis	Market Rx
DataMonitor	Infosys	Inductis

来源：Freewill Solutions

www.freewillsolutions.com

与此同时，全球 KPO 行业也正在经历着一系列的整合与扩张。相比于内生性增长（Organic growth），更多的 KPO 公司倾向于通过收购的方式实现快速增长。2007 年，菲律宾巨头 Ayala 成立了一直专注于 BPO 领域的基金 Livelt Solutions, Inc.。Livelt 先后收购了 eTelecare, Integreon, Affinity Express 等业务流程外包企业。2009 年，Livelt 控股的 Integreon 又向 KPO 领域的 Grail Research 抛出了橄榄枝。Infosys 也正在 KPO 领域寻求一种并购式增长方式。Copal Partners 在吸纳了德意志银行和花旗银行作为投资人之后，其总裁 Joel Perlman 近期在接受路透专访时透露了上市的意愿。

在我国，服务外包模式主要还是停留以软件开发和数据处理的 ITO 和较为基础的 BPO 层面。2009 年，中国服务外包企业 50 强的业务范围仍以软件外包、IT 服务、数据处理和呼叫中心为主。能够提供附加值较高的研发、人力资源管理、财务、游戏动漫设计等业务外包的企业占少数（见表 3）。

表 3 2009 年中国服务外包 50 强企业主要业务内容统计

业务内容	提供该业务的企业数统计
软件外包	35
IT 服务	32
数据处理	20

呼叫中心	17
研发外包（含医药）	13
人力资源外包	8
财务外包	4
游戏动漫	2
供应链外包	2
餐饮服务	1
测试外包	1
设施管理服务	1

来源：ChinaSourcing

www.chnsourcing.com

而更高端的行业分析、投资分析等核心 KPO 业务内容在中国更是刚刚起步。一些 ITO 行业的领先者，如软通动力、海辉软件，在不断巩固其现有 ITO 业务基础的同时，陆续实现了向 BPO 的拓展，并开始提供附加值更高的 KPO 和咨询类服务。2009 年 8 月，陕西中盈蓝海创业技术股份有限公司，一家成立于 2006 年提供数据录入和处理、数据转换等专业的数字化解决方案的业务流程外包提供商，获得海世创投的青睐，后者直接出资形式获中盈蓝海 30.77% 股权。海世创投负责人表示，部分投资将用于向 KPO 等业务领域的拓展。国内首支专注于 BPO 领域的基金 Huaqiao Financial Service Outsourcing Fund 也于 2009 年 4 月底成立。作为 BPO 的高端形式，KPO 企业无疑正在受到投资者的更多关注。下表总结了部分国内领先 ITO/BPO/KPO 公司的主要业务范围以及融资和上市情况（见表 4）

表 4 2009 中国服务外包企业最佳实践 30 强排名、业务范围和融资上市情况

排名	企业名称	业务范围	融资和上市
1	东软集团股份有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心 研发外包	已上市
2	浙大网新科技股份有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心	已上市
3	文思信息技术有限公司	软件外包 研发外包 业务流程外包	已上市
4	药明康德新药开发有限公司	医药研发外包	达成并购意向
5	海辉软件（国际）集团	软件外包 IT 服务 研发外包	未上市 完成两轮融资
6	东南融通	软件外包 IT 服务 研发外包	已上市
7	大连华信计算机技术股份有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心	未上市
8	软通动力信息技术（集团）有限公司	软件外包 呼叫中心 IT 服务	未上市 完成三轮融资
9	华道数据处理（苏州）有限公司	数据处理 呼叫中心	未上市 完成三轮融资
10	浪潮集团有限公司	软件外包 数据处理 IT 服务	已上市
11	索迪斯	餐饮服务 设施管理服务	已上市
12	中软国际有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心 人力资源外包	已上市

13	大展集团	软件外包 人力资源外包 IT 服务 研发外包	未上市
14	新宇软件（苏州工业园区）有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心 IT 服务	未上市 完成一轮融资
15	中讯软件集团股份有限公司	软件外包 IT 服务	已上市
16	信雅达系统工程股份有限公司	软件外包 IT 服务 BPO	已上市
17	北京立思辰科技股份有限公司	IT 服务（文件外包服务）	已上市
18	大庆市华拓数码科技有限公司	数据处理 呼叫中心	未上市
19	北京新聚思信息技术有限公司	软件外包 财务外包 IT 服务 供应链外包	已上市
20	西安炎兴科技软件有限公司	数据处理 呼叫中心 财务外包 人力资源外包	未上市
21	北京华胜天成科技股份有限公司	软件外包 IT 服务	已上市
22	上海海隆软件股份有限公司	软件外包 IT 服务	已上市
23	深圳市易思博软件技术有限公司	人力资源外包 ITO 测试外包, BPO	母公司上市
24	赛科斯信息技术（上海）有限公司	呼叫中心	已上市
25	上海晟欧软件技术有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心 IT 服务	未上市
26	通邮集团	软件外包 IT 服务 数据处理	未上市
27	万国数据服务有限公司	IT 服务 灾备及数据中心外包	未上市 完成三轮融资
28	第一线安莱	呼叫中心 IT 服务	未上市
29	江苏欧索软件有限公司	软件外包 数据处理 呼叫中心 人力资源外包 IT 服务	未上市 完成两轮融资
30	联迪恒星（南京）信息系统有限公司	软件外包 IT 服务 研发外包	未上市

来源: www.chnsourcing.com, 清科数据库

www.zero2ipo.com.cn

关于清科研究中心

清科研究中心于 2001 年创立, 致力于为大中华区的创业投资及私募股权基金、政府机关、中介机构、创业企业提供专业的研究报告和各种行业定制研究。研究范围涉及创业投资、私募股权、新股上市、兼并收购以及 TMT、传统行业、清洁科技、生技健康等行业市场研

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_16626

