

2013-2017年中国IT服务 管理（ITSM）产业深度调研及投资战略咨询报告

报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

www.cction.com

一、报告报价

《2013-2017年中国IT服务管理（ITSM）产业深度调研及投资战略咨询报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.cction.com/report/201312/100800.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、说明、目录、图表目录

随着中国行业信息化进程的推进，金融、电信、电力等行业的企业信息化建设已经达到较高的水平，信息化建设现阶段的核心问题已经不再是技术问题，对于企业来说，管理是更值得关注的问题，尤其是对信息服务的管理。随着IT服务管理解决方案在电信、金融、电力等行业越来越多的成功案例涌现，成功经验也会在各个行业分享和传播，整个市场孕育巨大潜力。与此同时，解决方案提供商竞争也将进一步加剧。总体来说，IT服务管理（ITSM）市场规模不断扩大，至2012年IT服务管理（ITSM）市场规模达到76.4亿元，同比增长29.05%。

长久以来几家大的国际厂商凭借其产品上的优势，在系统管理和网络管理领域处于主导地位。但是由于国外厂商没有人力为用户提供足够的实施服务，造成了用户购买了软件而不能充分地利用软件的功能，从而造成了资源浪费。IBM、CA、HP、BMC等四大厂商都可以提供比较完整的解决方案，而其他国际厂商大都是针对市场中的某一个领域，国内厂商则是针对基础架构管理的相应产品。虽然国内厂商在基础架构方面与国外厂商相比有一定的竞争力，但与国外厂商的产品进行全面竞争还为时过早。国内厂商与国外厂商进行全面的竞争还有一段差距。随着国内厂商技术水平不断提高，未来行业的产能将保持快速的增长势头。

随着信息化的不断深入，企业业务运行于信息系统上的结果使得业务对IT的依赖不断增强。在这种情况下，企业不仅要求IT服务持续不间断地支持业务运营，而且要求IT服务能够创造更多的机会，使得业务部门能够更好地达到业务目标。近年来随着一些行业结束爆炸式的增长，企业由争夺增量市场逐渐转变为消化存量市场，企业对于IT的认知度越来越高，IT服务管理的需求也相应上升。重点行业如电信、金融、电力等行业的IT建设已经步入成熟期，企业意识到IT规划和整合的重要性，开始对信息化建设进行整体规划和深层次挖掘。作为中国经济发展的重要支撑，电信、金融、电力仍然是IT企业的关注焦点。这些行业对信息化需求具有更加个性化、实用化等特点，众多IT企业相继推出了面向电信、金融、电力行业的产品和解决方案。目前，重点行业在IT服务管理市场中的比重超过60%，并呈现出稳步上升的趋势。近几年重点行业中的企业已经不再一味追求市场的增量，进而转向内部效率的提高以保证现有客户的需求。几大行业均把开拓和挖潜行业用户需求作为其提升产值和产业升级的重要途径，对IT服务管理将保持旺盛的需求。未来几年内，随着行业中核心业务系统更新换代步伐的加快，也为IT服务管理市场带来了生机。几大重点行业仍将占据主要市场。

本研究咨询报告在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家商务部、国家工信部、国家发改委、国家经济信息中心、国务院发展研究中心、国家海关总署、中国软件行业协会、中国经济景气监测中心、全国及海外多种相关报刊杂志的基础信息以及专业研究单位等公布和提供的大量资料。对我国IT服务管理（ITSM）行业作了详尽深入的分析，

是企业进行市场研究工作时不可或缺的重要参考资料，同时也可作为金融机构进行信贷分析、证券分析、投资分析等研究工作时的参考依据。

第一部分市场运行分析

第一章中国IT服务管理（ITSM）行业发展状况综述 1

第一节中国IT服务管理（ITSM）行业简介 1

一、IT服务管理（ITSM）行业的界定及分类 1

二、IT服务管理（ITSM）行业的特征 2

三、IT服务管理（ITSM）的主要用途 3

第二节 IT服务管理（ITSM）行业相关政策 4

一、国家“十二五”产业政策 4

二、其他相关政策 5

三、出口关税政策 22

第三节政策发展环境 23

一、产业“十二五”规划 23

二、产业发展规划 24

三、行业标准政策 24

四、市场应用政策 24

五、财政税收政策 25

第四节中国IT服务管理（ITSM）行业发展状况 25

一、中国IT服务管理（ITSM）行业发展历程 25

二、中国IT服务管理（ITSM）行业发展面临的问题 30

第二章中国IT服务管理（ITSM）生产现状分析 32

第一节 IT服务管理（ITSM）行业总体规模 32

第二节 IT服务管理（ITSM）产能概况 32

一、2010-2012年产能分析 32

二、2013-2017年产能预测 33

第三节 IT服务管理（ITSM）市场容量概况 33

一、2010-2012年市场容量分析 33

二、产能配置与产能利用率调查 34

三、2013-2017年市场容量预测 35

第四节 IT服务管理（ITSM）产业的生命周期分析 36

第五节 IT服务管理（ITSM）产业供需情况 36

第三章 IT服务管理（ITSM）产品市场供需分析 38

第一节 IT服务管理（ITSM）市场特征分析 38

一、产品特征 38

二、价格特征 38

三、渠道特征 39

四、购买特征 39

第二节 IT服务管理（ITSM）市场需求情况分析 39

一、市场容量 39

二、原料需求 40

第三节 IT服务管理（ITSM）市场供给情况分析 40

一、产品供给 40

二、渠道供给能力 40

第四节 IT服务管理（ITSM）市场供给平衡性分析 41

第四章 IT服务管理（ITSM）行业竞争绩效分析 43

第一节 IT服务管理（ITSM）行业总体效益水平分析 43

第二节 IT服务管理（ITSM）行业产业集中度分析 43

第三节 IT服务管理（ITSM）行业不同所有制企业绩效分析 43

第四节 IT服务管理（ITSM）行业不同规模企业绩效分析 44

第五节 IT服务管理（ITSM）市场分销体系分析 45

一、销售渠道模式分析 45

二、产品最佳销售渠道选择 46

第五章 IT服务管理（ITSM）产业投资策略 47

第一节 产品定位策略 47

一、市场细分策略 47

二、目标市场的选择 47

第二节 产品开发策略 49

一、追求产品质量 49

二、促进产品多元化发展 49

第三节渠道销售策略 51

一、销售模式分类 51

二、市场投资建议 53

第四节品牌经营策略 54

一、IT服务厂商实现营销转型的七个方面 54

二、如何切入开拓品牌 61

第五节服务策略 62

第六章中国IT服务管理（ITSM）行情走势及影响要素分析 66

第一节 2012年中国IT服务管理（ITSM）行情走势回顾 66

第二节中国IT服务管理（ITSM）当前市场行情分析 67

第三节影响IT服务管理（ITSM）市场行情的要素 67

第四节价格风险规避策略研究 68

第五节 2013-2017年中国IT服务管理（ITSM）行情走势预测 72

第二部分市场竞争分析

第七章 IT服务管理（ITSM）行业竞争格局分析 75

第一节中国IT服务管理（ITSM）行业不同地区竞争格局 75

第二节中国IT服务管理（ITSM）行业的不同企业竞争格局 75

一、不同行业企业竞争格局分析 75

二、不同规模企业竞争格局分析 77

三、国内IT服务管理（ITSM）企业竞争格局分析 77

第三节 2013-2017年中国IT服务管理（ITSM）行业竞争格局变化趋势分析 78

第八章 IT服务管理（ITSM）行业产品营销分析及预测 79

第一节 IT服务管理（ITSM）行业国内运营模式分析 79

第二节 IT服务管理（ITSM）行业服务创新趋势分析 82

第三节 IT服务管理（ITSM）行业价格竞争方式分析 84

第四节 IT服务管理（ITSM）行业竞争策略分析 84

一、中国IT外包服务竞争现状分析 84

二、中国IT外包服务企业竞争力 86

三、中国IT企业面临“外包”机遇 88

四、IT外包细分趋势引发新的竞争格局	89
第五节 IT服务管理（ITSM）行业国际化营销模式分析	90
第六节 IT服务管理（ITSM）行业市场营销发展趋势预测	90
第九章 2012中国IT服务管理（ITSM）产业投资分析	92
第一节 投资环境	92
一、资源环境分析	92
二、市场竞争分析	95
三、政策环境分析	96
第二节 投资机会分析	97
第三节 投资风险及对策分析	100
第四节 投资发展前景	105
一、市场供需发展趋势	105
二、未来发展展望	108
第十章 IT服务管理（ITSM）行业国内重点生产企业分析	110
第一节 华胜天成	110
一、公司基本情况	110
二、公司经营与财务状况	114
第二节 东华软件	115
一、公司基本情况	115
二、公司经营与财务状况	121
第三节 东软	122
一、公司基本情况	122
二、公司经营与财务状况	127
第四节 神州泰岳	128
一、公司基本情况	128
二、公司经营与财务状况	133
第五节 宝信软件	134
一、公司基本情况	134
二、公司经营与财务状况	138

第三部分行业发展趋势及前景

第十一章 IT服务管理（ITSM）行业风险趋势分析与对策 140

第一节 IT服务管理（ITSM）行业风险分析 140

- 一、市场竞争风险 140
- 二、原材料压力风险分析 142
- 三、技术风险分析 142
- 四、政策和体制风险 144
- 五、进入退出风险 146

第二节 IT服务管理（ITSM）行业投资风险及控制策略分析 147

- 一、2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业市场风险及控制策略 147
- 二、2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业政策风险及控制策略 154
- 三、2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业经营风险及控制策略 156
- 四、2013-2017年IT服务管理（ITSM）同业竞争风险及控制策略 163
- 五、2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业其他风险及控制策略 168

第十二章 2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业投资机会与风险分析 171

第一节 2013-2017年中国IT服务管理（ITSM）行业投资机会分析 171

第二节 2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业环境风险 172

- 一、国际经济环境风险 172
- 二、汇率风险 173
- 三、宏观经济风险 174

第三节 2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业产业链上下游风险 175

- 一、上游行业风险 175
- 二、下游行业风险 176

第四节 2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业市场风险 176

- 一、市场供需风险 176
- 二、价格风险 177
- 三、竞争风险 178

第十三章 IT服务管理（ITSM）行业投资机会分析研究 179

第一节 2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业主要区域投资机会 179

第二节 2013-2017年IT服务管理（ITSM）行业出口市场投资机会 179

图表目录

图表：ITSM在中国的发展周期	26
图表：2008-2012年IT服务管理（ITSM）产值及增长	32
图表：2013-2017年IT服务管理（ITSM）产值预测	33
图表：2008-2012年IT服务管理（ITSM）市场规模及增长	34
图表：2011-2012年IT服务管理（ITSM）产能利用率	35
图表：2013-2017年IT服务管理（ITSM）市场规模预测	35
图表：行业生命周期的判断	36
图表：2012年电子及通讯产品制造业主要产品产量	40
图表：2012年IT服务管理（ITSM）行业不同所有制企业销售收入	44
图表：2012年IT服务管理（ITSM）行业不同所有制企业市场份额	44
图表：2012年IT服务管理（ITSM）行业不同规模企业销售收入	45
图表：2012年IT服务管理（ITSM）行业不同规模企业市场份额	45
图表：IT服务流程图	54
图表：资源交互图	93
图表：2010年IT服务管理平行市场分布	107
图表：2012年上半年华胜天成主营业务概况	111
图表：2012年下半年华胜天成主营业务概况	111
图表：2013年上半年华胜天成主营业务概况	111
图表：2012-2013年上半年华胜天成资产负债表	112
图表：2012-2013年上半年华胜天成利润表	112
图表：2012-2013年上半年华胜天成现金流量表	113
图表：2011-2013年第一季度华胜天成归属净利润概况	113
图表：2012-2013年上半年华胜天成财务风险分析	114
图表：2012-2013年上半年华胜天成运营能力分析	114
图表：2012-2013年上半年华胜天成盈利能力分析	114
图表：2012-2013年上半年华胜天成盈利质量分析	114
图表：2012年上半年东华软件公司主营业务概况	117
图表：2012年下半年东华软件公司主营业务概况	118
图表：2013年上半年东华软件公司主营业务概况	118

图表：2012-2013年上半年东华软件公司资产负债表	119
图表：2012-2013年上半年东华软件公司利润表	119
图表：2012-2013年上半年东华软件公司现金流量表	120
图表：2011-2013年第一季度东华软件公司归属净利润概况	120
图表：2012-2013年上半年东华软件公司财务风险分析	121
图表：2012-2013年上半年东华软件公司成长能力分析	121
图表：2012-2013年上半年东华软件公司运营能力分析	121
图表：2012-2013年上半年东华软件公司盈利能力分析	122
图表：2012-2013年上半年东华软件公司盈利质量分析	122
图表：2012年上半年东软集团主营业务概况	124
图表：2012年下半年东软集团主营业务概况	124
图表：2013年上半年东软集团主营业务概况	124
图表：2012-2013年上半年东软集团资产负债表	125
图表：2012-2013年上半年东软集团利润表	125
图表：2012-2013年上半年东软集团现金流量表	126
图表：2011-2013年上半年东软集团归属净利润概况	126
图表：2012-2013年上半年东软集团财务风险分析	127
图表：2012-2013年上半年东软集团成长能力分析	127
图表：2012-2013年上半年东软集团运营能力分析	127
图表：2012-2013年上半年东软集团盈利能力分析	128
图表：2012-2013年上半年东软集团盈利质量分析	128
图表：2012年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司主营业务概况	130
图表：2012年下半年北京神州泰岳软件股份有限公司主营业务概况	130
图表：2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司主营业务概况	130
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司资产负债表	131
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司利润表	131
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司现金流量表	132
图表：2011-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司归属净利润概况	132
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司财务风险分析	133
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司成长能力分析	133
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司运营能力分析	133
图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司盈利能力分析	134

图表：2012-2013年上半年北京神州泰岳软件股份有限公司盈利质量分析	134
图表：2012年上半年宝信软件主营业务概况	135
图表：2012年下半年宝信软件主营业务概况	136
图表：2013年上半年宝信软件主营业务概况	136
图表：2012-2013年上半年宝信软件资产负债表	136
图表：2012-2013年上半年宝信软件利润表	137
图表：2012-2013年上半年宝信软件现金流量表	137
图表：2011-2013年上半年宝信软件归属净利润概况	137
图表：2012-2013年上半年宝信软件财务风险分析	138
图表：2012-2013年上半年宝信软件成长能力分析	138
图表：2012-2013年上半年宝信软件运营能力分析	138
图表：2012-2013年上半年宝信软件盈利能力分析	139
图表：2012-2013年上半年宝信软件盈利质量分析	139
图表：2013年上半年我国汇率变化情况	174

详细请访问：<http://www.cction.com/report/201312/100800.html>