



Industry &
Technology
Intelligence
Services

經濟部技術處產業技術知識服務計畫

2014 資訊產業年鑑

資訊服務暨軟體篇

科技專案成果

序

近年資訊服務與軟體產業的發展更加快速，尤其在雲端運算、巨量資料、行動應用，以及社群媒體等資訊科技的不斷演進與帶動下，不但各式各樣的創新資訊應用與日俱增，各種解決方案之間的整合亦持續進行。歐美等已開發國家對於資訊服務與軟體產業的推動不遺餘力；中國大陸、東南亞等新興市場亦急起直追，成長動能不容小覷。

資訊服務與軟體產業是我國政府相當關注且積極推動的重點產業之一，然而由於國內市場規模不大，近年廠商又面臨來自資訊硬體廠商及上游國際大廠的競爭壓力，經營挑戰大幅提升。一直以來，台灣靠著堅強的資訊硬體實力，在全球資通訊市場占有領先地位，但近年因硬體生產利潤率飽受擠壓，不少業者不得不轉而投入附加價值相對高的資訊服務與軟體領域，再加上越來越多國際品牌大廠透過雲端交付方式直接接觸企業客戶，無疑影響台灣資訊服務與軟體業者的生存空間，再再考驗著廠商的因應智慧。

在經濟部技術處 ITIS 計畫的長期支持與指導下，《2014 資訊產業年鑑-資訊服務暨軟體篇》才能夠順利出版，本書研究範圍包括全球與台灣資訊服務暨軟體市場之發展現況、動態，以及產業展望之探討，據實提供最新資訊軟體產業發展概況與方向，以協助政府與相關業者掌握市場發展軌跡與產業全貌。最後，感謝經濟部技術處的支持，以及產學研各界的協助，俾使此年鑑得以順利出版。期許《2014 資訊產業年鑑-資訊服務暨軟體篇》成為一本實用的工具書，並對政府單位及資訊服務業者在研擬發展策略時有所助益。

財團法人資訊工業策進會 執行長

吳瑞北

中華民國 103 年 8 月

編者的話

《2014 資訊產業年鑑-資訊服務暨軟體篇》主要收錄台灣 2013 年資訊服務暨軟體市場發展現況與動態。本年鑑邀請資訊服務與軟體產業相關領域之多位專業產業分析師共同撰寫，內容不但涵蓋全球與台灣資訊服務與軟體市場的發展現況、廠商動態等，亦包含市場趨勢與規模預估，以及產業展望探討。期盼本年鑑中的資訊能提供給資服業者、政府單位，以及學術機構等，作為擬訂決策或進行學術研究時的參考工具書。

本年鑑除了彙整及分析整體資訊服務與軟體市場動態之外，亦針對其次領域進行市場規模預估與發展動態追蹤，以強化年鑑內容豐富度。此外，本年鑑也加入巨量資料/開放資料應用、行動應用，以及電子商務創新資訊應用等熱門議題之探討，期能反映近期資訊服務與軟體市場的關注焦點。年鑑內容總共分為七章，茲將各章之內容重點分述如下：

第壹章：總體經濟暨產業關聯指標。此章內容包含全球與台灣經濟發展指標與產業關聯重要指標兩大區塊。俾使讀者能掌握近年總體經濟表現狀況與主要地區資訊服務與軟體市場之發展。

第貳章：資訊服務與軟體市場總覽。此章分述全球與台灣資訊服務與軟體市場發展現況，包括各主要地區之市場動態、行業別市場規模比重、主要業別資訊應用現況，以及品牌大廠動態等，讓讀者得以快速掌握資訊服務與軟體市場的發展脈動。

第參章：全球資訊服務暨軟體市場個論。此章分別探討全球系統整合、委外服務、雲端服務、企業解決方案、大眾套裝軟體與嵌入式系統等資訊服務暨軟體市場次領域。除了提供各次領域的市場規模變化，亦闡述相關廠商在該領域之業務

發展狀況或面臨的挑戰等。

第肆章：台灣資訊服務暨軟體市場個論。此章進一步聚焦台灣系統整合、委外服務、雲端服務、企業解決方案、大眾套裝軟體與嵌入式等資訊服務暨軟體市場次領域。除了分述台灣市場規模之外，亦針對主要廠商在該領域之發展狀況、面臨的挑戰，或相關重要議題等面向進行探討。

第伍篇：焦點議題探討。該篇內容係針對巨量資料/開放資料應用分析、行動應用分析，以及電子商務創新資訊應用分析等議題進行剖析。內容包括市場發展概況、資訊應用現況與廠商動態與發展方向等。以提供讀者有關資訊服務新興議題之相關情報。

第六篇：未來展望。該篇除了分析全球與台灣資訊服務與軟體市場之規模與發展趨勢外，同時藉由觀察產業脈動、廠商策略方向與挑戰，來探索資訊服務與軟體產業未來展望，以供政府單位在制定產業政策時，以及相關業者在擬定企業決策時之參考。

附 錄：內容收錄資訊服務暨軟體產業的定義與範疇、全球主要國家或地區之資訊服務與軟體產業政策，以及中英文專有名詞對照表，以供讀者作為補充參考之用。

本年鑑內容涉及之產業範疇甚廣，若有疏漏或偏頗之處，懇請讀者踴躍指教，俾使後續的年鑑內容更加適切與充實。

《2014 資訊產業年鑑-資訊服務暨軟體篇》編纂小組 謹誌

中華民國 103 年 8 月



目 錄

第一章	總體經濟暨產業關聯指標.....	1
一、	全球經濟發展指標.....	1
二、	產業關聯重要指標.....	7
第二章	資訊服務與軟體市場總覽.....	13
一、	全球市場總覽.....	13
二、	台灣市場總覽.....	52
第三章	全球資訊服務暨軟體市場個論.....	73
一、	系統整合.....	73
二、	資訊委外.....	76
三、	雲端服務.....	82
四、	企業解決方案.....	86
五、	大眾套裝軟體.....	97
六、	嵌入式系統.....	109
第四章	台灣資訊服務暨軟體市場個論.....	115
一、	系統整合.....	115
二、	資訊委外.....	117
三、	雲端服務.....	126
四、	企業解決方案.....	132
五、	大眾套裝軟體.....	146
六、	嵌入式系統.....	156

第五章	焦點議題探討.....	163
一、	巨量資料/開放資料應用分析.....	163
二、	行動應用分析(企業應用/行動支付).....	172
三、	電子商務創新資訊應用分析.....	176
第六章	未來展望.....	185
一、	全球資訊服務暨軟體產業展望.....	185
二、	台灣資訊服務暨軟體產業展望.....	190
附錄		197
一、	產業定義與範疇.....	197
二、	主要地區重要資訊服務與軟體產業政策.....	199
三、	台灣重要資訊服務與軟體產業政策.....	207
四、	中英文專有名詞對照表.....	210



Contents

Chapter One	Economy and Industrial-Related Indicators	1
1.	Global Economy Indicators.....	1
2.	Industrial-Related Indicators	7
Chapter Two	Information Services and Software Market Overview.....	13
1.	Global Market Overview.....	13
2.	Taiwan Market Overview.....	52
Chapter Three	Studies of Global IS and Software Market	73
1.	System Integration.....	73
2.	Information Outsourcing.....	76
3.	Cloud Service	82
4.	Corporate IT Solutions	86
5.	Software Package	97
6.	Embedded System.....	109
Chapter Four	Studies of IS and Software Market in Taiwan	115
1.	System Integration.....	115
2.	Information Outsourcing.....	117
3.	Cloud Service	126
4.	Corporate IT Solutions	132
5.	Software Package	146
6.	Embedded System.....	156

Chapter Five	Top Issues	163
1.	Application Analysis of Big Data/Open Data	163
2.	Application Analysis of Mobile Payment and Company Use.....	172
3.	Innovative IS Application Analysis of Electronic Commerce	176
Chapter Six	Glimpse of the Future.....	185
1.	Global IS and Software Industry Outlook.....	185
2.	Taiwan IS and Software Industry Outlook	190
Appendix		197
1.	Defination of IS and Software Industry	197
2.	Essential Policies of IS and Software Industry in Primory Regions	199
3.	Essential Policies of IS and Software Industial in Taiwan.....	207
4.	Translation Board	210

圖目錄

圖 2-1	2013~2018 年全球 IT 投資規模.....	13
圖 2-2	2012~2017 年全球資訊服務市場規模	14
圖 2-3	2012~2017 年全球軟體市場規模	15
圖 2-4	2013 年全球主要地區資訊服務市場占比	16
圖 2-5	2013 年全球主要地區軟體市場占比	17
圖 2-6	2012~2017 年美國資訊服務市場規模	18
圖 2-7	2012~2017 年美國軟體市場規模	20
圖 2-8	2013 年歐盟資訊服務市場占比	21
圖 2-9	2012~2017 年歐盟資訊服務市場規模	22
圖 2-10	2013 年歐盟軟體市場占比.....	23
圖 2-11	2012~2017 年歐盟軟體市場規模	24
圖 2-12	2012~2017 年中國資訊服務市場規模	25
圖 2-13	2012~2017 年中國軟體市場規模	26
圖 2-14	2012~2017 年南韓資訊服務市場規模	27
圖 2-15	2012~2017 年南韓軟體市場規模	28
圖 2-16	2013 年東南亞資訊服務市場占比	29
圖 2-17	2012~2017 年東南亞資訊服務市場規模	31
圖 2-18	2013 年東南亞軟體市場占比.....	33
圖 2-19	2012~2017 年東南亞軟體市場規模	34
圖 2-20	2013 年全球資訊服務行業別市場比重	35

圖 2-21	2012~2017 年全球政府部門 IT 投資規模	36
圖 2-22	全球政府部門 IT 投資意向調查	36
圖 2-23	2012~2017 年全球金融業 IT 投資規模	37
圖 2-24	2013 年國際 IT 服務大廠之全球市占率	38
圖 2-25	2013 年國際軟體大廠之全球市占率	39
圖 2-26	2009~2013 年 IBM 營收表現	41
圖 2-27	IBM 2014 年雲端資料中心網絡布建計畫	45
圖 2-28	2009~2013 年 Accenture 營收表現	46
圖 2-29	2009~2013 年 Fujitsu 營收表現	49
圖 2-30	2012~2017 年台灣 IT 投資規模	53
圖 2-31	2013 年台灣各項 IT 投資規模	53
圖 2-32	2012~2017 年台灣資訊服務市場規模	54
圖 2-33	2012~2017 年台灣軟體市場規模	55
圖 2-34	2013 年台灣資訊服務行業別市場比重	56
圖 2-35	2012~2014 年台灣製造業資訊科技投資規模	57
圖 2-36	2013 年台灣製造業 IT 解決方案採用狀況與意向	59
圖 2-37	2013 年台灣製造業各項 IT 部署排序	61
圖 2-38	2011~2014 年台灣流通業資訊科技投資規模	62
圖 2-39	2013 年台灣批發業 IT 解決方案採用狀況與意向	63
圖 2-40	2013 年台灣零售業 IT 解決方案採用狀況與意向	64
圖 2-41	2013 年台灣運輸倉儲業 IT 解決方案採用狀況與意向	65
圖 2-42	2012~2013 年台灣批發業 IT 部署排序	66
圖 2-43	2012~2013 年台灣零售業 IT 部署排序	67
圖 2-44	2012~2013 年台灣運輸倉儲業 IT 部署排序	68

圖 2-45	2013 年台灣主要 IT 服務商營收占上市上櫃資訊服務業者之比 重	69
圖 3-1	2012~2017 年全球系統整合市場規模	74
圖 3-2	2012~2017 年全球系統整合業務細項之市場規模占比	75
圖 3-3	2012~2017 年全球資訊委外市場規模	77
圖 3-4	2013~2018 年全球資訊委外項目年成長率	78
圖 3-5	2012~2017 年全球雲端服務市場規模	83
圖 3-6	2012~2017 年全球雲端伺服器市場規模	85
圖 3-7	2012~2017 年全球企業解決方案市場規模	86
圖 3-8	2012~2017 年全球應用軟體市場規模	87
圖 3-9	2012~2017 年全球主要企業軟體市場規模	90
圖 3-10	2012~2017 年全球資料庫市場規模	91
圖 3-11	Oracle 結構化、非結構化整合解決方案	92
圖 3-12	2012~2017 年全球開發工具市場規模	93
圖 3-13	IBM WorkLight 企業行動解決方案	95
圖 3-14	2012~2017 年全球資訊安全市場規模	96
圖 3-15	2012~2017 年全球生產力軟體市場規模	98
圖 3-16	2012~2017 年全球數位遊戲軟體市場規模	99
圖 3-17	2012~2017 年全球 App 市場規模	102
圖 3-18	2011~2017 年全球 App 下載次數	103
圖 3-19	2012~2017 年影音軟體市場規模	108
圖 3-20	2012~2017 年全球嵌入式系統市場規模	111
圖 4-1	2012~2017 年台灣系統整合市場規模	115
圖 4-2	2012~2017 年台灣系統整合業務細項之市場規模占比	116
圖 4-3	2012~2017 年台灣資訊委外市場規模	119

圖 4-4	中華電信 CaaS 服務	121
圖 4-5	中華電信 SOC 服務	122
圖 4-6	鼎新電腦雲端 ERP 服務	123
圖 4-7	運籌網通全球庫存資訊透明服務	125
圖 4-8	2012~2017 年台灣雲端服務市場規模	127
圖 4-9	2012~2017 年台灣巨量資料市場規模	130
圖 4-10	2012~2017 年台灣巨量資料軟體市場規模	131
圖 4-11	2012~2017 年台灣企業解決方案市場規模	133
圖 4-12	2012~2017 年台灣應用軟體市場規模	134
圖 4-13	台灣零售與製造業企業解決方案採用現況	135
圖 4-14	2012~2017 年台灣資料庫市場規模	139
圖 4-15	SAP HANA in-memory 平台架構	140
圖 4-16	2012~2017 年台灣開發工具市場規模	141
圖 4-17	2012~2017 年台灣資訊安全市場規模	144
圖 4-18	2012~2017 年台灣生產力軟體市場規模	147
圖 4-19	2012~2017 年台灣數位遊戲軟體市場規模	148
圖 4-20	2011~2017 年台灣 App 市場規模	150
圖 4-21	2012~2017 年台灣影音軟體市場規模	155
圖 4-22	2012~2017 年台灣嵌入式系統市場規模	158
圖 5-1	巨量資料分析服務模式類型	167
圖 5-2	全球主要國家資料開放程度	169
圖 5-3	娛樂類型 App 之應用內容	172
圖 5-4	App 開發軸線	173
圖 5-5	傳統換匯與 P2P 換匯比較圖	177
圖 6-1	2012~2017 年全球資訊服務與軟體市場規模	186

圖 6-2	2012~2017 年全球主要地區資訊服務市場規模占比	187
圖 6-3	2012~2017 年全球主要地區軟體市場規模占比	187
圖 6-4	2014 年全球軟體產業發展亮點	189
圖 6-5	2012~2017 年台灣資訊服務與軟體市場規模	191



表 目 錄

表 1-1	全球與主要地區經濟成長率	2
表 1-2	全球主要國家國內生產毛額(GDP)變動率.....	3
表 1-3	全球主要國家消費者物價變動率	4
表 1-4	台灣重要經濟數據統計	5
表 1-5	台灣對主要貿易地區出口概況	6
表 1-6	台灣工業生產指數	7
表 1-7	2013~2014 年網路整備度評比前 20 名國家與名次變化.....	8
表 1-8	2013 年全球政府 e 化程度評比前 10 名國家	9
表 1-9	2010~2014 年台灣資訊服務暨軟體業廠商家數.....	10
表 1-10	2010~2014 年台灣資訊服務暨軟體業對 GDP 貢獻度	11
表 1-11	2010~2014 年台灣資訊服務暨軟體業就業人數	11
表 1-12	2010~2014 台灣資訊服務暨軟體業勞動生產力	12
表 2-1	三大 IT 服務供應商動態與布局比較	40
表 2-2	2013 年~2014 年 IBM 主要購併紀錄.....	42
表 2-3	2013 年~2014 年 Accenture 主要購併紀錄.....	47
表 2-4	2013~2014 年 Fujitsu 主要購併或重整活動	50
表 2-5	2013 年台灣五大 IT 服務商財務表現與內銷比重	70
表 3-1	雲端服務市場定義與範疇	82
表 3-2	2013 年 App Store 與 Google play 年度前十名之 App	103
表 3-3	App Store 2013 年前十名之 App 發行商	104

表 3-4	2013 年 Google play 年度前十名之 App 發行商.....	105
表 3-5	國際 App 廠商之發展現況	106
表 3-6	嵌入式系統產業區隔以及主要廠商	109
表 4-1	2010~2014 年台灣企業平均資安投資金額與成長率	143
表 4-2	2013 年 App Store 台灣地區年度最佳 iPhone App	151
表 4-3	2013 年 App Store 台灣地區年度最佳 iPad App	152
表 4-4	台灣 App 廠商之發展現況	153
表 5-1	主要 NoSQL 資料庫類別與特色	165
表 5-2	線下支付類型	180
表 5-3	大陸主要第三方支付業者提供的理財服務	181
表 6-1	2012~2017 台灣資訊服務與軟體市場之全球市占率	191

第一章 | 總體經濟暨產業關聯指標

一、全球經濟發展指標

(一) 全球重要經濟數據

1. 經濟成長率

受到美國量化寬鬆政策(QE)退場疑慮及新興市場成長趨緩等因素影響，2013 年全球經濟成長率相較於 2012 年微幅下滑。根據國際貨幣基金會(IMF)統計，2013 年全球經濟成長率約 3%，略低於 2012 年的 3.2%。從地區別來看，則出現經濟表現不一的情況。其中，亞洲開發中國家在 2013 年的經濟成長率為 6.5%，成長幅度最大；反觀歐元區當年度經濟成長率為-0.4%，雖然負成長幅度較 2012 年縮小，但仍未能翻正。

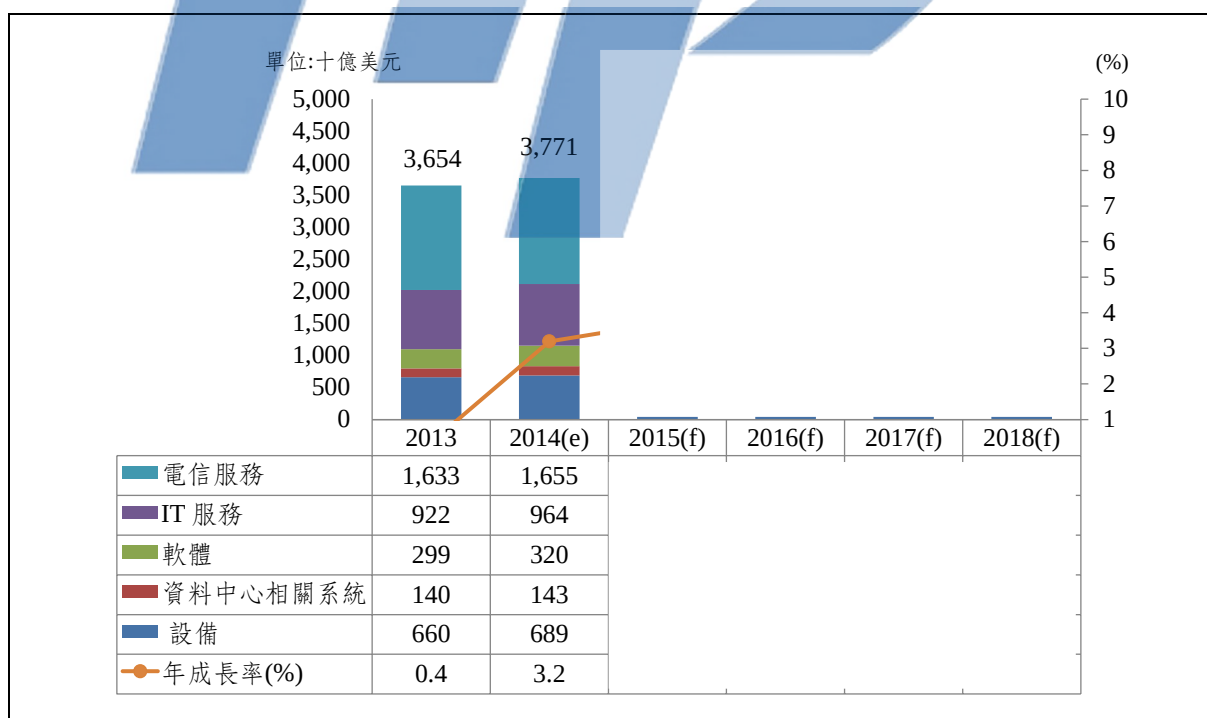
展望 2014 年，IMF 預估全球經濟成長率可達 3.6%，對於經濟表現樂觀看待。從經濟體來看，預計先進經濟體的經濟表現將在 2013 年的努力成效基礎上持續墊高，成長率將從 2013 年的 1.3%，上升至 2.2%；而新興經濟體在 2014 年的經濟成長率則預計可達 4.9%的水準，相較於 2013 年的 4.7%亦呈現上升態勢

第二章 | 資訊服務與軟體市場總覽

一、全球市場總覽

根據市場研究機構 Gartner 在 2014 年 3 月公布的全球 IT 投資預測報告，顯示 2013 年全球 IT 支出規模達到 3.65 兆美元。預估至 2018 年全球 IT 投資規模可望達到 4.32 兆美元，2013 年到 2018 年之年複合成長率約 3.4%。其中，又以軟體支出的成長率最高，預計 2014 年增率可達 7.0%；其次為 IT 服務支出，預期 2014 年成長率可達 4.6%。

值得注意的是，雖然整體而言全球 IT 投資規模變動不大，但在雲端運算、行動 App、社群媒體、巨量資料等熱門資訊科技帶動下產生的新應用，乃至於硬體技術的發展，仍持續影響企業投資 IT 產品與服務之類型與意向。換言之，在同一水準的 IT 投資預算下，產品比例將出現變動



資料來源：Gartner，資策會 MIC 經濟部 ITIS 計畫整理，2014 年 6 月

圖 2-1 2013~2018 年全球 IT 投資規模

第三章| 全球資訊服務暨軟體市場個論

一、系統整合

系統整合為資訊服務產業的其中一個次領域，當中又含括系統設計、系統建置與顧問諮詢等三大類型。系統整合業者提供企業用戶所需的資訊系統之安裝、建置或設定服務，產品包括硬體、客製軟體、套裝軟體、網路通訊等解決方案，通常需要搭配顧問諮詢等專業服務。例如流通業的進銷存系統、金融業的核心銀行系統，乃至於政府的交通、通關、氣象、稅務等大型系統之建置，均屬於系統整合業者的服務範疇。

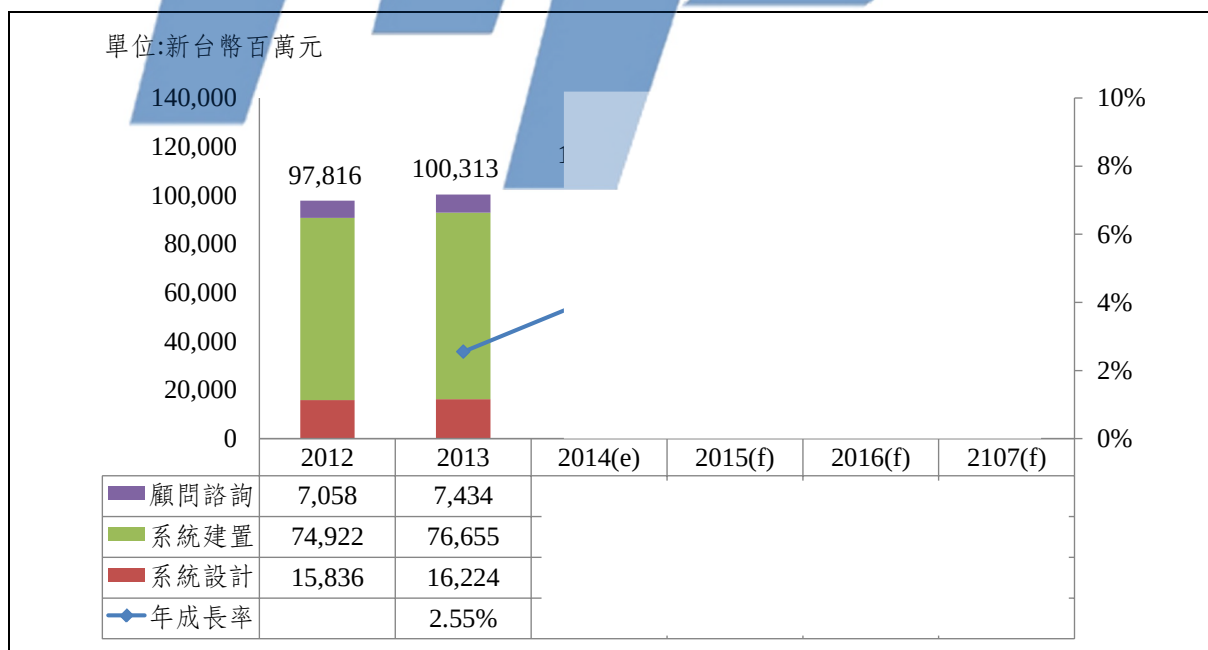
系統整合服務市場的發展已相當成熟，近年全球系統整合市場規模呈現平穩成長的態勢，2013 年市場規模達 3,112.10 億美元，相較於 2012 年的 3,029.31 億美元，年增率約 2.73%。隨著景氣逐漸復甦，預估未來幾年全球系統整合市場仍能呈現緩步成長

第四章 | 台灣資訊服務暨軟體市場個論

一、系統整合

系統整合服務多為專案模式的資訊服務，業務內容包括系統設計、系統建置與顧問服務三大項目。台灣系統整合市場主要是由大型企業的持續需求所驅動。包括因布局全球市場而擴增資通訊軟硬體，或因法規遵循而更新或汰換原有的資訊系統，或者因為企業間或部門間的整併，而調整資訊解決方案的投資應用等。據估計，2013 年台灣系統整合市場規模突破達新台幣 1,000 億元大關，達到新台幣 1,003.13 億元的規模，年成長率約 2.55%。

據估計，2014 年台灣系統整合市場為 1,045.15 億新台幣，年成長率約 4.19%。台灣系統整合市場規模呈現穩步成長的趨勢……



資料來源：資策會 MIC 經濟部 ITIS 計畫，2014 年 6 月

圖 4-1 2012~2017 年台灣系統整合市場規模

第五章 | 焦點議題探討

一、巨量資料/開放資料應用分析

巨量資料與開放資料都是近期對於資料性質的新定義，前者是就資料型態，後者是就管理機制。巨量資料的來源範疇涵蓋各個領域，但開放資料的來源僅限於政府機構，但就資料型態而言，開放資料亦具有巨量資料的特性。就應用與分析而言，巨量資料強調分析發掘商業價值，開放資料則重視應用發展公眾服務。

(一) 巨量資料應用與分析

巨量資料的商業應用是由商業智慧延續而來，除了增加對非結構化資料的處理，也更重視分析，而非單純的報表呈現。使用大量演算法或統計分析模式，進行更進階的資料探勘，找出潛藏的關聯、規則、因果等關係，是巨量資料分析的主要目的。在龐大商業利益驅動下，各領域中許多企業已投入探索，目前仍在初步發展階段中。

1. 巨量資料定義與特性

巨量資料是繼網路發達之後，因為智慧型行動裝置普及和智慧聯網密度提高，促進資料產出量再次爆發的資訊新名詞。由於巨量資料屬於一種突現的風潮

第六章 | 未來展望

一、全球資訊服務暨軟體產業展望

(一)市場趨勢

2013 年受到美國量化寬鬆政策(QE)退場疑慮及新興市場成長趨緩等因素影響，全球經濟復甦之路走得戰戰兢兢，在不確定因素眾多之下，連帶影響企業增加資訊科技預算的意願，導致當年全球資訊服務暨軟體市場成長率低於 5%。

然而，隨著 2014 年全球景氣復甦趨於明確，且在歐美等主要地區政府、企業持續投資於 IT 基礎建設與商業流程科技應用，以及雲端運算、巨量資料、物聯網與行動化等新興科技的持續進展等之下，預計 2014 年全球資訊服務市場將穩步成長

《2014 資訊產業年鑑-資訊服務暨軟體篇》

全本電子檔及各章節下載點數，請參考智網公告

電話 | 02-27326517

傳真 | 02-27329133

客服信箱 | itismembers@micmail.iii.org.tw

地址 | 10669 台北市敦化南路二段 216 號 19 樓

劃撥資訊 | 帳號：01677112

戶名：財團法人資訊工業策進會

匯款資訊 | 收款銀行：華南銀行—和平分行

(銀行代碼：008)

戶名：財團法人資訊工業策進會

收款帳號：98365050990013 (共 14 碼)

服務時間 | 星期一~星期五

am 09:00-12:30 pm13:30-18:00



如欲下載此本產業報告電子檔，

請至智網網站搜尋，即可扣點下載享有電子檔。

ITIS 智網：<http://www.itis.org.tw/>