



世界 500 强巨头 20 日论道服务外包产业

4 月 20 日,第五届武汉服务外包产业发展与合作国际论坛将在汉召开。世界 500 强、国际服务外包百强、全球 2000 强等多家企业代表与会,好莱坞 3D 影片制作专业公司等企业来汉寻求合作伙伴。

据悉,本届论坛以“服务外包——智慧产业服务未来”为主题,采取专题对话、圆桌会议、专场洽谈等多种形式,探讨的发展领域将涉及信息技术、资本、风险基金、医疗服务、生物制药、动漫制作、软件设计等多个领域。本届大会吸引了世界 500 强、全球 2000 强 30 家,国内百强外包有 50 多家企业的 300 多位国内外包界知名人士、专家、业内领袖、服务外包企业高管以及武汉市物流、金融、汽车、制造、医药等产业负责人与会。包括美国最大天使投资基金瑟拉夫集团的资深合伙人佛兰克·莫斯·毕晓普等嘉

浙江服务外包专业人才需求旺盛 毕业生已预订到 2012 年

随着我国服务外包产业的蓬勃发展,服务外包人才问题成为关注的焦点。记者从 17 日在浙江杭州举行的第二届全国服务外包人才培养高峰论坛上获悉,服务外包相关专业毕业生需求旺盛,2012 年毕业生已经被不少企业提前预订。

第二届全国服务外包人才培养高峰论坛围绕“服务外包培养战略”、“人才标准与服务外包专业教育”、“面向服务外包企业群体的校外人才培养基地建设”等主题进行了探讨。

“去年毕业生就业率 100%、签约率 100%,很多知名服务外包企业提前来学院预订了 2012 届毕业生。”杭州师范大学校长叶高翔在会上介绍,金融危机过后,服务外包产业迅速回暖,印孚瑟技术有限公司、中讯申软计算机技术有限公司等服务外包跨国企业先后多次来该校国际服务工程学

江西一企业为苹果手机、平板电脑生产竹制外壳

今年 4 月,江西省铜鼓县一家竹材开发研究企业与苹果代工厂合作定制的 iphone、ipad 竹外壳开始批量生产,将为时下追求新潮的年轻人提供健康、环保、个性的体验。

在铜鼓县江桥竹木业有限责任公司产品展示厅,记者看到了这款专为 iphone4 定制的竹制外壳。它不但环保,而且原生态的外观也非常新颖。

竹材电子产品以楠竹为材,楠竹质地坚韧、肉厚、密度高,色差小、蛋白质、糖分含量低,最为适合竹材工业化应用。江桥公司拥有优质楠竹基地 6 万亩,可年产竹地板 100 万平方米、竹键盘、鼠标 500 万套。

铜鼓县位于江西西北部,森林覆盖率高达 87%,居江西省之首。目前,江桥公司与美国、俄罗斯、韩国、日本、土耳其、毛里求斯的企业有业务来往,今年一季度外销额达 500 万美金。



责编:邓梅 编辑:林荫
版式:张彤 校对:阳红
2011 年 4 月 19 日 星期二

JINGYINGCHUANGXIN

经营创新

编者按

4 月 16 日,中国(苏州)服务外包创新发展投资促进年会隆重召开,萌芽于 20 世纪 90 年代的苏州服务外包产业,在最近三年已步入快速发展期;接下来的 4 月 20 日,第五届武汉服务外包产业发展与合作国际论坛将在汉召开,届时,世界 500 强、国际服务外包百强、全球 2000 强等多家企业代表将参会。种种迹象表明:在经历全球金融危机所带来的不利影响后,国内服务外包业自去年开始已逐步走出低谷,重新回暖。

服务外包:中国经济发展“绿色引擎”

□高少华

商务部副部长王超在 16 日举行的中国(苏州)服务外包创新发展投资促进年会上表示,去年中国承接国际(离岸)服务外包金额达 1445 亿美元,同比增长 431%,服务外包已成为中国经济发展的“绿色引擎”。

王超说,近年来中国积极参与国际合作,依靠科技创新、制度创新、模式创新,大力发展服务外包产业。为推动国内服务外包产业更好发展,政府主管部门迄今已确立北京、上海、苏州等 21 个城市为中国服务外包示范城市。

据商务部统计,去年全国新增服务外包企业 3756 家,新增从业人员 781 万人。截至去年底,全国服务外包企业已达到 12706 家,从业人员共 2328 万人。在经历全球金融危机所带来的不利影响后,国内服务外包业自去年开始已逐步走出低谷,重新回暖。

服务外包指企业将信息服务、应用管理和商业流程等业务发包给企业外第三方服务提供者。

在专家看来,“十二五”期间是中国发展国际服务外包的关键时期,加快经

济增长方式转变将成为政府推动经济发展的战略重点。而服务外包产业以其科技含量高、附加值高、增长空间大、吸纳就业能力强以及资源消耗低、环境污染少等特点,将继续成为政府政策扶持的重点对象。

“中国的产出占世界产出的比重与消耗所占比重并不相称,面临着资源消耗增长的压力。发展服务经济将有助于中国走上一条绿色、低碳、环保的道路。”东软集团副总裁方发和表示。

神州数码集团副总裁钱卫列认为,随着中国“智慧城市”建设步伐的加快,未来十年国内大量的 IT 服务将会采用外包形式。业界预测,在传统产业改造升级、新兴工业化发展等的带动下,未来中国政府、大型国企每年的服务外包市场需求有望超过千亿元。

值得关注的是,中国服务外包产业在保持规模快速扩张的同时,业态也渐趋优化,实力显著提升,价值链开始逐步向高端攀升。除传统的 ITO(信息技术外包)外,BPO(业务流程外包)、KPO(知识管理外包)所占比重也在逐步增加。另外,云计算和物联网等新兴技术的应用,也正在为国内服务外包业催生新的



近年来中国积极参与国际合作,依靠科技创新、制度创新、模式创新,大力发展服务外包产业。

业务领域。

在此次年会上,苏州市市长阎立表示,2010 年苏州市 ITO、BPO 和 KPO 比例已达到 5:3:2,接下来苏州市将继续推动服务外包产业由低端外包向研发设计等高端领域延伸。在服务外包投资合作上,将主要投向研发设计外包、金

融后台服务外包、生物医药研发外包、云计算领域外包、物联网领域外包等重点领域。

“如果说前几年中国的服务外包产业是启动阶段,那么下一步将迎来真正的起飞阶段。”中国服务外包研究中心主任、中欧国际工商学院院长朱晓明说。

主打创新牌 苏州服务外包瞄准高端领域

□肖莹莹

“今后,苏州服务外包发展的方向是:精心打造‘中国服务·苏州创新’的服务外包品牌,努力建设创新主体多元、创新体系健全、创新要素积聚、创新功能完善的‘中国服务外包创新强市’。”苏州市市长阎立 16 日在首届中国(苏州)服务外包创新发展投资促进年会上介绍说。

未来苏州将积极推动服务外包产业由低端外包向研发设计等高端领域延伸,加快结构优化和能级提升,力争到 2015 年,全市实现服务外包发包合同

额 150 亿美元,离岸执行额 70 亿美元,服务外包产业载体总建筑面积累计超过 1000 万平方米,服务外包从业人员超过 30 万人。

阎立说:“在服务外包发展上,苏州将坚持走专业化、特色化的道路,全力打造多元化的服务外包品牌。”

在这种专业化、特色化方向的指引下,苏州市未来还将在 11 个重点领域发展服务外包投资合作,包括:软件开发外包、研发设计外包、金融后台服务外包、生物医药研发外包、动漫创意外包、物流与供应链管理外包、政务外包、检验检疫外包、云计算领域外包、物联网

领域外包和跨国公司共享服务中心。

萌芽于 20 世纪 90 年代的苏州服务外包产业,在最近 3 年已步入快速发展期。目前,苏州服务外包离岸业务总量占全省的 30%、全国的 9%,在全国 21 个示范城市中位居前列。

从规模上看,苏州服务外包企业已从 2007 年底的 412 家,增至 2010 年的 1150 余家,企业数量翻了近二番;接包合同额和离岸执行额从 2007 年底的 3 亿美元和 1 亿美元,增至 2010 年的 2268 亿美元和 1269 亿美元,年均增长率分别达到 96.9%和 135%;从业人数由 2007 年底的近 5 万人,增至 2010 年的

超过 12 万人,年均增长 33.9%。

从业态上看,苏州已初步形成软件设计、动漫创意、研发设计、生物医药、金融数据处理和物流供应链管理六大服务外包产业集群,全市 ITO、BPO 和 KPO 比例约为 5:3:2,具备了承接各类国际服务外包业务的能力。

从实力上看,苏州作为国家级信息产业基地和软件产业基地,其雄厚的电子信息产业实力为服务外包产业腾飞奠定了坚实基础。经过多年的发展,一批苏州本土服务外包企业已脱颖而出,苏州已经成为国内服务外包载体最为集中、功能最为完善的城市之一。

大连外包 直面日本地震考验

□沈建缘

日本地震后,国内 IT 产业都开始审视自己与这个岛国邻邦之间的产业链关系。长期看,除了部分高端电子元器件设备供需会受到影响外,多数相关企业都表示短期影响不大。不过,对于刚刚经过金融危机震荡的大连外包产业来说,损失会更多。

日前,担任工信部、商务部等多部委服务外包领域专家顾问的北京服务外包行业协会理事长曲玲年向记者表示,日本地震把“刚刚从金融危机时期恢复的业务又一次打到了谷底”。大连这个被称为“中国的班加罗尔”的外包城市,是否正面临服务外包产业发展不均衡造成的盛衰突变?

2008 年开始,大连的外包产业增速开始放缓。金融危机给了一贯顾念人脉关系的日本企业有了一个“退单”的理由,很多企业因此就面临没有订单的困难局面。

而 2011 年 3 月的东日本地震对中国软件和外包产业造成直接影响也主要集中在大连。这一影响正随着时间的推移在不断地变化中。

国内企业中,一些规模较大的服务外包企业,如中讯、东软等增速都有所减缓。降幅大约在 10%左右。一些规模较小的企业基本已经没有什么业务。

其中,国内排名前十位的服务外包企业大连华信连续几年增长放缓。

华信的业务大约 80%以上来自日本,但目前受到经济规模、经济增长和 IT 需求的限制,日本的 IT 增长需求已经饱和。因此,中国获得来自日本的订单将不会再呈增长趋势。另一方面,日本企业在中国的机构都在北京,大连也不会从在华日企那里获得太多业务。

大连华信是目前唯一一家还没有上市计划的外包企业,是国内较大的服务外包企业中遭遇最大发展瓶颈的一家企业。

相比另一个从大连起家的企业海辉,在收购天海宏业后将总部搬迁到北京,之后请有跨国公司背景的原惠普中国总裁孙振耀担任执行董事长,确定了海辉“多重市场并重”的发展战略进行全球布局,并成功赴美上市。

事实上,“如果海辉还偏安一隅留着大连,估计和大连华信的情况一样困难。”

目前,大连服务外包业务量的 60-70%都在东京,但在金融危机之后,国内对日服务外包产业规模已经从 28 亿美元的峰值下滑。业务量更呈下降趋势。

仍以大连华信为例。华信的难题在于,三四家日本大企业客户都在华信有少量的股权。“这三四家日本企业对华



目前,大连服务外包业务量的 60-70%都在东京,但在金融危机之后,国内对日服务外包产业规模已经从 28 亿美元的峰值下滑。

信的制约很大,他们希望能控制这个加工点,而不希望它上市或被收购。”否则就会停止业务订单。

所以大连政府出面让东软收购华信,而华信也乐于接受的时候收购仍没有达成,究其原因正是这三四家日本企业不同意造成的。

“日本经济的成长性锁住了华信的成长性”。原本引以为傲的对日优势,现在成了大连服务外包产业整体发展的桎梏。也就是说,即便日本企业同意华信上市,华信的成长性也不能满足投资者的要求。

另一家大连服务外包企业中讯现在虽然被认为是做日本市场交付最好的企业。但中讯也是以日本市场作为主要业务来源,因此目前也面临业务转型的问题。

因此,对于希望成为“中国服务外包之都”的大连来说,过于偏重日本市场,已经失去了太多的发展机会。

长期看,除了部分高端电子元器件设备供需会受到影响外,多数相关企业都表示短期影响不大。不过,对于刚刚经过金融危机震荡的大连外包产业来说,损失会更多。