

创新服务 智慧中原

聚焦河南郑州
2013服务外包大会

企业高校牵手外包产业园
全方位支持园区发展提升

抢抓机遇 加快转型

——中外专家纵论服务外包业发展

本报讯(记者 成燕 侯爱敏 宋建巧 聂春洁 实习生 刘维佳)昨日,在本届服务外包大会高峰论坛上,以“河南外包产业的现状与发展”和“河南外包产业园对河南外包产业及智慧城市建设的支撑”为话题,英国拉夫堡大学全球采购与外包研究中心负责人 Ilan Oshri 博士,国际外包专业协会香港分会主席、HBC 总裁袁达文,亚太共享服务总裁 Eugen Tjong 博士,毕马威管理咨询总监邵伟等多位嘉宾与金水区委副书记苏建设、河南外包产业园董事长韩坤、河南高技术创业服务中心主任张保柱等展开互动讨论。大家一致认为,河南、郑州在服务外包产业领域具有交通区位优势、人才、文化、成本等多方面的优势,通过实施技术、管理创新,可有效推动区域经济结构转型。



多位嘉宾在交流中认为,随着经济全球化和区域经济一体化的深入推进,世界经济正在逐步步入服务型经济时代。作为新一轮国际产业转移重点的国际服务外包业迅速发展,日益成为跨国公司提升自身国际竞争力的有效手段,也成为促进国家和地区经济转型发展的重要助推器。服务外包正在从简单的重复性工作

逐渐向高端技术型业务转型,因此科技创新必然是未来服务外包行业发展的出路和方向。部分嘉宾建议,在大数据时代,地方政府应站在加快经济结构转型、促进中原经济区建设的高度,立足人力资源丰富和中部交通区位优势

等优势,大力发展服务外包业,吸引更多跨国公司和国内大型服务外包企业入驻。同时,服务外包企业应积极探索创新发展模式,高效整合资源,有效降低能耗,推动产业健康发展。

用创新引领经济转型

——英国拉夫堡大学 Ilan Oshri 博士

“在全球经济一体化大背景下,新的采购模式正在挑战现有的管理实践。如在交通区位优势上,很多外包产业都在努力寻找进入中国的切入点。河南、郑州恰恰具备这一基础性优势,因此地方政府应抓住机遇,通过创新引领经济转型。”作为全球服务外包行业的资深专业人士,昨日,英国拉夫堡大学全球采购与外包研究中心负责人 Ilan Oshri 博士为河南服务外包业发展支招。



多年来, Ilan Oshri 博士对推动世界服务外包业发展作出了卓越贡献。他是《离岸策略:不断变化的圈养中心模型》、《外包和离岸》等专业系列丛书的作者,受到业界广泛好评。他认为,中国人才资源丰富,众多高校毕业生为服务外包业发展提供了坚实的人才基础。此外,中国在科技研发方面的投资仅次于美国,中国还推出多项政策支持跨国企业发展。

“与其他城市相比,郑州具有很强的服务外包产业发展优势。如办公室租赁成本比较低,仅是上海的十分之一,可大大降低企业负担;工科、理科专业人才丰富;地理位置优越。郑州不仅是重要的公路、铁路枢纽,还拥有多条国际航线。近年,郑州在优化投资环境、推动服务外包业发展等方面,出台了很多配套支持政策。”Ilan Oshri 博士非常看好郑州未来发展优势。

Oshri 博士提出,现有大多数服务外包中心都是虚拟的服务外包中心,在某种程度上制约了上下游产业链的拓展。他建议河南服务外包业应努力摆脱旧有模式,不断创新创新发展路径。

本报记者 成燕 实习生 刘维佳

中国未来外包业将占世界 1/5 份额

——毕马威中国共享服务和外包咨询主管合伙人 崔凯



“中国服务外包发展已取得巨大成绩,预计到2015年将占1/5的世界市场份额。”作为行业资深人士,毕马威中国共享服务和外包咨询主管合伙人崔凯的预测,让参加论坛的嘉宾看到外包服务业辉煌的未来。

崔凯认为,2012年末,中国的共享服务和外包产业总额达465亿美元,这一数据将在2015年翻番,届时,中国外包业将占世界市场1/5的份额。这些成绩,得益于中国充足的人才储备、良好的基础设施以及政府对产业发展的投入和推动。

伴随着亚洲特别是中国持续稳定的经济增长,更多企业在选择外包地时都会从企业战略角度充分考虑该地区的外包服务与企业业务需求的契合度,中国正在成为世界外包服务业的首选,中国已成为主要的研发中心。目前,各地政府为提高服务外包业的质量和竞争力,采取差异化、个性化政策,许多共享服务及服务外包城市正在演变,许多城市都因为在特定领域的专业服务而闻名。例如中国北方的大连拥有众多成熟的软件企业,能够提供专业高效的IT服务,并拥有众多精通日语和韩语的人才能够为日韩市场提供服务;而华南的广州和深圳则利用与香港及东南亚临近的地理优势,重点发展加工制造业的共享和外包服务。

本报记者 刘招

创新就是与时俱进

——河南外包产业园董事长 韩坤



围绕“创新服务,智慧中原”的大会主题,韩坤重点分享了自己对创新、创新服务的理解和认识。韩坤的观点浸润着浓浓的文化气息。他从中国古代文化和哲学切入,认为创新就是研究事物本质规律并把握分寸、不断实践的过程,本质就是与时俱进,就是改革发展。

韩坤同时分享了自己对创新服务的理解。他认为,创新服务首先是高度的服务资源整合,是对各种资源、理念、技术的全新整合与融合。其次,创新服务是优势互补。创新服务的目标,是让各服务对象的业务流程、业务流、行业发展更顺畅、更融合、更高效。“比如,河南外包人力资源的整合和互补。河南是人口大省、人才大省,但很多外包企业却找不到合适的人才。河南外包产业园和微软合作成立微软(河南)IT学院,和高校合作建立人才实训基地,目的就是培养并输送外包人才,这就是一种资源的整合和互补。”创新服务就是创造需求。韩坤认为,外包行业是一个土壤,这个土壤不单单是扮演培育种子的环境,还有一个重要功能就是创造种子,在云服务、孵化服务、研发服务、培训服务等集成服务的同时,我们也会发现企业新的深层次需求,我们把这种需求量化、流程化、产业化。这,就是创新服务。

本报记者 侯爱敏

创新转型才能共赢未来外包业

——中国惠普有限公司外包管理业务部总监、中国区总经理 徐恺波



“虽然我们目前迎来了重要的战略机遇,但是对行业来说,也面临着巨大的挑战,必须创新转型才能共赢未来,我们中国的外包业才能在世界上占有重要地位。”中国惠普有限公司外包管理业务部总监、中国区总经理徐恺波认为,从目前国际外包行业的形势看,外包的客户越来越精细化,外包技术支持越来越精细,这就要求外包业必须转型,顺应潮流,提高作业能力,能够提供跨国企业高附加值业务和相应的行业能力。另外,中国离岸服务业外包市场正步入转型期,行业能力及高产业成为跨国企业关注的焦点。其中,成本优势占据主导,研发能力成为重点,行业能力成为焦点。IT与业务融合越来越紧密,商务的兴起,互联网、社交媒体和移动智能终端塑造了社会化产业模式。

这些模式也对传统产业进行五大挑战:产业转型升级、企业管理形态的变化、服务外包企业自身管理方式变革、国际新形势决定外包业要转型、(海外)共享服务中心,参与到企业价值链和业务流程中。

要解决这些挑战,要依托三个东西,一个是云,一个是大数据,还有一个是终端技术。这三个技术的混合,可以成为项目在每个城市所有的后台工作。如果我们能抓住机遇,让云、大数据和终端技术为基础的外包服务,作为整个商务机遇,使客户体验和价值链得到体现,这是外包行业所能抓到的千载难逢的机遇。

本报记者 刘招

服务外包推动制造业转型

——上海交通大学教授、博士生导师 明新国



制造业服务化,是指企业将以产品为中心的制造业向服务增值延伸,不再是单一的产品提供者,而是集成服务提供商。明新国介绍,在现代产业链中,附加值更多体现在设计和销售环节,将传统制造环节向两端延伸,开展专业服务活动,可以提高产品附加值。

明新国举例说明,机械企业生产的一台挖掘机市场价格在100万左右,很少有人能买得起,于是有人就从中发现了商机,成立了挖掘机租赁公司,提供出租服务,按小时收费,就实现了挖掘机销售环节的服务增值。“传统制造业以产品为中心,现在转向以增值服务为中心,这种创新产生的效益可能并不亚于技术创新,可以说,生产性服务外包推动了传统制造业降本增效、转型升级。”明新国说。

明新国表示,生产性服务外包以信息化为提供服务的平台和工具,借助于信息化手段把服务向业务链的前端和后端延伸,扩大服务范围,拓展服务群体。产业链前端的服务主要有产品研发设计、市场研究、咨询服务等,产业链后端的服务主要有零部件定制服务、集成服务提供商、整体解决方案、设备成套等,都充满了机遇,“如果能充分挖掘,将会是有很好的经济增长点。”

本报记者 宋建巧 聂春洁

服务创新推动郑州走向智慧城市

——联合国工业发展组织顾问及项目负责人 Kirk Wilson



“近年来中国城市化发展速度举世瞩目,按照目前的速度,在未来15年内,将会有数以亿计的中国人从乡村移居到城市。”Kirk Wilson认为,政府的责任就是向这些人提供支持,帮助他们更好地适应城市生活。城市人口增加,如何有效利用有限资源? Kirk Wilson的建议是:发展联合服务创新,建设智慧城市。

在加入联合国工业发展组织之前,Kirk Wilson在IT服务行业工作了10年,涉及技术、顾问及管理等领域,他对智慧城市有着清晰的理念。他说,智慧城市通过应用信息技术规划、设计、建设和运营城市基础设施,平衡社会、商业和环境需求,优化可用资源,促进城市发展和可持续性。

由于工作关系,Kirk Wilson和我国地方政府有着频繁的合作,政府对于联合服务创新的支持力度让他非常钦佩。一般意义上讲,联合服务创新有三个主体,政府、企业和行业协会。其中政府通过种子基金、法律服务、研发支持来刺激产业需求;企业通过提供行业资源支持创新;行业协会提供保险、培训、标准、测试等来进一步实现增值服务。“而在中国,地方政府则承担了大部分的责任,因此中国在发展智慧城市方面,有着国外城市不可比拟的优势。”Kirk Wilson说,像郑州这样的城市,本就有后发优势和人才优势,可以较快融入进程中去,因此,“如果未来郑州成为创新中心城市,我也不会感到惊讶。”

本报记者 宋建巧 聂春洁

服务外包推动人民币国际化

——土耳其中央银行经济参赞 Yuksel Gormez 博士



“平时你们可能觉得中央银行离自己挺遥远,其实中央银行的政策变动跟每个人的生活息息相关,尤其是做服务外包产业的,你要关注各国央行的新政策。”在昨日的专家论坛上,土耳其中央银行经济参赞 Yuksel Gormez 博士特意提醒,随着中国服务外包产业的迅速发展,人民币国际化已成了势不可挡的趋势,未来不仅是中国企业,全球外包服务业都要随时关注中国央行的政策变动。

Yuksel Gormez 表示,随着中国国际地位的提升,人民币国际化早已是大势所趋,未来中国将不仅是经济大国,而且应是金融强国。“中国是出口强国,世界上同中国做贸易的国家很多,这就催生了对人民币的需求。”Yuksel Gormez 说,

中国有着丰富的外汇储备做后盾,所以人民币国际化也将和土耳其等国家不同,“中国有自己的话语权,必能走出一条属于自己的人民币国际化道路”。不过他同时提醒说,人民币国际化不是一朝一夕能实现的,需要总体战略布局和重点突破,也要注意防范金融风险。

谈到服务外包业, Yuksel Gormez 认为,人民币的波动将会对服务外包企业的成本、利润及价格竞争力产生影响。近年来人民币面临着升值压力,这将有利于服务外包行业的调整重组,促进服务外包行业向高端突破。“企业应通过积极开拓国内服务外包市场,提升企业管理服务能力,进行主动的外汇风险管理来缓解这种压力。”

本报记者 宋建巧 聂春洁



本版图片由本报记者 宋晔 摄