

■ 本版撰文 本报记者 范丽敏



前有强敌 后有追兵

中国服务外包业直面“3.0时代”

编者按:近年来,中国服务外包产业飞速发展,创造了一个个增长奇迹。本报记者从近日举办的2014全球服务外包大会上获悉,2014年1月至5月,我国共签订服务外包合同65248份,合同金额400亿美元,同比增长43.5%;执行金额272.7亿美元,同比增长37.1%。然而,在亮丽的数据背后,中国服务外包产业还面临着一系列挑战,诸如高素质人才匮乏、新老对手的竞争等。更为重要的是,与会人士认为,随着大数据、云计算、移动互联等新技术的创新和应用,全球服务外包业已经进入“3.0时代”。在这个时代,服务外包产业在促进中国经济转型升级的同时,也面临自身产业的涅槃重生。

全球服务外包进入“3.0时代”

“随着大数据、云计算、移动互联等新技术的创新和应用,服务外包正在加速服务业在全球范围内的跨国转移,成为新兴经济体提升在全球价值链中的地位、在更大范围内参与国际分工、提高国际竞争力的战略性选择。”商务部服务贸易和商贸服务业司副司长万连坡说。新技术的快速发展,将推动服务外包转型升级。来自中国互联网协会的数据显示,2013年,我国移动互联网经济规模为1083亿元,在网络经济总规模中占比达到18%,成为互联网发展的重要助推力。此外,IDC(互联网数据中心)预测,到2017年,大数据技术和服务市场规模将达到324亿美元,年增长率将达27%。 “随着3D打印技术、移动互联网、物联网和大数据等技术的发展,服务外包的新业态将不断涌现,全球服

务外包已经进入‘3.0时代’。”中国服务外包研究中心主任蹇芳莉说,发包方更加重视利用外包实现自身业务流程的调整和转型,需要服务外包企业提供创新、有效的解决方案,为企业的转型提供咨询服务。与此同时,发包方更加青睐利润分享协议、激励型协议、共享风险回报协议等新的定价模式。

在英国拉夫堡大学教授依兰·奥斯瑞看来,在“3.0时代”,发包方不再仅仅要求降低成本,而是更关注一些增值服务,他们需要服务外包企业成为合作伙伴,需要服务外包企业从软件外包商向个性化解决方案提供商和集成综合服务提供商转型,并帮助他们更好地应对市场竞争。

IBM全球服务执行中心中国区总经理马塞尔·格瑞德曼则认为,在“3.0时代”,服务外包企业需要利用与客户相关的大数据,运用各种各样的应用软件对其进行分析和处理,然后不断连接起来,形成闭环环状,研究出智能化、颠覆性的技术,为客户提供个性化的集成解决方案。

“然而,其中80%的数据都是非结构化数据,本身并没有多大意义。因此,企业必须有挖掘和分析大数据的技术与能力,从数据那里获得真正有价值的信息。”格瑞德曼说。

竞争格局生变带来挑战

“事实上,部分中国企业已意识到‘3.0时代’转型升级带来的挑战与机遇。”蹇芳莉认为,中国服务外包企业需要从商务流程外包和信息技术外包向业务流程管理外包和知识流程外包转型,从被动外包商转为主动管理服务商。

然而,新一代技术革命推动服务外包进入“3.0时代”,给服务外包产业指明新方向的同时,还带来了技术模式、服务模式、运营模式、交易模式、商业模式、供给模式、行业边界、服务内涵、竞争格局和服务外包产业定义等诸多挑战。

“企业在尝试转型升级时,常常会遇到一个悖论。”优创(青岛)数据有限公司创办者马修·布鲁诺说,如果企业在创新上花费了大量的时间、精力、财力,那么必然减少服务客户的人力和时间,企业的短期收入势必随之减少,这将遭到员工尤其是管理层的反对。

这一问题在中国的服务外包企业中相当普遍。统计数据显示,中国约有2.6万家服务外包企业,其中大部分是中小企业,普遍存在在创新和转型升级中投入不足的问题。

“中国服务外包企业虽然数量众多,但没有形成较大规模、有较强国际影响力的企业,没有像IBM那样的大公司能接到国际大单,没有企业带领国内同行共同创新和转型升级、克服企业规模偏小的不利因素。”依兰·奥斯瑞说。

而且,中国服务外包产业正处于前有强敌、后有追兵的境地。

虽然近年来我国服务外包产业飞速增长,中国也稳居世界第二大离岸服务外包承接国地位,但与印度差距明显且有差距拉大的趋势。数据显示,2013年,印度和中国承接离岸服务外包总额分别为840亿美元和454亿美元,分别占全球总额的52.8%和31.5%。

此外,和中国一样,马来西亚、越南、柬埔寨、菲律宾等其他亚洲国家普遍具有成本优势,同样纷纷鼓励承接

国际服务外包业务,这使得竞争日趋激烈。与此同时,信息不灵通,没有一支高素质、专业化的队伍等,一直制约着中国服务外包业的发展。

“当前,最突出的问题是人才供给难以满足服务外包业务的快速发展,尤其是高层次人才的匮乏。”蹇芳莉表示,高层次人才供给明显跟不上产业发展需要,能够引领产业或者某个领域发展方向的领军型人才及具有国际视野、渠道和经验的国际化人才都非常缺乏。

中国服务外包研究中心的问卷调查结果显示,约有73%的企业认为人才缺乏是其发展过程中面临的主要问题,其中接近50%的受访企业认为难以招录到合适的高端人才,行业平均人才缺口约为20%至30%。同时,我国服务外包产业人均产值不足3万美元。

“高端人才的严重短缺将直接导致产业提升缺乏动力,影响服务外包企业的转型升级。”蹇芳莉说。

应用离岸经验回馈本土市场

相比印度,中国服务外包业的一大优势就是拥有广大的内需市场。

“我国在岸市场的潜能非常大。”蹇芳莉告诉记者,下一步应该将在岸、离岸两个市场资源互补,用离岸服务的经验回馈本土市场,逐步将服务重心转移到国内来。

商务部研究院院长霍建国则建议,在当前的形势下,亟须加快转变政府职能,积极扶持新兴产业,全面促进服务业水平的提升;主动扩大服务业开放,把握好开放的节奏和顺序,保持好对内开放和对外开放的一致性;加快体制创新,促进新兴服务业的发展;创新监管模式,提高风险监管能力等,这些都是有利于服务贸易以及服务业发展的重要举措。

此外,中国互联网产业发展迅猛,已经进入了高速发展期,这甚至超过了一些发达国家和大部分发展中国家。所以,中国服务外包企业应充分利用好在电商或移动互联网方面的优势,寻求产业突围路径,寻找新的利润增长点和发展方向。

“中国服务”一枝独秀 助推经济升级

相较“中国制造”(Made in China)的声名鹊起,“中国服务”的头衔确实不够响亮。然而,在“中国制造”进入低增长、缓增长拐点后,“中国服务”却飞速发展,成为转变外贸发展方式、调整经济结构、促进转型升级的重要动力之一。

外包业务飞速增长

“尽管世界经济复苏缓慢、中国经济下行压力加大,但我国服务外包产业依然保持了40%左右的快速增长。”商务部研究院党委书记、常务副院长任鸿斌说。根据商务部服务贸易司统计,2014年1月至5月,我国共签订服务外包合同65248份,合同金额400亿美元,同比增长43.5%;执行金额272.7亿美元,同比增长37.1%。其中,承接国际服务外包合同金额270.6亿美元,同比增长37.1%;执行金额185.4亿美元,同比增长33.7%。

这与我国整体外贸数据的惨淡形成了鲜明的对比。据海关统计,2014年前5个月,全国进出口总值10.3万亿元人民币,同比下降2.2%。其中,出口5.4万亿元,下降2.7%;进口4.9万亿元,下降1.6%。

任鸿斌表示,近年来,我国服务外包企业专业服务水平不断提高,接包能力显著提升,业务结构不断优化,产业发展的特色日益凸显,业务市场逐渐从美欧日拓展至全球近200个国家和地区。

其中,美国、欧盟、中国香港和日本仍然是购买国际服务的主要发包市场。1月至5月,我国内地承接上述4个国家和地区的离岸服务外包执行金额分别为43.2亿美元、27.2亿美元、27.2亿美元和19.0亿美元,分别占执行总额的23.3%、14.7%、14.7%和10.2%。

从产业结构上看,前5个月,我国承接离岸信息技术外包(ITO)、知识流程外包(KPO)和业务流程外包(BPO)占比分别为53.3%、32.5%和14.2%,信息技术外包仍占主导地位。医药与生物技术研发和测试、产品技术研发、工业设计等知识流程外包业务增长迅速。

“到2020年,全球服务外包产业规模将持续扩张至1.8万亿美元以上,国际服务外包业务占比将进一步提高。”任鸿斌表示,随着我国经济社会信息化水平大幅提高、经济发展方式转变的深入推进及鼓励在岸服务外包发展政策举措的细化落实,国内服务外包业务市场潜力将进一步释放。服务业已成为我国第一产业,在国民经济中比重提升趋势明显,我国正快速迈向服务经济时代。

“中国服务”释放价值

“在世界经济复苏和中国经济运行面临下行压力的背景下,我国服务外包产业继续保持快速增长,成为转变外贸发展方式、调整经济结构、促进转型升级的重要动力之一。”商务部服务贸易和商贸服务业司副司长万连坡表示,首先,我国国际(离岸)外包业务增长迅速,在外经贸所有业务领域一枝独秀,成为服务贸易发展的新增长点;

其次,我国服务外包产业对国民经济增长的贡献逐渐提高,目前已超过了0.7个百分点。根据国际服务外包产业发展“十二五”规划,未来几年,我国国际服务外包业务将保持40%左右的增速,2015年将达到合同金额850亿美元。因此,结合当前我国国民经济增长速度放缓的现实,服务外包产业对国民经济增长的拉动作用将会进一步增强。

再次,服务外包成为吸纳就业尤其是大学生就业的新渠道。数据显示,截至2014年5月底,我国共有服务外包企业25969家,从业人员561.9万人,其中,大学(含大专)以上学历374.6万人,占从业人员总数的66.7%。自2008年至2013年,服务外包产业吸纳从业人员数量由52.7万人增长到了559万人(平均每年新增就业80万人)。由此可以看出,服务外包已经成为我国破解就业难题尤其是缓解大学生就业压力的新渠道。

最后,我国服务外包产业对服务业增长的贡献超过20%,已成为服务业发展的强劲新动力,是服务业跨国合作和经济结构调整的重要依托。

而在华住酒店集团创始人、董事长季琦看来,“中国制造”转型的方向正是“中国服务”。

“这是因为中国拥有全球最多的人口,形成了全球最大的消费市场,但是人口红利逐渐消失、制造成本日益上升、人民币升值加剧等,‘中国制造’优势不再,但‘中国服务’发展却恰逢其时。”季琦表示,大力发展“中国服务”,还能缓解制造业对环境的不利影响,避免贸易摩擦等。

统计数据显示,2013年,服务业在中国的GDP中占比增至46%,首次超过了制造业的44%。这再次证明,中国要想实现稳增长、调结构、促转型,服务业的发展及内部结构优化将成为着力点。

“事实上,‘中国制造’是低工资的中国人人为全世界制造廉价产品,而‘中国服务’恰恰是富裕起来的中国人让自己的生活更美好。”季琦认为,“中国服务”释放出的价值将远远大于“中国制造”。

