

郑州市服务外包协会

简报

第 62 期

杨金高科 编

2019 年 6 月 18 日

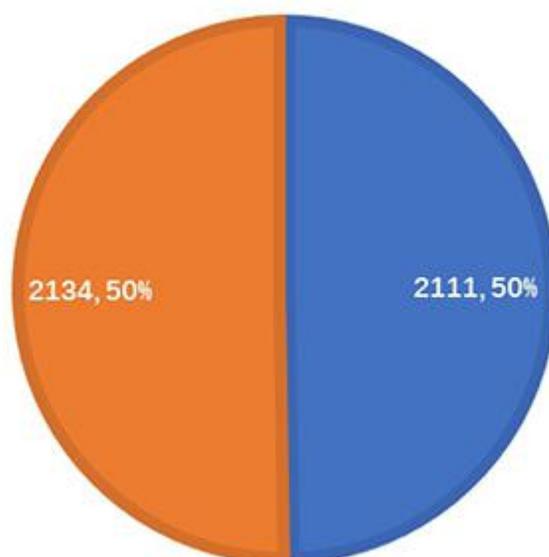
一、行业新闻速览

1、我国 2019 年 4 月服务贸易逆差 242 亿美元 1-4 月整体增速明显

日前，国家外汇管理局公布了我国 2019 年 4 月份国际货物和服务贸易收支情况，按美元计，4 月我国整体收入 2111 亿美元，支出 2134 亿美元，逆差 23 亿美元。

2019年4月我国货物贸易和服务贸易进出口情况 (亿/美元)

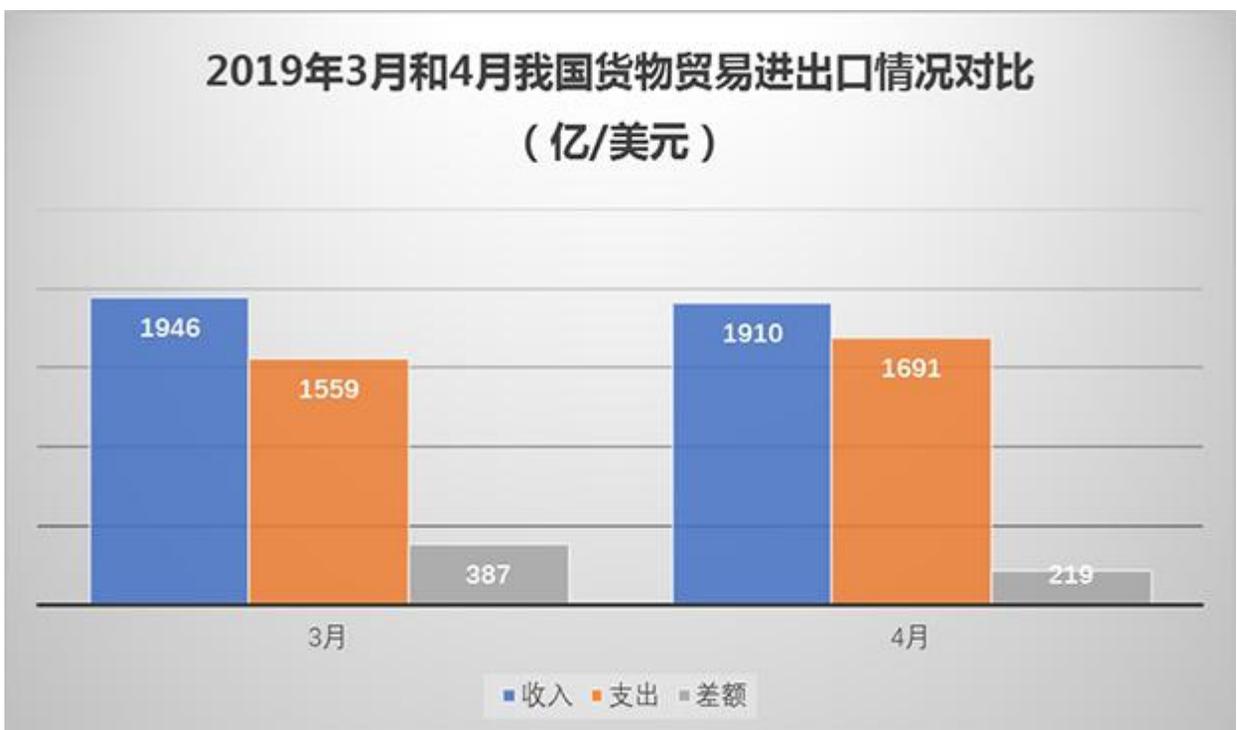
■ 出口 ■ 进口



1. 服务贸易方面，2019年4月我国出口200亿美元，进口442亿美元，逆差242亿美元；与3月数据相比，收入有所下降，支出提升，逆差扩大。



2. 货物贸易方面，2019年4月我国出口1910亿美元，进口1691亿美元，顺差219亿美元；对比3月数据，收入有所下降，支出提升，顺差缩窄，也是导致4月份整体国际收支逆差的重要因素。



3. 由于没有细分领域的数据，暂时无法与3月数据对比分析。

尽管从数据来看，2019年4月我国服务贸易逆差相对3月份数据有所扩大，但据商务部服务贸易负责人日前公布的1-4月整体数据来看，2019年前4个月我国服务进出口增速有明显提升、服务出口占比继续提高、知识密集型服务表现抢眼。

据商务部负责人介绍，4月份，我国服务业生产指数达到7.4%，位去年9月份以来的次高，带动服务进出口实现较快增长，4月当月服务进出口增速达到9%，比3月份提升6.8个百分点，拉动1-4月服务进出口增速提升1.5个百分点，表明我国服务进出口总体继续保持稳定向好的发展态势。

同时，陆续出台的减税降费、深化服务贸易创新发展试点的政策措施，以及持续推进的供给侧结构性改革和逐渐提升的生产性服务领域竞争能力，我国高附加值、高技术含量的知识密集型服务贸易也加快发展。

注：

①. 本表所称货物和服务贸易与国际收支平衡表中的货物和服务口径一致，是指居民与非居民之间发生的交易。月度数据为初步数据，可能与国际收支平衡表中的季度数据不一致。

②. 国际货物和服务贸易数据按美元编制，当月人民币计值数据由美元数据按月均人民币对美元中间价折算得到。

③. 本表计数采用四舍五入原则。

④. 数据来源：国家外汇管理局、商务部

2、数字贸易 C 位出道，大咖齐聚共探未来

当服务外包遇上数字经济，“数字化”技术地不断渗透，服务外包新业态新模式不断涌现。服务外包如何数字化？服务外包如何顺应时代浪潮，融合数字化积极转型？

数字经济与经济社会各领域渗透融合速度逐步加快，深刻改变国际贸易各个领域与点，冲击了国际贸易的传统认知。据 2017 年麦肯锡发布的《中国数字经济：全球领先力量》报告显示，我国在数字投资和创业方面是世界上最活跃的国家，是全球环节，有助于在世界范围内驱动经济增长、提高劳动生产率、培育新市场和新增长数字技术领先投资商之一。

如何搭上数字贸易快车，了解全球数字贸易产业发展现状，加快服务外包企业运营服务转型模式，打通数字领域服务外包企业国家化合作特色道路，探索服务外包数字化发展历程、把脉数字经济发展机遇。2019 年 6 月 20 日，由天津鼎韬科技发展有限公司承办的“数字化技术与离岸服务外包融合发展论坛”将于徐州召开。本次行业盛宴以“数字赋能 国际共享”为主题，邀请到资深行业专家、国内外服务外包领军企业高管、行业

协会代表等嘉宾参与，共探数字经济时代下，服务外包发展新趋势与新格局。

嘉宾介绍：



金世和

原中国服务外包研究中心副主任、中国服务贸易协会专家委员会副主任、教授

金世和自 1993 年起先后担任上海金桥（集团公司）和金桥出口加工区管委会研究室主任、总师室主任、总经济师以及中国服务外包研究中心副主任、上海市服务外包研究中心法人代表、常务副主任，中国服务贸易协会专家委员会副主任（首席服务外包专家）、上海服务外包交易促进中心战略合作委员会主任。



查尔斯·埃尔德

前普华永道共享服务、外包及商业服务转型全球实践负责人，现桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人

查尔斯·埃尔德博士是公认的全球服务交付环境专家，并具有超过40年在普华永道、德勤咨询、安永、HCL 科技公司担任国际高管并在海内外环境下进行管理咨询、外包及自有交付中心的经验。在建立跨多重行业的咨询实践及全球交付中心的同时，担任首席执行官/执行董事，总裁/首席运营官，首席信息官，合伙人及副总裁等职务。



Sujit Chatterjee

Zeta-V 技术解决方案有限公司联合创始人、执行董事

Sujit, 之前担任塔塔咨询服务中国区总裁, 有超过 21 年在 IT 行业从事全面管理, 损益管理, 销售以及市场工作经验。他在大中华地区有丰富的经验包括重振资本以及战略增长。在塔塔咨询服务工作近 20 年后, Sujit 与 Rangarajan Vellamore(印孚瑟斯中国区前总裁)于 2017 年 7 月共同创建了 Zeta-V, 一个在数字化与人工智能时代下的新型数字化编排公司, 旨在通过利用智能生态系统的力量来缩短从想法生成到价值实现的距离。



彭 强

软通动力执行副总裁兼首席数字官

彭强先生在 IT 服务、解决方案及跨国业务管理方面，彭强先生拥有超过 25 年的丰富经验，覆盖企业数字化转型、数字营销、大数据整合、企业级系统开发、设计和实施等业务领域。在加入软通动力之前，彭强先生曾担任美国 IT 咨询和系统服务公司 E5 Systems Inc. 中国技术实施副总裁，负责管理其中国开发中心和海外项目实施管理。



加纳帕·L·N 纳加拉巨，Kanex 信息技术公司创始人兼首席执行官

纳加拉巨是大连 Kanex 信息技术公司创始人兼首席执行官，该公司是一家综合性的技术解决方案提供商，通过自动化、简化和流线化思维、流程和活动，对传统技术解决方案进行重新构想。在 Kanex，纳加拉巨负责销售和新业务开拓，其中包括识别机会和接触潜在客户；确定能使 Kanex 增值的关键增长行业；以及新产品的开发和销售。在成为一名技术企业家之前，纳加拉巨在威普罗工作了 10 余年，负责东盟地区的劳动力管理和招聘。纳加拉巨还拥有在计算机科学公司——马恒达科技的丰富技术经验。Nagaraju 毕业于奥斯马尼亚大学，获得商业管理硕士学位，专攻市场营销和人力资源。

巴拉吉·莫德哈戈拉 Sivisoft 创始人兼总裁

巴拉吉·莫德哈戈拉自 2006 年 12 月至今担任 Sivisoft 创始人兼总裁，管理团队来开发基于智能消息应用的企业云。该应用被开发的过程中

使用 Apache Kafka、Cassandra、Spark、Micro Services 等。为相关领域设计和开发警报和分析包，包括例如：DevOps、信息技术警报；制造业包括产品集成涵盖例如：Arista、Servicenow、零售、制造等。职责还包括针对在美国、印度、加勒比海地区及拉丁美洲的立即开发应用程序和信息安全服务提供开发战略咨询服务、商业开发及服务交付等。

埃莉奥诺拉 Clutch 高级业务经理

埃莉奥诺拉·伊兹雷尔是 Clutch.co 的高级业务经理，该公司是利用 B2C 平台的排名、评级和回顾来匹配传统 B2B 信息技术研究公司的洞察和数据驱动评估的 B2B 平台。作为 Clutch 领导团队的成员，埃莉奥诺拉领导商业分析团队，创建覆盖数十个产业和位置的经验证的公司列表。此外，她还领导 Clutch 的营销自动化、外展服务和招聘战略。埃莉奥诺拉拥有乔治城大学经济学和语言学学士学位。

杰西卡·高 Teleperformance 互联企信集团大中华区执行副总裁

高颖女士现任北京互联企信信息技术有限公司执行副总裁。在 ICT 行业拥有超过 20 年领导销售和业务拓展的经验，包括信息技术专业服务、外包服务、数据中心和联络中心集成、安全解决方案、云和大数据产品，并使覆盖银行、金融服务与保险，电信，制造，零售，高科技，互联网等广泛垂直领域的大企业在中国实现快速增长和卓越经营。高颖女士还拥有在中国实现成功销售业绩的长期记录。

高颖女士拥有宾夕法尼亚大学沃顿商学院工商管理硕士学位和哈尔滨工业大学计算机科学学士学位。

李 涛 东软集团 BPO 事业部副总经理

李涛女士积极探索行业创新,推动东软 BPO 业务与国际 BPO 行业接轨,从三方面打造新一代东软数字化 BPO 服务。在服务品质提升方面,李涛女士带领的团队从 2016 年开始参与国际 BPO 标准的制定,是国际标准化组织旗下 ISO/IEC-30105 标准的编制成员之一;在运营优化方面,她为众多项目导入 RPA (Robotic Process Automation) 和 AI 技术,帮助客户提升效率,降低成本;在创新实践方面,她带领团队紧随“一带一路”政策,深入跨境电商领域,提出基于数字化营销的跨境电商解决方案,为客户创造更多价值。

韩 涛 上海维音信息技术股份有限公司业务拓展副总裁

韩涛先生拥有香港大学 MBA 和中国海洋大学计算机硕士学位,在呼叫中心、网络、统一通信、云&SaaS 方面具备丰富的行业经验,比如电信业、金融、汽车、政府教育行业等。之前在海外市场从事市场拓展工作,比如南非、巴林、沙特等。目前在维音公司担任销售副总裁职位,之前服务于华为公司、赛科斯公司等。



赵阳洋 华拓金服集团副总裁

赵阳洋女士是一位年轻而富有创造力的女性高管。她在华拓主要是分管内控与效率体系，多年的企业管理、内控效率体系管理经验，使她具备完善的管理流程制度体系建设、企业信息化体系建设、风险管控体系建设、信息安全及质量管理体系建设经验。

而她所就职的华拓是国内专注于银行业金融服务外包的领军企业，秉承“中国金融企业最佳合作伙伴”的发展愿景，致力于将金融科技与外包服务相结合，为银行客户提供业务咨询、产品解决方案、业务流程外包、IT 服务外包在内的行业全领域服务外包方案。

张 玮 颠峰软件集团董事长、总裁

张玮先生是一位创新型企业家，在 17 年的创业的道路上，他带领公司从创业之初的 4 个人发展到了目前的 1600 余人，由软件外包的门外汉

到成为成都乃至中国西部地区软件外包行业龙头企业。他着力推行企业现代化管理，不断创新服务模式，荣获了一系列的荣誉：四川省优秀留学回国人员、成都市软件产业发展贡献人物、中国软件生产力风云榜服务外包交付保障推进风云人物以及成都首届创富精英奖、创新十年中国软件和服务外包卓越成就人物、2013 最佳青年榜样等。

陈 军 浙江网新恒天软件有限公司副总裁

陈军先生现任浙江网新恒天软件有限公司副总裁，有 20 年的计算机领域工作经验，在金融、互联网等领域拥有丰富经验。在加入恒天软件之前，曾任职于宏智(Wholewise)科技、灵川软件（杭州）有限公司、以色列 Amdocs 公司，在业务分析、系统架构和项目管理、客户管理以及产品创新方面拥有丰富经验。对国际投行后台业务支撑系统以及国内电信行业的业务、互联网创新等方面有很深的理解。

雷小顺 阳光金服公司副总经理

雷小顺先生在电信增值服务领域已有逾 20 年职业管理人的经历，同时有 10 余年的呼叫中心运营和管理经验，已成为中国呼叫中心业界的引领者和呼叫中心科学运营理念的倡导者。雷小顺先生负责管理的外包呼叫中心深耕于制造业、电子商务、金融保险、医疗卫生、政府等行业，承接过涉及呼叫中心全业务的各类项目，秉承十多年的客户关系管理运营经验，形成了鲜明的企业核心竞争力，使阳光金服成长为亚太地区最优秀的服务外包商之一。

张光远 和君纵达数据科技有限公司联合创始人，营销副总裁

张光远，连续创业者，在互联网、金融服务领域有十多年从业及管理
经验；创业前，为国内某知名上市公司营销总监，现为和君纵达数据科技
有限公司，联合创始人，营销副总裁。

王 兵 青岛日日顺乐信云科技有限公司副总经理

王兵先生自 2018 年 9 月至今担任青岛日日顺乐信云科技有限公司副
总经理及金融服务特聘专家，负责物联网金融服务平台搭建、大数据精准
营销系统研发和人工智能联合实验室创立，聚力数字赋能，让万物互联，
为客户提供端到端一体化物联网解决方案，迄今已成功将海尔智慧客服模
式推广到金融、运营商、互联网、政务服务众多领域，与多家银行及消费
金融公司合作、业务协同，在金融服务业全链条及服务场景有着广泛的应
用。

数字化技术发展的不断加快，产业结构逐步优化完善，以数字技术为
基础的数字贸易俨然已成为中国服务贸易发展的新趋势。传统企业数字化
转型升级、数字生态圈的构建与融合、打造全球无障碍跨境通道都在映照
着中国数字经济时代的到来。

此次数字化技术与离岸服务外包融合发展论坛的开幕，将加速中国数
字经济的发展，推动中国数字经济从量变到质变的转型升级，成为全球数

字经济的领跑者。6月20日，让我们一起在活动现场零距离目睹大咖们同台头脑风暴，直击热点，共探未来的行业盛宴吧！

会议咨询：

周杨洋

Tel: 022-66211566*8006/13920136806

E-mail: elina.zhou@devott.com

樊艳芳

Tel: 18636220275

E-mail: linda.fan@devott.com

3、关于组织服务外包统计工作培训会的通知

为宣传服务外包政策，着力夯实统计基础，完善服务外包统计调查制度，经研究决定，郑州市商务局将举办一场服务外包统计工作培训会，对服务外包统计平台系统进行现场讲解、实操指导及问题解答，并对服务外包政策进行现场宣讲，现将有关事项通知如下：

一、组织单位

主办单位：郑州市商务局

承办单位：郑州市高新区商务局、郑州市金水区商务局、郑州市服务外包协会

二、时间地点

时间：2019年6月20日上午9:30

地点：金水区政府（东风路信息学院路）主楼一楼东厅

三、培训内容

- 1、服务外包概论；
- 2、郑州市服务外包政策解读；
- 3、商务部服务外包管理信息系统，实操指导及问题解答；

四、参会要求

- 1、各县（市）区、开发区商务主管部门科长；
- 2、服务外包企业业务分管负责人1人及公司统计人员参会。

请各单位务必于6月19日下午4:00前将参会人员信息表反馈至郑州市服务外包协会。

邮箱：fwwb2019@163.com

附件：人员回执

联系人：郑州市服务外包协会

舒馨 13733849670 0371-55360772

于雪 18738170075

郑州市服务外包协会

2019年6月18日

附件 1

人员回执

姓名	单位	职务（职称）	移动电话

二、优秀企业推介

河南众恒信息技术有限公司

关于我们

(1) 企业历史沿革 河南众恒信息技术有限公司成立于2006年7月，注册资金1000万。公司在郑州市金城国际广场有办公用房180平米，在郑州市863软件园有研发200平米办公场地。公司多项软件产品获得了软件著作权和软件产品登记，公司目前是双软、安防资质、CMMI3认证企业。

(2) 经营范围 计算机软件开发与服务；计算机系统集成；计算机软件、仪器仪表、办公机具、通讯器材、通信器材、电气设备的销售；建筑智能化工程，通信工程设计与施工，管道工程；从事货物和技术的进出口业务。

(3) 主营业务及主导产品情况 公司主营业务是公安、政府社会管理领域和大中型矿业企业的应用软件开发与信息技术服务。公司的业务特点是以数据管理为应用基础、以GIS或3D技术为表现手段、以集成创新为服务导向，为用户提供大规模、大容量、多功能和高性能的应用系统。公司目前是双软企业，安防三级资质企业，获得软件著作权登记5项，软件产品登记1项。公司主要产品有三大类：（1）平台类：基于GIS的社会资源综合应用平台、基于GIS的数据资源共享平台、PGIS二次开发综

合应用平台、基于 J2EE 的软件开发综合应用平台，这些平台软件在公司的业务系统开发中大大减少了系统的开发时间，其中我公司目前基于 PGIS 二次开发综合应用平台承担河南省公安厅、全省 14 个地市公安局及多个县局 PGIS 项目的开发与实施；（2）公安政府应用系统类：社区警务信息采集应用系统、实有人口管控系统、派出所综合信息管理系统、典当业管控系统、二手手机管控系统、犬只管控系统、人大代表登记系统、残联综合信息管理系统、社会化居家养老管理系统等，这些软件均在河南省公安厅、各地市公安局、各县公安局及其他相关部门投入使用，其中派出所综合信息管理系统在河南省 10 个地市投入使用；（3）煤矿应用系统类：煤矿地下空间三维展示系统、煤矿企业进销存管理系统、煤炭业务运输智能分析系统、煤炭业务销售智能分析系统、煤炭业务安全生产智能分析系统、煤炭业务人员管理智能分析系统、煤矿专用调度管理信息平台等。煤炭类软件均在各煤矿企业通入了应用，产生了很大的社会和经济效益。主要煤矿应用系统类客户包括鄂尔多斯煤矿局、吕梁市煤矿局、兰花集团等。

（4）公司现在承接了河南省 18 个地市的 PGIS 平台建设，得到了省厅及地市公安机关的认可。2015 年公司开发了消防 GIS 软件、森林公安业务系统、警力资源报备系统，系统得到了省市公安机关一致好评。公司将继续努力服务于公安业务，同时也在拓展新的发展渠道，欢迎有志之士能够加入我公司。

三、服务外包示范城市

行业泰斗齐聚，共探徐州服务外包产业发展

近年来，徐州市委、市政府以创建中国服务外包示范城市为目标，紧抓全球数字经济发展新趋势和新机遇，把发展服务外包作为推动徐州市高质量发展、建设淮海经济区中心城市、推进双向开放、引领现代高端服务业集聚发展的重要抓手，整合资源、开拓创新，举全市之力加以推进，产业发展取得了显著成果。



自 2016 年，徐州市服务外包产业规模迅速扩大，淮海经济圈服务外包领军城市地位进一步巩固。截至 2018 年底，徐州市服务外包合同金额 38.08 亿美元，同比增长 185.82%，执行金额 32.66 亿美元，同比增长 208.5%，服务外包产业规模比 2016 年翻了 8.6 倍。

为了更好的开辟服务外包特色发展道路，6 月 20 日，由天津鼎韬科技发展有限公司合作执行的徐州服务外包产业发展研讨会即将召开。

本次研讨会邀请到资深服务外包行业专家、国内服务外包领军企业高管、行业协会代表以“政策推动”、“产业创新”、“人才培养”、“国际合作”、“争创示范城市”5个方向作为出发点，针对徐州如何发挥自身优势，推动徐州数字贸易产业发展、服务外包产业结构升级、把脉“一带一路”战略下的城市离岸业务加速动能、高新技术型人才培养等相关话题深入研讨剖析，共同探讨徐州服务外包特色发展新机遇，推动服务外包产业发展进入新的历史阶段。

与会嘉宾：

（排名不分先后）



王晓红

中国国际经济交流中心信息部副部长

王晓红，中国国际经济交流中心信息部副部长、《全球化》副总编、编委会副主任，教授、博士生导师。兼任中国藏学研究中心学术委员会委员、上海交通大学、北京邮电大学、福建师大、兰州财大、BSN 荷兰商学院等大学教授。



金世和

原中国服务外包研究中心副主任、中国服务贸易协会专家委员会副主任、教授

金世和教授自 1993 年起先后担任上海金桥（集团公司）和金桥出口加工区管委会研究室主任、总师室主任、总经济师以及中国服务外包研究中心副主任、上海市服务外包研究中心法人代表、常务副主任，中国

服务贸易协会专家委员会副主任（首席服务外包专家）、上海服务外包交易促进中心战略合作委员会主任。



曲玲年

中国信息技术服务与外包产业联盟理事长

曲玲年先生作为一位有多年管理经验的高层管理人员，在人力资源管理，财务计划和公共关系拓展等方面都有着丰富的职业经验。曾担任北京软件产业促进中心副主任，兼任中国印度软件合作办公室首席代表，对于中印两国软件外包行业发展有着深刻的理解和认识，并对两国行业合作起到了巨大的推动作用。



齐海涛

鼎韬集团 CEO，鼎韬产业研究院院长

齐海涛先生是全球协会评选的全球 24 位国际服务与外包界思想领袖之一，入选全球服务与外包名人堂，并且是亚洲地区入选该名单的唯一企业领袖。同时作为全球联合发起人，参与发起制定了全球服务采购领域第一个国际标准--MVSS 【Multi-Dimensional Vendor Selection System-IT and Outsourcing】多维度服务供应商评估国际标准。



方发和

边缘计算产业联盟 (ECC) 副理事长中国 Assistencial 咨询管理合伙人

方发和先生现任边缘计算产业联盟 (ECC) 副理事长；中国 Assistencial 咨询管理合伙人。之前他担任软通动力集团执行副总裁，战略市场与合作总裁；软通动力集团首席技术官，负责公司整体技术研发战略，战略市场营销与品牌提升，战略合作和联盟生态建设。



姚 双

浪潮世科（无锡）信息技术有限公司总经理

姚双是国内最早从事计算机软件与信息技术服务业务的人之一，所创办的公司是中国最早为中国银行业提供软件与信息技术服务的中国企业。姚双 2003 年加入浪潮集团，参与创建浪潮集团软件与信息技术服务离岸外包业务，率先组建浪潮微软外包业务团队，主持建设了微软在中国的第一个离岸实验室，微软第一次且是到目前为止唯一一次将 Windows 操作系统在中国离岸实验室测试，为微软投资浪潮做出了贡献。



张 强

中国信息技术服务与外包产业联盟秘书长、中关村智科服务外包产业联盟秘书长

张强先生曾任中国国际投资促进会秘书长，拥有丰富的投资促进工作经验。2013年参与中国信息技术服务与外包产业联盟的发起工作，并担任秘书长一职，负责联盟秘书处全面工作，帮助会员企业搭建与政府沟通平台，开展产业研究以及推动企业在国内外的合作。张强先生还担任着商务部投促局、中国开发区协会以及部分地方政府产业专家。



杨 林

山东大学服务贸易中心副主任、山东大学商学院副院长

杨林，山东大学商学院副院长、山东大学服务贸易研究中心副主任、教授、博士生导师。兼任山东大学劳动经济研究所研究员、中国海洋发展研究中心研究员、山东大学服务贸易研究中心研究员、青岛市财政学会副秘书长等。主要研究方向为公共经济与公共管理、现代财税理论与政策、服务贸易。在本领域主持国家社科项目 2 项、国家软科学项目 1 项、省部级项目 9 项、地厅级项目 11 项；出版专著 5 部；发表 CSSCI 论文 40 余篇，多篇被人大复印资料、政府部门网站全文引用、转载。研究成果获省市级等奖项 10 余项。



宋孔尧

仁卅信息科技（上海）有限公司 CEO

宋孔尧先生负责 Zensar 中国市场的运营。同时担任中国服务贸易协会专家委员会理事、国家（上海）服务外包交易促进中心战略合作委员会副主任、印度 NASSCOM 中国委员会成员、商务部对外援助 IT 培训项目高级顾问等工作。他毕业于华东师范大学，并拥有中欧国际工商学院工商管理硕士学位。他有 20 多年的 IT 领域工作经验，长期致力于中印 IT 服务产业的合作和研究。



沙 琦

鼎韬产业研究院副院长

沙琦女士是鼎韬产业研究院副院长、鼎韬咨询副总裁。同时担任国家发改委地方政府产业创新促进中心研究部主任、TOPs 系列评选委员会专家、《服务外包英语》副主编，全球服务采购 MVSS 国际标准发起人。沙琦女士曾先后参与制定和提出企业竞争力“五力模型”、城市创新竞争力、国际园区 OIOP 及四度空间评估体系、服务外包经济社会效益评估体系等理论，这些理论为行业和企业广泛接受并在指导着产业发展实践。

届时，众多行业专家将与本地政府领导共同展开头脑风暴，探索徐州未来服务外包行业发展新趋势，开辟服务外包发展新道路，把握数字经济与现代服务业融合发展新机遇，推动服务外包产业的集群化发展，努

力建设徐州服务外包发展平台，本次会议也势必成为徐州服务外包特色发展的重要引擎。

三、服务外包小知识

分类和内容

服务外包分为信息技术外包服务（ITO）和业务流程外包服务（BPO），它们都是基于 IT 技术的服务外包，ITO 强调技术，更多涉及成本和服务，BPO 更强调业务流程，解决的是有关业务的效果和运营的效益问题。BPO 往往涉及若干业务准则并常常要接触客户，因此意义和影响更重大。服务外包的分类和内容如下表所示。

不仅 IT 行业需 BPO，而且 BPO 的每项业务都离不开 IT 业务的支持，从而产生 IT 外包机会。BPO 更象一种商业伙伴关系，更注重业务的效果。

信息技术外包（ITO）

系统操作服务：银行数据、信用卡数据、各类保险数据、保险理赔数据、医疗/体检数据、税务数据、法律数据（包括信息）的处理及整合

系统应用服务：信息工程及流程设计、管理信息系统服务、远程维护等

基础技术服务：承接技术研发、软件开发设计、基础技术或基础管理平台整合或管理整合等

业务流程外包服务(BPO)

企业内部管理服务：为客户企业提供企业各类内部管理服务，包括后勤服务、人力资源服务、工资福利服务、会计服务、财务中心、数据中心及其他内部管理服务等

企业业务运作服务：为客户企业提供技术研发服务、销售及批发服务、产品售后服务（售后电话指导、维修服务）及其他业务流程环节的服务等

供应链管理服务：为客户企业提供采购、运输、仓库/库存整体方案服务等

根据服务外包承接商的地理分布状况，服务外包分为三种类型：离岸外包、近岸外包和境内外包。离岸外包是指转移方与为其提供服务的承接方来自不同国家，外包工作跨境完成；近岸外包是指转移方和承接方来自于邻近国家，近岸国家很可能会讲同样的语言、在文化方面比较类似，并且通常提供了某程度的成本优势；境内外包指转移方与为其提供服务的承接方来自同一个国家，外包工作在境内完成。



协会公众号



服务外包公共平台网站

协会地址：河南省郑州市金水区杨金路9号河南外包产业园天元A座五楼

联系电话：0371-55360772



扫码下载本期电子版

报：主管单位

送：会长单位、副会长单位

发：会员单位
