

郑州市服务外包协会

简报

第 63 期

杨金高科 编

2019 年 6 月 25 日

一、行业新闻速览

1、全球服务外包的数字化发展趋势

据 ISG 发布的《2018 年第 3 季度全球服务外包指数报告》显示, 2018 年第 3 季度全球市场(包括服务和传统采购)的 ACV 增长了 19%, 达到 117 亿美元。其中基础设施即服务(IaaS) ACV 创纪录地增长了 53%, 推动了服务价值的持续飙升; 软件及服务(SaaS)增长了 34%, 达到 15 亿美元。数字业务的持续加速, 直接反应在基于云的 IaaS 和 SaaS 解决方案的快速增长, 数字化转型已经成为全球范围战略布局的重心。据测算, 到 2019 年全球数字化转型领域的支出预计将达到 1.7 万亿美元, 到 2020 年将有 25% 的全球 2000 强企业完成数字化培训和协作项目的开发; 到 2021 年, 全球数字经济规模将达到 45 万亿美元, 占全球经济的 50%。

数字经济和数字化技术对于全球市场的冲击之猛烈，加速了全球服务外包的数字化转型步伐，从目前显示的发展趋势来看，全球服务外包发展的数字化转型可概括为以下几种：

1. 数字化技术将成为服务外包的新内核

数字技术被誉为“第四次工业革命”，而作为影响生产关系的关键生产力要求，数字技术已经成为各产业发展的底层基础，服务外包更不例外。世界银行发布的《2019 年世界发展报告》指出，企业的运营边界不断扩展，企业不再是自己生产一切，而是将更多的任务外包给国外市场，建立全球交易网络。从单一的 IT 技术到如今数字技术的加码，服务外包早已不是单纯的 IT 技术外包服务，而是通过数据的流通、产业链数字化含量的提升、企业的数字化转型，成为提供综合型数字化的解决方案。

云计算、大数据、人工智能、区块链以及最近商用的 5G 等新技术，加快服务外包从“成本节约”向“价值创造”的转型和提升速度，服务外包也成为数字经济时代全球经济增长的重要动力。

2. 数字化转型将成为服务外包的新市场

根据 ISG 大额合同统计，2018 年全球综合市场 ACV 增长了 18%，达到创纪录的 478 亿美元。即服务增长 43%，达到 218 亿美元，为历史新高，传统服务增长 2%，达到 260 亿美元。其中，亚太地区综合市场增长了 30%，达到 67 亿美元。对云服务的需求激增，将即服务市场规模推升至创纪录

的 42 亿美元，增长 55%。基于企业对数字化转型不断增长的需求，全球范围内的企业都处于数字化转型的历史风口期，也将对全球服务外包市场规模的持续扩大产生积极影响。

在全球数字化转型的浪潮推动下，越来越多的国内企业加快了数字化转型的布局，同时基于“智能制造 2025”国策的不断推进，传统制造企业依靠区块链、人工智能、云计算等数字技术不断提升产业链各环节的数字含量，逐渐向流程自动化和跨产业协作发展，向产业链高端价值方向延伸。随着 5G 商用落地及运营商的布局加快，移动支付已经成为日常生活中不可或缺的组成部分，金融、保险、理财、生活缴费、消费出行一部手机都可以处理，更高的带宽、更低的延时让生活更加智能化。这给越来越多的中小企业提供了更多发展机遇，利用大数据、人工智能等技术所搭建的大体量数字化平台，也为其他企业和机构的数字化转型提供了技术和资金支持。可以预见，2019 年末，由数字化转型驱动的服务外包业务规模增速将会给市场更多的惊喜。

3. 数字化渗透将不断丰富服务外包的内涵和外延

数字化技术不仅赋予了服务外包新的内核，在不断渗透和融合到各产业的过程中，也不断丰富着服务外包的内涵和外延。跨界融合和倍增创新不再是新鲜事件，数字化技术作为所有产业的共同底层基础，制造业服务化、服务业工业化、服务数字化、数字可贸易化交替进发，服务供应商也

迎来了数字化转型的重大机遇，全球服务市场的新一轮竞争与合作不断上演。

同时，数字变革也给经贸领域结构性调整注入了新的活力，据阿里研究院发布的《2018 年全球数字经济发展指数》报告显示，我国已成为继美国之后的全球第二大数字经济国家，我国数字规模的快速增长，也将影响未来全球经贸领域的重心分布，更对全球范围内贸易行业标准、规范以及规则治理提出了新的要求。各国纷纷积极布局数字经济，制定战略规划、创新政策举措，新一轮全球贸易规则体系有望在本轮变革期中出现。

4. 数字化发展将为服务外包提供广阔的市场空间

2017 年我国数字经济规模达到 27.2 万亿元，2018 年我国数字经济规模超过 30 亿元，据商务部公布的数据显示，我国数字经济增速已经连续 3 年排名世界第一，并继美国之后成为全球第二大数字经济国家。

随着 5G 商用的提前落地，2019 年下半年至 2020 年上半年将会是我国数字经济规模再次扩增的绝对机遇期，展望未来，传统行业的数字化改造将为中国带来超过 40 万亿元的总时长规模。预计到 2025 年，中国将成为数量最大的区域。中国数字经济的快速发展不仅给中国创造了在“第四次工业革命”重构全球价值链的机遇，也为国内外服务供应商创造了巨大的发展空间。

5. 数字化竞争将重塑全球市场格局

毫无疑问，从 2008 年全球经济危机开始，世界经济都处于一个低迷的发展阶段，逆全球化、单边贸易主义的逐渐冒头和扩散，成为全球经济进一步全球化的阻碍和现实困难。但同时，秉持着机遇和挑战并存的原则，我们看到数字技术的异军突起使全球市场卷入了数字经济的浪潮，新的经济形态对全球价值链提出了重构和重塑的需求。从服务需求来看，传统发达国家继续占据发包市场的主导地位，但新兴经济体发包潜力也正在加速释放，据《新兴经济体发展 2018 年度报告》显示，得益于外需的大幅增长和总体稳定的国内消费，2017 年新兴 11 国经济复苏增长势头良好，经济增量连续上升，远高于七国集团和欧盟。作为最大的新兴经济体，中国经济继续保持 6.9% 的中高速增长，对全球经济增长贡献了约三分之一。俄罗斯、巴西经济走出衰退，经济增速由负转正。

从服务供给来看，越来越多的新兴经济体加入到全球服务外包市场的竞争中，据麦肯锡发布的《变革中的全球化：贸易与价值链的未来图景》报告显示，中国和其他新兴经济体已经从过去几十年扮演的全球价值链的生产者角色，转变为拉动全球需求增长的新引擎。从市场主体来看，行业领军企业正加大研发投入，力争巩固优势地位，但新型领域的后起之秀也将逐渐打破现有的组织格局，竞争合作的形势将更加复杂。

2、中国-东盟服务贸易合作商机涌现

在“一带一路”建设等因素的带动下,中国和东盟在货物和投资贸易快速增长的同时,服务贸易领域的合作机会也为业界所看好。在近期召开的“一带一路”中国-东盟产业合作圆桌会议上,与会人士认为,中国-东盟加强产业合作,是双方经济合作实现互利共赢的必然选择,是共同应对世界经济不稳定性、实现区域合作发展的重大举措。产业合作和人员往来的密切将加快催热中国-东盟服务贸易合作商机。

合作商机涌现

“东盟与中国既是友好近邻,又互为重要的经贸合作伙伴,合作势头持续强劲。”在圆桌会议上,中国-东盟商务理事会执行理事长许宁宁表示,随着“一带一路”建设向纵深推进,中国和东盟经贸合作的商机正全面呈现出来。

统计数据显示,2018年,中国-东盟贸易额达5878.7亿美元,比2017年增长14.1%,再创历史新高。今年1~4月份,东盟超过美国成为中国第二大贸易伙伴,中国与东盟贸易总值为1.28万亿元,增长9%,占中国外贸总值的13.4%。

许宁宁在接受记者采访时表示,除了货物贸易之外,在服务贸易领域,中国是东盟重要的合作伙伴,自“一带一路”倡议提出以来,双方在旅游、物流、会展、商务咨询、会计服务、法律服务等服务贸易领域开展的合作十分活跃。

缅甸驻华大使帝林翁在接受记者采访时表示，虽然缅甸经济正在快速发展，其中服务业发展正处于起步期，这为中缅服务贸易合作提供了有利机遇。比如随着旅游基础设施逐步完备，以及双方人员往来增多，跨境旅游合作机会很大，“欢迎更多的中国游客来缅甸旅游，也希望更多缅甸游客不仅仅去相邻的中国云南，还要去中国更多的地方旅游。”

“在建筑领域，服务贸易的机会也非常大。”北新建材集团有限公司董事长王兵在接受记者采访时表示，随着基础设施互联互通的加快，建筑项目增多，对建材的需求正在加大，可以带动物流运输、家装设计等诸多服务贸易领域的合作发展。

许宁宁在《“一带一路”中国-东盟经贸合作进行时》一书中认为，目前东盟国家产业配套不全，中国对东盟投资的增长，以及发达国家少数跨国公司将在中国的生产厂转移到东盟，会带动大量的设备、原辅料和服务出口到东盟。与此同时，随着东盟共同体建设的步伐加快和中国-东盟自由贸易区的升级，双方更大开放市场，服务贸易的合作潜力非常巨大。

积极捕捉商机

“北新正准备进入东盟市场，将在未来两三年内布局东盟主要国家的市场。”王兵透露，此次投资将带动货物贸易和服务贸易，并将带动投资增长，服务贸易将对货物贸易和服务贸易质量的提升发挥重要作用。

王兵表示，虽然建材是走向东盟市场的热门领域，但企业还是需要在质量和服务上下足功夫，以独特的产品和服务避免同质化竞争。

像这样加快布局东盟市场的企业还有很多。随着中国-东盟服务贸易合作的逐步深入，企业在开拓东盟市场时还需要注意哪些问题？

许宁宁建议，当前中国企业走进东盟应注意四大方面的问题：一是要开拓创新，根据世界经济及区域经济新变化，及时制定和实施新的市场开发战略和策略，管控投资风险；二是选择投资落户的国家时，需要综合考虑多方面因素，比如该国的产业结构及政策、税收政策、金融政策、土地政策、用工政策、劳工薪资水平、劳动力素质、厂租费用、基础设施条件、所在国市场容量、是否享有一些发达国家予以的贸易优惠政策、与他国实施自由贸易协议情况，以及与中国关系、当地对华民意基础等；三是应合规经营管理，方能行稳致远；四是提高国际合作水平，实施本土化经营管理。

3、数字化技术与离岸服务外包融合发展论坛成功召开

6月20日，2019中国（徐州）国际服务外包合作大会暨国际数字经济峰会正式开幕。下午，由大会组委会主办、天津鼎韬科技发展有限公司合作执行的“数字化技术与离岸服务外包融合发展论坛”同期召开。本次大会以“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、本地企业代表等 200 余人齐聚徐州，共同探讨中国数字经济时代下服务外包行业转型升级与融合发展。



本次论坛由鼎韬公司常务副总裁白羽女士主持。会议伊始，徐州市人民政府副市长徐东海为大会致辞，他指出：数字经济和服务外包作为高端服务业态，是典型的智慧产业、绿色产业和朝阳产业，已经成为引领开放发展、拉动经济增长的重要抓手。近年来徐州市积极顺应全球化和服务外包发展的趋势，抢抓创建中国服务外包示范城市的机会，全力打造中国徐州国际服务外包大会的品牌。培育优质示范主体，构建产业发展模式，营造良好的发展环境，推动服务外包实现跨越式的发展。



▲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

随后，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金世和教授在会上发布《中国服务外包交易指数 2018》。首先，金老师从编制背景、产业优势、发展态势、倍增效益四方面介绍了服务外包交易指数的基本观点。并从“历年交易”、“总量和增长率分类”、“质量与效益”、“国际竞争力”等层面深入剖析近年来我国服务外包产业发展趋势，同时，通过分析与预判，金世和教授表示：“在全球制造业智能化和服务化的发展趋势中，数字经济和服务经济快速发展的今天，一定

会迎来服务贸易和服务外包发展的灿烂明天。”他的分享为与会嘉宾带来了极大的启发。

大会邀请到国内外服务外包领军企业高管，以数字经济时代下城市企业核心优势、IT 企业国际合作、传统企业转型升级为切入点，进行了诚恳务实的行业研讨和经验分享。



▲查尔斯·埃尔德 桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人

桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人查尔斯·埃尔德以“数字经济时代中国城市与企业核心优势”为主题，深入研讨中国城市与企业的数字化发展趋势，查尔斯表示：目前全球数字经济发展正在带动中国经济全面

数字化转型，中国数字经济正处于从量变到质变的关键点。数字经济的飞速发展，是推动中国城市与企业发展的重要引擎。



▲Sujit Chatterjee Zeta-V 技术解决方案有限公司联合创始人 、执行董事

随着中国经济的不断推进，中国对外开放步伐也在不断加大。过去几年间，中国企业一直在积极推动境外合作，中国企业与印度企业的合作交流越来越频繁。来自 Zeta-V 技术解决方案有限公司联合创始人 、执行董事 Sujit Chatterjee 以“离散与聚合，中印 IT 企业双向互动快车道”为核心主题，结合中印企业合作新形势，分析两国合作共进核心优势，为

搭建中印交流新平台，打造高效、双向中印合作快车道提出切实可行的发展方案。



▲彭 强 软通动力执行副总裁兼首席数字官

软通动力执行副总裁兼首席数字官彭强围绕主题《减负前行，传统企业数字化转型战略实践》阐述当前中国服务外包数字化行业发展格局下的机遇与挑战。对于传统企业如何在中国经济时代数字化浪潮中蜕变重生、转型升级，彭总认为：结合全球目前的行业发展趋势，数字化正在渗透各行各业，全球都在走向数字化经济，中国数字化经济发展更是走在世界前端，对于传统企业更加需要转型。未来的企业服务以客户需求为中心，创

新服务模式，做真正的数字化企业，以客户为中心，与客户共生，同舟共济，相辅相成。



▲ 高端对话 1：链接全球重点市场，打造无障碍跨境通道

首场高端对话由互联企信集团大中华区业务发展执行副总裁杰西卡·高作为环节主持人，邀请到卡纳克斯信息技术服务公司首席执行官纳格加纳帕、Clutch 高级业务经理埃利奥诺拉·伊兹雷尔、桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人斯蒂芬·孙、上海维音信息技术股份有限公司业务拓展副总裁韩涛共同参与。环节嘉宾就主题《链接全球重点市场，打造无障碍跨境通道》针对服务外包数字化发展过程中所催生的新模式与新机遇，中国企业在数字经济时代如何提升竞争力、中小企业如何拓展海外市

场等问题结合自身多年行业经验提出真知灼见，打破服贸国界，共商全球无障碍跨境通道建设与发展。

谈到中国企业在当前时机下将选择“攻”还是选择“守”？以及将如何选择主力市场？桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人斯蒂芬·孙提出看法：“守不是不做，攻不是烂做，专注绝对是最重要的，做国际化一定要有深入的研究，在深入的研究情况下，找准企业专注的市场、客户和技术，没有一个企业可以在世界各地做成功的，也没有一个企业在所有的行业都能做好的。如何找到核心竞争力、经济财力和风险可以允许的范围匹配的行业、客户运营以及技术是企业选择的关键点。”

对于当前全球经济一体化的进程遭遇压力，中美经贸摩擦不断，美国企业在当前形势下是如何看待中国市场的？上海维音信息技术股份有限公司业务拓展副总裁韩涛给出答复：“毋庸置疑中国市场应该是目前全球最活跃的市场，所占的体量比例非常大的，所以在体量和潜力的基础上，如果是脱离了中国的市场，中国的供应商，相应的各个公司会下降非常多，包括最近美国制裁华为这件事情，众多的美国的供应商组件的供应商也受到了严重的影响，所以现在经济是一体情况下，美国很难脱离中国市场，尤其是中国市场非常庞大的情况下。”



▲高端对话 2：从量变到质变，数字延伸重塑企业运营新模式

伴随互联网和数字化发展趋势日新月异，传统的商业模式和固定的标准化产品已不能满足市场的运营需求。如何利用数字技术构建和融合新的数字生态圈？第二场高端对话的上台大咖给出了答复。

第二场高端对话邀请到华拓金服集团副总裁赵阳洋，颠峰软件集团董事长、总裁张玮，浙江网新恒天软件有限公司副总裁陈军，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，青岛日日顺乐信云科技有限公司副总经理王兵作为上台嘉宾，同时由阳光金服公司副总经理雷小顺担任对话主持人。

关于如何利用大数据、人工智能手段提升金融服务机构的风险管控能力，简化业务流程，赋能业务创新？颠峰软件集团董事长、总裁张玮认为：“目前都在谈大数据、人工智能怎么样提供金融行业的服务能力，最重要的一点就是企业把技术，把 AI，把大数据和场景深度融合。很多机构都在做 AI，首先企业要拥抱变化，但是不能跟风，不能盲从，必须要深刻理解企业发展场景，就像过去谈论的百团大战和共享经济，都是共同的属性，其实对整个行业是损伤的，所以一定要做技术和场景的深度融合。”

由于缺乏数据共享交换协同机制，“数据孤岛”现象逐渐显现，如何消除多部门数据孤岛，实现跨部门数据整合？和君纵达数据科技有限公司联合创始人，营销副总裁张光远结合自身多年行业经验做出分享：第一是因为数据的孤立性是基本属性，因为数据本来不相连，数据怎么连接是看需求，因为对应了另外一个词是数据污染，没有用的数据相互关联，对另外一个场景就是数据污染。第二数据孤岛的问题解决，还要看两个层面，一是物理孤岛，还是逻辑层面，如果是物理层面，很好解决。如果是逻辑，是底层的问题。

针对数字化、数字化转型到数字化重塑，数字化是如何帮助企业不断满足甚至提高客户体验的提问，青岛日日顺乐信云科技有限公司副总经理王兵给出答复：“从三个维度来提升服务改造，也就是体验改造，服务改造和链接改造。在工业化时代的时候，客户体验的是千人一面的服务，到

互联网时代转而变成体验千人千面服务，而到现在企业像客户提供的是一人千面的服务，而这些都需要数据驱动科技赋能。”

会上还颁发了 2018 年度中国最具影响力离岸服务外包企业、2018 年度最具成长力金融服务解决方案企业、2018 年度中国最具影响力金融科技服务企业、2018 年度中国健康服务业创新客服奖等 Tops 系列评选奖项。并由桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人斯蒂芬·孙、桑福德布莱克国际咨询公司执行合伙人查尔斯·埃尔德、Clutch 高级业务经理埃利奥诺拉·伊兹雷尔以及互联企信集团大中华区业务发展执行副总裁 Jessica Gao 为获奖企业颁奖。



▲2018 年度中国最具影响力离岸服务外包企业



▲2018 年度最具成长力金融服务解决方案企业



▲2018 年度中国最具影响力金融科技服务企业



▲2018 年度中国健康服务业创新客服奖

数字化技术与离岸服务外包融合发展论坛的胜利召开，为徐州数字化发展和传统企业转型升级、构建区域性数字经济发展新高地创造了良好开端。与会嘉宾集思广益，凝聚共识，为中国数字经济时代加速发展提供了新思路，同时也为徐州城市发展注入了新动力。未来，中国数字经济时代必将以更加迅速的势头稳步向上发展，成为中国经济的生力军。

4、《徐州市服务外包发展白皮书 2019》正式发布

2019 年 6 月 20 日，2019 中国（徐州）国际服务外包合作大会暨国际数字经济峰会在徐州开元名都大酒店正式召开，由徐州市商务局联合鼎韬产业研究院共同编制的《徐州市服务外包发展白皮书 2019》在峰会现场正式发布。



峰会现场

下午，在徐州服务外包产业发展研讨会现场，鼎韬副总裁、鼎韬产业研究院副院长沙琦女士，针对《徐州服务外包发展白皮书 2019》进行了分析和解读。白皮书主题构架共有八个部分，分别是产业篇、创新篇、服务篇、效益篇、企业篇、人才篇、居住篇和政策篇，旨在通过大会召开的契机，加强和增进政企对徐州市服务外包产业的了解及认知，并为参会的其他省市相关部门、企事业单位在徐州的投资和发展提供参考。



研讨会现场

徐州市人民政府副市长徐东海、徐州市贸促会会长周李明、以及徐州各区县的商务和负责服务外包的主要负责人员出席本次研讨会；同时研讨会也应邀到中国国际经济交流中心信息部副部长王晓红、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兼教授金世和、中国信息技术服务与外包产业联盟理事长曲玲年、鼎韬集团 CEO 兼鼎韬产业研究院院长齐海涛、边缘计算产业联盟（ECC）副理事长兼中国 Assistencial 咨询管理合伙人方发和、浪潮世科（无锡）信息技术有限公司总经理姚双、中国信息技术服务与外包产业联盟秘书长兼中关村智科服务外包产业联盟秘书长张强、中国服务外包研究中心信息与技术研究部副部长尚庆琛、山东大学服务贸易中心副主任兼山东大学商学院副院长杨林、仁卅信息科技（上海）有限公司 CEO 宋孔尧等众多国内行业专家、学者、企业高管出席。与会嘉宾纷纷围绕国家级“示范城市”的申报、徐州“创新创业”环境、“人才培养和引进”等多个方面对白皮书内容展开了热烈的讨论，共同探讨徐州服务外包特色发展的新机遇和新挑战，推动服务外包产业进入新的历史阶段。



徐州市人民政府副市长徐东海



鼎韬 CEO 齐海涛

作为全国重要的综合性交通枢纽、国家历史文化名城，徐州是国内较早推动服务外包产业发展的城市之一，并在 2016 年 12 月被江苏省商务厅正式认定为“江苏省服务外包示范城市”。2017 年 6 月 16 日，国务院正式批复《徐州市城市总体规划（2007-2020）》（2017 年修订），确立徐州淮海经济区中心城市的核心定位。以创建国家服务外包示范城市为目标，徐州紧抓国内外产业发展机遇，充分发挥徐州引领带动效应，大力整合产业资源，推动组建淮海经济区服务外包产业联盟，积极推动徐州同济宁、连云港、宿迁、淮北、菏泽、临沂、商丘、宿州、枣庄等城市的合作，打造服务外包产业领域的“新九通一平”，即：实现区域的信息通、技术通、资金通、人才通、市场通、政策通、服务通、注册通和物流通以及共建淮海经济区服务外包产业合作大平台。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%。服务外包业务逐步向软件和信息技术、人力资源、管理咨询、检验检测等现代服务外包高端价值链延伸。



鼎韬产业研究院副院长沙琦

回顾过往，徐州在推动淮海经济区服务外包产业发展的集群化发展方面起到了重要的引领和带动作用。对于即将到来的“十四五”，沙琦女士表示在全球数字经济浪潮下，徐州将以创建国家服务外包示范城市为目标，紧紧抓住数字经济与现代服务业快速发展的机遇，实施服务外包城市品牌战略，打响“徐州服务”品牌，立足淮海经济区外包市场，拓展产业发展空间，并通过积极对接“一带一路”沿线国家和地区、加快构建服务平台等多种方式，吸引优势企业、做大产业规模、拓展接包领域，全力推动徐州服务外包产业快速发展。同时，加强服务外包产业辐射带动效应，牵头构建“淮海服务外包产业带”，进而推动区域服务外包产业集群化、业务集成化、平台集约化发展，形成江苏服务外包新的增长点。

二、优秀企业推介

郑州彩通科技股份有限公司

郑州彩通科技股份有限公司是专业化的政府机构和企业信息化服务提供商,我们为客户提供“一站式”的 IT 整体解决方案,致力于帮助客户提升信息化水平,以提高信息工作者的生产力,充分发挥客户的信息化服务能力、提升客户核心竞争力。

公司的主营业务为信息系统集成和行业应用软件开发及服务,其中行业应用软件开发及服务包括行业应用软件开发和 IT 运维服务。我们提供信息系统集成服务帮助客户应对业务挑战,并创造机会,推动其实现卓越绩效。我们深知行业动态及业务流程,具有应用新兴技术的经验。

我们的理念、经验、拥有熟练技术的员工以及行业化的方法使我们在交付高质量、低成本的企业系统方面处于市场领先地位。 我们独特优势在于既能够为客户设计领先的 IT 架构,又具有强大的实施能力,帮助客户成就卓越绩效。 我们的使命:创造客户和社会的价值,从而实现技术价值; 我们的愿景:成为业内具有竞争力和领先优势的 IT 综合服务商; 我们的目标:企业通过开放创新、卓越管理、人力资源发展等战略的实施,全面构造公司的核心竞争力,创造客户和社会的价值,从而实现技术的价值。即我们要帮助客户不断完善经营、提高效率,从而使其成为高绩效机构或企业。我们期望能与我们的客户分享中国经济的繁荣明天。

三、服务外包示范城市

2019 年郑州市服务外包统计工作培训会成功举办

2019 年 6 月 20 号上午，郑州市服务外包协会在金水区政府主楼一楼东厅会议室举办了此次 2019 年郑州市服务外包统计工作培训会，旨在宣传服务外包政策，着力夯实统计基础，完善服务外包统计调查制度。此次会议由郑州市商务局主办，郑州市金水区商务局、郑州市服务外包协会承办。到场的相关负责人及统计人员约一百五十人。

会议具体有以下几项：

- 1、金水区服务外包发展情况介绍--商务局党组书记、局长 赵蔚
- 2、服务外包基础知识讲座--中原工学院车站斌教授
- 3、服务外包系统统计操作讲解--郑州市服务外包协会于雪
- 4、服务外包统计系统企业端实操演示--郑州量子伟业信息技术有限公司
丁杨
- 5、服务外包政策解读--郑州市商务局服务贸易处李杰
- 6、服务外包专题讲座--河南杨金高科技创业园发展有限公司、郑州市服务外包协会秘书长 张保柱
- 7、提问及答疑互动环节



此次会议很荣幸邀请到各位领导的精彩致辞和各位老师为我们带来的服务外包相关知识的专业讲解培训。会议过程中，大家专心听讲，认真做笔记。其中现场答疑环节，不少企业家提出了自身面临的问题，我们的老师一一解决，并建立了交流群以及相关工作电话以便企业随时咨询问题。



会后，不少企业纷纷在群里交流各自的问题，商务局以及协会工作人员都及时回复解答。

相信这次的会议，到场的负责人都能够受益匪浅，对服务外包的专业知识有一定的了解，以及能够熟练使用系统统计的操作。今后，我们服务外包协会将会举办各类对企业有益的培训活动，实实在在发挥协会的作用。

三、服务外包小知识

业务范围

2016 版领域目录	2018 版领域目录
24 个重点领域	23 个重点发展领域
信息技术外包（ITO） 10 个	信息技术外包(ITO) 8 个
业务流程外包（BPO） 6 个	业务流程外包(BPO)6 个
知识流程外包（KPO） 8 个	知识流程外包(KPO)9 个。



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
