

郑州市服务外包协会

简 报

第 9 期

杨金高科 编

2017 年 10 月 23 日

一、行业新闻速览

1、工信部发布工业电子商务发展三年行动计划

工业电子商务是电子商务在工业流通、生产、服务全流程的深化应用，是制造业数字化、网络化、智能化的重要引擎，是制造业转型升级的重要抓手，是制造业新旧动能转换的重要途径。日前，工业和信息化部正式印发了《工业电子商务发展三年行动计划》，提出到 2020 年，工业电子商务应用进一步普及深化，建成一批资源富集、功能多元、服务精细的工业电子商务平台，形成开放、规范、诚信、安全的工业电子商务产业生态。规模以上工业企业电子商务采购额达到 9 万亿元、电子商务销售额达到 11 万亿元，重点行业骨干企业电子商务普及率达到 60%，成为激发企业创新活力的重要引擎。

部署未来三年工业电子商务发展工作，加快创新工业企业交易方式、经营模式、组织形态和管理体系，不断激发制造业企业创新活力、发展潜力和转型动力，推动制造强国和网络强国建设。工业和信息化部网站刊出权威解读，敬请关注。

该文件明确，工业电子商务发展以普及应用为主线，以发展工业电子商务平台为重点，创新工业企业交易方式、经营模式、组织形态和管理体系，夯实工业电子商务关键基础设施，加快区域产业结构调整，不断激发制造业企业创新活力、发展潜力和转型动力，推动制造业新旧动能转换，加快制造强国和网络强国建设。

该文件提出，将实施大企业工业电子商务发展水平提升、重点工业行业电子商务平台培育、中小企业工业电子商务推广、区域工业电子商务培育以及工业电子商务支撑服务体系建设五项行动计划，并从强化组织保障、加强政策引导、完善服务体系、开展试点示范、深化国际合作等方面配套保障措施。

据悉，工业和信息化部将围绕工业电子商务深化应用和创新发展的选择一批基础较好、创新性和带动性强的重点区域、行业、企业开展试点示范，探索工业电子商务发展新模式、新机制。并推动开展全国工业电子商务深度行活动，探索形成可复制、可推广、具有示范带动作用的行业解决方案。

2、全球外包行业正处于并置状态

全球外包行业正处于并置状态，有利的方面是，新兴技术的数字化、全球化以及普及率使企业的跨界运营愈发简单。此外，针对许多多变的外包服务的买方——管理的、咨询的、机器人的以及任何即服务——已经有标志显示他们很有可能在 2018 年及之后在其外包战略中去提升投资，并且带有针对自动化及其他以信息技术为基础的领域作为投资的重中之重。不利的方面是，就是这两个正在创造如此机遇的驱动也同样正在给行业施加惊人的压力，最终以瓦解而告终。这些带有冲击力的技术的规模和步伐，再加上要求越来越高的客户和终端消费者，以及主要买家和交付目的地的地缘政治的波动，正在证明许多服务提供商就像他们正在提供服务的客户一样困惑。

英国脱欧和特朗普主意引发的经济不确定性，伴随着在某处正在被谨慎实施的其他版本的贸易保护主义，也在加剧混乱、忧虑及惊恐。一些外包交付目的地仍在在很大层面受困于更为传统的外包收益流，由于收益流的减少正在很大程度上进行斗争。

此外，对于很多人来说‘数字化’的定义已经变得日益模糊，并且有的兼具买方及供应方角色的机构都在努力定义‘数字化’对其的意义所在。最终，这导致了当买家尝试去想出其下一步外包战略应当牵涉的内容时合约被分发的减速。

在像印度的国家中，行业的增长在 2016-2017 年已经从两位数垂直下落至仅超过 7 个百分点，该问题由于信息技术相关毕业生按照常规进入行业的绝对数量而进一步加重（估计将会是每年 150 万-200 万左右），因此你能够轻易领会到如此巨大经济冲击的规模。

回归到英国，买方对其服务提供商的满意率在过去四年出现下降，同时，根据全球外包协会最新的满意度晴雨表，当前达到最低纪录。此外，70%的受访者表示他们很可能要在未来的 18 个月对其现有的服务供应商组合做出改变。

外包作为一项降低成本的手段仍然是首席执行官首选的指令，但外包也被他们引用作为帮助企业在前-中-后台实现校准、流线化运营从而提供更好的客户体验的重要导管。

买方也承认外包为那些被大量客户数据海洋包围、却不知道如何驾驭从而针对产品开发及市场战略制定更为知情、更为快速的决策提供解决方案。

同时，当然，他们都需要进入够帮助其在接下来的十年点亮明灯的未来技能组合。这种技能，主要是在信息技术领域，已经出现不足并已被广泛认同该差距在接下来的五年将相当严重。

那么，这对外包产业的未来将意味着什么？

外包国家报告由毕马威和 HfS 研究于 2017 年年初联合发布，当他们表示将会有重要的向‘数字化一站式办公室’（起源于 HfS 研究的短语）运营模式的转变，便以激光点般的准确度清楚地进行了阐释，如从前端至后台办公室的界限消失从而加速无缝的客户体验。

这也反过来将引起买方丢弃原有模式——以及阻碍他们的基础设施架构（一些大的组织，特别是在银行、金融服务、保险和零售行业，已经并行运行了这两种模式），因此正在开放与不同的、新的、更敏捷的以及创新的服务商协作的机会。为了与此战斗，大的、更成熟的服务提供商将不得

不创新、合并、收购或与此类公司合作从而保持密切相关性，否则将失去市场份额。

尽管如此，你仍将看到在 2018 年及之后在服务提供商之间的实质转变，那是因为买方寻求最优、灵活的合约；反映真实合作途径的合约是基于产出、公担的风险和报酬以及采用如自动化技术能够提供实时数据分析的事物。

你将看到商业是在同一空间的先前的竞争者集合起来去提供联合的或是互补的价值主张，或是通过不断缩小利润及提高研发成本濒临灭亡。如设计思维方法论将成为正常的商业实践，就像机构追求以 24*7、多渠道、超连接消费者主导的的方式将客户摆在第一位。

一般情况下，在通往工作本质的方法上会有重要的转变；从工作风格、地点以及环境，再到组织环境和雇佣合同及其相关的福利组合。

在那些已经成为真实的激昂的生态系统中最有可能盛行的是那些能够擅长管理变革、文化意义上的企业家、以客户为中心、行动迅捷、以及能够拥抱合作伙伴真实精神并随之伴随的所有内容。

（汤姆·奎格利是 Emerging Europe 的外包总监以及 QUIGLEYMEDIA 的所有者及首席营销官。他具备超过 29 年涵盖运营、沟通及营销的企业经验。在过去九年，他已在营销及沟通领域担任多样的管理角色，包括营销和会展负责人，以及设计和媒体、营销和沟通负责人，服务于 Capita 的生命与养老金、商业保险服务以及雇员福利服务部。他在 2016 年 3 月加入英国国家外包协会（NOA）并担任营销总监，而后担任全球外包协会（GSA）的首席营销官一职。）

3、国家提出重点攻关疑难癌症 抗癌药研发需中国创造全面发力

近日，国务院总理李克强提出，“要集中优势力量开展疑难高发癌症治疗专项重点攻关”。

对此，《每日经济新闻》记者采访多家上市公司药企高管、科研人员和三甲医院肿瘤科医生后了解到，由于癌症诊断较复杂、临床试验人员招募难度大等多方面原因，中国药企在抗癌药物领域的研发还任重道远。

深圳微芯生物科技有限责任公司（以下简称微芯生物）是国内药企中为数不多自主研发抗癌新药的企业之一。微芯生物总裁鲁先平接受《每日经济新闻》记者采访时表示，中国药企的制剂生产能力全球第一、原料药生产能力全球第二，但在抗癌药物研发上缺失“中国创造”。

药企盈利水平不高

癌症已成为我国面临的重大公共卫生问题之一。据《2015 中国癌症统计》估算，2015 年的新发癌症病例达到 429 万例，占全球新发病例的 20%，死亡为 281 万例。

“中国制药企业数量多，但是盈利水平非常低。”鲁先平说，究其原因，就在于更多的是模仿、缺乏创新。

创新药研发需坚守

近几年来，越来越多海归团队和高新药企投入到 1 类新药的研发当中。“我们有优秀的科学家、巨大的市场和很好的制药基础结构，为什么制药产业会处在生态链的最低端？”对于中国制药行业的现状，鲁先平表示，造成上述现象的原因是没有将科研成果与商业、资本和市场团队融合起来。医学教育体系的建设、临床研究体系的完善和资本市场的投入对药物研发的推进十分重要。

鲁先平认为，国家鼓励药品创新，一是要借鉴和参考发达国家政策，完善我国创新药研发政策和法规。二是在关键出口上设定相应的机制，让敢于投入资金进行自主研发的创新企业能够得到市场的回报，并进一步完善资本市场，给风投资金以较方便的退出渠道。

4、国家重点研发计划优先布局新能源汽车行业

近日，科技部发布《国家重点研发计划新能源汽车等重点专项 2018 年度项目申报指南》，共有 11 个重点专项成功入选。据悉，经费预算累计达 89 亿元。其中，新能源汽车、增材制造与激光制造经费预算分列前两位，成为优先布局行业。

新能源汽车的高投入，也符合十九大报告中构建市场导向的绿色技术创新体系，发展绿色金融，壮大节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业的要求。“新能源汽车”重点专项总体目标为，继续深化实施新能源汽车“纯电驱动”技术转型战略；升级新能源汽车动力系统技术平台；

抓住新能源、新材料、信息化等科技带来的新能源汽车新一轮技术变革机遇，超前部署研发下一代技术；到 2020 年，建立起完善的新能源汽车科技创新体系，支撑大，规模产业化发展。

二、协会工作

- 1、全体员工喜迎十九大，学习习主席十九大报告精神。
- 2、10 月 19 日上午，郑州市民政局在嵩山饭店召开 2017 年度社会组织评估等级授牌仪式，服务外包协会参加并领取了所获 3A 等级证书和授牌。

三、优秀企业推介

河南约克动漫影视股份有限公司

——郑州市服务外包协会监事单位

河南约克动漫影视股份有限公司成立于 2009 年 3 月，是一家立足与国际市场，以动漫和软件开发为主营业务的公司，总部设在郑州，2014 年 9 月在新三板上市（证券代码：830936），成为河南首家进入资本市场的动漫企业，系国家高新技术企业、国家级动漫企业、国家文化出口重点企业、商务部重点联系服务外包企业。

公司拥有多年的互联网运营平台经验，汇集了国际优秀的动漫创意开发和制作团队。目前，约克动漫已经在北京、上海、香港和美国硅谷设立子公司，业务辐射国内及北美、欧洲、韩国、香港等国家和地区，年营业额超过 2000 万美金。

四、服务外包示范城市——郑州模式

产业篇：

“十三五”期间，郑州市计划按照“发展比较优势、突出发展重点、合理规划布局、承接产业转移、示范集聚发展、创新郑州服务”等理念和要求，立足产业发展现状和国际市场服务外包发展趋势，大力发展知识流程外包(KPO)，做大做强信息技术外包(ITO)，完善提升业务流程外包

(BPO) ，量质并举，形成郑州市服务外包产业特色和产业梯队。通过 3～5 年努力,形成 10～15 个主导产业突出、创新能力强、体制机制先进的服务外包产业示范园区，培育 10 家行业领军型企业，100 家市级重点企业，国际服务外包合同年度执行总额及增长速度处于国家中西部地区领先水平，努力打造国家中西部重要的服务外包基地城市，“中原文化、郑州服务”国内国际影响力和辐射力不断增强。

郑州市将利用郑州区位、人才、产业等比较优势，同步推进信息技术、业务流程和知识流程外包服务，做大做强基础外包领域，巩固提升特色外包领域，战略布局新兴外包领域，着力发展高技术、高附加值服务外包业务,引导现有优势企业逐步从“基于人力成本优势的信息技术服务提供商”转化成长为“具有垂直行业业务流程再造咨询能力及依托专有服务技术的服务供应商” ，服务外包持续向产业价值链高端延伸。

政策篇：

郑州市人民政府关于促进服务外包产业快速发展的实施意见 	郑州市促进服务外包产业发展支持政策 
河南省郑州市人民政府关于加快推进城区服务外包产业发展的意见 	郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市促进服务外包产业发展支持 政策的通知 

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：18903818109



协会公众号



服务外包公共平台网站



协会网站



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
