

郑州市服务外包协会

简报

第 19 期

杨金高科 编

2018 年 1 月 8 日

一、行业新闻速览

1、天津 2030 年将建成中国国际航空物流中心

国家发改委、民航局近日印发《推进京津冀民航协同发展实施意见》提出,到 2030 年,天津将建设成为中国国际航空物流中心,基本实现京津冀地区主要机场与轨道交通等有效衔接,打造形成分工合作、优势互补、空铁联运、协同发展的世界级机场群。

意见指出,到 2020 年,北京“双枢纽”机场与天津机场、石家庄机场实现与轨道交通等有效衔接,初步形成统一管理、差异化发展的格局,京津冀机场群协同发展水平显著提升,整体服务水平、智能化水平、运营管理力争达到国际先进水平。

意见明确,建设以枢纽机场为核心的综合交通枢纽。以天津机场为核心,加快京津城际铁路延伸至天津机场、京滨城际铁路、天津地铁 Z2 线建设,有序实施沿海高速铁路天津至潍坊段、天津至承德铁路等。

在政策支持引导方面,简化“三地四场”24 小时直接过境程序,在符

合海关监管条件的空港运行通程航班业务。实施京津冀 144 小时过境免签。地方政府积极协调口岸检查检验机构和税务、金融机构等部门联合提升航空口岸服务水平,实现航空货运 7×24 小时通关服务,实现京津冀空港通关一体化,提升口岸通关效率。

此外,意见还提出,以医疗救护、应急救援等为重点,探索建立京津冀地区通用航空公共服务网络,基本覆盖京津冀三省市。

2、中软国际携手 AI 巨头百度 共同发力人工智能

当前,新一轮科技革命和产业变革孕育兴起,大数据的积聚、理论算法的革新、计算能力的提升及网络设施的演进,驱动人工智能发展进入新阶段,智能化成为技术和产业发展的重要方向。12 月 7 日,中软国际有限公司与百度公司签署战略合作协议,双方将发挥各自行业优势,在人工智能技术赋能、行业拓展、技术创新、生态共享等方面达成共识。

百度作为最早进入人工智能领域的科技公司之一,已经成为中国人工智能的领头羊,并在搜索、人工智能、大数据、云计算等技术领域处于全球领先水平,但是人工智能作为一项技术,必须与各行各业相互融合才能发挥出更大的效能。而中软国际作为国内领先的大型综合性软件与信息技术服务公司,恰恰拥有众多行业数字化服务的丰富经验,同时在云计算、大数据应用上亦有相当的技术沉淀,所以双方的合作自然也就水到渠成。

对中软国际来说,人工智能还将有利于辅助构建解放号配套服务,推动平台规模加速扩大。解放号是中软国际着力打造的 IT 服务众包平台,与百度合作后,中软国际将通过引入 AI 工具逐步构建需求理解、用户匹配、质量审核等完整的配套服务,推动解放号平台规模扩大,催化中软国际由软件开发服务商向 IT 服务生态型企业加速蜕变。

随着与经济社会各领域的渗透融合,人工智能有望成为塑造未来世界最重要的科技力量之一。中软国际与百度的强强联合不仅有助于推动行业

拓展、生态共享，打造更有价值的行业联合解决方案，还将为产业链带来更大价值，借助 AI 技术，助力各行业实现全面智能升级。

3、打开边界共未来 佳讯飞鸿首届“智能科技驱动行业创新”论坛成功召开

首届“智能科技驱动行业创新”技术论坛在北京交通大学召开，为期两天的论坛汇聚了信息通信技术领域学术界和企业界多位技术专家、教授学者和行业代表，共同商讨技术创新和产业化应用进展。原铁道部副总工程师、科技教育司司长、先进轨道交通智慧指挥调度技术国家地方联合工程实验室专家技术委员会主任鞠家星出席论坛并致辞，全国政协委员、轨道交通控制与安全国家重点实验室通信首席专家、佳讯飞鸿智能科技有限公司研究院技术委员会主任钟章队教授做总结发言。

佳讯飞鸿董事长林菁首先以“打开边界，在新 ICT 技术中寻找下一条曲线”为主题做了演讲。他认为，数字经济时代与工业时代最大的区别在于，增长不再是可预测的，它是非连续性的，这将为企业带来巨大挑战。佳讯飞鸿要将新 ICT 技术赋能、延伸至智慧指挥调度产业链上，在这一过程中，打开认知、成长、客户边界，使数据、协同、智能融和在一起，去寻找新的增长曲线。

作为此次论坛的主办者，佳讯飞鸿一直坚持技术创新，公司成立之初，引领了铁路从模拟调度到数字调度的转变，随着新 ICT 技术发展，提出智慧指挥调度产业链，在产业链的各个节点实现智能感知、物联接入、数据云集、智慧应用。同时，成立先进轨道交通智慧指挥调度技术国家地方联合工程实验室与佳讯飞鸿智能科技有限公司研究院，作为佳讯飞鸿的“智库”，以多元化和开放式的结构，帮助科研成果在多个行业和跨产业中开花结果。未来，佳讯飞鸿继续秉承开放融合的态度，打开组织边界与专业边界，通过构建开放的产学研用生态圈，以生态创新和技术创新驱动新 ICT 技术的发展。

4、中国国际投资促进会周铭常务副会长率队赴梅州考察

应梅州市政府邀请，中国国际投资促进会周铭常务副会长率考察小组于2017年11月22-24日，赴广东省梅州市开展项目投资考察活动。

考察小组一行重点考察了广州（梅州）产业转移工业园，与工业园有关方面座谈交流，参观了园区内的多家企业，并就中国国际投资促进会（以下简称“投促会”）与梅州方面开展合作事宜进行了讨论，达成了在互联网呼叫中心、大健康医养结合、绿色产品服务等方面的初步合作意向。

期间，梅州市委谭君铁书记会见了考察小组一行。谭君铁书记代表梅州市委市政府对投促会关心支持梅州的发展表示感谢。当前，梅州正着力构建嘉应新区、梅兴华丰产业集聚带、梅江韩江绿色健康文化旅游产业带“一区两带”发展新格局，全力加快梅州苏区振兴发展步伐。希望借助投促会的工作平台，助推梅州社会经济健康发展。

5、依托服务外包产业园打造中日智能“智造”产业平台

党的十九大报告指出，支持传统产业优化升级，加快发展现代服务业，瞄准国际标准提高水平。服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业特别是大学生就业能力强、国际化水平高等特点。由省商务厅、市商务局、长春高新区管委会批准成立的长春高新区国际服务外包产业园正式运营。近两年来，对日服务外包基地、服务外包人才培养基地、智能制造研发基地、智慧城市研发基地、智慧农业研发基地、智慧养老研发基地、赴日招商推介……通过多项加载，长春高新区国际服务外包产业园正逐渐成为“中日智能‘智造’对接新平台”。

当前，以服务外包、服务贸易以及高端制造业和技术研发环节转移为主要特征的新一轮产业结构调整正在兴起，为发展面向国际市场的现代服务业带来新的机遇。服务外包基地建设将依托长春地缘优势和人才优势，打造离岸信息服务产业集群，重点面向日本建设软件开发中心、客户支持

中心、后援数据中心和后台运营中心，建设成立服务外包基地、服务外包人才培训基地。服务外包基地建设将依托长春地缘优势和人才优势，打造离岸信息服务产业集群，重点面向日本建设软件开发中心、客户支持中心、后援数据中心和后台运营中心，建设成立服务外包基地、服务外包人才培训基地。国际产品研发中心将依托吉林省在汽车、农产品加工、轨道客车、医药等工业优势，积极引进国内外基于新一代信息技术的产品和方案进行新产品研发，如智慧养老机器人、智慧工厂解决方案、智慧城市解决方案、智慧农业物联网监控平台等，面向吉林省、全国和“一带一路”国家推广，逐步发展成为吉林省及整个东北地区的高新技术创新中心、高端人才培养中心和新兴产业孵化基地。

开放的经济最有活力，开放的地区最具竞争力。长春新区正在加快打造最优的“软”“硬”发展环境，推动对外经贸合作，开拓国际市场。

二、优秀企业推介

郑州金擎电子科技有限公司

——郑州市服务外包协会会员单位

郑州金擎电子科技有限公司是一家商务服务的企业，是经国家相关部门批准注册的企业。主营电子商务，公司位于中国河南郑州市航海东路1073号，河南国际服务外包园。郑州金擎电子科技有限公司本着“客户第一，诚信至上”的原则，与多家企业建立了长期的合作关系。热诚欢迎各界朋友前来参观、考察、洽谈业务。

磨砺中成长，创新中求精。金擎科技充分认识到客户购买的不仅仅是产品，更是一种快乐体验。我们力践，每一次成交的结束，更是服务的开始；我们坚信，只有持续不断的创新，满意客户为本，创造价值为魂才是企业利润的核心增长点。截止 2017.11 月，MVNO 直售产品信号覆盖地区

已经达到 32 个国家和地区，转售产品信号覆盖地区已经达到 13 个。在英国、法国、美国、澳大利亚已有落地机构。

网址：<http://www.jinkeen.com>

三、服务外包小知识

技术性业务流程外包服务

定义和范围：

业务流程外包（Business Process Outsourcing）就是企业将一些重复性的非核心或核心业务流程外包给供应商，以降低成本，同时提高服务质量。由于进行 BPO 的流程是重复性的，并采用了长期合同的形式，因此 BPO 远远超出了咨询的范围。如果 BPO 做得成功的话，它能够增加公司的价值。BPO 与传统的 IT 外包（ITO）之间的区别在于，BPO 能够帮助公司更快地完成外包。业务流程外包是指承担服务的供应商与需求方的客户订约，由供应商完全管理、提供并运作客户的一项或多项职能（如数据中心、网络、桌面计算和软件应用系统等）。随着网络技术、高速数据网络、以及带宽能力的增加，外包范围有所扩大，甚至包括一系列管理事务，因而，企业可以“卸下”整个业务职能。目前，外包服务的提供涉及金融、保险、医疗、人力资源、抵押、信用卡、资产管理、顾客照料以及销售和营销等领域。

服务供应国的 BPO 业务能否成功至关重要的一些要素有：具备恰当的互联网基础设施和接入条件，政局稳定，政府的有力支持，充足的投资，备有一支训练有素的技术劳动力队伍，以及通晓客户使用的主要语言等。其它因素包括客户与服务供应商之间在文化和心态上协调一致等。

主要业务 BPO 术语集合：

业务应用外包：公司 A（供应商）将软件出租给公司 B（使用者）。企业越来越多地通过租赁来获得像 ERP、CRM、消息与协同工作、电子商

务之类的软件。供应商提供重要的企业应用的主机服务和管理。这样做的目的是减轻企业的日常管理工作、降低总拥有成本（TCO）。供应商的主机服务保证了应用的性能和可靠性。这也称为 ASP 服务。

业务流程外包：业务流程外包是指企业检查业务流程以及相应的职能部门，将这些流程或职能外包给供应商，并由供应商对这些流程进行重组。BPO 是将职能部门的全部功能（比如事务处理、政策服务、索赔管理、人力资源、财务）都转移给供应商。外包供应商根据服务协议在自己的系统对这些职能进行管理。一些 BPO 合同是根据服务水平进行支付的，将供应商的收入与业务绩效或成本节约程度联系起来。

业务流程离岸外包：业务流程离岸外包是将业务任务（如医疗转录）或业务流程（如呼叫中心）转移到低成本的国家（如印度、菲律宾）。供应商与企业之间的交互主要通过电话和网络进行。离岸外包通常包括的任务有会计处理、信用卡处理、呼叫中心、翻译、转录等。大部分任务不需要与人进行交互。支持职能的离岸外包还是相对较少的。离岸外包的风潮开始于 80 年代，在 90 年代加速发展，到 2000 年达到了颠峰。随着全球经济增长放缓，离岸外包成为节约成本的有效措施。

企业转型外包：企业转型外包是更加战术性的 BPO 模式的自然拓展，它涉及到所有后勤功能的外包，以及全面的企业转型管理流程外包。它的目的是实现 BPO 运作长期利益最大化，进行全面的企业转型。转型外包不是战术性问题，而是一种前瞻性的战略变革工具，它的理论基础是：只有通过企业转型才能获得大幅度的绩效提升。

协会简介

郑州市服务外包协会，成立于2014年04月19日，协会由郑州市开展服务外包业务的企业、科研机构以及从事外包人才培训的大专院校、培训机构、服务外包领域的中介服务机构、咨询机构等自愿发起成立，接受市商务局业务指导和市民政局监督管理。协会将积极搭建政府与企业沟通的桥梁和平台，促进政企互动和企业合作，开展产业调研、统计和企业资质认证等工作，推动企业规范化管理，开展相关国内国际交流活动，同时搭建企业与资本、产学研用的对接平台，提升郑州服务外包企业整体形象和国际竞争力。



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：18903818109



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
