

第五屆中國國際服務外包合作大會圓滿落幕

大會權威性提升 品牌影響力更強

6月20日，為期3天的第五屆中國國際服務外包合作大會順利完成各項議程後，在南京圓滿落幕。作為中國服務外包行業的權威品牌展會，本屆服務外包大會比歷屆展會層次更高、到會客商更多、內容更豐富、特色更明顯、成效更顯著。展會的權威性和品牌影響力得到進一步提升。截至20日，共達成接發包、投資、合作、開拓海外市場意向9.7億美元，比上屆增長45%。

活動層次高、效果好。本屆大會，商務部、中國貿促會、江蘇省政府領導出席大會主要活動。美國微軟公司、IBM公司、戴爾公司等8家世界500強企業的全球副總裁級高管，和美國、加拿大、法國等7個國家的主要外包協會負責人到會。大會舉辦高峰論壇、對接洽談、圓桌會議、專題研討、人才招聘、專題論壇等活動17場次，來自美國、日本、加拿大、英國、法國、荷蘭、韓國等21個國家和地區的700多家企業、3000多人蔥加大會。

作為大會核心活動，6月19日上午，大會開幕式、高峰論壇在南京金陵會議中心隆重舉行。江蘇省委、省政府領導、南京市領導出席大會。商務部長助理仇鴻，中國貿促會副會長張偉，聯合國國際貿易中心總監安德斯·艾瑞斯等在開幕式上致辭。

仇鴻在致辭中說，「十二五」時期是中國服務外包產業發展的重要戰略機遇期，要繼續保持對服務外包產業的支持力度，重點從全產業鏈人才培養、國際市場開拓、知識產權保護、貿易便利化等方面入手，進一步完善相關支持政策，鼓勵各地根據自身的實際制定支持政策。繼續發揮示範城市的帶動作用，完善綜合評價體系，促進示範城市發揮各自優勢，形成特色。積極培育服務外包重點企業，提高核心競爭力。要建立覆蓋全產業鏈的服務外包人才培養體系。要加強知識產權和數據信息安全的保護。她說，江蘇省委、省政府高度重視並大力支持服務外包產業的發展，服務外包產業快速發展、優勢明顯，在全國發揮了示範引領作用。

張偉說，服務外包產業的快速發展，日益成為中國經濟結構調整中的新亮點，大力發展服務外包，不僅有利於提升中國在國際產業分工中的地位，優化外商投資結構和提高利用外資水平，也有利於打造海內外服務外包基地。

會上，江蘇省政府有關領導指出，江蘇省委、省政府立足省情，搶抓國際資本新一輪轉移的戰略機遇，把發展軟件和服務外包作為全省重點發展的戰略性新興產業，加大政策扶持力度，強化服務保障，全省服務外包載體建設、產業規模、人才培訓等多項指標連續三年位居全國前列。全省逐漸形成軟件外包、動漫創意、工業設計、醫藥研發、供應鏈管理、金融後台服務等服務外包產業集群，蘇南國際服務外包帶初具規模。該省將順應服務經濟發展潮流，緊緊圍繞建設「國內一流、國際知名」服務外包產業基地目標，堅持離岸外包與在案外包相結合，載體建設與產業集聚相結合，人才資源與創業資本相結合，努力把江蘇建設成為國際服務外包產業增長最快、集聚度最高、競爭力最強的地區之一。

開幕式上，美國國際服務外包管理協會、美國國際服務外包經理人協會、法國服務外包協會、加拿大IT資深人協會、加拿大服務外包研究與教育中心、新加坡資訊通信中心、中國貿促會駐加拿大代表處、江蘇省國際服務外包企業協會等舉行簽約儀式，正式成立國際服務外包戰略聯盟。美國英路姆廣播網絡有限公司、江蘇省通訊服務有限公司、知也軟件（香港）有限公司、南京軟件谷、中國人民人壽凹陷股份有限公司、江蘇東匯網絡科技有限公司、蘇州文思創新的軟件技術有限公司、蘇州工業園區騰飛創新園、江蘇華正教育科技有限公司、無錫上水城、日本超瑞公司、無錫藥明康德有限公司等企業簽約，開展服務外包項目合作。

開幕式後，大會舉行了以「把握變革，共創未來」為主題的高峰論壇。7位嘉賓就全球服務外包發展趨勢、海外服務外包市場成功的經驗分享及外包策略，以及中國「十二五」期間如何加速發展服務外包產業等主題發表演講。來自美國、日本、加拿大、英國、法國、印度、韓國等15個國家和地區的550名專業人士參加高峰論壇。

6月18日下午舉辦的中外服務外包企業總裁圓桌會議，是本屆服務外包大會又一個「智慧盛宴」。美國微軟公司、IBM公司、德國SAP公司、美國甲骨文公司等全球知名IT企業12位高層，與我省有關官員、企業家巔峰對話，探尋IT和服務外包產業發展趨勢，聚焦江蘇及南京如何加速發展IT和服務外包產業、推進經濟結構調整。

針對不同類型海外發包企業需求，本屆大會設計了對接研討會、一對一對接、考察對接等三種對接洽談活動。對接研討會包括微軟公司、IBM公司、SAP公司、日立公司等全球知名發包企業和國內公司進行的多場對接研討；大會進一步拓寬客商邀請海外渠道，不僅有歐美和日本地區的發包企業，還有來自韓國、新加坡、中國香港等國家和地區的重要客商，華爲、中興等國內重要發包企業也紛紛參會並發布項目、尋求合作。6月19日，美國、英國、法國等15個國家和地區的82家發包企業，與200多家國內接包企業，進行一對一對接洽談。大會還組織了海內外知名服務外包企業，對蘇南國際服務外包產業帶城市進行現場考察對接，讓世界了解江蘇，加深對「江蘇服務」的認知，也進一步提升對接成效。

作為中國服務外包行業的權威品牌展會，本屆大會2012年中國服務外包領軍企業、成長型企業發佈儀式暨「中國服務外包年度傑出貢獻人物」發佈儀式受到業內高度關注。6月19日，中國投資促進會權威發布一年一度中國服務外包領軍企業及成長型企業名單，舉行「2012年中國服務外包年度傑出貢獻人物頒獎典禮」，為國際發包商進一步了解中國國際服務外包供應商及其交付能力提供有效渠道。也進一步提升了中國服務外包大會的權威性和話語權，擴大在服務外包業界的影響力。

人才和資金，是事關服務外包業持續發展的兩大要素。本屆大會就此搭建專門平臺，分別舉辦服務外包人才培養校企對接會和服務外包企業與金融機構融資對接會，為該省服務外包企業提供貼心支持。

大會期間舉辦的江蘇國際服務外包公共服務平台推介會、2012中國（南京）國際生物醫藥合作大會等一系列專項活動，也受到中外服務外包企業的高度關注和積極參與。



「智慧盛宴」，聚焦江蘇服務外包未來

6月19日，第五屆中國服務外包合作大會推出「智慧盛宴」——高峰論壇。聯合國國際貿易中心市場發展部總監Anders Aeroe等7位嘉賓，以「把握變革，共創未來」為主題進行精采演講。

低迷經濟中的一抹亮色

2011年全球離岸服務外包市場規模約為1026億美元，到2020年全球服務外包潛在市場需求將增加到1.65萬億美元至1.8萬億美元。中國服務外包產業快速崛起，國際競爭力不斷提高。2009年—2011年，中國離岸服務外包執行金額年均增長率均超過50%，2011年中國服務外包企業承接服務外包合同金額447.3億美元，合同執行金額323.9億美元，同比分別增長63.3%和63.6%。

截至2011年底，中國全國服務外包企業達到16939家，累計吸納從業人員318.2萬人。與此同時，國際市場份額佔比逐年提高，2011年，全球離岸服務外包市場規模約為1026億美元，中國離岸服務外包執行金額238.3億美元，佔比23.2%，比2010年提高了6.3個百分點。

專家預測，「十二五」時期，有望成為中國服務外包產業發展的重要戰略機遇期。單從國際看，信息技術的飛速發展和國際分工的細化、深化，將給新一輪增長注入新動力。

江蘇作為全國服務外包重點地區，全省服務外包載體建設、產業規模、人才培訓等多項指標連續三年位居全國前列。省商務廳副巡視員于震在演講中說，江蘇的服務外包推進工作啟動快、起步早，產業發展迅速，面對國際金融危機帶來的嚴重衝擊和挑戰，該省服務外包仍然保持良好增長勢頭，包括載體建設、產業規模、人才培訓等多項指標位居全國前列。2011年，全省服務外包合同總額為127億美元，同比增長47.17%，其中離岸合同金額為77.10億美元，同比增長54.79%；全省服務外包執行總額達到104.29億美元，同比增長了51.69%，其中離岸執行金額為63.83億美元，同比增長57.38%。今年前四個月，全省離岸外包協議金額39億美元，同比增長43.87%；離岸外包執行金額30.77億美元，同比增長44.43%。目前，全省服務外包企業登記數量約5600家，服務外包從業人數約72萬人。

湧動的國際服務外包商機

雖然服務外包在中國大地上表現出旺盛生命力，雖然諸如軟件外包、動漫創意、工業設計、醫藥研發、供應鏈管理、金融後台服務等服務外包產業集群正在形成，但在專家看來，這樣的服務外包業態還不夠豐富，層次還不夠高。

「外包的本質就是代工」，新華都集團總裁唐駿說，只是這種代工也有層次高低之別。IBM全球副總裁王陽將這種業務稱為服務外包1.0，既無技術、品牌，又消耗資源，拼的還是廉價勞動力。雅虎全球副總裁張晨在中國四年，得出的結論是，中國不缺大眾軟件人才，缺的是關鍵的資深項目經理和架構師等高級實用人才。

儘管如此，接包國際業務的機會依然大量存在，關鍵是我們的企業能不能接住。「越來越多的企業看到，將業務外包出去是提高效率的一個好辦法，因為接包方往往會用比較低的成本提供更有競爭力的產品和服務。」聯合國國際貿易中心市場發展部總監Anders Aeroe舉例說，丹麥一家手機遊戲測試公司把遊戲發給越南的公司測試，幾天就發回總部。同時，自己公司IT員工可能存在的技能缺陷，通過外包得到了很好彌補。加拿大不列顛哥倫比亞省共享服務首席運營總監Jim Eckler，給中國企業帶來了商機。「加拿大當年『嬰兒潮』那代人都進入退休年齡了，需要護理的人越來越多。醫療保健行業是運用信息技術發展最快的行業，對服務外包存在很大需求。」

創新模式分切「蛋糕」

Jim Eckler說，「如果能拿出一些創新的解決方案，提供更多的價值，就有更大的機會去成功。」美國埃森哲公司外包副總裁朱虹則指出，當離岸外包發展到現在的端到端業務流程外包時，接包商就不能再局限於簡單的事務性處理，更要能對所處理的數據進行分析，借助雲技術、移動技術等新技術手段，為客戶提供決策支持。「下一步，我們的必須從服務外包1.0升級為服務外包2.0，通過雲計算和移動技術，把中國大量軟件工程師的優勢有效發揮出來。」王陽說，只有瞄準服務外包2.0，中國才有可能超越印度，江蘇也才可能佔據服務外包高地。唐駿建議，要向新一代設計類、項目管理類、產品規劃類外包業務拓展。

做平台，是多位外國專家給江蘇同行的忠告。「IT外包正在發生深刻的變化，我們現在是為了明天來打造出一個服務企業，要能夠提供平台解決方案和產品，來服務於我們的客戶。」印度Infosys公司副總裁Naren Gogula舉例說，他們正與微軟、SAP等合作創新，提供針對特定行業的解決方案。有一個名叫SOCIALEdge的平台，客戶在移動設備上就能獲得一些診斷信息。另一個平台則幫助用戶利用通訊設備進行交易和貨幣支付。

多位專家同時建議，不要放棄家門口的商機。中國新一代信息技術、新能源汽車、生物醫藥等戰略性新興產業發展，智慧城市建設，以及政務改革等，必將釋放知識流程、業務流程外包的巨大需求。事實上，很多跨國公司已開始行動，德國電信正計劃在中國布局雲計算、雲醫療。如果本土企業對此視而不見，錯過的可能是新一輪服務外包戰略機遇。

大會期間舉辦的江蘇國際服務外包公共服務平台推介會、2012中國（南京）國際生物醫藥合作大會等一系列專項活動，也受到中外服務外包企業的高度關注和積極參與。



領軍企業發布、雲計算與國際服務外包新技術論壇、國際服務外包公共平臺推介、Gartner公司領域外包研討、服務外包中小企業與金融機構融資對接、服務外包人才培養校企對接……一場場精采紛呈的專題論壇和活動，成為本屆服務外包的鮮明特色，也是一大看點。無數與會者乘興而來，滿載而歸。

6月19日，2012年中國服務外包領軍企業及成長型企業發佈儀式隆重舉行。中國國際投資促進會會長苗耕書等領導出席發佈儀式並致辭。發佈儀式上，中國國際投資促進會常務副秘書長張曦最終揭曉了2012中國服務外包十大領軍企業、十大在華全球服務供應商以及信息服務業、金融服務業、醫療衛生業行業之星的年度榜單。東軟集團股份有限公司等當選為2012中國服務外包十大領軍企業；IBM中國全球服務執行中心等入選2012年十大在華跨國服務供應商；中軟國際有限公司等同時當選為2012中國服務外包信息服務業之星，中訊軟件集團股份有限公司等當選為醫療衛生業之星。發佈儀式同時揭曉的還包括2012年百大成長型企業榜單。

2008年起，中國國際投資促進會同美國高德納公司、IDC公司等國際知名諮詢機構合作，開展一年一度的「中國服務外包領軍、成長型企業及在華全球服務供應商評選活動」，逐年完善考核指標與權重比。

6月18日，南京市政府、江蘇省商務廳、省貿促會聯合承辦總裁圓桌會議。南京市、省商務廳、省貿促會相關領導、美國IBM公司全球副總裁、中國開發中心總經理王陽、美國戴爾公司全球副總裁容永康、德國SAP公司中國區總裁蕭潔雲、美國Neustar公司亞太區總裁郭驛等世界500強企業高管等出席會議。

作為本屆服務外包大會的一項創新活動，圓桌會以創新與發展為主題，聚集了服務外包主管部門領導、海內外服務外包業界精英，是一次高層次的探討國際、國內服務外包發展的對話會議。

6月19日，大會舉行江蘇國際服務外包公共服務平台推介會。江蘇省商務廳官員指出，建設「服務平臺」，是為了整合全省服務外包產業發展資源、提高集聚集約程度，形成全省發展的合力。「服務平臺」在拓展本土企業眼界和市場的同時，豐富了服務功能，並為外包企業提供綜合的解決方案及全方面的服務；除了核心的項目服務外，還提供項目對接、業務推廣、法律諮詢、政策諮詢、人力資源、資質認證等一系列「一站式」服務，致力於為外包企業解決可能遇到的難題，全面提升其接包能力。「服務平臺」在提高自身專業水平的基礎上，配備了各類高素質專業人才，並積極與境內外各專業機構建立長期合作關係，為外包企業提供更簡捷、更優惠的服務。他希望承建單位加快項目建設和功能完善進程，進一步集聚、整合、集成境內外有效資源，攜手更多的接發包企業、專業機構、產業園區，共同把JiangsuSourcing打造成中國的Nascom。

專題活動，讓外包大會精采紛呈