

服务外包业态发展研究

文/广州大学华软软件学院 宁佳英

一、引言

服务外包的概念及商业模式目前在国内被广泛认知。“中国服务”助力“一带一路”战略,在国际市场崭露头角,我国已经成为世界第二大服务外包接包国。服务外包是我国经济创新增长的新引擎,开放型经济的新亮点,贸易结构优化的新标志,绿色共享发展的新动能,信息技术与制造业深度融合的新平台,高学历人才集聚的新产业。^[1]据商务部国际贸易经济合作研究院日前发布的《2016 中国外包品牌发展报告》显示,中国服务外包行业发展速度迅猛,已经成为规模仅次于印度的离岸外包服务承接国。商务部副部长钱克明指出:以服务业为重点,中国政府正在推进新一轮高水平对外开放,推进金融、教育、文化、医疗等服务业的有序开放,放开育幼养老、会计、物流、电子商务等准入限制,在上海、天津、广东、福建等四个自贸区和北京市探索扩大服务业自主开放,这一系列的举措为服务外包产业的发展开辟了新空间和新领域。

随着区块链、云计算、大数据、移动互联、物联网等新一代信息技术的快速发展和广泛应用,服务外包与各垂直行业的融合逐步加深,业务合作由单纯的接发包关系向战略合作关系转变,高技术、高附加值的综合服务外包快速增长,数据分析、设计、研发等核心业务环节的外包活动日益增多,高附加值的知识流程外包、商业解决方案的业务流程外包、颠覆性的商业模式创新占比日益增大。经过多年的技术积累和人才储备,服务外包企业开始由单纯提供技术服务向综合解决方案转型。

本文就创新成为核心驱动力、数字化成为各国信息技术服务的核心驱动、“十三五”期间国际服务外包市场发展迅速、产教融合协同育人成为高校服务外包人才培养的主要手段、中国对比印度的优势与劣势这五个方面阐述了业态发展情况。

二、创新成为核心驱动力

1. 颠覆性创新强势出现

在发展动力转型的过程中,创新动能显现,并以极快的速度、极大的规模、极广的范围影响各行各业。近年来,亚马

逊、阿里巴巴等互联网企业的迅速崛起,苹果在移动互联领域的颠覆革命,GE、西门子等传统制造企业向数字化服务的转型探索,搜索引擎巨头谷歌在自动驾驶、无人机、高速光纤网络、机器人方面的大胆涉足,Facebook、微信等社交网络的大范围普及,滴滴利用大数据在商业模式上的成功突破,无一不是创新的成果,包括平台创新、营销方式创新、管理理念创新、生产策略创新,设计创新、商业模式创新等。

2. 跨界融合成为行业特点

服务外包创新的特点,体现在不同学科、不同技术成果在不同行业领域的协同应用,且极大地推动了各行各业的融合发展。汽车制造与互联网、3D 打印与生物医药、设计与材料工程学、建筑与计算机设计,诸如此类的跨界合作,均与大数据、云计算、物联网、人工智能、算法应用等新兴信息技术的发展与应用密不可分,推动以信息技术服务为基础与核心的服务外包产业加速进入垂直行业。

3. 人、业务和物的整合成为焦点

服务外包随着信息技术的不断发展,运营模式的不断创新,双方合作向高价值链服务快速增长。随着物联网的爆发式增长,人、业务和物的整合成为焦点。2016 年 10 月,美国高德纳公司发布“2017 年全球十大战略技术趋势”。未来五年内,包括人工智能(AI)与高级机器学习(ML)、虚拟现实(VR)与增强现实(AR)、区块链与分布式分类账等在内的新兴技术,将迅速增长并高度波动,预计五年后达到临界点。

新一代信息技术与先进制造技术融合发展,人、资源与机器间实现智能互联,物理世界和数字世界、产业和服务之间的界限日益模糊,传统制造业在实现转型升级的同时,也为服务外包向智能化、数字化转型提供了肥沃的土壤。工业制造无疑将成为各国服务外包的掘金地。

4. 双模式 IT 创新管理成为战略性选择

为适应甚至引领产业变化,有实力且具备创新精神的服务供应商,一方面及时跟进各种新兴或颠覆性技术的发展,并推动行业应用;另一方面着手改变资源开发组合,进行彻底的内部技术改革,将双模式 IT 创新管理作为战略性选择,启动双模业务。

这种“双模式 IT 创新管理”,是由美国高德纳公司提出,