

一本《世界是平的》让更多的人了解了一个新兴的行业——服务外包。如今,当全球经济危机蔓延之时,这个与全球经济联系最紧密的行业,“危”与“机”哪个影响更大?

南京是国务院批准的20个“中国服务外包示范城市”之一。记者从南京市外经贸局服务外包处了解到,2008年底,南京市登记的248家服务外包企业,服务外包合同额8亿美元,同比增长231.3%。记者调查了南京多家服务外包企业,金融危机爆发后这些企业不仅受波及不大,相反还在招兵买马,逆势扩张。

# 服务外包 南京要和印度“抢生意”



制图 李荣荣

## 危机来了 储备人才不要了

胡杰是南京同庆科技有限公司的总经理,也是公司的创办人。2008年的夏天刚过,他从公司各地的分部了解到广州、苏南一些外向型企业正面临困境,有的甚至已经倒闭关门。

“那个时候非常紧张,我们对金融危机的影响还不是很清楚,对我们而言,我们的客户中有许多外资企业、外向型的中小企业,他们都受到了直接的影响,我们难道能独善其身?”胡杰回想起半年前的状态,仍显得紧张而谨慎。

他的公司从1996年底筹备创立,走过了近13年,从卖电脑做到开发软件,再到服务外包,每一步改变都流淌着胡杰的汗水,因此,金融危机对他来说异常恐怖。

和胡杰一样的,还有金蝶软件(中国)有限公司南京分公司的实施部总监苏大鹏,由于和国外保持着紧密的联系,去年6月他意识到危机的存在。“当时并不知道危机意味着什么,究竟是否会影响到我们,影响的程度有多深,范围有多广,我们都不清楚,所以只有把公司保护好,做好我们能做到的一切准备。”

这两家企业面对金融危机的态度如出一辙,在接下去的几个月里,他们一方面埋头做好客户的服务,另一方面不再主动拓展。在牢牢控制企业成本的同时,这两家企业的员工也更加辛苦,工作的强度加大了。

就这样,胡杰仍然不放心,“我不再进行人才储备,新晋人员的招聘全部停掉,跟高校签订合同,从大三或大四开始学生到我们公司进行实习,我们提供免费培训,而这些学生也是我潜在的储备人才。”做好一切准备,公司的运行仍然是如履薄冰。

## 塞翁失马 危机带来了生意

在危机中战战兢兢地走到了11月,其间,同庆和金蝶都在不断地和自己的客户接触,这时候他们发现,事情似乎并不如他们想象的那么糟糕。

苏大鹏说:“我们发现,下半年多了很多集团型企业,他们非常注重自身的现金流,希望了解自己的钱都花到哪里去了。”金蝶软件正是这样一个企业管理软件,苏大鹏此前并没有想到这些企业在危机中还愿意花钱买这样的软件、需要这样的服务,可事实让他惊喜。

“许多企业并不吝惜这些钱,而希望通过我们帮他们省钱,帮他们了解资金的去向,在金融危机中,现金流的支撑对这些企业太重要了,所以他们宁可花钱对资金进行有效的管控,这是我们没想到的。”此后,金蝶更是有针对性地对这类客户进行定向挖掘。

胡杰的公司也在危机的“帮助”下成就了不少他没想到到的生意。“我们在苏锡常的

业务很多,那里受到金融危机的影响很大,我们有一个客户,是做太阳能的企业,因为主要业务在国外,所以受影响很大,免不了大量裁员。”让胡杰想不到的是,这家太阳能企业虽然把自己的一部分技术人员裁掉了,可部门仍然需要运行,于是胡杰又接到了一单新的生意。“像这种情况并不少见,不少企业面临金融危机,第一反应就是裁员,可是裁员了,公司还得转起来,所以就选择外包这种相对专业而又廉价的方式。”

## 危机源地的业务量大增

此外,在南京还有不少服务外包企业主要业务在海外,雨花软件园一家服务外包企业的负责人告诉记者,公司在本次危机中还没有受到明显冲击,其中对日本的外包业务中采取直接接单模式的GIS和通信新市场增长良好,传统转包模式的市场受冲击相对较大;而欧美市场增速超预期。

“我们也曾对这次危机感到恐惧,不过,在和客户沟通的

过程中,我们发现了一个变化,虽然美国是这场危机的发源地,但2008年我们在美国市场的业务增长出现了超预期发展。”上述负责人认为,这里面有两个重要的原因,一是相对于美国这次受危机冲击最大的金融及其他传统行业,公司的美国客户都是成长良好的科技型中小企业客户,他们本身企业发展很健康,产业很有前途,受危机冲击小;二是这些美国客户为了应对过冬,选择了裁掉美国本地雇员,进而扩展外包来缩减运营成本。

此外,因为中国的外包价格比起印度更有竞争力,最终美国客户选择了扩大和中国外包企业的合作。“我们认为,这也许透露了一种机会信号,也就是以前一些还没有太多外包想法的欧美企业,为了降低成本和提高竞争力,这次危机的爆发将会促使这些企业加速采取外包的策略。”

## 业务忙 同事之间见不到

一方面不敢储备人才,一方面业务量不减反增,忙是一

定的。

企业最难熬的2008年,胡杰却认为,是公司最好的一年。“因为这一年我们非常节约,人力、财力、物力,能省则省,而业务量却在增加,2008年简直是近5年来最好的一年。”

苏大鹏也有同感,他原本以为2008年公司的业绩不容乐观,可是到了去年12月底一算账,竟然发现2008年的业绩比2007年增长了25%!不仅如此,因为公司采用了保守的态度,不敢扩张,降低成本,产业的交付能力提高了50%,所以2008年公司的利润率也是前所未有的高。

业务量大,员工们只能整天在外面跑。在同庆科技工作的小刘也是过年才得以休息,“11月、12月都很忙,每天都在客户那里,几乎没时间在办公室呆着。”

员工的辛苦,胡杰也都看在眼里,他笑称:“那阵子要是来我们公司,只能看到内勤人员,办公室里没什么人,大家都在客户那里忙。”最夸张的是,有些同事之间甚至从来没打过照面,

“下半年有些来培训的大学生和新晋人员,因为大家都太忙,很少能在办公室遇到,所以很长一段时间里都不认识。”

## 南京每年拿出1亿扶持

记者从南京市外经贸局服务外包处了解到,2008年底,南京市在商务部“服务外包业务管理信息系统”中登记的服务外包企业248家,服务外包合同额8亿美元,同比增长231.3%;其中离岸服务外包合同额4.54亿美元,增长168%;服务外包执行额5.1亿美元,增长149%。接包业务类型涉及软件设计、编写、测试、软件分包、数据加工处理,后台服务,客户交易支持,办公室支持等。

2008年,南京出台了促进南京服务外包产业发展新政,市财政每年拿出1亿元,连续3年专门用于扶持服务外包产业。2009年,南京市将把服务外包与外贸、外经摆在同等重要位置。

南京之所以能成就服务外包行业的兴盛,除了政府的支

持,人才更是发展的命脉。胡杰深有体会,南京高校云集,人才众多,在校大学生68多万人,在宁高校每年向社会输送十多万名大学毕业生,拥有各类科研人员50多万人,IT行业从业人员超过8万人,从事服务外包教学科研的教授、高级工程师近2000余人。“我们在其他地方招聘,总是很难招到满意的人才,可是,在南京却简单得多。”

## 南京要和印度“抢生意”

不仅如此,南京现在已经有5个国家级服务外包示范区,鼓楼、雨花台、高新、玄武、江宁各有特色。前不久,南京市委书记朱善璐提出要“把雨花台区建成‘软件名城和服务外包示范引领区’”,雨花软件园的相关负责人表示,目前已经在宁南8平方公里的范围内为软件和服务外包产业做配套,未来希望能把宁南大道变成一条“软件大道”,服务外包产业将是其中重要的组成部分。

该负责人认为,服务外包的市场很大,“软件龙头企业和中小企业的发展,都决定了服务外包行业的发展,任何行业、企业都需要有专业的外包服务。”他认为,这次金融危机给中国服务外包业提供了缩小和印度之间差距的机会。服务外包起源于印度,一直以来,印度的服务外包量都远超中国。曾经有言论认为,中国的服务外包比印度整整落后15年。

然而,在金融危机下,美国大型金融机构纷纷倒闭,印度的服务外包行业因此受到了巨大的冲击。而南京的服务外包地区则以日本、欧洲和国内市场为主,因此,南京的服务外包行业所受到的影响相对较小。从业务类型看,南京的服务外包企业针对美国的服务外包主要是嵌入式外包,比如,软件外包往往是跟着设备、仪器、工程打包在一起的,对金融风暴的抵抗力比较强。

一位业内资深人士认为,如果经过这场危机,南京的服务外包企业能生存下来,在维护好现有国内、国际市场的同时,还能继续挖掘欧洲、东南亚市场中小企业的业务,将自己的阵地不断扩大,那就很可能缩小和印度之间的差距。

快报记者 张波

## 名词解释

### 服务外包

服务外包是指企业将其非核心的业务外包出去,利用外部最优秀的专业化团队来承接其业务,从而使其专注核心业务,达到降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力和对环境应变能力的一种管理模式。它包括商业流程外包(BPO)、信息技术外包(ITO)和知识流程外包(KPO)。



南京同庆科技有限公司总经理胡杰认为,南京高校云集,人才众多,“我们在其他地方招聘,总是很难招到满意的人才,可是,在南京却简单得多。”

本报资料照片