

服务外包产业与市场简报

总第29期

2018-5-15

北京市海淀区服务贸易和服务外包企业协会

产业追踪

- 1、工信部：我国将全力做强软件和信息技术服务业
- 2、中美经贸磋商就双边服务贸易等问题达成共识

企业快讯

- 1、佳讯飞鸿参与京广铁路塌方线路抢险
- 2、文思海辉为日本保险业首引声纹识别技术
- 3、中软国际“蜂巢”智造工业互联网平台亮相全球智博会

示范城市

- 1、北京企业it外包服务的新商业模式正促进转型升级路的开启！
- 2、2018首届中国国际服务外包行业峰会在北京举行

大会邀请

- 1、2018智慧服务峰会 邀请函

1、工信部：我国将全力做强软件和信息技术服务业

从近日举行的全国信息化和软件服务业工作座谈会上获悉，我国将深度参与国际标准和规则制定，全力做强软件和信息技术服务业。

座谈会上，工业和信息化部副部长陈肇雄表示，工业和信息化部将深入实施软件“铸魂”工程、工业技术软件化行动，推进基础软件、工业软件创新中心建设，提升创新能力和生态构建能力；推动出台促进数字经济发展的战略性纲领文件，建立健全数字经济发展部际协调工作机制；加强数字经济领域国际交流与合作，深度参与国际标准和规则制定，积极贡献中国方案和智慧。

据悉，去年我国软件企业研发投入强度接近11%，软件著作权登记量突破70万件，基础软件、核心工业软件以及云计算、大数据、人工智能等新兴领域创新能力进一步增强。



文章来源：工信部

2、中美经贸磋商就双边服务贸易等问题达成共识

2018年5月3日至4日，中共中央政治局委员、国务院副总理刘鹤与美国总统特使、财政部长姆努钦率领的美方代表团就共同关心的中美经贸问题进行了坦诚、高效、富有建设性的讨论。

双方均认为发展健康稳定的中美经贸关系对两国十分重要，致力于通过对话磋商解决有关经贸问题。

双方就扩大美对华出口、双边服务贸易、双向投资、保护知识产权、解决关税和非关税措施等问题充分交换了意见，在有些领域达成了一些共识。

双方认识到，在一些问题上还存在较大分歧，需要继续加紧工作，取得更多进展。

双方同意继续就有关问题保持密切沟通，并建立相应工作机制。



文章来源：新华社

1、佳讯飞鸿参与京广铁路塌方线路抢险

4月12日凌晨1时，京广普速铁路（又称京广线）武昌至武昌南间下行线路路基塌陷130余米。铁路部门及时发现并封锁线路，未造成列车事故或旅客伤亡。灾害发生后，国家铁路局高度重视，立即派出国家铁路局副局长带队的工作组赶赴现场，调查事故原因，组织参与现场抢修工作。



险情就是命令。4月12日凌晨5时，北京佳讯飞鸿电气股份有限公司（股票代码:300213，以下简称“佳讯飞鸿”）获悉灾情，立即启动抢险应急预案，迅速成立抢险救援指挥部，组织了工程和技术人员赶赴现场参加抢险。

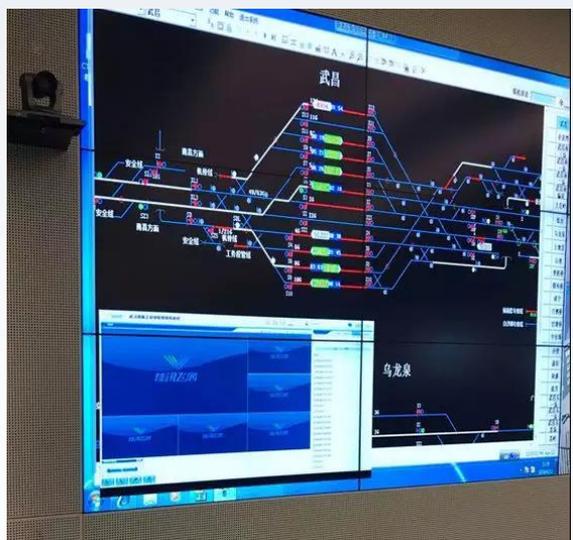
险情面前刻不容缓，佳讯飞鸿应急保障人员接到任务后，即刻赶赴现场，经过一小时紧急调试工作，迅速通过MDS6800融合通信平台，监测现场位置、抢修过程及设备状况，为领导第一时间指挥现场作业提供依据。在前端采集方面，佳讯飞鸿采用手持音视频单兵、机动视频采集设备、无人机等多种模式和灵活的手段快速部署，全方位的采集现场信息，确保指挥中心同步现场看得见、听得到。在传输层面，通过4G无线网络，实现抢修现场应急与后方武汉局应急指挥中心的实时视频通讯、高清音视频、数据等多媒体业务的实时同步传输，实现可视化快速应急的精准调度与各级高效协同。

在铁路现场作业的重点区域，由于受到机动性、临时性、现场条件等多种不确定因素影响，导致施工现场难以统一管理，且领导不能针对现场情况迅速做出决策。佳讯飞鸿的MDS6800融合通信平台部署灵活、快速、全面，将位于不同地方的视频直接在工程项目指挥部和车站段调度指挥大厅中显示和控制，让领导快速掌握现场情况，做出科学的决策，从而实现现场情况可视化、指挥处置高效化，真正做到看得见、听得到、能指挥、可协作，形成纵向指挥有力、横向协作紧密、运转高效有序的机制。

据悉，提升铁路突发事件应急抢险中的通信保障和快速反应能力，实现“看得见、听得到、能指挥、可协作”是佳讯飞鸿MDS6800融合通信平台为武汉铁路局实现的第一步。未来，该平台建设还会实现“三步走”，第二步是优化作业流程，为客户实现作业流程自动化。第三步是通过人脸识别、图像识别、视频分析、智能监控、自动化告警等手段实现智能化。最终目标是通过数据挖掘、深度学习，辅助领导决策，实现智慧化运营。



经过抢修人员连续两天的作业奋战，4月14日8时，随着一声长笛，K1159列车顺利通过武昌至武昌南间下行线路，遭受灾害摧毁的普速线武昌南下行线塌陷区段已经正式恢复通车。佳讯飞鸿时刻关注铁路安全，坚持客户领先，专注行业用户需求，并以“创新”为企业原动力，不断推出新产品、新技术，为保障铁路的安全运营贡献力量。



2、文思海辉为日本保险业首引声纹识别技术

近期，文思海辉为某外资保险公司成功打造客服中心顾客声纹识别项目，通过引入世界上市场份额最大、辨识精度最高的声纹识别技术，为此项目提供后期维护，解决了客户的痛点。

某公司是外资保险行业的一家著名人寿保险公司，在日本占据着最大市场份额。由于当今社会在海外通过电话骗保的犯罪案例较多，每年给保险客户和保险公司造成很大的经济损失，保险公司声誉也因此受到很大影响。因此，引入客服中心顾客声纹识别项目是该公司在面对诸多此类问题时所采取的革新举措。

文思海辉拥有在保险行业的丰富经验，在先进技术运用方面占据领先地位，并且与某公司有长期良好的合作关系。因此，双方在此项目上进行了深入合作。经过四个月的部署，文思海辉成功将世界上最先进的声纹识别技术导入项目中，并顺利展开运维和后续升级工作。该项目的顺利实施使该公司大幅削减事前预防和事后处理骗保犯罪的费用，而且可以有效提高客服中心处理效率。

该公司的客服中心每年大概要接到150万个咨询电话，每通电话至少有两分钟时间用于确认客户身份，不少客户反映身份确认环节用时过多，过于繁琐。客户在第一次拨打电话时录入声纹之后，以后再拨打呼叫中心电话时，系统会自动识别拨打者声音，帮助完成身份确认，从而可以大幅提高保险客户身份确认的效率和准确度。

此外，保险用户使用声纹辨识技术接入服务中心，可大大降低骗保几率，保全了用户和保险公司的财产，并大幅提升保险公司的安全声誉。

据了解，这是日本保险行业首次引入声纹识别技术，在日本保险行业有着深远的影响。

未来文思海辉将继续推进该项目的运维和升级工作，不断提升系统的工作效率和准确度，让工作向着有序、良好的方向发展。

文章来源：文思海辉

3、中软国际“蜂巢”智造工业互联网平台亮相全球智博会

5月10至12日，由工业和信息化部、科学技术部、江苏省人民政府指导，苏州市人民政府主办的“2018全球人工智能产品应用博览会”（以下简称“智博会”）于苏州博览中心举行。本届智博会主题为“智能体验·智慧生活”，来自10个国家的150余家智造界领军企业和机构参展。中软国际应邀携“蜂巢”（Honeycomb）智造工业互联网平台和“解放号”亮相全球智博会，为企业智能制造转型升级的应用需求带来完美解决方案。

中软国际“蜂巢”（Honeycomb）智造工业互联网平台基于工业大数据和工业互联网资源平台，为制造企业提供转型升级整体解决方案，以及数字共享经济增值服务，与“工业诊断云”（制造业全科医生）、“解放号”（生态聚合平台）共同构成了中软国际智能制造产业生态的“黄金三角”。“工业诊断云”针对不同产业、企业、模式、规模等提供不同种类工业诊断服务；“解放号”帮助制造企业精准对接全球智能制造产业生态资源、释放协同创新与跨越式发展潜力；“蜂巢”充分整合“工业诊断云”、“解放号”平台资源，在助推企业转型升级的同时，创造性地使企业研发投入获得价值变现能力，进而促进智能制造产业的良性竞合生态的形成，以及促进智能制造领域自主可控技术研发的可持续、高效发展。

会上，中软国际昆山“云实践”项目成为展会焦点，受到制造领域专业人士高度关注。“云实践”以打造具有昆山特色的国内首个智能制造示范区为目标，吸引了全球智能制造领军企业入驻，进而聚合智能制造上下游企业、引进全球智能制造人才、完善配套基础设施，打造全球智造产业生态圈，建成昆山特色的智能制造小镇，合力推动昆山制造业全面实现智能化转型升级。

中软国际将持续构建和完善“云实践”产业生态，为企业智造转型升级搭建新平台、发展新业态、提供新技术、注入新动力，为建设具有昆山特色的智能制造示范区提供更加精准的服务。

未来10年，中软国际将以服务中国制造企业智能化转型升级为己任，携手全球伙伴、凝聚核心资源、引领智造创新、共建产业生态，力争打造世界一流的智能制造创新平台，为“中国制造2025”强国计划贡献智慧与力量。

文章来源：中软国际

1、北京企业IT外包服务的新商业模式正促进转型升级路的开启！

如今IT外包服务已经逐渐成为企业运营IT环境中必不可少的一部分，过去的IT外包只是在移交后台运行的情况下让IT服务供应商提供管理就可以免去企业用户的“麻烦”，现在随着社会分工的明细企业就开始更加专注本身的核心业务来集中力量创造市场。

但总而言之并不是所有的IT外包都能降低成本的，部分企业受自身专业能力的限制就通过引进更加科学的方法来实现更高效的IT运维，这样企业能够迅速获得成熟且稳健的IT生产力来为企业降低IT风险且能够提高企业应对市场的能力。

随着大数据和平台化工具的兴起让许多传统IT外包模式正在发生着巨大变化，近几年由于IT人力资源成本的不断上升让互联网很多企业的压力也在不断增加，炫亿时代是一个高价值的IT服务平台，能提供一站式IT服务解决方案来满足各类用户所需这种新商业模式促进IT外包转型升级路开启。

IT服务提供商和用户的合作关系也变成不再是被动地对企业的需求做系统化的解决方案，炫亿时代通过紧密的合作让相互间越来越深入理解，深度挖掘客户的核心需求再主动思考更为有效的解决办法，建设系统性预警机制并提供针对系统漏洞的补丁模块、用户企业内部的网络优化、对用户应用软件的选择建议、IT设备的采购方案等更加前瞻地提出预防问题产生的措施。



IT服务外包不在是单一的提供维护服务而是从采购、部署、安装、维护、优化到最后的资产处置，大数据、创新思维模式将促进IT运维服务标准不断提升，企业把不属于核心竞争力的业务外包出去给别人做后再把其他的资源借助外部职业化的组织进行整合从而优化企业资源配置实现企业的价值最大化。

文章来源：网易新闻

2、2018首届中国国际服务外包行业峰会在北京举行

近日,2018首届中国国际服务外包行业峰会在北京举行,中国电子商务协会国际服务外包标准委员会成立,并将每年的4月21日定为国际服务外包日。会上,中国电子商务协会国际服务外包标准委员会主任李宝民介绍了委员会主要目标以及未来11项工作重点,强调在“十三五”规划和“一带一路”倡议建设的大背景下,国际服务外包标准委员会将积极协助政府及相关部门进行国际服务外包产业的发展和规划,组织服务外包国际交流会,开展行业交流和举办展览展示,整合行业资源推动行业健康发展。

去年,商务部等5部门印发《国际服务外包产业发展“十三五”规划》,提出了“十三五”时期服务外包产业的发展目标。《规划》指出,到2020年,我国企业承接离岸服务外包合同执行金额超过1000亿美元,年均增长10%以上。产业结构更加优化,数字化、智能化的高技术含量、高附加值服务外包比重明显提升。提高服务外包标准化程度,培育一批具有国际先进水平的骨干企业和知名品牌。以服务外包示范城市为中心,扶持一批主导产业突出、创新能力强、体制机制完善的重点园区,形成区域特色鲜明、功能完善、差异发展的服务外包产业新布局。

中国电子商务协会执行秘书长万东辉认为,党的十八大以来我国电子商务蓬勃发展,在全球产生了深远影响。作为行业总会,中国电子商务协会需要正视不足、加强探索,致力于我国电子商务质量和服务的提升,鼓励创新和融合,促进电子商务立法工作,推动电子商务行业的健康可持续发展。

与会专家、企业负责人认为,成立国际服务外包标准委员会将协助地方政府推进服务外包的政策和发展,推进行业标准和产业规划的制定,促进行业人才的培养和培训认证,进一步推广和传播中国的技术和标准。

会上,与会主管部门工信部领导、商务部领导和中国电子商务协会领导分别为北京中天嘉华信息技术有限公司颁发常务副会长单位铜牌,为北京七星蓝图科技有限公司CEO孙必勇和深圳市一号互联科技有限公司王昌力颁发副会长单位铜牌。

文章来源：人民网

1、2018智慧服务峰会 邀请函

主题 | 智慧服务助力智慧制造

2018智慧服务峰会

暨京交会第六届软件与信息服务国际企业对接会

各相关单位：

“2018智慧服务峰会暨京交会第六届软件与信息服务国际企业对接会”（以下简称“峰会”）于2018年5月30日在北京·国家会议中心隆重举行。

作为2018“中国（北京）国际服务贸易交易会”核心论坛之一，协会将邀请承接《中国制造2025》相关专项计划的制造业企业，包括汽车制造、电子科技、仪器仪表、智慧制造等制造业买家或行业客户买家，以及大数据、云计算、物联网、人工智能、区块链等为代表的新一代软件与信息技术企业和工业设计等智慧服务提供商参会。此外，会场还将特设优秀企业展览展示区和业务接洽区，进一步促进平台交流，助力企业实现供需对接。

分享用户体验创新案例，丰汇智慧服务商业生态。现诚邀贵企业参与本届峰会，与全球优秀服务品牌一道，迈步巅峰，持续共荣！

顺颂商祺！

2018智慧服务峰会组委会

北京服务外包企业协会

北京市海淀区服务贸易与服务外包企业协会

二〇一八年五月

联系人：郭晓娜 曹莉莉 周艳

电话：83057920 83057921 82825690转1820

邮箱：info@chinabasscom.net



Together, we create more

地址：北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园1号楼信息中心C座一层
电话：010-83057921
传真：010-82157664
网址：www.hasscom.cn
QQ交流群：317016933