

高端访谈

“打造服务外包业的人才高地”

——天津鼎韬外包服务有限公司首席执行官、中国外包网创始人齐海涛谈洛阳发展服务外包业的优势与抓手

□记者 韩铁栓 武逸民 见习记者 任娜

在昨天召开的2012中国(洛阳)国际外包峰会上,国内最大的服务外包咨询公司——天津鼎韬外包服务有限公司首席执行官、中国外包网创始人齐海涛表示,面对机遇和挑战,洛阳要加速推进服务外包产业发展,就要提前做好行业人才的培养和储备,“打造服务外包业的人才高地”。

▶▶ 让洛阳的优势凸显出来

“全球服务外包业呈现出‘从全球向中国转移,从沿海向内陆转移,从一线城市向二三线城市转移’的二次转移趋势,这在中西部有重要影响和辐射带动能力的洛阳提供了前所未有的发展机遇。”齐海涛说。齐海涛认为,洛阳在承接服务外包业的二次转移过程中,有交通便利、人力成本低等几方面的优势,尤其是人才资源很

有潜力。洛阳有多所高校及服务外包学校,这些都是对发展服务外包业很有利的条件。但优势不等于胜势,要将优势变成现实的产能,还需从培训、服务和体系三个层面入手,合力打造出能满足产业需求的人才培养、培训体系,为产业发展提供足够的支撑。

齐海涛说,服务外包业属于新兴产业,在国外也不过才发展

了30多年,国内目前尚未形成统一的评价标准和体系,高校、教育培训机构在体制融合、资质认证、服务外包专业教材系统性开发等方面都需要探索。这是难题,也是机遇,洛阳如果能先行一步,在服务外包业的人才培养上探索出一条新路,那就必定能将优势转化为行业产能,吸引更多的上下游企业集聚。

▶▶ 建立人才交流体系,打通“人才通道”

在服务外包产业人才的培养、培训上,齐海涛认为应依据本地服务外包企业岗位需求及用人情况制定相关标准,并有针对性地研发制作服务外包培训课件,同时根据产业发展的要求及趋势进行学科建设,不断细化专业方向,建立起人才交流体系。应鼓励在校学生参与企业实践活动,推

进院校与服务外包企业合作,鼓励企业、培训机构建立服务外包实训基地,提升服务外包准就业人员的实践经验。

齐海涛说,服务外包业包括信息技术外包(ITO)、商业流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)三个方面,洛阳现在做的主要是呼叫中心即商业流程外包

这一块,非常需要加强对人才的培训,打通高校、培训机构、企业这一“人才通道”,实现“毕业即就业”的人才对接。

“人才在任何时候都是事业发展的核心。洛阳要成为服务外包业的产业高地,首先应该成为服务外包业的人才高地。”齐海涛说。

“整合、速度、国际化”

——中国外包世界(香港)有限公司执行董事焦杨谈洛阳服务外包业发展路径

□记者 武逸民 实习生 付海清

“整合、速度、国际化——洛阳服务外包产业发展的关键词。”在昨日举行的2012中国(洛阳)国际外包峰会上,中国外包世界(香港)有限公司执行董事焦杨为加快洛阳服务外包产业发展提出了建议。

▶▶ 整合人才和资源

焦杨认为,洛阳要想发展壮大服务外包产业,首先需要的是“整合”。一是整合人才。洛阳应有效利用大中专院校及服务外包学校,有针对性地统一培训服务外包产业所

需人才,为洛阳服务外包产业提供智力支持。二是整合资源。洛阳需要把已有的信息产业园的相关项目进行整合,使这些项目“握成拳头”、形成优势。

▶▶ 提高产业发展速度

对于“速度”,焦杨表示,作为新兴产业与新的经济增长点,目前世界各地都在积极发展服务外包产业。目前,印度的服务外包业年收入是1000多亿美元,他们的目标是在2015年达到3000亿美元。就国内来

说,大连市的服务外包产业从1998年起步,到2010年,相关收入达到500亿元。目前,大连市正在打造全国首个软件服务外包产业“千亿产业集群”。由此看来,洛阳在发展服务外包产业方面一定要提高速度。

▶▶ 走强强联合的国际化发展之路

说到“国际化”,焦杨介绍,去年10月,印度第二大软件外包企业印孚瑟斯扎根大连。前不久,印度第一大软件外包企业塔塔咨询也正式落户大连。大连的软件外包业已经走向强强联合的国际化发展之路,其发展方式为寻求突破和发展的洛阳服

务外包企业提供了示范和样板。焦杨认为,洛阳不妨借鉴大连的经验,吸引更多的国内外知名服务外包企业落户洛阳,加快本土企业核心业务结构性转型升级,在更高层次上参与国际竞争,走互惠互利、共赢发展的“国际化”之路。

恒生科技园
眼界/决定企业未来

一期16席花园商务独栋,诚邀企业入驻!

美国硅谷、印度班加罗尔、伦敦剑桥商务科技园、世界级商务变革典范,全球500强企业争相入驻,开启商务生态办公时代。
傲视同城云贵,恒生在洛阳,给成功企业安家!

接待中心: 洛阳市开元大道东段与汇通街交叉口北
60689111/60689222