

印度国家软件与服务公司行业协会开展产业竞争情报工作的做法及启示*

□ 丁培 陈峰 / 中国科学技术信息研究所 北京 100038

摘要: 文章从竞争情报角度研究了印度全国软件与服务公司行业协会 (NASSCOM) 在推动印度服务外包产业发展中的作用, 将NASSCOM开展产业竞争情报的做法归纳为4个方面: 提供企业发展需要的产业竞争情报公共产品; 建立旨在提升印度外包产业国际竞争力的产业竞争情报活动平台; 基于提升印度服务外包产业竞争力的需要开展若干专项计划; 向国外政府部门推介印度外包产业并维护会员企业利益。最后得出了对中国服务外包产业界开展竞争情报工作的启示。

关键词: 产业竞争情报, 服务外包, 印度, 行业协会

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2011.06.008

我国于2006年6月开始实施服务外包“千百十工程”, 将大力支持发展服务外包业上升为国家战略。服务外包产业是一个国际竞争异常激烈的行业。研究表明, 应对国际竞争必须高度倚重产业竞争情报^[1], 顺利实施服务外包“千百十工程”竞争情报工作不能缺位^[2], 竞争情报可以在服务外包国际竞争中发挥重要作用^[3]。我国的服务外包行业怎样开展竞争情报工作, 特别是产业竞争情报工作, 研究借鉴国外行之有效的做法具有学术意义和实践应用价值。印度全国软件与服务公司行业协会 (National Association of Software and Service Companies, NASSCOM) 是提供产业竞争情报的优秀范例。

自从上世纪80年代印度的软件外包产业起步发展以来, 印度的服务外包产业实现了突飞猛进的跨越。从1984年印度软件年出口值2200万美元到2010年IT软件行业收入637亿美元, 在印度的GDP中占到了6%的比例, 这种奇迹般的增长速度被世界各国所称赞。作为全球服务外包市场第一大份额的占有者, 印度的成功经验也被各国研究者所关注。但是目前主流的研究都是着眼于印度政府对外包产业在政策和法律上的支持、印度得天独厚的文化、语言优势、印度的人才培养以及外包模式研究上, 而从竞争情报角度开展研究的较少。印度能够成为服务外包强国, NASSCOM发

挥了不可替代的作用。NASSCOM在我国受到关注, 一些学者对NASSCOM进行了研究, 如祁鸣、李建军在《NASSCOM在印度软件产业发展中的作用》一文中的论述^[4], 但从竞争情报角度对其进行研究的不多。

NASSCOM是印度信息技术和软件业最具有影响力的行业社团组织, 成立于1988年。NASSCOM从成立到现在, 30余年间发展十分迅速, 目前拥有1200多个企业会员, 企业会员的总收入占据了印度软件业总份额的95%, 会员企业员工人数超过224万。它的主要宗旨是通过以行业战略顾问的角色定位, 来推动印度全球离岸外包市场的增长并且维持印度在全球外包市场中的领导地位。其他的一些目标还包括促进服务外包行业贸易发展, 提高对于人才的供给, 推动加强地区服务外包基础设施建设, 帮助行业内企业建立良好的合作关系以及优秀的运营, 同时它还致力于创新研究、IT发展以及网络安全维护等^[5]。

NASSCOM面向印度服务外包行业获取国际竞争优势的需要, 为印度服务外包行业提供产业竞争情报, 助推印度服务外包产业的国际竞争力, 其做法很有特色, 值得借鉴参考。其做法主要包括提供企业发展需要的产业竞争情报公共产品、建立旨在提升印度外包产业国际竞争力的产业竞争情报活动平台、基于提升印度服务外包产业竞争力的需要开展若干专项计划、

* 本文系国家自然科学基金项目“产业竞争情报理论方法的基本问题及其实证研究” (项目批准号70973119) 的研究成果之一。

向国外政府部门推介印度外包产业并维护会员企业利益等。

1 提供企业发展需要的产业竞争情报公共产品

NASSCOM提供的产业竞争情报产品最主要的表现是在提供关于印度服务外包产业发展报告。它所提供的报告不同于企业竞争情报，最大的区别在于它是免费提供给协会所有会员，并且在内容上还不是仅仅限定于给单一企业的。这些报告有关于数据的，比如NASSCOM关于印度外包产业发展的年度统计；也有关于产业发展趋势和新动态的，像前瞻2020报告主要是评估产业发展的未来趋势，提出产业发展的一些新动态；还有对于某一业务领域内企业的评估分析，比如研究与情报——基于产业的视角，就是分析了全球IT-BPO产业中10-15家排名靠前的公司的背景、提供的服务、主要市场分布、科研状态等；或是关于目标市场的分析，像印度IT-BPO产业在XX地区的机遇系列分析报告是针对印度的IT-BPO产业在某地区市场的发展可能性进行分析，主要是分析市场环境以及机遇和挑战等，这个系列报告目前有日本、德国以及北欧地区市场分析。可以看出，这些报告都是针对整个产业或者是产业内某一个业务的，有着极强的产业竞争情报产品的属性。这些报告对于企业而言一方面是他们进行企业战略决策的依据，另一方面也是企业内部竞争情报活动的重要信息源。

除了这些报告外，NASSCOM还提供一个印度IT产业的索引数据库，是关于印度的主要外包服务提供商，里面包含了超过1200企业的资料，包括企业基本信息、企业产品和服务、企业市场布局、企业雇员状况、研发状况等。这个数据库可以帮助印度的外包企业了解整个产业的状况，更好地分辨竞争对手和合作伙伴。

2 建立旨在提升印度外包产业国际竞争力的产业竞争情报活动平台

如果说提供产业研究报告是印度服务外包产业竞争情报的常规手段的话，那么组织专项的论坛以及开展专项的计划就是NASSCOM在产业竞争情报开展中的一大亮点。

NASSCOM为了更加细致地把产业竞争情报深入到具体的业务中去，针对印度服务外包产业中一些关键的业务，组织了一些论坛，为企业提供一个竞争情报的活动交流平台。主要的论坛包括动画游戏论坛、BPO论坛、EMGER论坛、Engineering Service论坛、质量论坛以及远程基础设施管理服务论坛。这些论坛由NASSCOM组织，主要有业务范围内的企业参与，其主要职责是组织论坛会员们参与竞争情报活动，比如会议、研讨班、讲座、培训以及专家咨询，目的是为了加强领域内企业之间的交流合作，特别是和发达国家企业之间的交流，提升本国企业的国际知名度以及国际竞争力，逐步达到提高印度外包产业的国际竞争力的目的。以NASSCOM的动画与游戏论坛为例，它是在NASSCOM的组织下，联合印度和在印的知名动画游戏外包公司（比如Illusion Interactive和Kahani World）而成立的。它的主要目标是为了提高印度动画游戏外包业务在国际上的影响力，让其成为国际动画游戏外包服务的第一选择。从成立之初起，这个论坛就一直为论坛成员提供产业竞争情报支持，包括提供动画游戏产业报告；组织召开印度动画游戏产业论坛峰会；邀请专家开展研讨班给企业提供咨询活动；还为一些企业提供人才教育培训。

这些论坛实施大大丰富了印度服务外包行业产业竞争情报的内容，同样也充分发挥了产业竞争情报提高产业竞争力的作用。这些活动不仅加强了企业对于情报的获取，稳固了自己在现代竞争中信息获取的优势地位，而且极大地促进了企业之间的交流，特别是和国际上知名企业的交流，既获得了大量宝贵经验又提升了自身在国际的知名度，对于整个产业来说是巨大的竞争地位提升。

3 基于提升印度服务外包产业竞争力的需要开展若干专项计划

NASSCOM针对印度服务外包产业发展过程中出现的可能会影响整个产业竞争力的重点问题还专门开展专项计划（项目）。目前开展主要项目有多元化与包容性项目、国内IT市场计划、教育培训计划、全球企业产品提供及服务项目、国际贸易发展计划、绿色IT计划、创新计划、数据安全计划等等。以多元化与包容性计划为例，它主要针对印度服务外包产业中多元文化融合问题、男女性别平等以及残障人士的权利保

障等问题，开展了一系列的活动。其中包括在全产业内倡议该计划的内容，设立专项的奖项奖励产业内部在这方面表现突出的企业，召开高峰论坛讨论解决这些问题的方案，邀请一些专家给企业进行讲座等等。

专项计划是针对整个产业中而不是个别企业出现的问题，目的是为了调动产业内的情报、专家、已有解决方案等资源，帮助产业内所有的企业寻求解决方案。这些计划有些成立专门的委员会对项目进行管理，比如说数据安全计划促成了印度数据安全委员会（DSCI）的成立，还有多元化与包容性计划执行委员会的建立等。这些项目（计划）会向所有的成员提供他们的研究成果，包括专题研究报告、有关政策解读等，还会定期以讲座或者会议的方式组织产业内企业共同探讨方案。通过这样一种专项计划的方式，一方面从产业层次上重视这些问题，抓住机遇以及防范风险；另一方面同样也凝聚了产业的力量来解决这些问题。

4 向国外政府部门推介印度外包产业并维护会员企业利益

对外而言，NASSCOM是一个国家行业的发言机构，对外有效统一帮助印度的服务外包企业在面对国际竞争与市场风险的时候，可以拥有一个行业机构作为自己的后盾。NASSCOM经常通过代表团互访的形式和印度服务外包市场的国家政府之间进行交流活动，包括本国组织的访问团外出考察或者交涉和接待国外的访问团。

这些代表团一方面的目的是了解和考察目标市场的环境和动态以及当地政府对于外包服务的态度；另

一方面是通过对外分享成功经验，在内接待来访商业团，推广本国产业的品牌，提高国际影响，并且争取商业订单。此外，通过沟通谈判维护印度服务外包产业界在国外的利益也是NASSCOM重要的工作内容。比如在2009年，美国奥巴马政府立法通过限制外包服务以及签证保护，这两条法规对于印度的服务外包产业来说是一个很大的打击，刚刚经历过金融危机的打击，作为印度的主要外包来源地的美国出台政策限制外包服务并且加强对于签证的管理，无疑是印度外包产业的雪上加霜。但是NASSCOM积极地通过政府代表团的互访以及游说美国政府，最终让美国政府对印度的外包作出了让步，成功地帮助印度的外包产业度过这次危机^[6]。

5 启示

2006年6月，我国开始实施服务外包“千百十工程”，将大力支持服务外包产业发展上升为国家战略。发展我国的服务外包产业并获取国际竞争优势，需要高度倚重面向国际竞争的产业竞争情报。NASSCOM开展产业竞争情报工作的做法表明，产业竞争情报在助推服务外包产业获取国际竞争优势方面可发挥不可替代的重要作用。我国服务外包界应借鉴NASSCOM开展产业竞争情报工作的做法，使我国的服务外包行业协会面向国际竞争的需要，开展切实有效的产业竞争情报工作，带动政府部门及其他有关部门加入竞争情报工作队伍，提升我国服务外包产业界的竞争情报工作水平，实现服务外包“千百十工程”的战略目标，使服务外包产业成为依靠竞争情报获取国际竞争优势的榜样性产业。

参考文献

- [1] 陈峰,赵筱媛,郑彦宁. 应对国外竞争需要高度倚重产业竞争情报[J]. 情报科学,2009,27(2):175-178.
- [2] 陈峰. 竞争情报在企业开展国际服务外包业务中的作用[J]. 图书情报工作,2008,52(3):25-27.
- [3] 陈峰. 服务外包“千百十工程”带给竞争情报界的机遇与挑战[J]. 图书情报工作,2008,52(10):22-25.
- [4] 祁鸣,李建军. NASSCOM在印度软件产业发展中的作用[J]. 中国科技论坛,2007,(10):139-144.
- [5] About NASSCOM [EB/OL]. [2011-03-04].<http://www.nasscom.in/Nasscom/templates/NormalPage.aspx?id=5365>.
- [6] NASSCOM. ANNUAL REPORT 2009-10 [EB/OL]. [2011-03-04].<http://www.nasscom.in/upload/Nasscom-Annual-Report.pdf>.

作者简介

丁培 (1987-), 男, 在读硕士研究生, 研究方向为竞争情报。E-mail: dingpei274@163.com

陈峰 (1965-), 男, 研究员, 博士, 主要研究方向为竞争情报。

Practice and Inspiration on the Activities which National Association of Software and Service Companies Take in the Industrial Competitive Intelligence

Ding Pei, Chen Feng / Institute of Scientific and Technical of China, Beijing, 100038

Abstract: This paper discusses the role that National Association of Software and Service Companies plays in promoting the development of the Indian outsourcing industry from the perspective of Competitive Intelligence. The practice done by the NASSCOM in industrial competitive intelligence can be concluded in the following four aspects: to provide industrial competitive intelligence product as a free public product to enterprises; establish industrial competitive intelligence platform to promoting the international competitiveness of offshore service outsourcing industry; to carry out a number of special programs to promoting the industrial Competitiveness; to extend the Indian offshore service outsourcing industry to foreign government departments and maintain the interests of member enterprises, and to get the inspiration for the competitive intelligence work which is carried out in Chinese offshore service outsourcing industry.

Keywords: Industrial competitive intelligence, Offshore service outsourcing, India, Industry association

(收稿日期: 2011-03-30)

业界动态

研究显示报纸读者比iPad读者能记住更多信息

法国互联网公司Miratech的一项新研究对比了报纸读者和iPad读者的阅读模式。通过眼球跟踪技术, 研究得出结论: 由于种种原因, 与iPad读者相比, 报纸读者能够记住更多阅读信息。该项研究也并非没有缺陷: 如没有给出样本数量, 无法确定非英语报纸的文化影响等。不过从中还是可以看到一些有趣信息, 即: iPad读者和报纸读者的阅读时间相差无几, 在iPad上的用时是1分13秒, 而在传统报纸上则是1分11秒。

研究得出的结论是, "与在iPad上阅读相比, 人们更容易吸收并记住报纸中的信息", 不过, 用户在使用iPad时与阅读媒体有着更高层次的互动, 这种额外互动可能以不同的方式增强了人们的阅读体验, 尤其是当对比两种状态下的眼球移动模式时, 在iPad上, 人们眼球的移动速度明显要慢一些(尽管研究结论是更多的人在iPad上是快速浏览)。

Read Write Web指出了谷歌在2009年进行的一次类似的眼球移动轨迹跟踪研究, 该研究的结论是: 用户在互联网上的阅读模式呈"F形"——他们阅读段落的前两行, 其他内容则被忽略——不过, 如果情况果真如此, 很多内容人们也不可能看到了。

来源: <http://www.cnbeta.com/articles/143617.htm> (查询日期: 2011-05-24)