

商务师资格考试技术之如何识别合适的提供商 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/34/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E5_B8_88_E8_c29_34369.htm

无论在发达国家还是发展中国家，外包在政治上已经成为一个烫手的山芋。从发达国家向发展中国家转移业务流程和生产，已经引发了普遍不满，尤其是在美国，一些政客、工会和游说团体把外包说成是失业率升高的主要原因。在政治辞令的背后，外包的历史其实相当复杂，涉及外包业务的管理者最好能够加以研究。

人们往往混淆使用“外包”（outsourcing）与“离岸”

（offshoring），有时候还加上“业务流程外包”（business process outsourcing）。需要进行更精确的定义。企业将产品、

服务或零部件的供应“外包”，是指把这些业务指派给第三方提供商，无论该提供商在国外还是国内。“业务流程外包”

是一种更为特殊的外包形式，它指的是把整个业务流程，如财务、采购或人力资源，交给第三方。而“离岸”是指企业把业务流程或生产转移到成本较低的国外子公司或附属公司。

90年代，美国运通（American Express）、通用电气（GE）和英国航空公司（BA）都开始把他们的后台办公室运

作转移到印度，以削减成本。渐渐地，其他跨国公司都来学样，要么在印度或者中国、墨西哥等其他成本较低的国家成立自己的子公司，要么与第三方服务提供商签订分包合同。

银行、电信、零售、公用事业、金融服务和制造业等行业对低成本产品和服务的需求，使大量独立的业务流程外包

（BPO）公司在印度、墨西哥、中国、菲律宾，甚至在爱尔兰、澳大利亚等发达国家应运而生。过去三年的经济不景气

（BPO）公司在印度、墨西哥、中国、菲律宾，甚至在爱尔兰、澳大利亚等发达国家应运而生。过去三年的经济不景气

加快了这种趋势：欧美企业都面临着降低成本但不能降低质量的巨大压力。外包使它们可以把人力成本降低85%之多，特别是在某些非核心领域，如顾客关怀和后台行政工作。印度的呼叫中心员工平均年薪为2400美元，而在美国，同样的职位每年实得工资要达到18000美元。但是，外包的实际情况，要比仅仅关注成本所得到的印象更为复杂。印度的业务流程外包（BPO）产业仅占全球外包业总量不到3%，人们往往为此感到惊讶。呼叫中心是印度BPO产业中比重最大的一个板块。据业内人士估计，2002年底，世界各地的呼叫中心超过30万个，员工约1800万人。而印度目前只运行250个呼叫中心，雇佣3.38名员工。而且，印度最大的15家BPO公司中，有12家是美国公司。许多公司最初是离岸的附属公司，为母公司提供后台办公室服务，现在则成为面向其他跨国公司的第三方服务提供商。这些外国BPO公司固然雇佣印度员工，但其利润最终都会流入母公司的金库。印度外包业创造的价值中，70%以上来自IBM、埃森哲（Accenture）、康沃吉斯（Convergys）等跨国公司，或通用电气的离岸公司。全球化是这种趋势的根源。发达国家的企业正寻求利用中国、印度等人口大国的市场潜力。为了与当地企业在其本土市场进行竞争，跨国公司要么在当地市场自行发展业务实力，要么通过并购、联合等方式得到这些能力；他们不得不以低得多的价格提供相同的产品和服务。这只有在成本低廉的地区开设工厂，或者把生产承包给当地公司，才有可能实现。当地企业过去只需对付数量有限的几家本地竞争对手，而现在突然发现竞争者是那些拥有著名品牌、资金雄厚的跨国公司。随着全球化程度加深，当地企业的生存成了难题。这些都是全

球化带来的活生生的现实，此等现实对发展中国家的市场结构产生了深远影响。以印度制药业的专利体系为例。迄今，这个行业基本采用流程专利制度，即企业只要采用不同的生产流程，就可生产和销售与它的竞争者相同的药物。其结果是，印度制药业的竞争力很强，向非洲、俄罗斯、东南亚等市场出口大量价格适宜的药物。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com