

随着国家“转变经济发展方式”进程的推进,第三产业——服务业的地位也“水涨船高”,但传统低附加值的服务产业弊端逐渐凸显,并逐渐退出“历史舞台”,而高附加值的现代服务产业正走向“镁光灯”下。软件企业就是众多现代服务企业的典型代表

# 软件提供商:“卖货郎”变身“专业保姆”

## INC. 焦点

■本报记者 戴明阳

7月7日,中午12点半,山东烟台,酷热,35摄氏度。赵士亚穿着T恤,汗水从脸颊流下,背后已被汗水浸透,他躲在公交车站内的阴凉处。35分钟后,北极星车站。此时,赵士亚头发亦如水洗,树上的知了发出了“吱吱”声让人心烦,炫目的太阳在叫声中显得更加“恶毒”。一阵电话铃声响起,“我马上上楼,别动系统。”赵士亚小跑着,汗滴在地上。

类似的电话,类似的经历,在赵士亚回忆中,“已经记不得多少次了”。自从2009年底,北极星股份有限公司决定使用用友畅捷通管理软件那一刻起,作为用友畅捷通烟台五星级合作伙伴烟台长泰管理软件有限公司技术部经理的赵士亚,几乎每天都能接到来自北极星方面的技术“求助”。如今,畅捷通管理软件上线半年多,北极星一线员工操作之娴熟,各环节配合之默契,财务账目之精细,订单完成之及时,“进度之快,出乎意料”。

“出售产品其次,重要的是出售服务,让服务盈利。”用友畅捷通软件有限公司副总经理程刚对北极星的服务如此评价。

### 从卖软件到卖服务

不仅仅是用友畅捷通,越来越多的国内软件商也意识到“服务决定命运”这一“生存法则”。中国软件协会秘书长胡昆山提出,软件产业向软件服务的发展方向是未来的大趋势,仅提供软件产品在行业中所占比重,在未来几年内将下降到20%以内。而剩余的80%,则将将由形形色色的软件服务业来分食。事实也证明了胡昆山的观点。上海地区的软件研发企业上信实业发展有限公司,出人意料地将两款管理软件产品的售价降至千元以下,其销售手段为“得服务者得天下”;国际传统老牌软件商Oracle、微软、SAP、IBM等,近年来不断地收购企业来满足不同用户的需求;专业的软件厂商,如BI、CAD、PLM、HRM、CRM、SCM、MES等,

或者通过满足用户“细节专业管理”的需求,或与综合性厂商紧密合作为客户提供整体解决方案而立足市场……靠卖服务赚钱,实际上已经成为国际软件业的发展方向。

随着市场的飞速发展,企业不再是掏钱买软件那么简单,其对咨询、培训、安装、维护等多种服务有着强烈的需求,而后者甚至还决定企业是否最终购买软件。

眼下各家软件厂商盈利不能仅限于单纯的套装软件销售,而应由管理咨询、解决方案、系统实施和增值服务等等共同组成。“卖软件原则上是卖服务”,这一共识被国内众多软件商认可。

北极星购买用友畅捷通就是典型代表。2009年底,北极星为解决生产中弊端,推进企业信息化建设,开始在全国软件商内招标,但结果不尽如人意。“以推销管理软件为主要目的,毫无新意。”公司总经理王金璋给出的总结,随后,赵士亚短短一个小时的咨询和演示后,王金璋当场起身为其鼓掌并决定“就这套系统”。

经过近3个月的调研,用友畅捷通最终

为北极星开出一剂药方:加强往来核销风险的管控,增加库存管控和预警,对客户订单跟踪及响应实时监控。“药到病除,为何不买?”王金璋反问记者。

### 卖服务存在软肋

国内软件提供商们在1998年,才在中国开始大力宣传管理软件,而2003年才逐渐把“盈利点”转移到卖服务上并实现了盈利。

中国ICT产业权威的市場研究和咨询机构计世资讯调查表明:2003年,以用友为代表的国内主要管理软件提供商开始实现了“服务部门”盈利,当年中国管理软件服务的销售额达到77.31亿元,增长率为24.4%。但是,长期以来,国内软件企业普遍以单一的销售软件产品为主要盈利模式,其利润“微乎其微”。目前全国8500家经认证的软件企业中,年收入不到1000万元的企业占3/4,这些企业生存难以维继,更何谈服务增值呢?工业和信息化部软件产业“十一五”专项规划指出:未来几年,全球整个软件市场将保持12%左右的增长率,其中软件服务业增长率将高于软件产品市场增长率,到2010年整

个软件市场规模将达到1.48万亿美元,届时软件服务业仍将占据主导地位,市场规模将达到1.1万亿美元,软件产品市场规模仅为3800亿美元。

如此之巨的软件服务市场,要扩大国内软件商服务销售占总销售额的比例,软件商必须提高自身的服务水平。但目前,国内只有23.3%的管理软件提供商通过ISO9000认证。而在通过的部分中,绝大多数只是总部通过,分、子公司却没有通过。

### 服务增值“钱”途光明

为了最大限度地占领日益增大的市场份额,国内软件商不仅仅要修炼自身“内功”,市场需求进一步的释放这一外部条件也不能或缺。程刚说,我国已经到了经济学意义上的“刘易斯拐点”,人力成本的增加,必将倒逼管理者在生产环节上节约成本。随着我国市场体系的完善,企业需求进一步得到释放,5~10年后,我国软件服务占销售额的比例将达到欧美发达国家的水平。

国内软件龙头企业用友在软件服务上领先全国,“在金融危机的2008年,整体的服务

收入已经达到了十个亿,服务内容包括咨询、培训、提供教学光盘、培训教材、维护案例、维护光盘等。”用友畅捷通软件服务中心总经理鹿立军自豪地说。

目前国内的管理软件基本上能提供包括售前咨询、软件实施、培训、系统维护、二次开发等各种服务,但国内实施这些服务的收费十分廉价,甚至免费提供。“服务收费项目还属于初级阶段,其市场开发还有很大的提升空间。”胡昆山说。

今年6月在北京召开的中国软件服务业发展高峰论坛上,工业和信息化部软件服务业司司长陈伟强调,我国软件服务业从2000年到2010年,这十年的时间里,即将突破一万亿元,成为拉动经济增长的重要引擎之一。

据计世资讯2004年发布的《中国管理软件服务标准化和产业化发展战略研究报告》显示,仅2004年就已有94.8%的管理软件提供商从“服务”里实现了营收,在这些开始实现服务营收的管理软件公司中,绝大部分公司的服务收入为营业额的5%~20%,而且还有4.5%的企业实现了服务盈利。软件服务增值市场正在中国春潮涌动。

这样具有生命力的产业链已经引起有关部门的重视。国家工商行政管理总局开始针对网店推行实名制,试水电子商务管理,“网货时代”的梦想仍将延续

# 小网商追寻“网货时代”的大梦想

## INC. 观察

■本报记者 车辉

在任何一个涌动着民营经济热潮的区域,马云都是一个炙手可热的人物。他所到之处,总会掀起拥有创业梦想者的激情。当他身着白衬衫牛仔裤出现在由广东省人民政府和阿里巴巴集团联合举办2010网货交易会分论坛时,台下近千名广州听众全部起立,争睹这位电子商务的领军人物风采。



济南市一家鲜花店,一名男青年正通过网络为自己的女朋友选购玫瑰。

此时的马云,与其说是一位企业家,不如说更像一位励志的布道者。

“我当时托关系找十几份工作都没有人要我,应聘宾馆服务生人家也不要我,但目前站在你们面前的这个人,拥有着3万人的世界规模的电子商务公司,而且这个人技术一窍不通。现在你们是小网商,但在这个网货时代,你们要有大梦想。”话音甫落,掌声一片。

### 网货的核心就是反对暴利

网货迅速崛起,已成中国经济不可或缺同时充满潜力的一股经济力量。很多消费者已经形成了这样的消费习惯,在商场看牌子,回家上网订网货,因为价格要便宜许多。7月的广州,天气异常闷热,7月9日流花展馆门口却出现了连续6小时数千人排队入场的盛况。负责人说,本届展会有望突破上届1.2亿元成交额。业内人士惊呼,网货时代“橘子红了”。

进入网货交易现场,满眼是琳琅满目的创意产品。时尚、低碳、实用这些网络元素在交易现场无处不在,更令人震撼的是,这些网商的成长速度。很多人通过互联网成就了亿元的利润,而他们销售的仍然是很小很小的箱包、服装、与传统民营企业产品无异。2007年左右中国很多人开始体验网上购物,到2009年时,网上交易种类已基本涵盖了生活中的各个方面;从最初的代购服装化妆品发展到网购零食、充值费、交通费等等,用一位网货消费者的话说就是:“只有我们想不到的,没有网上没得卖的。”有数据显示,2009年淘宝网零售交易额达到2083亿元,占到当年全国社会消费品零售总量的近

2%,比2007年的数据有大幅增长。

马云认为,网货本质是“货真价实、物美价廉”。网货的概念来自它的渠道,而渠道的优越性让网货把暴利还给消费者,还给制造业;网货就是消费生产模式的革命,它是财富的重新划分,网货的核心就是反对暴利。

### 生产商和消费者都获得更多利益

网货交易会去年成功举办过三次,初衷是为受金融危机冲击的外贸企业寻找内销出口。效果是明显的,阿里巴巴集团的这一举措受到了那些外贸中小企业的热烈欢迎,并形成了固定的商业模式——从一家小企业批发到另一个区域的小企业,再转销给消费者,“帮企业解决困难,然后你就会和他们一起进步”。

阿里巴巴拥有中国3900多万小企业会员,掌握着品种多、信誉好的优质货源;淘宝网有超过2亿的个人会员和大量卖家,2009年的交易额超过2000亿元。搭建一个打通企业到企业再到消费者的市场平台,提供直面沟通和交易的服务,是买家卖家迫切之需,也是电子商务必行之路。

### 小网商实现企业“大梦想”的舞台

七年之前,年轻的柳江和张红再创办了一家小小的夫妻服装店,目前两人已经成为广州市鸿华服饰有限公司掌门人。

“去年我们占据了网货会上服装展区最黄金的位置,发了20000张宣传资料和整整一纸箱名片。6.7月份我们的订单量增长了17%,会后来咨询的客户把电话都打爆了,两个月内公司的客服不得不每天加班一小时以上,还要接待上百家到公司现场挑货的客户。”柳江告诉记者,去年首届“网货交易会”3天,鸿华公司达成合作的代理商一下子扩张到了1000家。依靠这1000家代理商做网上零售,鸿华公司2009年的销售额比2008年高出了整整一倍。

就这样,一种通过网交会搭建的小企业——小企业——消费者的新商业模式催生了新的商机,让这个夫妻店,小企业实现了大梦想。网货交易会,给小网商搭建了创建梦想的平台,也帮助外贸小企业找到了全新的内销渠道。

“小企业是市场中最敏感的一群人,所以前两年金融危机海外订单询盘量递减的时候,我们就已经搜索开拓国内市场。广东服装在款式、面料、做工方面至今仍有很大的优势,在全国各地的服装市场中,小企业依然是经销商们乐意推销的卖点。于是我们在2009年底通过互联网悄悄地‘广货全国行’。”广州舞动传奇服装贸易有限公司在2009年12月9日加盟阿里巴巴,从12月17日开通网店上线至当月底完成了56笔服装批发生意。而像舞动服装公司一样在阿里巴巴平台开店的广东小企业有近百万家。

这样具有生命力的产业链已经引起有关部门的重视。国家工商行政管理总局根据淘宝网的经验开始针对网店推行实名制,试水电子商务管理,“网货时代”的梦想仍将延续。

# 中国国际消费电子博览会搭建交流平台 电子巨头竞相展示“跨界融合”产品

本报讯(记者丁军杰)全球消费电子产业正快速进入“跨界融合”的新时期。7月8日,中国国际消费电子博览会(SINOCES)在青岛拉开帷幕。500多家全球消费电子企业及众多知名全球零售巨头和机构齐聚展会。此次展会,也正值青岛刚刚被国务院批准全国12个三网融合试点城市之际,与三网融合相关的新产品、新技术成为展会的一大亮点。

目前,全球电子信息技术发展迅速,尤其在无线技术、三网融合等技术的推动下,消费电子设备跨界融合的趋势愈发明显。同时电子制造业、电子服务业、数字产业等也正在加速整合,这不仅拓宽了原先的产业创新边界,也不断孕育出了新的产业,如互联网电视、手机电视等,带来了巨大的潜在市场商机。展会上,松下等全面展示3D全高清视听世界,

海尔、海信等企业更是抓住地利等优势,展台格外突出。海尔展品最为丰富,展示了包括冰箱、洗衣机、空调、彩电等在内的全球领先的全系列物联网家电,以及“无芯”热水器、“循环技术空调”等最新潮的产品,凸显了中国企业的创新实力。

相关数据表明,今年我国电子信息产品政府采购金额将达千亿元,这为全球消费电子企业带来巨大的市场机遇。本届展会首次设置了政府采购专区,实现了国内最大规模政府采购论坛与最大消费电子展会的首次对接。有分析人士指出,展会不仅为全球消费电子企业提供了巨大的贸易商机,同时也推动着全球电子产业供需双方的高效对接,这对全球消费电子产业的健康发展具有积极的推动作用。

天津集疏港公路工程工程位于闹市区,对施工环境、安全质量要求严格,新建大桥科技含量高。为了优质高效建设该项目,他几乎没有睡过一夜好觉

# 马明玉:一个劳模的筑路情怀

## INC. 创新人物

■本报通讯员 张仲究 丛建伟

在天津集疏港公路项目部驻地,每当夜深人静之时,只有一个窗户还透着明亮的灯光,那束灯光来自马明玉的办公室。为了优质高效建设该项目,他几乎没有睡过一夜好觉。马明玉是中国铁建十五局集团副总工程师兼天津集疏港公路项目经理。作为技术干部,他在首任项目经理时的代表作——西安未央路立交桥,就一举捧获国家优质工程鲁班奖;作为一名项目经理,他精益求精,先后被授予陕西省劳动模范、河南省“五一劳动奖章”获得者等荣誉称号。

笔者和马明玉相识还是在兰新复线建设大会战时期。当时作为兰新复线洪水河大桥技术主管的马明玉,每天摸爬滚打在工地,以平均7天建成一个桥墩的“兰新速度”,使洪水河大桥成为十五局在兰新复线建设中创造“兰新奇迹”的典型标志。

十年弹指一挥间,如今已58岁的马明玉仍埋头一线工地默默耕耘着。天津集疏港公路项目是天津市规划建设“三横一纵”中的重要一纵。十五局集团承担的新建海河大桥和临港立交工程线路全长5886米,投资总额为12.2亿元。由于工程位于天津新港闹市区,对施工环境、安全质量要求严格,新建大桥科技含量高,老桥拆迁难度大是工程的棘手问题。

“每天清晨5点起床,6点赶到工地,这是马经理的‘晨规’。”项目办公室副主任张仲究介绍,每天正当大伙儿熟睡的时候,马明玉已在工地上察看了一遍。除了吃饭,他每天

住院不足五天,走路还摇晃的马明玉提前出院了,当天下午直奔向了工地。强撑着刀口钻心似的疼痛,疲惫不堪的身子骨像散架似的,回到项目部后他一下子倒在床上。大家都劝他好好休息疗养一段,谁知第二天一大早马明玉的身影又出现在工地上。

“把方便让给别人,把困难留给自己”,这是马明玉一贯行事做人的准则。2010年春节,原本打算回家和新婚的儿子、儿媳一块过个团圆年。然而,就这个小小的心愿也未能如愿。因为业主要求海河大桥东匝道2010年5月1日必须通车,工期压力大。连续三年春节没有回家过年的马明玉,这次又把方便让给了同事。

大年三十日晚上,马明玉率领百名员工依然坚守在大桥东台施工现场。项目总工程师王春晓感慨地说:“这个春节比平时施工还要紧张,在零下十几摄氏度的严寒中,大家热火朝天地正常施工。”

经过艰苦努力,海河大桥东匝道提前一天顺利完工,“五一”通车典礼如期举行。

在球场上,不理性的球员很多,但不理性的球队战略很少。只是有时候,执行起来会略有偏差。企业同样如此

## INC. 随笔

■本刊特约主笔 刘勇

近日听到一则消息,全球最大的汽车零部件供应商德国博世集团在中国租用了一块夏季试验场,用于整车匹配ESP等试验。在全球,博世的ESP等产品大约占据半数的市场份额,在中国,这个比例更高。我知道博世一直在中国寻找地址来修建夏季试验场,他们两年前在内蒙古修了冬季试验场,可以极大缩短中国企业的匹配周期。现在,他们却选择租用一块别人产地做夏季试验场。博世应该不缺这笔钱,但他

们知道这笔钱该如何花费。在没有好的地址的时候,租用一块方便的场地,同样会节省时间。

这让我想到前段时间国内整车企业纷纷并购、扩张,背后都是为了上市或者冲规模。这些企业本身起步较晚,在国家政策的激励下,打算利用大好机会,把自己做成中国前几名的汽车厂家,从而获得更好的政策扶持。

比如,北京汽车集团已经制订了上市的具体计划,他们会借壳广州一家车企,登陆资本市场。在北汽的战略图上,除了已经收购的萨博部分知识产权,浙江的众泰、福建戴姆勒,都是目标。今年10月,北汽的首款微车将正式上市。随后,北京牌轿车会从A级一直覆盖到C级,北汽所需只是不长的时间而

已。他们的销量目标是200万辆。广汽集团已经完成从轿车到商用车的全部布局,他们收下长丰、吉奥,与菲亚特建立合资企业,广汽日野也推出新车。

在西南,长安汽车在收入哈飞昌河后,又和PSA标致雪铁龙合资,早已将自己看做中国汽车的前三名,虽然它更多的产销规模是来自微车。

这种盲目的扩张,源自对产业趋势的过于乐观。不止中国企业,德国企业同样也有类似的表现。2009年2月26日,大众中国携手中国的两个合资企业——上海大众和一汽大众,共同发布“2018战略”,目标为年产销200万

实现。

两相对比,一个理性,一个不理性。这球队和刚刚结束的世界杯比较吻合。理性的球队通常会影响比赛的观赏程度和进球数,而不理性的球队虽然好看,却不得不早早出局。

在最后的决赛中,西班牙以超强的场面控制能力,以令人无奈的1:0,成为历史上的第8个夺得世界杯的国家。在历届的大赛中,西班牙总是出了名的华丽但不稳定,进球多,失误也多。唯独这次,保留了场面的华丽,进球数锐减,但取得最终的胜利。

取胜是任何球队的最终目标,没人会为华丽而华丽,为了进球而进球。在球场上,不理性的球员很多,但不理性的球队战略很少。只是有时候,执行起来会略有偏差。

企业同样如此。说得更多一点,理性会逐渐形成企业的声誉,在打造产品品牌的同时,企业的声誉其实更为重要。

# 做个冷静的企业

在球场上,不理性的球员很多,但不理性的球队战略很少。只是有时候,执行起来会略有偏差。企业同样如此

## INC. 经济数据

### 二季度我国企业景气和企业信心仍处高位

国家统计局7月9日发布的报告显示,二季度我国企业景气指数和企业信心指数都处于130以上的高位,但房地产行业景气和企业信心明显下降。调查显示,二季度全国企业景气指数为135.9,比一季度提高3.0点。包括39个工业大类在内的各行业企业景气继续位于景气区间。房地产业企业景气指数为127.3,比一季度回落8.5点。二季度我国企业信心指数为133.0,比一季度回落2.5点。各行业企业信心有升有降,社会服务业、住宿和餐饮业企业信心稳中有升。房地产业企业信心指数为109.3,比一季度回落2.3点。

### 我国上半年累计实现贸易顺差552.98亿美元

海关总署7月10日发布的数字显示,我国上半年累计实现贸易顺差552.98亿美元,6月当月顺差200.22亿美元。上半年我国外贸进出口总值13548.81亿美元,同比增长43.1%,其中,出口增长35.2%,进口增长52.7%。6月份当月我国进出口总值2547.69亿美元,同比增长39.2%。其中,出口增长43.9%,进口增长34.1%。

### 中国70个城市房价6月份环比下降0.1%

国家统计局7月12日发布的数据显示,全国70个大中城市房屋销售价格由5月份的环比上涨0.2%,转为6月份的环比下降0.1%。虽然与上月相比,70个大中城市房价在6月份出现了轻微下降,但与上年同期相比,涨幅仍是两位数。统计显示,6月份,70个大中城市房屋销售价格环比上涨11.4%,涨幅比5月份缩小1.0个百分点。

### 半数城镇居民想住在北京上海广州

零点研究咨询集团近期进行的“中国城市和农村居民流动意愿调查”显示:如果可以自由选择居住地,大城市仍然是受访居民的首选,而北京、上海和广州的吸引力中则有高达97%希望住在北京、上海和广州。可见大城市魅力依旧不减,所谓逃离“北上广”更多只是对高房价的无奈抱怨。

### 中国今年网购预计2500亿元

网络购物如今已经成了时尚消费,目前国内网购用户总数接近一个亿,全年网购总额今年预计将达到2500亿元左右,其中网络团购凭借组团消费、超低折扣,更是聚集了大量人气。然而低价方便的网络团购背后,也隐藏着很多看不见的风险。

### 北京成全球第二大世界500强总部之都

美国《财富》杂志2010年最新评选结果显示,北京已拥有30家世界500强企业的全球总部,成为“第二大世界500强总部之都”。

### IMF上调全球经济增长预期

国际货币基金组织(IMF)在7月7日更新的《世界经济展望报告》中,将今年全球经济增长预期上调至4.6%,但警告称全球经济面临更大风险。报告显示,4.6%的增速也是全球经济自2007年以来的最快增速,这一数字比IMF在4月报告中的预测数字高了0.4个百分点。中国今年经济增长率将达10.5%,较上次预测提高了0.5个百分点。

(本栏均为刘静辑)