

三成日本飞机 维修在济南

KPO
工程服务外包



这架日本飞机在济南变得焕然一新。

文/片 本报记者 杨传忠

9月上旬,一架日本全日空航空公司的B737飞机降落在济南遥墙国际机场,它不是来运送乘客的,它到这里是动手术的,换掉老化的零件,机身喷上新装美美容。你可能不会想到,超过三分之一的日本飞机的工程服务是在济南完成的。

别人造汽车, 咱修飞机

仲伟成,山东龙口人,山东大学机械设计制造及其自动化专业2004级毕业生。同班同学大都进了汽车制造厂,唯独他却很另类地与飞机打上了交道。毕业后,对航空航天专业知识几乎一无所知的仲伟成签约成了山东太古的一名专业工程师。这成了当时学校一件让老师骄傲、同学羡慕的稀罕事。

山东目前有多达8个民用机场,是全国的航空大省,这也为我省的飞机工程服务产业奠定了良好的发展基础。可令仲伟成没想到的是,他检修的飞机除了国内航空

公司的飞机外,更多的是日本等外国的飞机。山东飞机工程服务干出了名堂,吸引了全球的不少航空公司把基地安在这里。

1999年3月,山东太古正式成立运营。经过十多年的发展,现在已经拥有五座飞机机库,十余条服务生产线,持有九个国家和地区的飞机工程服务资质,客户广泛分布在中国、亚太、欧美、非洲等多个国家和地区,成为我国最大的单通道飞机工程服务基地。2009年,山东太古提供飞机工程服务项目240多个,实现离岸外包收入2560万美元,占全年外包服务收入的54%,目前经营收入还保持着25%以上的增长速度。

这些光鲜成绩的背后,当年却隐藏着国外航空公司对中国

飞机工程能力的质疑。为了取得美国FAA飞机工程服务资质,2003年,山东太古总经理几次到位于新加坡的美国联邦航空办公室做工作,才最终将美国专家拉到了山东太古现场考察。

取得了FAA,大部分国家的飞机都来了,但是航空发达的日本却有着自己更严格的认证资质。“他们很不信任我们,先是日本有家IBEX支线航空飞过来一架CRJ-200,仅仅让我们喷漆试探我们的业务能力;后来感觉非常好,我们在日本的口碑就传开了,经过一年多的考察我们最终取得了JCAB日本认证。”山东太古质保部副经理韩培龙告诉记者。

现在,日本全日空集团、日本航空集团已经成了山东太古

最大的飞机工程服务发包方。

飞机工程, 服务外包的朝阳产业

修飞机,找太古!仿佛一下子成了国内外航空公司乃至不少私人飞机拥有者的首选。“国内某赵姓知名艺人的私人飞机就是他找我们从瑞士接回国的,前段时间刚花200多万做过机体C检;按照他的要求,我们还在飞机经常停靠的沈阳飞行基地派出了专业团队,专门负责他飞机的日常检查维护。”闫召金告诉记者。

由于金融危机导致国外航空业持续萎靡不振,为减轻运行成本压力,此前不愿意将飞机送到国外的外国航空公司不得不

寻找合作伙伴,这就为山东飞机工程服务的迅猛发展带来了千载难逢的机遇。“尤其是北欧,飞机的检修工时费用达到了一百几十欧元每工时,这是我国的三到四倍以上,而且他们的生产效率较低,不能加班,因此定检停场时间比较长,影响航空公司的飞机利用率。”韩培龙副经理表示。

据韩培龙介绍,山东太古今后将进一步加大飞机离岸外包服务,“下一步准备与韩国达成协议,把济南也变成韩国飞机的工程服务基地。”与此同时,太古还将开展机队托管服务,高原地区飞机发动机推力升级服务、B737系列客机改货机技术服务等多种先进的飞机技术服务,促进产业转型升级。

外地客服电话 全在山东接

**话务
外包**



山东如今是话务外包的中心。

文/片 本报记者 杨传忠

您可能想不到,北京、天津、河北等地移动通信企业的客服中心并不在当地。当这些地方的手机用户致电这些通信运营商的客服热线时,拥有为其热情服务的甜美声音的话务员却远在几百公里之外的山东。

作为现代服务业的代表产业之一,高效集约、成本低廉、就业力强而不耗资源的话务外包行业,正势如破竹似的在全球迅猛发展。依托山东泰盈、山东旅科等一批国内知名呼叫中心服务外包提供商,山东已经悄然成为全国最大的话务外包中心。

山东已经成为 全国话务外包中心

“中国的呼叫中心外包产业方兴未艾,尤其是在目前‘调结构、转方式’的经济转型期,正处于行业崛起的关键时刻。”说这句话的是山东泰盈科技有限公司副总经

理王德宝。他是特意从重庆基地赶回山东接受记者采访的。

“三大通信运营商手机用户超过7亿人,坐席规模超过20万个,而且每年的坐席自然增长率都不低于20%,市场规模与潜力十分惊人。”“我瞅准的还有服务外包行业发展的趋势,去年国家将大连、济南、成都、重庆等20个城市作为服务外包示范城市,这好比是新一轮的‘改革开放’,也将是我国经济的下一个增长极。”

山东泰盈成立三年来,业务已迅速拓展至山东、北京、天津、江苏、河北、安徽、重庆等10省市的通信运营商,规划建设了华北、华东、西南三个呼叫中心外

包基地。“安徽等地甚至想把营业厅的服务员也转包给我们做,我们现在最头疼的是面临这种爆炸式的增长招不起话务员。”王德宝告诉记者。

依靠山东泰盈和山东旅科等一批话务外包公司的迅速发展,山东已经悄然成为全国最大的话务外包中心。目前,仅山东泰盈就拥有高标准呼叫中心坐席6000余个,成为行业航母。根据规划,到2011年底,泰盈将建设坐席一万个,再吸纳大中专毕业生15000名。

话务外包, 前景无限

近些年来,随着我国一些产业的发展健全,呼叫中心也雨后春笋般出现和扩大,“电力有彩虹服务热线,高速有路况查询热线,各家快递公司都有不同的客服中心,还有银行、保险、酒店等,就连你们的报纸也建立了自己的读者新闻热线。”王德宝说道。

“对于发包方来说他们不仅可以节约成本,还可以令呼叫中心更高效、更专业;对于社会来说,可以创造更多的就业岗位,而且我们向雇主开具发票,纳税的同时还能GDP做贡献。”

近两年,在人员和成本的压力下,越来越多的国内企业已经逐步将呼叫中心业务外包。比如你

向携程网电话预订了一张机票,为你服务的话务员并不在总部上海,而在江苏南通。“人力成本是关键,在北京一个话务员的工资不会低于3000元,而建立在泰安等三线城市,就直降一半左右。”

“下一步,我们还将发展话务外包的多种形式,比如QQ客服,邮件客服,网页客服,为国外公司创办国内的客服中心。目前,我们已经为几个世界500强企业提供呼叫中心外包服务,现在正在与包括金融、物流、电子商务等高端企业进行呼叫中心外包的洽谈。”王德宝说道。

毫无疑问,中国话务外包行业将迎来新的更广阔的天地。

超级豪华的绚丽舞台 眼花缭乱的车市盛宴 无比震撼的顶级阵容 不可错过的优惠力度

齐鲁晚报第**20**届魅力临沂精品室内车展

车宴

今日盛装开幕

鲁南地区唯一由各大厂家直接参展的顶级车展

展会时间:2010年9月17日-19日

展会地点:临沂鲁信国际展馆(沂州路与沂河东路交汇处,沂州路口)

主办单位:齐鲁晚报 承办单位:齐鲁晚报 今日车宴

0539-2871426 13869917789