

京北方信息技术股份有限公司

投资者关系活动记录表

编号：2022-009

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input checked="" type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <u> 电话会议 </u>																																																																																																																							
活动参与人员	<p>被接待人员：</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">中域投资</td> <td style="width: 25%;">袁鸿涛</td> <td style="width: 25%;">磐厚投资</td> <td style="width: 25%;">叶长青</td> </tr> <tr> <td>中邮人寿</td> <td>朱战宇</td> <td>朋元资管</td> <td>秦健丽</td> </tr> <tr> <td>中意资管</td> <td>臧怡</td> <td>民生加银</td> <td>刘霄汉</td> </tr> <tr> <td>中信证券</td> <td>王晗</td> <td>米仓资管</td> <td>管晶鑫</td> </tr> <tr> <td>中信建投</td> <td>徐博</td> <td>龙远投资</td> <td>李声农</td> </tr> <tr> <td>中纬资产</td> <td>董一平</td> <td>聆泽投资</td> <td>翟云龙</td> </tr> <tr> <td>中欧基金</td> <td>刘金辉</td> <td>瓴辉投资</td> <td>列祐民</td> </tr> <tr> <td>中欧基金</td> <td>许文星</td> <td>凯曼</td> <td>卢旭</td> </tr> <tr> <td>中科沃土</td> <td>黄艺明</td> <td>开源证券</td> <td>陈宝健</td> </tr> <tr> <td>中科沃土</td> <td>孟禄程</td> <td>开源证券</td> <td>闫宁</td> </tr> <tr> <td>中科沃土</td> <td>彭上</td> <td>景泰利丰</td> <td>吕伟志</td> </tr> <tr> <td>中金资产</td> <td>冯达</td> <td>旌安投资</td> <td>孔凡熔</td> </tr> <tr> <td>中金基金</td> <td>许忠海</td> <td>交银人寿</td> <td>陈建新</td> </tr> <tr> <td>中金基金</td> <td>林于汕</td> <td>建信养老</td> <td>高月</td> </tr> <tr> <td>中海基金</td> <td>邱红丽</td> <td>建信基金</td> <td>许杰</td> </tr> <tr> <td>中电科</td> <td>常昱磊</td> <td>嘉实基金</td> <td>谢泽林</td> </tr> <tr> <td>长信基金</td> <td>孙亦民</td> <td>混沌投资</td> <td>杨欣怡</td> </tr> <tr> <td>长江资管</td> <td>姚远</td> <td>惠升基金</td> <td>孙庆</td> </tr> <tr> <td>长见投资</td> <td>唐祝益</td> <td>汇泉基金</td> <td>周晓东</td> </tr> <tr> <td>泽铭投资</td> <td>安晓东</td> <td>华商基金</td> <td>金曦</td> </tr> <tr> <td>云南信托</td> <td>高洪涛</td> <td>华安基金</td> <td>尚志民</td> </tr> <tr> <td>源乘投资</td> <td>胡亚男</td> <td>鸿道投资</td> <td>方云龙</td> </tr> <tr> <td>银叶投资</td> <td>曾繁锋</td> <td>红华资本</td> <td>罗磊</td> </tr> <tr> <td>银华基金</td> <td>王利刚</td> <td>弘毅远方</td> <td>赵阳</td> </tr> <tr> <td>兴证国际</td> <td>刘思岐</td> <td>恒泰证券</td> <td>李国荣</td> </tr> <tr> <td>兴银基金</td> <td>劳开骏</td> <td>和谐汇一</td> <td>周园园</td> </tr> <tr> <td>兴业证券</td> <td>邵伟</td> <td>灏浚投资</td> <td>柯海平</td> </tr> <tr> <td>兴业证券</td> <td>蒋佳霖</td> <td>海通证券</td> <td>刘蓬勃</td> </tr> <tr> <td>信泰人寿</td> <td>刘跃</td> <td>国泰君安</td> <td>刘慧慧</td> </tr> </table>				中域投资	袁鸿涛	磐厚投资	叶长青	中邮人寿	朱战宇	朋元资管	秦健丽	中意资管	臧怡	民生加银	刘霄汉	中信证券	王晗	米仓资管	管晶鑫	中信建投	徐博	龙远投资	李声农	中纬资产	董一平	聆泽投资	翟云龙	中欧基金	刘金辉	瓴辉投资	列祐民	中欧基金	许文星	凯曼	卢旭	中科沃土	黄艺明	开源证券	陈宝健	中科沃土	孟禄程	开源证券	闫宁	中科沃土	彭上	景泰利丰	吕伟志	中金资产	冯达	旌安投资	孔凡熔	中金基金	许忠海	交银人寿	陈建新	中金基金	林于汕	建信养老	高月	中海基金	邱红丽	建信基金	许杰	中电科	常昱磊	嘉实基金	谢泽林	长信基金	孙亦民	混沌投资	杨欣怡	长江资管	姚远	惠升基金	孙庆	长见投资	唐祝益	汇泉基金	周晓东	泽铭投资	安晓东	华商基金	金曦	云南信托	高洪涛	华安基金	尚志民	源乘投资	胡亚男	鸿道投资	方云龙	银叶投资	曾繁锋	红华资本	罗磊	银华基金	王利刚	弘毅远方	赵阳	兴证国际	刘思岐	恒泰证券	李国荣	兴银基金	劳开骏	和谐汇一	周园园	兴业证券	邵伟	灏浚投资	柯海平	兴业证券	蒋佳霖	海通证券	刘蓬勃	信泰人寿	刘跃	国泰君安	刘慧慧
中域投资	袁鸿涛	磐厚投资	叶长青																																																																																																																					
中邮人寿	朱战宇	朋元资管	秦健丽																																																																																																																					
中意资管	臧怡	民生加银	刘霄汉																																																																																																																					
中信证券	王晗	米仓资管	管晶鑫																																																																																																																					
中信建投	徐博	龙远投资	李声农																																																																																																																					
中纬资产	董一平	聆泽投资	翟云龙																																																																																																																					
中欧基金	刘金辉	瓴辉投资	列祐民																																																																																																																					
中欧基金	许文星	凯曼	卢旭																																																																																																																					
中科沃土	黄艺明	开源证券	陈宝健																																																																																																																					
中科沃土	孟禄程	开源证券	闫宁																																																																																																																					
中科沃土	彭上	景泰利丰	吕伟志																																																																																																																					
中金资产	冯达	旌安投资	孔凡熔																																																																																																																					
中金基金	许忠海	交银人寿	陈建新																																																																																																																					
中金基金	林于汕	建信养老	高月																																																																																																																					
中海基金	邱红丽	建信基金	许杰																																																																																																																					
中电科	常昱磊	嘉实基金	谢泽林																																																																																																																					
长信基金	孙亦民	混沌投资	杨欣怡																																																																																																																					
长江资管	姚远	惠升基金	孙庆																																																																																																																					
长见投资	唐祝益	汇泉基金	周晓东																																																																																																																					
泽铭投资	安晓东	华商基金	金曦																																																																																																																					
云南信托	高洪涛	华安基金	尚志民																																																																																																																					
源乘投资	胡亚男	鸿道投资	方云龙																																																																																																																					
银叶投资	曾繁锋	红华资本	罗磊																																																																																																																					
银华基金	王利刚	弘毅远方	赵阳																																																																																																																					
兴证国际	刘思岐	恒泰证券	李国荣																																																																																																																					
兴银基金	劳开骏	和谐汇一	周园园																																																																																																																					
兴业证券	邵伟	灏浚投资	柯海平																																																																																																																					
兴业证券	蒋佳霖	海通证券	刘蓬勃																																																																																																																					
信泰人寿	刘跃	国泰君安	刘慧慧																																																																																																																					

	<p>信诚基金 王颖 国泰财保 曲南 新华资管 袁海宇 国寿安保 谭峰英 新华养老 邱颖 国寿安保 张帆 香港马可波罗至真 Huang Chen 国华兴益 刘旭明 香港惠理基金 许汪洋 国华兴益 赵静盟 西证创投 张轶乾 国华人寿 陈图南 西部证券 肖英钊 光大证券 张曦光 天风证券 陈矣骄 工银瑞信 王浩 天风证券 缪欣君 高致投资 王雨晴 天风证券 崔琳雪 富蘭克林華美 陈宏毅 天风证券 李璞玉 富国基金 于苏枫 泰达宏利 赖庆鑫 富国基金 张洋 太平资产 赵洋 丰岭资本 李涛 太平基金 史闫刚 东方证券 张开元 世纪证券 顾少华 东方睿石 唐谷军 生命保险 陈启航 东方基金 朱翔 上银基金 卢扬 东方基金 孙嘉琦 山西证券 章海默 东财基金 包戈然 若川资本 胡小军 旦恩先锋 王冠华 瑞锐投资 陈洪 创金合信 陆迪 融通基金 张鹏 财通资管 邓芳程 人保资管 张显宁 渤海汇金 徐中华 清和泉资管 唐玉堂 博笃投资 叶秉喜 勤辰私募 钱玥 北拓资本 王浩 前海登程 于骏晨 保银投资 张焯 浦银安盛 黄星霖 白犀资管 于昀田 平安证券 李峰 平安养老 丁平 UBS Asset Management (Hong Kong) Limited 王宇轩 Marco Polo Pure Asset Management Chris Tang Guosen Securities (HK) Eric Qiu</p> <p>公司接待人员： 董事长兼总经理费振勇先生 副总经理兼董事会秘书刘颖女士 副总经理兼财务总监徐静波先生</p>
时间	2022年4月19日-4月21日
地点	北京市
形式	口头
交流内容及具体问答记录	<p>一、公司情况介绍</p> <p>公司是信息科技驱动的金融 IT 综合服务提供商，主要向以银行为主的金融机构提供信息技术服务和业务流程外包服务。2021 年度来自银行业的收入占比为 88.56%，2022 年第一季度收入占比为 87.19%。</p>

1、经营业绩

2021 年度，公司实现营业收入 30.54 亿元，同比增长 33.22%，实现净利润 2.30 亿元，同比下滑 16.51%。2021 年度公司净利润下滑主要原因包括以下几点：一是基于在手订单和对行业发展趋势研判，为提前布局未来关键赛道，公司 2021 年采取了积极的招人策略，特别是信息技术服务板块，大量引进中高端人才，人力成本上升较快。工业和信息化部《2021 年软件和信息技术服务业统计公报》显示，2021 年我国软件业从业人员平均人数同比增长 7.4%，工资总额同比增长 15.0%，工资增幅远超人数增幅。二是自上市以来公司持续加大研发投入，研发费用增速较快。三是 2020 年疫情爆发初期，国家政策扶持力度较大，对利润端利好，导致 2020 年基数较高。

2022 年第一季度实现营业收入 8.33 亿元，同比增长 20.12%。实现净利润 0.24 亿元，同比下滑 53.82%。2022 年第一季度利润下滑主要原因是疫情在全国多点爆发，导致公司部分区域的部分项目停工或受到不同程度的影响，且疫情地区客户新增需求暂缓释放，而人力成本刚性支出。此外，还有几个大项目还在前期组建期，尚未实现盈利。

从长期来看，2018-2021 年公司营业收入复合增长率为 35.56%，净利润复合增长率为 43.48%，净利润增速快于营收增速，公司经营业绩仍处于高速增长通道。未来，公司将尽快消化人力成本上升的不利因素，通过新签合同涨价、提高产品化程度、业务结构转型、提高人均能效、控制各类成本支出等一系列手段来提高毛利率，使得收入增长与利润增长相匹配。

2、业务结构转型

公司近几年来持续进行业务结构转型，成效显著。

公司信息技术服务业务高速增长，2021 年实现营业收入 18.26 亿元，同比增长 47.59%，占公司总收入的比重为 59.78%，截至 2022 年第一季度末，占比进一步提升至 61.94%，是公司目前主要业态。其中收入最大的是软件及数字化转型服务，增长最快的是软件产品及解决方案。软件产品及解决方案 2021 年实现收入 4.92 亿元，同比增长 76.64%，占公司营收的比重达 16.12%，到 2022 年第一季度末占比达 17.67%，这是公司持续打造第二增长曲线，取得的良好成果。

业务流程外包业务保持稳健增长，2021 年实现营业收入 12.28 亿元，同比增长 16.39%；其中客户服务及数字化营销产品线是公司重点发展业务，实现收入 5.21 亿元，同比增长 28.82%。

3、客户突破

2021 年突破了最后一家股份制商业银行，实现了国有六大行和十二家股份制商业银行的全覆盖。2021 年度来自国有六大行的收入同比增长 30.87%，占公司总收入的 63.93%；来自十二家股份制商业银行的收入同比增长 35.34%，占公司总收入的 15.29%。

公司继续凭借在大型商业银行积累的产品和服务优势、对行业的深刻理解和洞见，大力拓展中小银行、非银金融、非金融机构客户，2021 年新增法人客户 63 家。其中，中小银行客户 20 家，非银金融客户 21 家，非金融机构客户 21 家。来自中小银行的收入同比增长 34.53%，占公司总收入的 7.32%；来自非银金融机构、非金融机构的收入占比均超过了 5%。2022 年第一季度新突破客户 7 家，来自中小银行收入超过 8%，来自非银金融客户、非金融客户收入也保持在 6%以上。

4、研发创新

公司的发展战略是“资本聚集人才，人才驱动技术，技术驱动创新，创新驱

动发展”，近几年公司研发投入都处于高增通道。2021年公司研发费用为2.81亿元，占收入的比重为9.20%，同比增长45.69%。公司研发投入主要集中在两个维度，一是对人工智能、区块链、云计算、隐私计算和大数据等先进高端技术的研发及其应用场景的实验，二是创新产品和解决方案的梳理及落地实施。近三年公司新申请10项专利，获得6项专利授权，62项软件著作权。2021年公司获得发明专利授权5项，软件著作权28项。截至2021年年末，公司累计持有25项专利授权和146项软件著作权。公司持续进行研发投入除了陆续转化为知识产权外，也形成了诸多优势产品。公司云测试管理平台是一款通用型产品，已经实现功能测试、性能测试、真机测试、远程测试等功能，有近二十个项目成功落地，公司正在稳步推进面向非金融行业的公有云版本，探索订阅式模式，布局跨越式发展新路径。基于区块链的供应链金融系统已经完成开发进入测试阶段。在数字人民币领域，公司形成了完整的解决方案，即数字人民币统一接入和结算系统以及数字人民币智能合约平台。

5、在手订单

2020年年末，公司信息技术服务板块已签约合同额34.46亿，2021年年末，信息技术服务板块已签约合同额45.22亿，同比增长31.24%。2022年第一季度末，信息技术服务板块已签约合同额45.73亿。充足的在手订单为公司的发展奠定了坚实基础。

6、行业发展趋势

在金融信创和数字化转型双重因素推动下，包括数字人民币未来大范围推广，我们认为未来3-5年行业需求还会持续放量。

IDC预测银行IT解决方案市场2021年到2025年的年均复合增长率为14.64%；2020年银行业信息科技资金总投入为2078亿元，同比增长20%。2021年国有六大银行信息科技投入总量达1,074.93亿元，同比增长10.77%，近两年信息科技投入复合增速为22.46%；8家股份制银行2021年年报显示信息科技投入总量为479.24亿元，同比增长17.02%。

7、未来发展战略

在产品层面，公司将持续加大在大数据、云计算、人工智能、区块链、隐私计算等领域的研发投入，推出更多的软件产品和解决方案，不断迭代优化优势产品和解决方案，努力打造第二增长曲线，从传统IT服务向软件产品和解决方案转型，并且持续打磨产品，实现通用产品上云，培育第三增长曲线。在客户层面，公司将继续巩固和扩大国有大型商业银行及股份制商业银行的合作范围和规模；同时，基于国有大行的服务经验，持续抽象、提炼解决方案和服务产品，大力拓展中小银行、非银金融机构业务，重点关注央企等非金融机构数字化转型的业务机会，开拓新的市场空间，积极把握行业高增需求，努力实现营收、净利润高质量增长。

二、问答环节主要提问

1、公司净利润下降是什么原因？公司今年盈利能力？

回复：公司利润增速下降主要原因是人力成本增速较快和研发投入较大，从2021年半年报已经开始有所体现，利润下滑在公司意料之中。虽然人力成本上升和加大研发投入短期内对公司带来不利影响，但长期来看是为公司持续性增长奠定基础。从公司3月份数据来看，人均创收和人均成本的增幅差额在收窄，毛利率有

所提升，和 1、2 月份数据相比已经有了很大的改善。预计今年 3 季度末左右，毛利率恢复到正常水平。

2、疫情对公司经营情况影响程度有多大？

回复：疫情对收入影响相对较小，大约 3-5 个百分点。在信息技术服务板块，大行对疫情应对措施较为充分，基础设施完备，风险控制能力强，可通过远程办公等方式继续开展业务，受疫情影响较大的主要是中小银行、非银行金融和非金融客户。公司核心客户是国有六大行业银行和十二家股份制商业银行，因此，该板块受到影响较小。业务流程外包板块则由于业务属性无法进行远程办公，对收入整体影响较大。疫情对净利润影响较大，主要因为在疫情影响较大地区，因停工导致存量项目收入减少、新增需求暂缓释放，而人力成本刚性支出。

3、2022 年公司人员招聘是什么节奏？

回复：就往年经验来看，公司招聘第一季度是淡季，第二三季度高峰季，第四季度是平季。经历了去年前三季度高度火爆的招聘行情后，自四季度以来招聘紧张程度有所缓解，2022 年 3 月当月，公司信息技术服务人员净增长超过 200 人。公司年初会根据当年业务规划对招聘人数有个大致预判，根据订单规模、项目进度、收入释放节奏提前两个月规划具体招聘人员数量。2022 年度招聘目标是人员和收入规模相匹配，通过提高产品化程度、业务结构不断转型以及规模效应持续提升人均创收和人均创利。

4、公司去年在三家国有大型商业银行信息科技供应商入围招标中再次中标，国有大型商业银行主要考核供应商哪些指标？

回复：国有大型商业银行信息科技服务每三年进行一次招标工作，确定入围供应商后签订框架协议，在框架协议期内，根据客户需求签订具体项目合同。国有大型商业银行看中供应商经营规模、业务连续性、项目现场管理能力、技术能力、创新能力和内部管理合规程度等指标，每年年底都会结合上述指标对供应商进行综合评价，评价结果影响下一次信息科技供应商招标评分。公司通过参与公开招投标成为国有六大行战略合作伙伴，自 2016 年入围最后一家国有大行 IT 供应商后，公司一直是国有六大行的战略合作伙伴。

5、目前数字化转型和金融信创的推进节奏？公司怎么看待未来两到三年国有大行信息科技投入增速？

回复：金融行业提供的是虚拟化服务，最适合进行数字化转型。数字化转型是金融机构提供“个性化、差异化、定制化产品”、增强服务开发能力、提高金融服务质量和效率的必由之路。近年来银行营业网点大量撤并，特别是疫情之后，获客渠道、服务方式、管理手段都发生了巨大变化。国有六大行和部分股份制商业银行是行业数字化转型的引导者，但和国外同行业相比，IT 投入占营业收入比重仍然较低。

金融信创包括硬件和软件两方面，软件包括操作系统、数据库、中间件、通用软件、行业软件。公司的赛道在应用软件层面，市场规模广阔。目前金融信创在提速。国有六大行是银行业金融信创的先锋，将起到带头作用和示范作用，信息科技投入还将维持在稳定、较高的水平，股份制商业银行紧随其次，中小银行采取跟随策略会加快投入。公司预判十四五期间国有六大行信息科技复合投入增

速为 15%，整个银行业信息科技复合投入增速在 15-20%。

6、公司未来业绩是怎么规划？

回复：未来三年，公司力争跑赢整个银行业 IT 投入平均增速，在行业内持续保持竞争优势。

7、公司人员分布情况怎样？

回复：公司总部在北京，大约 6000 人在北京，信息技术服务人员主要分布在北、上、广、深等各大银行研发中心所在地，业务流程外包人员的分布覆盖全国所有二级地市。

8、公司研发人员怎样分布？

回复：公司研发人员主要在北京总部，目前在广州和成都有研发分中心。未来将会在靠近客户的二线城市中选择一个地点作为研发副中心，实现集约化管理。

9、公司应收账款较大，现金流什么时候能会到正常水平，是否有变好趋势？

回复：公司应收账款增长较快主要是以下原因造成的：（1）账期长的信息技术服务业务收入权重提升。随着银行业数字化转型和信创的推进，公司的信息技术服务业务增速较快，2021 年末其收入占比约为 60%。（2）某大客户回款缓慢，其应收账款大幅增加且金额较大，为该客户服务的同行业其他可比公司回款也受到了影响。

公司客户以银行为主，客户信用状况良好，个别客户回款会有延后现象，但最终形成坏账风险较小，应收账款总体质量较高。截至目前，部分应收账款已经陆续回款，公司争取年内改善回款情况。

10、公司云测试管理平台推进情况怎样？主要针对哪些客户？

回复：截至今年六月底，云测试管理平台研发投入已经整整五年，被近二十家不同类型的客户使用。该产品是通用型产品，可实现功能测试、自动化测试、性能测试、众测、远程真机测试等功能，保护测试资产、提升测试效率、降低测试成本以及降低测试人员门槛。目前主要是在私有云上部署，未来将在公有云上部署，面向海量的非金融机构客户。未来，公司推出云测试管理平台公有云版本，是从垂直软件中迭代出通用软件，再从通用软件实现云化，商业模式迭代进化的标志性事件。

11、软件产品及解决方案毛利率下滑较大的原因？

回复：软件产品及解决方案面向的客户群体主要是中小银行、非银金融机构、非金融机构，为迅速抢占市场和突破客户，在价格上战略性采取了一定程度让步。目前软件产品及解决方案产品线总体规模还不大，前期投入还较高。另一方面，为了更好的推进软件产品和解决方案的研发和实施，2021 年公司招聘了大量的中高级人才，人均薪酬提升较大。

12、公司有什么优势产品？

回复：公司传统优势产品是集中运营系统（也叫流程银行）、电子档案及内容管理系统、运营风险监控系統、云测试管理平台等；新兴产品如资产管理系统、供

应链金融系统、交易银行系统等市场占有率也迅速提升。公司聚焦国有大型商业银行的转型创新业务，透过两个以上的大行应用场景抽象、梳理软件产品和解决方案，向中小银行输出，主要集中在资产管理、托管、金融市场、供应链金融、交易银行等方向，投入项目都是每年公司创新大赛选拔出来的获奖项目，贴合最新技术发展方向以及市场需求，持续投入三年未见成效的则会及时关闭项目。未来，公司计划针对市场需求和自身资源禀赋，每年投入研发两到三项新产品。

13、数字货币今年新增了 11 个试点地区，对公司业务是否有影响？

回复：数字货币凭借法偿性、小额匿名、大额可溯、可离线交易等优势，提高了支付的便利性，未来将有更多用户开通和使用数字人民币钱包。公司的服务透过第 2 层（数字人民币运营机构）及第 2.5 层（同业机构、服务提供商）服务于数字人民币各类应用场景。试点地区的增加，能够为公司带来一定业务量的增长。

14、公司对业务流程外包业务未来发展有什么规划？

回复：公司在业务流程外包领域已经是头部企业。业务流程外包业务合同续签率在 95%以上，业务黏性极强，按月或者按季度回款，与信息技术服务业务在客户和业务层面相互协调、相辅相成，是公司业务重要组成部分。参考发达国家情况，随着公司业务的持续发展，我们预计业务流程外包业务的收入占比仍然会渐次下降，最终收敛到营收比重的 20%-25%。

15、公司是否有股权激励计划？

回复：公司上市前进行了三轮股权激励，效果良好。公司上市时间不长，股权激励计划已经纳入公司规划中，将向同行业公司借鉴经验，尽可能快的推出。

16、公司签约订单周期是怎样？

回复：2020 年年末，公司信息技术服务板块已签约合同额 34.46 亿；2021 年年末，公司信息技术服务板块已签约合同额 45.22 亿；2022 年第一季度末，已签约合同额 45.73 亿。部分合同周期 2-3 年。已签约合同额是时点数，公司订单一直处于更迭状态，有合同履行完毕，也有合同新增。总体而言，已签约金额是在不断增加的。

17、大行在选择供应商的时候看重哪些方面？

回复：国有六大行的 IT 采购以采购 IT 服务为主，看重供应商的规模优势、技术能力、项目管理能力、创新能力、合规情况、公司治理能力方面。对金融业务理解深入，了解客户需求，熟悉大行系统架构，具备较强规模、技术和创新优势的供应商在未来的市场竞争中将占据更多优势。

18、信息技术服务和业务流程外包怎样协同？

回复：公司在信息技术板块拥有核心技术产品并将该软件产品应用于银行业务运营的部分环节，实质上参与了银行的业务流程再造，使业务流程外包服务 IT 化。如公司数据处理业务应用了自主研发的图像处理、模式识别、RPA、机器学习等软件和技术，客户服务和数字化营销应用了呼叫系统、大数据、人工智能等软件和技术。IT 产品在业务流程外包业务中的应用不仅提高了交付效率、降低了交付成本，也提高了竞争门槛，使公司与银行客户相互之间形成较强的业务粘性。公司

	<p>凭借业务流程外包业务开拓的客户，在信息技术服务领域可以共享，反之亦然。多年业务流程外包业务的深度参与，对公司理解客户业务逻辑，在软件开发时能够准确把握客户需求起到至关重要的作用。</p> <p>19、公司所处的行业竞争程度怎样？</p> <p>回复：在业务流程外包板块，公司有两条产品线。在数据处理和业务处理产品线，公司竞争对手余额 5-6 家；在客户服务和数字化营销产品线，公司竞争对手 6-8 家。两条产品线除去共同竞争对手，该板块公司主要有约 8-10 家竞争对手，目前公司已经处于头部地位。</p> <p>在信息技术服务板块，银行业是高度非标行业，主要有中电金信、软通动力、宇信科技、天阳科技等可比公司，市场竞争比较激烈，但整个行业收敛度在逐年上升。</p>
<p>关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明</p>	<p>本次活动不涉及应披露重大信息</p>
<p>活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有，可作为附件）</p>	<p>无</p>