



网络通信中国(12-5-2)



第一线总裁文立：中国呼叫中心市场处于快速增长期

2012-05-02 14:09:43 来源:赛迪网 作者:【大 中 小】

关键词：第一线 文立 呼叫中心

近日，第一线公司创办人兼总裁文立先生做客赛迪网高端对话，就第一线的发展情况以及国内呼叫中心市场的发展现状做了介绍。文立认为，目前我国呼叫中心市场正处于快速增长期，尤其是近年来随着电子商务的快速发展，呼叫中心市场的需求也呈现爆发式增长。

近日，第一线公司创办人兼总裁文立先生做客赛迪网高端对话，就第一线的发展情况以及国内呼叫中心市场的发展现状做了介绍。文立认为，目前我国呼叫中心市场正处于快速增长期，尤其是近年来随着电子商务的快速发展，呼叫中心市场的需求也呈现爆发式增长。他表示，第一线是自建的呼叫中心系统，这不仅降低了成本，还可以提供个性化服务，显著提升了服务质量，这也是第一线呼叫中心业务快速增长的主要原因。他还表示，接下来公司将投入更多的时间和资源投资扩大在整个中国市场的云布局，包括最基础的数据中心建设，以及云服务模式的推广。



图：第一线公司创办人兼总裁文立先生



我国呼叫中心市场处于快速增长期

主持人：大家好，欢迎收看本期的高端对话，今天我们非常荣幸的请到了第一线创办人兼总裁文立，文总你好，首先请文总介绍一下第一线是做什么的。

文立：第一线成立于1999年，范围覆盖中国、香港、台湾、越南、新加坡。我们主要做互联网通信技术产品和服务，包括数据中心托管，呼叫中心，云计算服务都有。整个集团大概现在有3000人左右。

主持人：我知道在呼叫中心方面第一线发展比较好，能否简单介绍一下在这个领域，目前国内大概是怎样的发展现状？

文立：第一线经过一个起落，2000年的时候曾经兴起过一段时间，那时候看印度呼叫中心外包模式，最近这几年又重新兴起，多了一些电子商务服务，所有这些东西除了通过互联网之外，也通过电话网络去做服务、销售或者是查询，整个呼叫中心也跟随电子商务本身的服务有了很大的增长。

国家希望用呼叫中心手段去做推广，比如车险，有政策说通过呼叫中心做有一个更好的优惠，为什么？所有呼叫中心都有录音，可以知道销售怎么跟客户谈的，有办法查。所以基于各种原因，本身呼叫中心可以有更多的手段监控整个服务过程。另外，电子商务已经跨地域，销售与客户之间见面很难，呼叫中心就变成很有效的手段，电子商务的服务推广是有需求在的。

主持人：我们国内呼叫中心这一块，目前它是处于怎样的发展阶段？

文立：它是发展比较快，每年电子商务行业都以数倍速度实现快速增长。

主持人：现在是处于高峰期？

文立：绝对是增长期。呼叫中心可以跟电子商务的增长百分比是有关联的。

主持人：成正比吗？

文立：肯定成正比。

自建系统：降低成本 提高服务质量

主持人：有人说做外包呼叫中心很难，我们第一线扩张速度也非常快，不知道市场策略是怎样的，我们在做这一块，遇到的比较大的难题是什么？可以讲一下历程。



文立：成本架构跟服务弹性，很快会去面对市场变化。成本架构要更低。所以我们在做呼叫中心的时候，我们有好几个客户公司都比较重视整个系统是我们自己开发的，成本和弹性大很多。以前呼叫中心都是用一些旧品牌去做，比如说是电信公司运营商去做主要是想赚话费，但是系统都不是自建的，我们从系统当然不是整个都由我们管理和建立的，就变成第一成本低，可以通过系统更改或者功能把它做好，就变成我们服务弹性和响应时间短很多，另外成本也会低很多，这就是我们为什么呼叫中心做的比较好的原因。

呼叫中心面临一个问题也是中国面对的问题，呼叫中心跟人力有很大关联，呼叫中心整个行业面临的问题是，以前都是在一线城市大城市去做的，但是随着需要人的数量大量增加，另外还有整个城市化，现在变成呼叫中心在二线城市去做，呼叫中心发展本身也需要做一个改变，就是在布局的地方。

主持人：可以说自建系统为我们提供了很大的服务的扩展性，我们在服务这一块，可以提供的內容也有比较大的掌控。

文立：是的。

主持人：我看报道，我们公司在2011年，呼叫中心业务增长率达到70%。今年我们这一块的增长有没有一个预期？

文立：我们预期这几年都是50-100之间去增长的。

主持人：第一线现在的业务，之前您也提到运营商也有做这方面的业务，我们是否存在竞争关系？

文立：没有很直接的竞争，因为运营商的重点不在提供服务和系统，它最重要的是话费，我们也明白，因为一有呼叫中心就有很多电话进出，是运营商最重视的方面。我觉得最好的方法，因为他们最核心的服务是语音，怎么去做服务，怎么去做运营？系统开发怎么去做？他们应该去交给别人做。我们少量跟运营商有一些竞争，他们系统都是外包出去的，他们只是用品牌跟关系希望拿到语音部分。

主持人：中兴、华为也进入到企业通信这一块。不知道第一线对于大品牌厂商竞争的相比，我们的优势和战略会有怎样的考虑？



文立：我会这样看，这涉及到企业的策略问题，企业如果想做纯外包，基本上就不会考虑是不是纯品牌的问题，如果它决定不外包，它就会看是不是采取自己做，但是系统外包是属于中间，那时候我们就有竞争了，但第三种完全不外包的，系统自己去购买，我们跟它完全没有竞争，因为我们不是卖系统，我们不是一个系统的制造厂商，所以是有稍微有一点竞争性，但是其实我看到区别还是蛮大的，看了很多客户他已经定的策略是外包的话，基本上就不会去看品牌的系统，那不是他想要的东西，他想的是怎么规定服务标准或者价格，至于怎么做不管。

第一线主要是做IaaS云服务平台

主持人：刚才您提到第一线也有涉及到云计算，现在大家谈云谈的比较多，我不知道第一线在云计算这块具体应用或者说具体做了哪些东西？在呼叫中心这一块，云计算给呼叫中心这块领域的发展会带来怎样的影响？

文立：云，大家都比较清楚，SaaS、IaaS、PaaS，我说了第一线是技术服务商，所以我们现在主要在IaaS这一块，我们没有很多涉及到SaaS这一块，我们整个系统是自建，但系统是可以作为呼叫中心语音服务，他们可以远距离用到我们的呼叫中心服务，我们定义为第一线主要是做IaaS云服务平台，上面是呼叫中心SaaS。

主持人：你觉得我们做云计算这块，它给我们公司具体带来的效益表现在哪儿？

文立：我觉得IaaS现在跟我们本身的客户形态也是有关系的，第一部分是外资企业，另外是零售企业、物流行业也有很多，比如央企他们会做内部的私有云，如果现在让他们用外面的IaaS我觉得还有一段时间，我们定的策略是，我们作为很重要的支持给零售业跟物流业，因为零售跟物流面临一个大问题它很广，他们会更加想去应用到不会自建的东西对于外包，所以我觉得为什么我们选在物流跟零售业？因为他们对外包是比较接受的，想办法要把成本降低就达到另外一个高水平。

大家觉得几百块的虚机就是IaaS，其实不是的，外企，他们认为只要你给资源池就不是虚机，他自己去分配，他根本不用给你谈，他把资源池重新改动，这是我们提供的资源给外企。云的服务在我们现在定位是，第一，在支持我们本身物流跟零售行业，另外是把一些新的应用资源的概念引到比较大型的企业里面去。



主持人：一般谈到云大家会考虑云安全的问题，您怎么看待？

文立：安全有两个方面，一个是刚性的，就是技术性的问题，我觉得刚性的安全，其实已经做的很不错了，它的系统设计或者是物理的区隔，我们的机器都是分开，用的软件本身也有很多安全的保护，其实安全性最大问题是在操作上。我们需要做的是把流程做好，我们购买很多安全性能的设备，但是在整个运作上面是服务安全性标准，所以为什么我们会去做I9的20000机，保证我们的工作流程是安全的。

今年呼叫中心市场将重点发展金融和餐饮

主持人：我们每年在投入技术研发这一块，大概占了我们收入多少？

文立：我刚才说过，我们有几块大的业务，呼叫中心是一块，我们在呼叫中心研发投入很快，在云方面，我们类似应用创新，我们不会去开发新软件。

主持人：第一线业务也是涵盖很多行业，像餐饮还有银行保险等等，公司如何去满足不同行业，不同客户需求？

文立：分两方面去说，我们强调本身系统要有弹性，可以根据不同行业做适当的个性化。我们虽然是金融业跟餐饮业，其实这两个是扩展比较快的领域，所以我们在那边有自己的行业机制，其实你做一个品牌的餐饮跟做十个品牌餐饮，它的后面需要应用的东西差不多，所以我们每个行业要深挖下去。因为我们本身整个呼叫中心除了项目管理之外，另外一块也做很多系统的评估。有些行业我们没有做营运管理只是提供系统，我们主要是在餐饮行业里去管理，保险方面，我们是以提供系统为主。

主持人：您刚才提到餐饮和金融两块是咱们的主要发展领域。

文立：餐饮方面，我们是纯外包模式，所有的管理流程不是我们做的，我们办外包主要是系统外包为主。为什么？这个跟呼出呼入概念有关，呼出做销售多一点，销售怎么去管理，本身跟公司有关，你的公司产品跟别家有什么区别？所以那边通常只是办外包，系统外包跟场地外包为主。餐饮业主要是A餐厅跟B餐厅除了菜单不同之外，其他的都差不多，所以我们就会有一些行业经验，所以两个行业我们有不同产品线去做。



主持人：除了这两块内容之外，我们今年会不会选择新的领域重点去做？

文立：我们看到的情况是，其实餐饮跟金融业本身今年是拓展比较快的领域，我们会有尝试在不同的领域做一些尝试、开发，甚至成为第三个大空间的产业，但是我们现在没有说看到哪一个行业已经很清楚可以做的很好，如果好我们可以尝试。

主持人：我们今年重点还是放在餐饮和金融方面？

文立：对，特别是金融方面，我们会做更多的呼叫中心。

将投入更多时间和资源布局云服务

主持人：现在中小企业这一块可以说占国内企业的绝大部分，不知道呼叫中心的中小企业情况是怎样的？

文立：中小企业整个产品只要可以连线，如果公司里面有一些需要，把跟客户的对话要留下记录的话，他们可以用我们的东西，因为我们本身一直以来是做比较偏向于中大型企业为主。但是我们还没有把它变成在网上登记立刻就可以用的模式。

主持人：目前中小企业是各个行业比较关心的话题，现在包括他们的运营成本高还有融资难也会遇到很多的问题，不知道第一线在针对中小企业发展方面，有没有考虑要做什么。

文立：我们在呼叫中心里面有一个服务叫做“优服e佳-网店托管服务”，开始的概念是针对中小企业，有一部分想开拓网上电子商务变成了呼叫中心希望说可以帮助它怎么去管理电子商务的服务流程，因为它只需要把产品放上去，最后整个服务下定单的东西我们会帮着管理，这个是我们“优服e佳”提供的服务。

因为对于一个中小企业来说，你跟它说呼叫中心，它不会想到可以帮它公司去做的事情。我把呼叫中心包装成帮你在网上卖东西的客户服务。

主持人：第一线接下来还有哪些战略举措或者推广计划？

文立：我们今年也会放很多时间跟资源投资在扩大我们整个在中国云的布局，包括最基础的数据中心的建设，数据中心肯定不是一个纯数据中心，我们每增加一个数据中心里面至少有三分之一是用做云的服务模式推广。

主持人：今天也谢谢文总跟我们分享这些内容，谢谢大家的参与。

文立：谢谢。