

eNews電子新聞報 (18-03-11)

第一線2010年業績增長20% 客服中心委外業務表現出色

【記者程鏡明 / 台北報導】大中華區領先的ICT (Information and Communications Technology) 服務供應商第一線宣佈2010年集團整體業績較2009年成長20%，業績增長主要來自客服中心委外業務激增50%。

回顧2010年 集團業務表現亮麗

第一線創辦人及行政總裁文立表示：「2010年是我們持續取得增長的一年，特別是客服中心委外業務表現尤為突出。能夠取得如此傲人的成績充分表明第一線出色的服務能力以及多元化的產品方案獲得了客戶的高度認可。未來，我們將一如既往地聆聽客戶的需求，繼續努力提高服務品質與服務水準，持續加大投資力度，為大中華地區的客戶提供更優質的服務和更到位的解決方案。」

為配合客服中心委外業務需求增加而迅速擴展規模，集團目前在上海、北京及廣州擁有4個客服中心據點，服務覆蓋華東、華北及華南三大區域，座席已達1,300個，並持續上升。除了既有香港麥當勞、香港無線收費電視及EF英孚教育等客戶外，新增國際知名客戶還包括荷蘭TNT Express及台灣電視與網路購物公司 - 東森購物，各大企業欲搶攻中國大陸內需市場時皆選擇集團客服中心委外作為其商業夥伴。

此外，集團的雲端專屬寄存服務 (Cloud Dedicated Hosting, CDH) 自去年第三季與戴爾(Dell)以及VMware正式在大中華市場推出以來，目前已在香港、台北和北京全面投入服務。該服務利用虛擬化技術，幫助中小企業降低成本，提高生產力和資料可用性。

展望2011年 業務增長將源於中國大陸市場

2011年集團預計在客服中心委外業務將持續50%成長，坐席將由原來1,300個增至約2,000個並專注於開拓快速連鎖餐飲行業上，目標成為此行業中服務供應商之翹楚。另外，因應中國大陸網購市場蓬勃發展，集團推出了客服中心委外的全新



加值服務 - 「優服e佳」，為網購平台(如淘寶網、噹噹網)網上店家提供專業的線上客戶服務；根據中國大陸電子商務研究中心報告顯示，截至2010年底中國大陸網購交易金額約達4,000億元人民幣、個人網購商店達1,300萬家。

在2011年首季集團將建置完成北京、上海、廣州及台北的雲端專屬寄存節點。緊接著，將推出虛擬防火牆、雲端數據安全與備份及伺服器負載平衡等多種功能的雲端加值服務，為客戶量身打造以滿足不同的業務需求，預期CDH將成為集團一項具潛力的業務成長引擎。

面對充滿機遇和挑戰的2011年，文立表示：「第一線的成功源於專注、創新，在不斷發展變化的商業環境中，勇於創新且靈活的公司才具競爭力。第一線將繼續以專注、創新為己任，與客戶並肩作戰，不斷把多元化解決方案和優質服務帶給客戶，在充滿挑戰的商業環境中日益超越自我、獨具競爭優勢。」

關於第一線

第一線有限公司成立於1999年，為知名的大中華區領先ICT(Information and Communications Technology)服務供應商，為企業客戶提供各種高速可靠且具備成本效益的資訊和通訊技術方案，包括國際網路 (MPLS VPN 服務組合)、網際網路互連、數據中心、整合通訊、網路資訊安全及客服中心委外等服務。服務範圍覆蓋多個主要的大中華及亞太區城市。第一線本著以客為先，專業、創新和不斷改進的精神，透過提供最佳的資訊及通訊科技服務，竭力為大中華區的企業用戶，提高生產力及增加盈利。

第一線服務覆蓋亞太地區700多個城市，超過6,800個MPLS VPN用戶端數目，託管客戶設備達5,200多台，服務廣泛覆蓋中國大陸、香港、台灣、新加坡以及越南。第一線是大中華區首批獲得ISO 27001:2005、ISO 20000:2005及ISO 9001:2008資訊安全、國際IT服務管理以及國際品質管理認證的ICT服務供應商。獲取的國際認證均代表第一線對客戶提供優質資訊及通訊技術整合服務的承諾，推動第一線不斷增進及完善旗下IT服務支援計劃。

如需更多有關第一線的資料，請瀏覽網頁 www.dyxnet.com ；
或致電: (02) 2738-0320 。