

CTI 论坛(11-3-24)

CTI论坛
www.ctiforum.com

呼叫中心 运营管理 电话营销 CT中间件 短信平台 IVR 排班
企业通信 增值电信 交换机 外拨系统 视频 3G UC
电信 移动 银行 保险 电力 电购 物流 政府 公安 税务 国防

首页 | 新闻 | 文章 | 产品 | 技术 | 行业 | 企业展厅 | 会展 | 培训 | 人才 | 访谈 | 采购

首页 >> 厂商 >> 呼叫中心外包服务商 >> 第一线安莱

CTI论坛专访 >> 企业专访

第一线安莱总裁文立：网上渠道是服务外包新热点

曹建菊 2011/03/24

2010年11月，北京寒风凛冽，位于北京CBD核心商业区的东方梅地亚商务中心被大风环绕着，CTI论坛记者当时采访了第一线安莱创办人及行政总裁文立，双方就第一线安莱2010年前三季度外包呼叫中心业绩增长50%的原因进行了探讨。

事隔仅4个月，已是春暖花开时。2011年3月17日，当CTI论坛记者与文立再次聚首时，重点关注了外包呼叫中心最新呈现的热点，以及作为外包呼叫中心，要保持一定的增长速度，做出了哪些市场策略。第一线安莱最新推出“优服e家”计划的内容是什么？这个计划将给外包呼叫中心行业带来怎么的启示。

针对上述问题，CTI论坛记者采访了第一线安莱行政总裁文立先生。



图：第一线安莱创办人及行政总裁 文立

网上渠道是服务外包的新热点 而呼叫中心的增长点在于营销服务

CTI论坛记者：第一线安莱外包呼叫中心业务增长去年高达50%以上，众所周知，如果外包座席从20个扩大到40个容易，但第一线安莱现有座席数目已达1,300个，如果要扩大到2,000个座席规模，第一线安莱需要做哪些工作？另外，第一线安莱是否会进军二线城市开拓市场？

文立：是的，第一线安莱现在广州、上海、北京三地有五个外包中心，座席总数已达到1,300个。要想继续保持这种高速度增长，的确不容易。

我们看好网上渠道，这将是外包的一个新热点，比如淘宝、当当有上千万的网店，客户基数很大。

CTI 论坛(11-3-24)

CTI论坛
www.ctiforum.com

呼叫中心 运营管理 电话营销 CT中间件 短信平台 IVR 排班
企业通信 增值电信 交换机 外拨系统 视频 3G UC
电信 移动 银行 保险 电力 电购 物流 政府 公安 税务 国防

首页 | 新闻 | 文章 | 产品 | 技术 | 行业 | 企业展厅 | 会展 | 培训 | 人才 | 访谈 | 采购

首页 >> 厂商 >> 呼叫中心外包服务商 >> 第一线安莱

CTI论坛专访 >> 企业专访

第一线安莱总裁文立：网上渠道是服务外包新热点

曹建菊 2011/03/24

我们目前主要还是在北京、上海、广州三地，也就是大家说的一线城市做外包基地，并且第一线安莱选择的外包场地全部都是地理交通极为便利的A级写字楼，当然，成本会比较高，但我们主要考虑的如何方便人才流入。

第一线安莱选择一线城市，是由客户群决定的，我们一直认为，呼叫中心的增长点在于营销服务，也就是售前客服，而不是售后客服，我们需要找到类似于电话销售人员之类的人才，如果是二、三线城市，这样的人才比较少，人才流失后也没办法及时得到补充。

市场策略：从无到有，从小到大，逐步拓展



CTI论坛记者：大家说，现在做外包呼叫中心很难，而第一线安莱是以MPLS VPN服务起家的，发展外包呼叫中心业务后，扩张速度非常快，您觉得第一线安莱在外包呼叫中心市场中遇到的最大难题是什么？市场策略是什么？

文立：我觉得做外包最难的事情是从无到有，因为你没有经验，没有客户会相信你，更不会有大客户相信你。所以我们的市场策略是先进入空白市场，积累一些经验后再进入大市场，从小做起，让我们能脚踏实地。目前我们在餐饮行业有很多好的案例。比如因为有麦当劳香港的运营经验，吉野家去年希望在华北市场找有经验的合作商，就找到了我们。目前我们负责吉野家在北京、天津、河北等华北地区的呼叫中心业务。

从小做起，所以我们会推行“优服e佳”计划，同时，我们也会进军大市场，我们虽然现在放电信、金融在市场策略的后面，但肯定是我们的市场。

第一线安莱的“优服e佳”

CTI论坛记者：请您谈谈第一线安莱推行“优服e佳”计划的动因是什么？

文立：“优服e佳”计划其实起源于我们一个基层管理人员，并不是我们高层做了很多方向性研究的结果。基层管理人员有一次建议说现在电子商务非常火，象淘宝、当当上都有很多网店，有些网店很成功，但客服工作基本上处于一个空白。第一线安莱的忠旨是“让客户做他最擅长的，其余的交给我们”，那么网店最擅长的是如何推广他们的产品，如何做好销售，而不是如何处理纠纷，如何将客户在网上的差评通过优质的服务转化为中好评，如何安抚客户的情绪，并花大量的时间每天在电脑桌前应付客户的查询等工作。



CTI 论坛(11-3-24)

CTI论坛
www.ctiforum.com

呼叫中心 运营管理 电话营销 CT中间件 短信平台 IVR 排班
企业通信 增值电信 交换机 外拨系统 视频 3G UC
电信 移动 银行 保险 电力 网购 物流 政府 公安 税务 国际

首页 | 新闻 | 文籍 | 产品 | 技术 | 行业 | 企业展厅 | 会展 | 培训 | 人才 | 访谈 | 采购

首页 >> 厂商 >> 呼叫中心外包服务商 >> 第一线安莱

CTI论坛专访 >> 企业专访

第一线安莱总裁文立：网上渠道是服务外包新热点

曹建菊 2011/03/24

基于对客户需求的理解，第一线安莱决定推行“优服e佳”计划，我们预计这将会成为我们外包呼叫中心业务的一个新的增长点。

CTI论坛记者：“优服e佳”计划目前的进展如何？

文立：“优服e佳”计划目前正处于推行阶段，我们洽谈了1,000多家网店，成交的已达几拾家。很多客户对我们的服务反映很好，虽然每个客户需求的座席量不大，这也正是我们做外包的优势所在，我们可以安排一个座席做两家网店或者多家网店的的服务。这种模式就较原来的从固定一个外包座席多少钱到做好一个服务多少钱，客户从理念上更能接受。

从上面的介绍中其实大家已经有所感觉，第一线安莱的“优服e佳”已经不单单是一种呼叫中心的外包服务，我们将呼叫中心的概念已经扩展到“联络中心”，因为各种网店的客户服务工作，电话作为一种交流工具只是很小的一部分，更多的是基于网络的沟通。

企业通信领域的竞争与合作

CTI论坛记者：第一线安莱现有业务与三大运营商是否存在一些竞争关系？另外，现在华为、中兴等设备厂商也进入企业通信服务领域，第一线安莱与这些巨头如何在企业通信服务领域展开竞争？

文立：第一线安莱最早是以网络基础运营服务起家的，其实与运营商之间是合作关系，竞争并不激烈。比如运营商有着良好的资源，他们做大项目。而对于企业通信领域，比如一个企业既需要ADSL业务，也需要3G，还需要视频，运营商是没有办法做这种服务的，而这却是第一线安莱的强项，能将多种服务打包。我们可以是运营商的有效补充。

而对于华为、中兴等设备厂商，他们可能是将服务引入到了企业通信领域，也就是把产品与电信服务商捆绑起来，但其根本，设备厂商主营还是会主推他们的硬件设备。华为、中兴可以捆绑电信服务商，也可以捆绑第一线安莱。大家的关系是竞争，是合作，也可以将竞争转化为合作！

CTI论坛记者：非常感谢您接受采访！

访问人：文立先生，第一线安莱创办人及行政总裁

文立(Lap Man)，毕业于香港中文大学，文学学士学位。文立现为第一线安莱创办人及行政总裁，是香港高速发展的互联网业杰出的青年企业家。2009年，他被香港资本杂志“CAPITAL”评选为“2009年资本杰出领袖”。

自1999年创办以来，在文立的带领下，第一线安莱已经成为大中华区领先的信息通信技术提供商。目前，第一线安莱于37个主要城市设有网络据点，服务覆盖亚太地区700多个城市，MPLS VPN用户端数目超过6,800个，数据中心托管客户设备超过5,200台，服务广泛覆盖中国、香港、台湾、新加坡以及越南。

文立早在1995年已经从事互联网的工作，是香港第一代从事互联网业务的企业家。在创办第一线安莱之前，他已经是香港最大的商用互联网提供商- LinkAGE Online的创办人之一。LinkAGE Online 在1998年被美国PSINet收购前，在香港商用上网市场拥有超过35%的市场占有率，是当时香港最大的网络服务提供商。