

eNews電子新聞報 (05-05-11)

第一線推出全新『優服e佳』網店託管服務

【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推出一項全新的優服e佳網店託管服務 – 集團旗下的客服中心委外(中國大陸稱外包呼叫中心)的一項增值服務。該服務通過向網路商店提供網店託管服務，旨在為他們降低運營成本，提升客服品質和靈活性。

第一線創辦人及行政總裁文立表示：「優服e佳這個名字是期望第一線能成為優質的網店託管服務供應商，其中『佳』字取自諧音『家』，旨在讓所有優服e佳的客戶有家一般的幸福感與歸屬感；“e”泛指我們為網路商店提供的服務。在電子商務不斷深入發展的今天，完善的客戶服務在成功的電子商務企業中起著關鍵的作用。如果網路商店無法提供完善及專業的客戶服務，將容易使消費者遭遇不愉快的購物經驗，因而影響客戶重複購買的意願，也降低了該網路商店的回頭購買率。第一線推出的優服e佳網店託管服務，經由提供優質的客戶服務，為網路商店降低營運成本、提升客戶服務品質，從而在激烈的網購市場競爭中脫穎而出，贏得競爭優勢。」

在網路購物模式越來越受青睞，網路零售業的經濟規模已相當可觀，且其市場潛力也很巨大。根據中國互聯網絡資訊中心（CNNIC）公佈的資料顯示，截至到2010年12月底，中國網民人數達到4.57億，網路購物成為增長最快的網際網路應用，網購市場金額達5,231億人民幣。此外，中國網路購物市場將朝著多樣化、規模化、品牌化、平台化的方向發展。

作為專業的客服中心委外供應商，第一線的優服e佳透過專業培訓、饒富經驗的客務人員為網路商店提供優質的客戶服務。客務人員可以通過專線電話以及QQ、MSN、淘寶旺旺等網絡線上溝通工具直接與買家的溝通，並完成從存貨、售貨、溝通發貨、客戶評價及評價管理在內的一系列交易流程。



第一線的優服e佳服務除能滿足對優質客戶服務的需求外，還能幫助網路商店降低投入的營運成本，因為無需招聘客務人員及對其進行專業培訓。此外優服e佳能保證服務的靈活性，在銷售旺季或參與秒殺及團購促銷活動時，網路商店可增加客服中心座席和服務時間，而淡季時又可適當的刪減座席和服務時間，加強服務的靈活性。

第一線中國區總經理李振宏表示：「第一線擁有經過專業培訓的客務人員，完全能夠確保客戶服務的品質。而且租用一個客服中心座席的費用遠比招聘一個客務人員更加經濟實惠且可靠。此外，靈活的座席安排可以方便客戶在不同的銷售時期進行合理的資源調配，極具成本效益。」

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