



RunPC.com.tw (10-11-10)

第一線獲Frost & Sullivan 頒發 2010年MPLS VPN市場佔有率卓越獎及 2010年最佳外包呼叫中心市場競爭力獎

大中華區ICT (Information and Communications Technology)服務供應商香港商第一線宣佈，集團榮獲全球知名顧問公司Frost & Sullivan頒發「2010年MPLS VPN市場佔有率卓越獎」及「2010年最佳外包呼叫中心市場競爭力獎」，肯定了集團對MPLS VPN和客服中心委外 (內地稱外包呼叫中心)兩大市場的發展過程中所作出的貢獻。

根據Frost & Sullivan評審委員會發言人表示：「第一線在MPLS VPN及外包呼叫中心兩大市場持續的研發投入與貢獻、出色的服務能力以及多元化的產品方案成功地滿足了用戶的需求。鑒於第一線在MPLS VPN及外包呼叫中心市場出眾的表現，Frost & Sullivan授予第一線2010年MPLS VPN市場佔有率卓越獎及2010年最佳外包呼叫中心市場競爭力獎兩項大獎。」

第一線創辦人及行政總裁立文表示：「我們很榮幸獲Frost & Sullivan頒發年度市場表現力(Best Practice Awards)大獎中兩大獎項，反映第一線各員工的努力成果獲得肯定，對此集團上下均感到欣喜與鼓舞！我們一直著重推陳出新，不斷改善產品品質與服務水準，也重視與客戶多年來建立的深厚合作關係，務求時刻了解客戶需要，產品服務更能貼近客戶需求。展望未來，集團將繼續投入研發，務求提供更出色的產品方案，與客戶同步成長！」

集團自1999年成立以來，憑藉市場上最嶄新技術及對市場敏銳的觸覺，通過內部分分析及研究，從而推出最切合市場需要的服務組合，把MPLS VPN及客服中心委外兩項看似風馬牛不相及的服務連繫起來。集團透過寬頻、整合通訊技術以及把握到零售業面對的兩方面挑戰：一是規模擴張，運營與管理日趨複雜，另外就是市場競爭激烈，如何節約成本，增加收入。集團以MPLS VPN服務讓所有零售管理系統擁有一個符合所需的、穩定而安全的網路，從而增進各分店之間的溝通聯絡，並有效節約成本。同時，通過我們的客服中心委外服務，幫助其進行零售拓展、交叉銷售、電話營銷和增加收入。

RUN!PC

RunPC.com.tw (10-11-10)

完善網路覆蓋提升MPLS VPN市場競爭力

根據IDC的調查及分析，亞太地區(日本除外)的VPN收入預期將以複合年增長率17.85%增長，由2009年的355萬美元提升至2014年達806萬美元。於大中華地區(包括中國大陸、香港及台灣)，IP VPN的收入於同一時段內其複合年增長率更高達26%。

作為大中華區MPLS VPN市場具領導地位的服務供應商，第一線在中國內地、香港、台灣地區以及越南、新加坡等地逾37個主要城市設有網路據點，服務覆蓋亞太地區700多個城市；憑藉優越的服務贏得客戶支持，從而完善集團網路覆蓋，相輔相成下，現時第一線MPLS VPN用戶端數目已昂然邁向6,800個，網路資料中心託管客戶設備超過5,200台。

客服中心委外幅射全國

根據IDC的報告《中國客服中心委外市場：機遇和挑戰》指出，於2008年中國客服中心委外市場容量已達到6.05億美元，並預測中國市場將保持23.2%的五年複合增長率，到2013年中國客服中心委外市場容量將達到17.19億美元，可見中國客服中心委外市場發展潛力巨大，商機無窮！！

第一線通過提供先進的資訊和通訊技術服務，為大中華區的企業用戶改善了生產力及盈利能力。目前主要客戶包括麥當勞、English Town線上英文學習服務供應商及香港TVB收費電視等。集團在上海、北京及廣州均設有客服中心委外服務據點，目前已形成了華東、華北和華南三大地區皆有服務覆蓋，規模逐年擴張。

有關Frost & Sullivan最佳表現力(BPA)大獎

Frost & Sullivan最佳表現力(BPA)大獎歷史悠久，自上世紀90年代起，對企業在領導力、技術創新、客戶服務和戰略產品開發等各方面的表現，作出專業評審並予以嘉許。Frost & Sullivan每年所設立的獎項，是頒發給在各行業中有超卓佳績的企業。獲獎企業不僅在產品創新上顯示出了戰略優勢，並在過去二、三年中通過有效的營銷策略獲取最大的市場占有率。