

Itnews (27-06-13)

IT新聞眼

第一線集團高速發展帶動辦事處拓展步伐

網路營運中心和客戶服務中心的重置及服務水平提升有助 MPLS VPN 服務視覺化

台北2013年6月27日電 /美通社/-- 大中華區領先的 ICT 服務供應商第一線集團今日宣佈，其廣州和上海辦事處已增加一倍面積，以迎合集團營業額和辦公室員工數目高速增長的需要，同時為集團未來發展鋪路。網路營運中心

(Network Operation Centre, NOC) 和客戶服務中心 (Customer Service Centre, CSC) 已遷往擴充後的廣州辦事處，其設施和水平的提升有助第一線展示更視覺化的 MPLS VPN 服務，為客戶提供更佳服務。

第一線集團客戶服務中心

本次拓展是基於集團的營業額和辦公室員工數目顯著增長。集團的營業額增幅由2010年的20%上升至2012年的40%，預計到2015年辦事處員工數目將由目前的500人大幅遞增至800人。此外，網路營運中心和客戶服務中心的重置與拓展，標誌著其設施和水平提升至更高層次。網路營運中心採用劇院設計、於公共區域架設多組電視大螢幕以及為每位網路營運中心的員工提供雙螢幕的工作環境，皆能讓團隊輕鬆地實時監測網路表現，從而提升排解故障和網路中斷問題的效率，或加快在受到網路攻擊時回應的速度。此外，集團內部研發的開通工具，以及對網路配置進行嚴謹的反復核對和驗證程序，都能有效地減少人為錯誤。

至於客戶服務中心方面，於公共區域架設多組電視大螢幕、為每位客戶服務中心代表提供了雙螢幕、以及提升故障標籤效能，皆可讓團隊及時回應客戶訴求，從而優化客戶服務中心處理客戶訴求的能力。

Itnews (27-06-13)

IT新聞眼

第一線集團創辦人及行政總裁文立先生表示：「我很高興能看見廣州和上海辦事處的拓展，這象徵著集團營業額和員工數目的快速增長。我們亦計劃於2013年底前將現時北京辦事處的面積增加一倍。透過網路營運中心和客戶服務中心的重置，以及其設施和水平的提升，能讓位於香港、北京、上海、廣州和台北的主要辦事處，建立真正的跨區域視頻會議（VC）示範區，成為把 MPLS VPN 服務可視覺化的一個重要部份。展望未來，中國大陸仍然是集團其中一個重要市場，我們將繼續於此市場投放更多資源。」

為提升安全級別，集團在網路營運中心採用了指紋和通行證雙重驗證，以確保僅授權員工方可進入限制區域。此外，網路營運中心和客戶服務中心均採用高畫質實時網路監控裝置，可更密切和無間斷地監控其運作以及確保客戶數據的安全性。