

ZD Net.com.tw (07-06-10)



首頁

新聞

企業應用

名家專欄

產品評測

熱門

求職

ZD 語錄

2010/06/07 16:03:00

香港商第一線客服中心委外業務迅速增長

上海世博帶動客服中心委外需求大增 揚州客服中心委外將於第三季投入服務 瞄準世博後長三角市場新需求

(台灣·2010年6月7日)大中華區領先的ICT (Information and Communications Technology) 服務供應商香港商第一線宣佈客服中心委外業務發展理想，其中上海的現代化客服中心委外，更隨着世博正式開幕，使用率迅速增長，全部400座席悉數出租，每日處理的電話逾十二萬話務。此外，第一線更宣佈位於揚州的客服中心委外將順利於第三季投入服務，增加700個座席，足以應付世博後長三角地區一、二線城市對高品質客服中心委外的強勁需求。

上海世博帶動強勁增長

據上海市呼叫中心協會顯示，上海世博帶來了巨大的市場需求，有很多大型企業都以呼叫中心為消費者提供專業服務，更有大型連鎖店在世博期間為消費者提供世博的相關知識。世博的官方電話熱線除中文外，還提供12種語音諮詢服務，自今年4月以來，使用率急速上升，最高峰期更達到每天接聽1.8萬通諮詢電話。



ZD Net.com.tw (07-06-10)

第一線設於上海的大型客服中心委外共擁有400個座席，於世博正式開幕前已經全數投入服務，客戶包括零售、酒店、餐飲、教育、保險和快遞等等。第一線創辦人兼行政總裁文立表示：「隨著上海世博正式開幕，第一線今年4月份的客服中心委外業務比去年同期更有21%的增長，高於市場平均增長。第一線除擁有大中華區內最優質的網路系統，第一線在國外營運客服中心委外的經驗，更有助企業客戶在世博期間處理突然大量增加的外語電話查詢，確保服務品質。」

揚州客服中心委外 瞄準世博後長三角市場新需求

此外，第一線在揚州的客服中心委外將於第三季投入服務，設700個座席，以應付世博後期各行各業對客服中心委外的需求，並鞏固第一線在長三角地區的服務覆蓋。文立表示：「國內外企業都因為上海世博而加大長三角區內的投資，預計到了第三季，這類投資便會帶領週邊產業迅速增長，例如零售業的售後電話服務、服務行業的電話推廣銷售、上海週邊城市的旅遊業務等等，從而增加客服中心委外的需求。第一線設於揚州的全新客服中心委外正適時契合市場發展。」

配合低排國策及內需市場 支持發展綠色產業

中國內需市場發展蓬勃，加上政府以國策支持發展低排放的綠色產業，故此客服中心委外是第一線所有業務中發展最快之業務，於2009年，第一線的客服中心委外業務每年均有100%的增長。文立對國內的客服中心委外業務十分樂觀，認為除了金融和電訊行業，零售、快餐和教育這三個行業對客服中心委外的需求將會隨着國民消費能力增加而大幅上升，並且將服務擴展至正竄升的二線城市，因此預料可繼續保持年度強勁的增長。