



媒體：工商 e 報	http://ctee.com.tw/News/view.aspx?cat=1&newsid=2071
日期：2010/3/1	
標題：第一線客服中心委外服務表現優異 2009 年業績成長 25%	

工商e報 » 企業服務

第一線客服中心委外服務表現優異 2009年業績成長25%



2010/03/01 | 程鏡明

【記者程鏡明／台北報導】大中華區領先的ICT (Information and Communications Technology)服務供應商第一線發佈2009年度，整體業績成長較去年同期增長達25%，集團能締造出如此亮麗的業務表現乃受惠於客服中心委外及網路數據中心服務的強勁增長。相較於2008年，客服中心委外及網路數據中心服務分別獲得傲人的100%及40%之增長。第一線總裁文立表示：「我們十分高興集團能於2009年取得如此亮麗的業務表現，確實是得來不易。去年，不少企業於疲弱的經濟環境下，仍然努力拼搏求存。逆境中，透過中國持續對外貿易開放政策之下，對跨境網路的需求提升，第一線亦充分把握此商機，取得豐碩回報，尤其集團的網路數據中心及客服中心委外服務業務，更創下佳績。」

「與2008年比較，公司於中國地區的業績成長30%，為公司的整體盈利成長貢獻25%，相信中國市場前景仍然可觀。建基於集團現有的競爭優勢及完善網路架構，我們將投入更多資源，擴大銷售團隊及網路服務據點，進一步擴大開發中國國內市場的深度。」

為客服中心委外服務及網路數據中心投入更多資源

隨著今年1月於北京新增設的客服中心，使第一線業務全面伸延至華北及中國主要一線城市，緊接中國二線城市對於客服中心委外的需求持續上升，為迎接無限市場商機，第一線已著手規劃在廈門及揚州增設客服中心據點，屆時集團之客服中心坐席將由原來的1,300個增加至2,000個。

過去幾年，客服中心委外服務一直是第一線集團的主要核心業務之一，更於市場中取得領導地位。第一線預期企業對客服中心委外服務存在龐大需求，由集團主要客戶群中知名企業如麥當勞、English Town、交通銀行及無線收費電視等，可看出以零售、教育及銀行業為甚。文立表示：「集團仍會以一貫積極進取的市場發展策略，為企業客戶提供更可靠及具成本效益的服務。」

除客服中心委外服務取得可觀業績成長外，網路數據中心業務亦獲得傲人成績。於2009年，第一線網路數據中心業務較去年同期增長40%。文立解釋，市場對伺服器托管的需求仍會持續增加，因不同行業未來希望尋求更穩定及以優化為主的基礎建設方案，集團預期客戶設備數量將大幅增加50%，由目前的4,000台增至6,000台。

展望今年，文立深信：「作為大中華區領先的ICT服務供應商，踏入新一年，第一線以專注創新、待客以誠為己任，為客戶帶來更多元化的新服務，以應付市場需求。同時，我們亦會強化現有服務以獲取更多市場機會，並進一步加強與現有客戶的聯繫。」