



第一線客服中心委外服務業績強勢增長

大中華ICT服務供應商第一線今天宣佈其客服中心委外業績強勢增長，客服委外的據點數目已從2009年的3個發展到目前的5個；客服人員座席數目已從今年初1,300個擴增至1,600個，僅5個月已成長23%，預計今年底將突破2,000個，其中上海和北京地區的座席數目將為擴增重點，以便更有效滿足華北和華東地區客戶的龐大需求。

據IDC 發佈的『2009-2014年中國大陸呼叫中心外包服務市場預測報告』指出，中國大陸的呼叫中心外包服務市場仍保持高成長趨勢，2009-2014年將保持21.3%的年複合成長率；受全球金融風暴影響，2009年中國大陸呼叫中心外包全年產值仍達到6.964億美元，較2008年也有15.1%的成長。

目前，第一線客服中心委外服務的客戶除了既有的香港麥當勞、EF英孚教育、交通銀行、香港無線收費電視及台灣的東森購物等國際知名客戶外，新增的客戶還包括北京吉野家、廣東發展銀行、尼爾森及香港移動通訊有限公司(CSL)等。