

eNews電子新聞報 (27-05-11)

## 第一線客服中心委外服務業績強勢增長

【記者程鏡明／台北報導】大中華區領先的ICT服務供應商第一線宣佈其客服中心委外(中國大陸稱外包呼叫中心)業績強勢增長，客服中心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。

第一線創辦人及行政總裁文立表示：「我非常高興看到客服中心委外業務由最初一個試驗項目發展到現在已成為集團其中一項核心業務，而且更是業務的增長引擎之一。目前，我們的客戶已涵蓋銀行保險，連鎖餐飲，物流，教育等不同行業，體現了我們的先進技術、高效營運管理和優質服務已得到客戶的充分認可。未來我們將會繼續投入資源完善我們的服務水平、開拓多元化的增值服務以及培育更多優秀人才，目標成為全中國大陸首屈一指的客服中心委外服務供應商。」

第一線在客服中心委外方面具有豐富的經驗和完善的業務網絡，目前，在廣州、上海及北京擁有5個客服中心委外據點，其中位於廣州創舉大廈和北京和喬大廈的兩個客服中心最新落成啟用。這兩個客服中心以及既有的客服中心均選擇在地理位置極為便利的A級辦公大樓，以利招聘高素質的電話行銷與客戶服務人員，並方便實施彈性的上班機制。

第一線的客服中心委外提供廣泛且全方位的服務。其中，集團推出的「客服中心委外系統即服務」能夠將系統出租給客戶使用，客戶無需花費前期投資，就能享受最佳的客服中心委外應用和設備；如客戶需建立自有客服中心，第一線也能夠協助客戶建立並進行專案經營監督，更有專屬的服務團隊提供全程諮詢及培訓服務，培訓內容包括客戶溝通、銷售技巧、管理和服務心態等不同範疇。



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。

另一方面，集團還看好網路購物的發展潛力，於今年4月推出全新的客服中心委外增值服務——優服e佳，該服務透過向網路商店提供網店託管服務，憑藉豐富經驗的客服人員為網路商店提供優質的客服人員委外服務，服務包括售前、售後及美工支援等，旨在協助客戶降低運營成本，提升客戶服務品質和靈活性，目前已經有幾十家網路商店與第一線簽訂合作意向。

#### 關於第一線

第一線有限公司成立於1999年，為知名的大中華區領先ICT(Information and Communications Technology)服務供應商，為企業客戶提供各種高速可靠且具備成本效益的資訊和通訊技術方案，包括國際網路 (MPLS VPN 服務組合)、網際網路互連、數據中心、整合通訊、網路資訊安全及客服中心委外等服務。服務範圍覆蓋多個主要的大中華及亞太區城市。第一線本著以客為先，專業、創新和不斷改進的精神，透過提供最佳的資訊及通訊科技服務，竭力為大中華區的企業用戶，提高生產力及增加盈利。

第一線服務覆蓋亞太地區700多個城市，超過6,800個MPLS VPN用戶端數目，託管客戶設備達5,200多台，服務廣泛覆蓋中國大陸、香港、台灣、新加坡以及越南。第一線是大中華區首批獲得ISO 27001:2005、ISO 20000:2005及ISO 9001:2008資訊安全、國際IT服務管理以及國際品質管理認證的ICT服務供應商。獲取的國際認證均代表第一線對客戶提供優質資訊及通訊技術整合服務的承諾，推動第一線不斷增進及完善旗下IT服務支援計劃。

如需更多有關第一線的資料，請瀏覽網頁 [www.dyxnet.com](http://www.dyxnet.com)  
或致電: (02) 2738-0320