

eNews電子新聞報 (11-19-10)

第一線獲頒2010年MPLS VPN市場佔有率卓越獎

【記者程鏡明／台北報導】大中華區ICT (Information and Communications Technology)服務供應商香港商第一線宣佈，集團榮獲全球知名顧問公司Frost & Sullivan頒發「2010年MPLS VPN市場佔有率卓越獎」及「2010年最佳外包呼叫中心市場競爭力獎」，肯定了集團對MPLS VPN和客服中心委外 (內地稱外包呼叫中心)兩大市場的發展過程中所作出的貢獻。

根據Frost & Sullivan評審委員會發言人表示：「第一線在MPLS VPN及外包呼叫中心兩大市場持續的研發投入與貢獻、出色的服務能力以及多元化的產品方案成功地滿足了用戶的需求。鑒於第一線在MPLS VPN及外包呼叫中心市場出眾的表現，Frost & Sullivan授予第一線2010年MPLS VPN市場佔有率卓越獎及2010年最佳外包呼叫中心市場競爭力獎兩項大獎。」

第一線創辦人及行政總裁立文表示：「我們很榮幸獲Frost & Sullivan頒發年度市場表現力(Best Practice Awards)大獎中兩大獎項，反映第一線各員工的努力成果獲得肯定，對此集團上下均感到欣喜與鼓舞！我們一直著重推陳出新，不斷改善產品品質與服務水準，也重視與客戶多年來建立的深厚合作關係，務求時刻了解客戶需要，產品服務更能貼近客戶需求。展望未來，集團將繼續投入研發，務求提供更出色的產品方案，與客戶同步成長！」

集團自1999年成立以來，憑藉市場上最嶄新技術及對市場敏銳的觸覺，通過內部分析及研究，從而推出最切合市場需要的服務組合，把MPLS VPN及客服中心委外兩項看似風馬牛不相及的服務連繫起來。集團透過寬頻、整合通訊技術以及把握到零售業面對的兩方面挑戰：一是規模擴張，運營與管理日趨複雜，另外就是市場競爭激烈，如何節約成本，增加收入。集團以MPLS VPN服務讓所有零售管理系統擁有一個符合所需的、穩定而安全的網路，從而增進各分店之間的溝通聯絡，並有效節約成本。同時，通過我們的客服中心委外服務，幫助其進行零售拓展、交叉銷售、電話營銷和增加收入。

完善網路覆蓋提升MPLS VPN市場競爭力

根據IDC的調查及分析，亞太地區(日本除外)的VPN收入預期將以複合年增長率17.85%增長，由2009年的355萬美元提升至2014年達806萬美元。於大中華地區(包括中國大陸、香港及台灣)，IP VPN的收入於同一時段內其複合年增長率更高達26%。



作為大中華區MPLS VPN市場具領導地位的服務供應商，第一線在中國內地、香港、台灣地區以及越南、新加坡等地逾37個主要城市設有網路據點，服務覆蓋亞太地區700多個城市；憑藉優越的服務贏得客戶支持，從而完善集團網路覆蓋，相輔相成下，現時第一線MPLS VPN用戶端數目已昂然邁向6,800個，網路資料中心託管客戶設備超過5,200台。

客服中心委外幅射全國

根據IDC的報告《中國客服中心委外市場：機遇和挑戰》指出，於2008年中國客服中心委外市場容量已達到6.05億美元，並預測中國市場將保持23.2%的五年複合增長率，到2013年中國客服中心委外市場容量將達到17.19億美元，可見中國客服中心委外市場發展潛力巨大，商機無窮！！

第一線通過提供先進的資訊和通訊技術服務，為大中華區的企業用戶改善了生產力及盈利能力。目前主要客戶包括麥當勞、English Town線上英文學習服務供應商及香港TVB收費電視等。集團在上海、北京及廣州均設有客服中心委外服務據點，目前已形成了華東、華北和華南三大地區皆有服務覆蓋，規模逐年擴張。

有關Frost & Sullivan最佳表現力(BPA)大獎

Frost & Sullivan最佳表現力(BPA)大獎歷史悠久，自上世紀90年代起，對企業在領導力、技術創新、客戶服務和戰略產品開發等各方面的表現，作出專業評審並予以嘉許。Frost & Sullivan每年所設立的獎項，是頒發給在各行業中有超卓佳績的企業。獲獎企業不僅在產品創新上顯示出了戰略優勢，並在過去二、三年中通過有效的營銷策略獲取最大的市場占有率。

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而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、網路資料中心、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。

第一線並於37個主要城市設有網路據點，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。第一線位於香港、台灣及中國內地的公司全部為Cisco Primer Partner，旗下所有的技術工程人員和銷售人員，均取得思科的專業認證。邁進第十年，第一線將以大中華為據點，協助更多的國際客戶與合作夥伴，在充滿無限潛力的中國市場中開拓新商機。

第一線更是大中華區首家擁有ISO20000的網路整合服務供應商；此外，第一線也同時取得ISO9001:2008國際品質管理認證。所有這些認證，代表對客戶提供優質資訊及通訊技術整合服務的承諾，推動第一線不斷改進及完善旗下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 或致電: (02)2738-0320