

科技網-產業脈動 (2012-02-23)

MPLS VPN和客服中心委外業務出色表現持續推動集團整體營收強勁增長

(台北·2012年2月23日) 大中華區領先的ICT服務供應商第一線今天宣佈，2011年集團整體營收年增30%，此強勁增長主要來自MPLS VPN服務和客服中心委外業務的出色表現；其中客服中心委外業務仍持續高速增長，較2010年增長了70%，而MPLS VPN則增長了30%。

第一線集團創辦人及行政總裁文立先生表示：「作為第一線集團的創辦人及行政總裁已超過12個年頭，我感到非常驕傲及鼓舞，因為2011年是集團自創立以來業績最彪炳的一年。我非常高興看到第一線再次取得如此驕人的業績，特別是客服中心委外業務表現尤為搶眼，這歸功於我們在餐飲市場和金融保險市場上取得的突破性的進展，贏得了眾多國內外知名連鎖餐飲企業客戶和金融保險業客戶的青睞。此外，我們的MPLS VPN業務在中國大陸華北、華東市場上也取得穩定增長。」

2011年，第一線的客服中心委外業務繼續帶領集團業務的增長，增長率為70%，特別在餐飲業取得了突破性的發展，增長率高達210%。目前，集團在廣州、上海及北京擁有5個客服中心委外，座席數目已擴展至1,600個。服務的客戶涵蓋銀行保險、連鎖餐飲、市場調研、教育等不同行業，彰顯了集團提供優質客服中心委外服務的卓越能力。這些客戶包括尼爾森、思緯（Synovate）、廣發銀行、光大永明人壽、真功夫、香港移動通訊(CSL)等國內外知名企業。

第一線的MPLS VPN業務持續在2011年取得穩健增長，較2010年增長30%，特別在中國大陸華北、華東市場上表現突出。服務的客戶包括樂高、雅虎、國美電器、新世界百貨等跨國公司和國內知名企業。

展望2012年，儘管全球經濟形勢不明，但中國大陸憑藉強勁內需，所受影響將較輕微。特別是中國將大力發展第三產業（即服務業），預期客服中心委外業務仍將有龐大需求。面對中國大陸巨大的市場潛力和商機，第一線集團將全力拓展中國大陸零售業、餐飲業和金融保險業，憑藉在客服中心委外的先進技術、高效營運管理和優質服務，力爭成為大中華地區首屈一指的客服中心委外服務的主要供應商，並以此優勢竭力打造雲端客服中心，進而帶動MPLS VPN業務，在2012年亦能於零售和餐飲業上大有斬獲，預計將可保持30%的增長率；除繼續發展華北、華東市場外，集團將在華南市場上投入更多資源。