

(2012-03-01)

第一線 拚大中華客服龍頭

【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布，2011年集團整體營收年增30%，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表示，2011年是集團自創立以來業績最彪炳的一年，特別是客服中心委外業務表現尤為搶眼，這歸功於第一線在餐飲市場和金融保險市場上取得的突破性進展，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，第一線的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在餐飲業取得了突破性的發展，增長率高達210%。目前在廣州、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，客戶包括尼爾森、思緯、廣發銀行、光大永明人壽、真功夫、香港移動通訊等國內外知名企業。第一線的MPLS VPN客戶，則包括樂高、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，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。