

## 香港商第一線

### 「客服中心委外服務業績」強勢增長23%

第一線宣佈其客服中心委外業績強勢增長，委外據點數目已從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。

第一線創辦人及行政總裁文立先生表示：「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。」

第一線客服中心委外提供廣泛且全方位的服務。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，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、管理和心態等不同範疇。