

作者簡介



文立：  
第一線創辦人及行政總裁，是香港發展迅速的互聯網業中傑出的年青企業家。自從1999年創辦以來，在文立的帶領下，第一線已成為大中華區領先ICT服務供應商。

# IP電話服務中心 中國高速增長

**當**你撥打香港電話，希望訂購外賣快餐，或是查詢銀行服務時，有沒有想過接聽電話的對方，不一定身處香港？

## 中國增長快 港商受惠

根據Going Global Ventures公司所發表的報告指出，到2015年，中國將會成為全球最大及最具競爭力的市場，提供IP電話服務中心。隨著中國的開放改革，IP電話服務中心近年在國內已有長足的發展。

據Data Monitor的分析，在2005年全球IP電話服務中心的職位有20萬個，中國佔其中2%的職位，但在不久的未來，中國所佔的職位百分比將增加四倍，增幅驚人。近在咫尺的香港，當然可從中受惠。

業內人士分析，這主要受國內零售服務性行業的快速增長所帶動。以第一線的經驗而言，今年上半年在IP電話服務中心方面的增長，相較去年同期，在逆市中有120%的增長，可見市場情況樂觀。

## 服務水平與海外看齊

歸根究底，能夠推動IP電話服務中心高速增長可歸納為下列主要原因：

首先，隨著中國窗口持續對外開放，國內IP電話服務中心所提供的服務已追近，甚至跟國際水平看齊。因為專業的培



▲隨著中國的經濟迅速發展，加上企業已著手發展二線城市，帶動IP電話服務中心在國內有長足的發展。

訓人員能為目標客戶度身訂造切合該行業的員工培訓管理系統及守則。例如員工必需操客戶原居地的流利語言，盡可能沒有其他地區口音，亦要明白當地人士的日常俚語及行業當中經常使用的術語，使查詢服務的人士，完全沒有與跨境接線生對話的感覺。

其次，網絡的穩定性亦擔當重要的角色，良好的電訊基礎建設及周邊配套設備的支援，才能確保快捷而高質素的連線表現。國內的IP VPN市場發展亦十分穩健，足以成為帶動中國IP電話服務中心發展的火車頭。

## 二線城市發展帶動需求

另外，市場上某些行業對IP電話服務中心方面的服務有較大的需求，包括零售、快餐及教育三個行業。在地域上，廣州、上海及北京等一線城市自然有較大的需求，但隨著愈來愈多企業的發展遍及第二線城市，華北一帶對IP電話服務中心的需求也趨向殷切。因為，這類離岸IP電話服務中心，能夠協助公司將資源更有效投放於核心業務上。所謂專門化(Specialization)發展就是讓合作雙方得以各自發揮自己的專長，達致優勢互補及互惠互利的營運模式。

