

第一線IP電話服務中心業務迅速增長

2010-05-31 18:40

上海世博帶動IP電話服務中心需求大增

揚州IP電話服務中心將於第三季投入服務 瞄準世博後長三角市場新需求

香港2010年5月31日電 /美通社亞洲/ -- 大中華區領先的ICT (Information and Communications Technology) 服務供應商第一線宣佈IP電話服務中心業務發展理想，其中上海的現代化IP電話服務中心，更隨着世博正式開幕，使用率迅速增長，全部400座席悉數出租，每日處理的電話逾十二萬個。

此外，第一線更宣佈位於揚州的IP電話服務中心將順利於第三季投入服務，增加700個座席，足以應付世博後長三角地區一、二線城市對高質素IP電話服務中心的強勁需求。

上海世博帶動強勁增長

據上海市呼叫中心協會顯示，上海世博帶來了巨大的市場需求，有很多大型企業都以呼叫中心為消費者提供專業服務，更有大型連鎖店在世博期間為消費者提供世博的相關知識。世博的官方電話熱線除中文外，還提供12種語音諮詢服務，自今年4月以來，使用率急速上升，最高峰期更達到每天接聽1.8萬個諮詢電話。

第一線設於上海的大型IP電話服務中心共擁有400個座席，於世博正式開幕前已經全數投入服務，客戶包括零售、酒店、餐飲、教育、保險和環球速遞等等。

第一線創辦人兼行政總裁文立表示：「隨著上海世博正式開幕，第一線今年4月份的IP電話服務中心業務比去年同期錄得21%的增長，高於市場平均增長。第一線除擁有大中華區內最優質的網絡覆蓋，第一線在國外營運IP電話服務中心的經驗，更有助企業客戶在世博期間處理突然大量增加的外語電話查詢，確保服務質素。」

揚州IP電話服務中心 瞄準世博後長三角市場新需求

此外，第一線在揚州的IP電話服務中心將於第三季投入服務，設700個座席，以應付世博後期各行各業對IP電話服務中心的需求，並鞏固第一線在長三角地區的服務覆蓋。

文立表示：國內外企業都因為上海世博而加大長三角區內的投資，預計到了第三季，這類投資便會帶領週邊產業迅速增長，例如零售業的售後電話服務、服務行業的電話交叉銷售、上海週邊城市的旅遊業務等等，從而增加IP電話服務中心的需求。第一線設於揚州的全新IP電話服務中心正適時切合市場發展。」

配合低排國策及內需市場 支持發展綠色產業

中國內需市場發展蓬勃，加上政府以國策支持發展低排放的綠色產業，故此IP電話服務中心是第一線所有業務中發展最快之業務，於2009年，第一線的IP電話服務中心業務按年錄得逾100%的增長。

文立對國內的IP電話服務中心業務十分樂觀，認為除了金融和電訊行業，零售、快餐和教育這三個行業對IP電話服務中心的需求將會隨着國民消費能力增加而大幅上升，並且將服務擴展至正冒升的二線城市，因此預料可繼續保持年度強勁的增長。