



客户世界(11-3-24)

客户世界
CUSTOMER CARE & MANAGEMENT WORLD 中国客户管理人的门户网站

首页 | 新闻 | 文库 | 供应商 | 专家 | 期刊 | 会议 | 培训 | 旧版

首页 > 质量管理与绩效提升[4月14、15]上海 CC-CMM ACE 认证分析师培

“做你最擅长的，其余的交给我们”——第一线安莱专访

本刊记者：杨伊宁 | 来源：客户世界 | 2011-03-24 16:22:40

在3月17日下午，《客户世界》杂志对第一线安莱创办人及行政总裁文立先生就第一线安莱呼叫中心的业务在中国的发展、解决方案、未来的策略和举措进行了一次采访。

首先介绍一下第一线安莱集团。第一线安莱建立于1999年，总部设于香港，运营点覆盖国内主要城市北京、广州、上海、台湾地区、新加坡及越南，旗下12个办事处共雇用超过400名员工（另有逾1,300名呼叫中心人员），在香港、北京、上海、台北设有7个符合国际标准的IDC数据中心，在上海、北京及广州拥有4个外包呼叫中心（可容纳1,300多个座席），服务覆盖亚太地区700个城市，其中在37个城市设有网络据点，服务超过6,800个MPLS VPN网络端，托管客户服务器超过5,200台，在各地拥有逾2,500家大型企业客户。第一线安莱主营六大核心业务，涵盖MPLS VPN企业通、互联网接入、数据中心、统一通信、信息安全和外包呼叫中心，解决方案适用于物流业、零售业、制造业、金融服务业、等不同行业。





客户世界(11-3-24)

客户世界
CUSTOMER CARE & MANAGEMENT WORLD 中国客户管理人的门户网站

首页 | 新闻 | 文库 | 供应商 | 专家 | 期刊 | 会议 | 培训 | 旧版

首页

质量管理与绩效提升 [4月14、15] 上海 CC-CMM ACE 认证分析师培

“做你最擅长的，其余的交给我们”——第一线安莱专访

本刊记者：杨伊宁 | 来源：客户世界 | 2011-03-24 16:22:40

注：第一线安莱创办人及行政总裁文立先生

《客户世界》：第一线安莱外包呼叫中心在行业内的评选中多次获得奖项，能够取得这些成绩，可见公司在技术的创新和服务客户方面一定很好的理念，您能为我们简单介绍一下吗？

文立：第一线安莱能在众多的评选中获奖，这显然是对我们这么多年来努力工作的肯定。同时，通过这些奖项的获得，我们也在慢慢积累企业的知名度，各媒体与中立的咨询机构对我们的肯定，远比我们自己宣传更加可信。

获得这样的成绩，和我们的管理理念是分不开的。说到我们的经营理念，用“FAST”这四个字母就可以解答。

“FAST”已成为公司精神的代表，也是衡量工作的重要准则。F (Forward - thinking) 代表各种高瞻远瞩、聚焦市场前沿的信息通信技术策略，A (Agility) 寓意灵动创新，S (Synergy) 代表协作无间，T (Technology) 寓意汇聚全球领先技术。第一线安莱将这四大元素共治一炉，为自身及客户的业务增长不断注入强大动力。

服务客户方面，我们最关注于能给客户带来怎样的价值。就向我刚才提到的，我们的价值在于，“做您最擅长的，其余的交给我们”，我认为每个企业要将自己的精力放在能提升自身核心竞争力的部分，而不应该放在比如客户服务，或者网络管理这些工作上，由我们负责来管理与运营，客户只要关注他的核心业务就可以了。随着技术的不断发展和改善，我们可以为客户提供最新的技术，这相对于客户自建系统来说，可以说效果好得多，投入少得多。我们是服务提供商，我们不是推广产品给客户，而是推广服务给客户。

《客户世界》：回顾第一线安莱公司走过的路程，的确是很值得骄傲的，那请您展望一下未来，聊聊第一线安莱中国在未来的发展有什么计划，如何更好的服务客户？

文立：在呼叫中心方面，第一线安莱会继续发展零售业，特别是餐饮行业，希望从这个领域入手，开始我们的拓展之路。同时，我们也发展了一项新的外包呼叫中心增值服务“优服e佳”，这项新服务主要是针对目前越来越火的网购而提出的，主要是为网店提供在线客户维护服务——与我们一直以来以外包呼叫中心服务大企业客户的情况不同，这项新服务我们的对象是很小的企业，甚至是个人网上开店的店主。虽然服务的单价低，如我们起初的优惠价只有1800元/月，但是这个市场的基数大，网店很多，我们相信，这个业务必将成为我们一个新的业务增长点。

在服务客户方面，我们通过专业化的团队动作，肯定能为网店店主提供更好的服务。如同种类型的店铺，由我们一个客服人员来提供服务，因为经过专业培训的客户人员对网上操作流程与该产品更加了解，所以处理起来，会更加得心应手，不但比之前店主来托管更加专业、可靠，另一方面也解决了店主的后顾之忧，让他能将自己的精力集中到货源与营销方面上。