



## 中国外包网(11-3-24)



当前位置：首页 > 外包资讯 > 人物报道

### 中国外包网专访第一线安莱创办人文立，见证其11年卓越成就

发表日期：2011年03月24日 共464次阅读 [分享本文](#) [评论本文](#)

伴随着中国外包网的新版上线，2010年中国服务外包企业最佳实践五十强也隆重揭晓，第一线安莱作为呼叫中心行业的优秀企业再次荣登榜单，2011年3月17日，中国外包网特别专访第一线安莱创办人及行政总裁文立先生并现场颁发了第一线安莱TOP50的获奖证书，共同见证其11年来不断发展取得的卓越成就。



伴随着中国外包网的新版上线，2010年中国服务外包企业最佳实践五十强也隆重揭晓，第一线安莱作为呼叫中心行业的优秀企业再次荣登榜单，2011年3月17日，中国外包网特别专访第一线安莱创办人及行政总裁文立

伴随着中国外包网的新版上线，2010年中国服务外包企业最佳实践五十强也隆重揭晓，第一线安莱作为呼叫中心行业的优秀企业再次荣登榜单，2011年3月17日，中国外包网特别专访第一线安莱创办人及行政总裁文立先生并现场颁发了第一线安莱TOP50的获奖证书，共同见证其11年来不断发展取得的卓越成就。

**中国外包网：** 由于国内网购市场蓬勃发展，2011年集团推出了外包呼叫中心的全新增值服务——“优服e佳”，为网络平台(如淘宝网、当当网)网店提供专业的在线客服服务，请问现在此项目进展如何？



## 中国外包网(11-3-24)

**文立：**近几年来电子商务在中国扩张非常迅速，特别是一些以淘宝、当当网等为平台的一些虚拟网店，发展非常快。第一线安莱看到了这个机会，提议这个想法，觉得这是一个非常大的客户服务的市场。“优服e佳”的服务与传统的呼叫中心业务不同，传统的呼叫中心是利用电话来提供服务，而网店主要以电脑在线的方式提供服务，但是绝大部分依然与客户服务的精神的是一致的。我们的想法是利用我们做呼叫中心的经验把优服e佳包装成网店客服服务。从2010年年底开始，到现在项目进展效果很不错，接触了1,000多家对我们业务感兴趣的网店，短短三个月成交了几十家店。我们的目标是让店主节约客服的时间，把主要时间和精力放在本身的产品推广，市场拓展等核心的业务上。除了提供客户服务以外，我们还会通过与客户的良好沟通提升网店的信誉与好评，成为客户和网店的纽带，起到沟通桥梁的作用。

**中国外包网：**第一线安莱拓展呼叫中心业务主要选择在北京、上海、广州等经济水平与成本较高的一线城市，第一线安莱这样的选择出于何种考虑，在二线城市发展方面有没有相关规划？

**文立：**呼叫中心和服务外包是国家大力支持的产业，出台了很多优惠政策。其实我们与非常多的二线城市接洽过，二线城市提供的支持也非常不错。我们的主要业务是专注于呼叫中心，如果只是专注于客服，那么选址问题不是关键；但是如果做外呼业务比如电销，需要的是人员沟通能力很强，在二线城市找这样能力的人才比较难，会花费很多时间。比如第一线安莱的麦当劳、吉野家项目，每天用餐时间都是高峰期，第一线安莱主要招聘兼职人员提供服务，而在二线城市很难招聘到这种人才。我们的呼叫中心业务与传统的客服有差别，一是外呼比例高，二是需要上班时有弹性，交通非常重要。我认为呼叫中心的增长点主要在于外呼这一块，跟销售有关的客服，售前的客服而不是售后的客服。由于以上这些因素，我们业务的重点还是放在一线城市，但是随着我们业务的发展，我们会考虑将有经验的团队放在二线城市，不是不会选择，只是时间问题。

**中国外包网：**听了您的介绍我们了解到第一线安莱进入呼叫中心业务开始于餐饮业，之后逐渐过渡到金融、电信等方面，第一线安莱在过渡期间有怎么样的困难，采取的主要市场策略有哪些？

**文立：**任何事情最难的就是从无到有。如果是从电信或者金融开始做，市场需求是很大，但本身在这块市场已经存在很多供应商，而作为我们初入市场要从零开始做，会比较难，在价格等方面没有优势。而餐饮业在华北地区基本找不到任何有经验的供应商在做，华南只有很少一部分在做，所以我们从餐饮这块切入，目前已经成为华北地区是唯一一家既有经验又有运作团队的供应商，这样积累了经验与实力，再逐渐进入金融电信行业就比较容易了。

**中国外包网：**现在第一线安莱已经拥有4个呼叫中心，人员达1,300人，那么第一线安莱对这些人才都有哪些方面的要求？现在呼叫中心业内普遍反应的问题就是招人非常难，请问第一线安莱是怎么解决招人难问题的？



## 中国外包网(11-3-24)

**文立：** 其实这确实是个问题，如果你到第一线安莱你会发现我们24小时都在面试。第一线安莱的呼叫中心业务80%是外呼，除了培训的基本业务要了解以外，要求员工能够灵活的解决不同客户的问题和需求，更偏向于销售多一些。我们招聘的人才一般都比较年轻，除了时间比较有弹性以外，对于网络也更熟悉，我们还贴心的考虑了他们下班以后的交通便利和娱乐方面的问题。招聘渠道一方面是和校园合作，提供学生兼职；另一方面是和政府合作，解决就业问题。

**中国外包网：** 在国内呼叫中心业务迅速发展的背景下，对于提升企业的国际竞争力，品牌的重要性不言而喻，目前第一线安莱提升品牌的途径主要有哪些？在市场营销和市场推广中会采取哪些方式提高产品竞争力和市场占有率？

**文立：** 市场推广方面第一线安莱主要分成两方面，面对大客户，主要是加强和不同合作伙伴的业务合作，小客户那边我们主要是以网络推广为主。品牌的打造是需要时间的，像积累客户口碑、专业媒体合作、定期曝光、参与专业的评选以及做外部认证等方面我们都一直持续性的在进行。

**中国外包网：** 已经连续成功举办四届的（中国服务外包企业最佳实践五十强）TOP50评选活动获得了业界的广泛认可，第一线安莱作为已经连续参加三届TOP50评选的优秀企业，在最新发布的2010年度TOP50评选中又一次荣登榜单，参与TOP50对第一线安莱在行业影响力、市场竞争力以及企业发展等方面有哪些作用？您对我们的评选有怎样的意见和建议？

**文立：** 参加像TOP50这种专业机构组织的评选我们是非常积极的，TOP50评选活动提供一系列的企业评判标准，评判比较客观，而且该活动已经成功举办了四届，在业内很有影响力和公信力，我们一直都积极参与，业界对此评选也比较认可。随着我们公司业务的不断发展，我们需要累积一些像客户、媒体、专业组织机构等外部的认可和好评，在面对客户与竞争对手时，我们更需要的是对方了解和听到我们在业界已经有非常好的口碑与认同，这比起我们自己描述我们的长处与优势更有利，更有说服力。这样对客户，对内无疑都是双赢。我们会继续参加TOP50评选，继续支持TOP50评选。

**中国外包网：** 谢谢文总给予中国外包网的高度评价和一如既往的支持，我们会继续本着公平公正的原则做好外包行业评选，继续向全球推荐中国外包的最佳实践，打造中国服务的品牌，为中国服务外包企业及中国外包的发展贡献我们的力量，同时也祝愿第一线安莱在中国外包的路上走的更快更远，呼叫中国，唱响世界。



## 中国外包网(11-3-24)

### 相关阅读:

#### 第一线安莱:

第一线安莱成立于1999年，为知名的大中华区领先的信息通信技术服务提供商，为企业客户提供各种高速可靠而具备成本效益的信息和通信技术方案，包括企业通MPLS VPN 服务、互联网接入、数据中心、统一通信、信息安全及外包呼叫中心等服务。第一线安莱本着以客户为先，专业、创新和不断改进的精神，通过提供先进的信息通信技术服务，竭力为大中华区的企业用户提高生产力及增加盈利。

第一线安莱服务覆盖亚太地区700多个城市，MPLS VPN用户端数目超过6,800个，数据中心托管客户设备超过5,200台，服务广泛覆盖中国大陆及香港、台湾地区，新加坡、越南等地。

第一线安莱是大中华区首批获得ISO 27001:2005、ISO 20000:2005及ISO 9001:2008信息安全、国际IT服务管理以及国际品质管理认证的信息通信技术服务提供商。获取的国际认证均代表第一线安莱对客户提供优质信息通信技术服务的承诺。

#### 中国服务外包企业最佳实践五十强（TOP50）：

“中国服务外包企业最佳实践五十强”评选简称TOP50评选，是由鼎韬外包服务有限公司发起，是中国目前唯一一个面向服务外包行业的全行业评选，同时也是业内最具权威性和影响力的评选，其评定以企业基础数据为一般衡量标准，突出企业外包业务的实践性，同时结合企业品牌及全球影响力，最终加权评分。评选结果每年3月8日发布，借由中国外包网面向国内外服务外包企业、政府组织及行业机构宣传推介。中国服务外包企业最佳实践五十强自评选以来，以专业的视角、严谨的评选体系及精准的行业分析在业界引起了很大反响，迅速形成了TOP50评选品牌的公信力。