

### 概覽

本集團主要業務為提供全方位多媒體客戶聯絡服務及客戶聯絡中心系統。集團目前的客戶乃香港各行業的企業，主要為電訊業、銀行及金融服務業以及保險業企業。本集團亦為公共部門提供服務。本集團創始於一九九零年，透過成立易寶通訊服務有限公司(前稱「Gold Tact Consultants Limited」，之後為「易寶資訊傳遞有限公司」)提供呼叫服務。

自一九九五年起，本集團致力業務拓展，為企業客戶(主要為電訊及資訊服務業客戶)提供涉獵廣泛的服務，包括外包電話接聽服務、客戶聯絡服務、資訊服務以及系統開發支援服務。

本集團立足香港客戶聯絡服務市場約20載。於最後實際可行日期，本集團經營三個客戶聯絡服務中心(一個位於九龍灣，兩個位於觀塘)，設有逾850個服務座席及僱用逾1,000名客戶服務員。本集團向各行業(包括電訊業、銀行及金融服務業、保險業及公共部門)的企業客戶提供全方位多媒體客戶聯絡服務及支援多媒體的系統(如電話呼叫、傳真、電郵及短訊等)系統。

本集團提供的服務包括：(i)一般查詢熱線、推廣熱線、客戶服務熱線、訂購熱線、登記熱線、緊急熱線、支援熱線及電視直銷熱線等外包呼入客戶聯絡服務；(ii)客戶外包予本集團的外包呼出客戶聯絡服務(電話營銷服務(乃透過電話闡述產品或服務方案爭取顧客的產品或服務訂單)、挽留服務、交叉銷售及客戶滿意度調查)；(iii)客戶服務員派遣服務(或涉及派遣客戶服務員至客戶的聯絡服務中心的借調服務)；及(iv)客戶聯絡服務中心設備管理服務(包括以服務座席及／或客戶服務員的形式出租本集團的客戶聯絡服務中心設施；IVRS託管方案及客戶聯絡中心系統託管方案)。本集團的服務包括致電客戶提供名單上所載聯絡詳情的潛在顧客作出推廣，為顧客提供及處理退出安排時，已遵守個人資料私隱專員公署的指引。向本集團客戶提供上述服務時，本集團使用於二零零零年設計及開發的偉思系統。偉思系統乃一站式多媒體客戶聯絡中心系統(由建基於數碼電話通訊平台的一套軟件程序組成)。偉思系統全面結合CTI、ACD、IVR、VoIP、語音記錄、語音監測、預覽及預測撥號以及所有話務員技能路由功能，乃支援本集團逾850個服務座席，供香港三個客戶聯絡服務中心的全體客戶服務員使用的標準系統及平台。

---

## 業 務

---

本集團實力超卓的研發團隊致力於改良及定制偉思系統及相關軟件程式，以滿足不同行業及公共部門客戶的各種不斷轉變的需求。本集團負責運作偉思系統的團隊，向本集團客戶提供定期系統維護連同系統及軟件定制服務。截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，改良及定制偉思系統的開發開支分別約為2,091,000港元、2,425,000港元及1,258,000港元。

本集團一貫重視員工的能力、培訓及發展，確保本集團向客戶提供優質服務。本集團以課堂培訓、角色扮演以及在職輔導及監督等方式向客戶服務員提供系統培訓。本集團擁有穩定及經驗豐富的管理團隊，相關工作經驗平均超過15年，於本集團任職平均超過七年。

綜合運用偉思系統、卓越的研發能力、經驗豐富的管理層、訓練有素的員工及本集團客戶聯絡服務中心的綜合設施，可令本集團提供一週七天24小時的不間斷服務，以迎合每位客戶的個別需求。

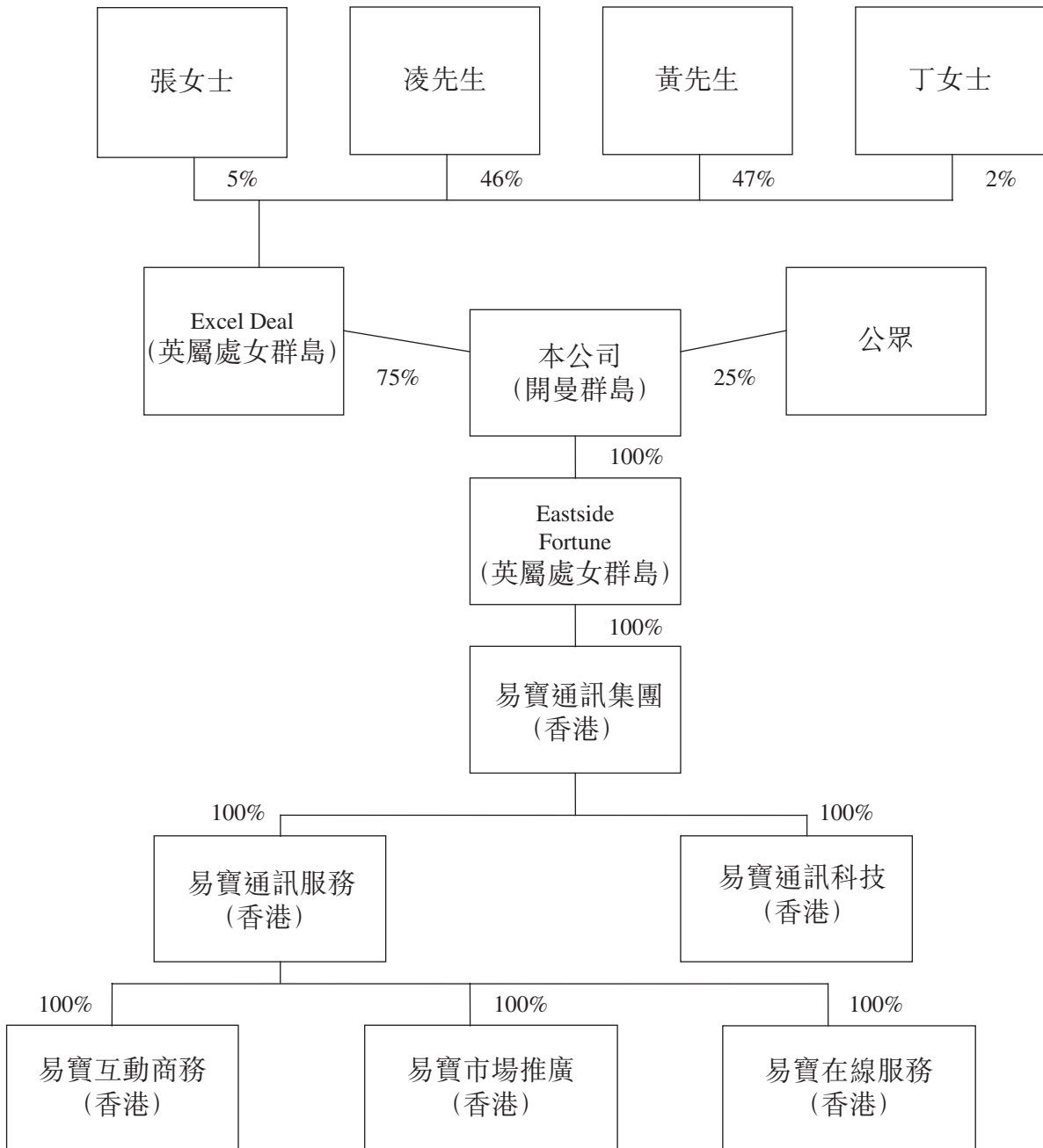
本集團遵守嚴格的質量控制及資料安全管理標準，以確保本集團服務的品質及標準。本集團自一九九七年起每年均獲有關設計及提供電話營銷及24小時客戶服務熱線的ISO 9001質量管理體系標準認證。

本集團相信，本集團較競爭對手擁有強勁的競爭優勢，乃由於本集團有實力自行開發客戶聯絡中心系統以及維護及改良偉思系統，為客戶聯絡服務中心提供標準平台，向本集團客戶提供優質服務。本集團亦不斷拓闊客戶聯絡服務的多樣性，一直與本集團客戶保持長期穩定的業務關係。

## 業 務

### 本集團架構

下表顯示本集團緊隨配售完成後(假設並無行使發售量調整權)的公司及股權架構，以及本集團各成員公司的註冊成立地點：



易寶通訊集團乃Eastside Fortune的全資附屬公司，而Eastside Fortune乃於英屬處女群島註冊成立的有限公司，由本公司全資擁有。易寶通訊集團直接擁有易寶通訊服務及易寶通訊科技各自的全部已發行股本。

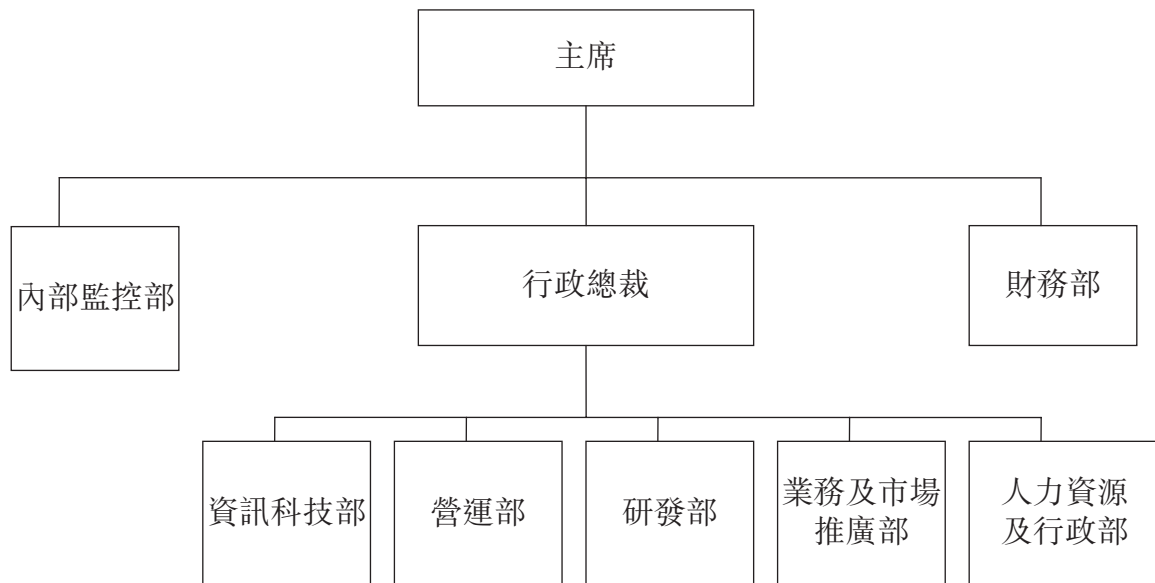
## 業 務

易寶通訊服務於香港向企業客戶提供外包呼入及呼出客戶聯絡服務、人員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。易寶通訊服務直接擁有易寶互動商務、易寶市場推廣及易寶在線服務的全部已發行股本。易寶互動商務、易寶市場推廣及易寶在線服務乃主要就承接不同業務合約及保險執照登記而註冊成立。

易寶通訊科技自二零零零年起承接設計及開發偉思系統(包括軟件及應用)，並一直負責持續維護、改良及進一步研發偉思系統。

### 本集團營運部門

下表乃本集團所有營運部門的組織流程圖：



本集團的營運分為七個部門，即人力資源及行政部、財務部、資訊科技部、營運部、業務及市場推廣部、內部監控部及研發部。於最後實際可行日期，本集團共有1,059員工，其中人力資源及行政部20名、財務部6名、資訊科技部14名、營運部1,005名、業務及市場推廣部4名、內部監控部2名及研發部8名。

---

## 業 務

---

### 人力資源及行政部

人力資源及行政部負責編製及審閱員工手冊及本集團各項公司政策(例如聘用政策、環保政策、員工培訓及發展政策以及廉潔誠信守則)，亦負責刊登招聘廣告、參與招聘活動、與有關政府部門、學校及組織聯絡以及進行內部推介，為集團不同部門提供招聘支援。人力資源及行政部保存本集團現有及離職員工的個人檔案以及為所有現有員工編製薪金冊及安排退稅事宜，亦負責代表本集團處理紀律及勞資糾紛等人力資源相關的全部事宜。

### 財務部

財務部負責本集團的稅務、庫務及風險管理。財務部控制本集團資產並管理流程所涉及的業務風險。財務部亦負責確保本集團成本效益及定期評估本集團財務表現，以確定是否達致本集團的企業目標。

### 資訊科技部

資訊科技部負責本集團的應用軟件開發、系統維護、資料備份及安全控制的持續支援。資訊科技部維護及改善本集團公司範圍內的資訊科技網路、電腦系統及電訊設施，以滿足集團的業務需求。根據本集團及客戶的不時要求，資訊科技部採購及推薦硬件、軟件及設施供應商，亦負責代表本集團就所有技術相關規定及安排與客戶及其他外部人士聯絡。資訊科技部亦負責本集團申請ISO 27001認證及取得認證的後續維護工作。部門亦支援營運部工作，確保符合ISO 9001認證水平。

### 營運部

營運部負責在其部門內的人力、培訓及服務座席方面分配資源進行客戶聯絡服務的運作，以及與集團其他部門聯絡以籌備客戶服務運作。部門亦負責客戶服務員的輔導及呼叫監督，以監測服務表現。營運部亦負責編製及為客戶提交每日服務報告，並定期審閱所提供服務的表現。此外，亦負責向業務及市場推廣部編製及提交項目總結或月末報告，以便開立發票，以及負責取得ISO 9001認證及後續維護。

---

## 業 務

---

### 業務及市場推廣部

業務及市場推廣部負責透過投標、諮詢、引薦及主動招攬開拓新業務，維護及管理集團與各行業領域客戶的關係。部門負責向客戶推介本集團及其服務與產品、收集用戶需求、與集團其他部門進行溝通、為客戶籌備及發佈建議或解決方案、定價協商以及其他服務條款及條件並與客戶簽署服務協議落實交易。該部門定期或按要求與客戶進行服務評核，亦負責與財務部協調以出具發票、確認發票及於出現分歧時與客戶商討發票事宜。

該部門亦負責維護及更新本集團的市場營銷資料，如公司宣傳冊、網站及網上廣告等。該部門負責與員工及客戶的企業通訊，具體方式為刊發本集團的簡訊、計劃及組織公司活動，如年度聖誕晚會、週年晚宴及管理培訓等，亦負責向集團所有部門提供規範化的企業資料及形象指導。

### 內部監控部

內部監控部負責監管、測試及檢討本集團內部監控系統，亦負責核實及審閱本集團運作，以及就本集團的風險管理、控制及企業管治的安排的充足性及效能作出報告，以提供改善建議。

### 研發部

研發部負責設計、開發、維護及提升本集團的偉思系統。研發部負責收集有關客戶聯絡中心系統的市場資料，以及其他部門，如營運部及資訊科技部等的要求，為集團擬定偉思系統的短期及長期發展方向及項目方案，亦負責舉行內部推介會，向集團的其他部門介紹偉思系統的新進展及功能。

### 發展戰略

於最後實際可行日期，本集團目前於香港營運三個客戶聯絡服務中心，設有逾850個服務座席及僱用逾1,000名客戶服務員。本集團向各行業(例如電訊業、銀行及金融服務業、保險業及公共部門)的企業客戶提供全方位多媒體客戶聯絡服務。集團與客戶建立及維持長期穩定業務關係，且與大部分十大客戶的業務往來平均超過七年。本集團所提供全方位多媒體客戶聯絡服務能夠迎合客戶多樣化的特定需求及要求。

## 業 務

本集團提供呼入客戶聯絡服務，如一般查詢熱線、推廣熱線、客戶服務熱線、訂購熱線、登記熱線、緊急熱線、支援熱線等，以及呼出客戶聯絡服務，包括本集團企業客戶外包予本集團的電話營銷服務、挽留服務、交叉銷售及顧客滿意度調查等。本集團負責向客戶服務員提供相關培訓、偉思系統及電訊設施、定制化前端應用軟件及整體運作管理，以代表客戶管理外包服務。

於最後實際可行日期，本集團擁有逾1,000名客戶服務員，本集團向企業客戶提供客戶服務員派遣服務，以迎合客戶自有聯絡服務中心的人力需求。

本集團招聘客戶服務員於本集團客戶聯絡服務中心或於本集團客戶的聯絡服務中心內作為派遣員工工作。下表載列本集團於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，就所提供各種類型服務僱用的客戶服務員數目明細(按月平均基準計算)：—

### 按服務類型劃分的客戶服務員數目(按月平均基準計算)

	截至十二月三十一日 止年度		截至二零一一年 六月三十日 止六個月
	二零零九年	二零一零年	
外包呼入客戶聯絡服務	70	47	43
外包呼出客戶聯絡服務	354	360	369
人員派遣服務	685	700	663
設備管理服務	56	46	45
總計	<u>1,165</u>	<u>1,153</u>	<u>1,120</u>

本集團大部分客戶服務員乃全職僱員。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，按月平均計算，分別約90%、92%及91%的客戶服務員乃全職僱員。本集團所僱用全職客戶服務員的標準聘用合約准許雙方終止聘用關係，通知期介乎首月後七日至一個月(視乎員工職位而定)。一般而言，兼職客戶服務員的聘用合約准許雙方以即時通知終止聘用關係。於二零一一年六月三十日，本集團所聘用的全職客戶服務員的平均聘用期為約1.58年，及近乎40%有關客戶服務員已於本集團任職超過兩年。從事電話營銷服務的客戶服務員須不斷實現銷售目標，故人員流動率相對較高。董事認為，培訓及挽留勝任的客戶服務員的能力乃客戶聯絡中心服務行業的其中一項入行壁壘。



## 業 務

本集團向本集團客戶出租服務座席，助其於本集團客戶聯絡服務中心開展業務，以提供客戶聯絡服務中心設備管理服務。除租賃服務座席外，本集團亦提供前端應用軟件定制化、系統維護、資料備份連同日常行政管理支援，以完善客戶於本集團客戶聯絡服務中心的業務管理。憑藉客戶聯絡服務中心設備管理服務，本集團可充分使用及發揮本集團客戶聯絡服務中心的效能。

本集團超過850個服務座席全部於偉思系統的標準化系統平台上運作。偉思系統乃本集團於二零零零年設計及開發的一站式多媒體客戶聯絡中心系統。偉思系統採用統一數碼電話通訊平台，融合CTI、ACD、IVR、VoIP、語音記錄、語音監測、預覽及預測撥號以及話務員技能路由功能，並提供全面客戶聯絡中心系統，以支援客戶聯絡服務及客戶服務員的日常營運及管理。本集團利用偉思系統協助本集團客戶提供客戶聯絡服務及運作。有關偉思系統的詳情，請參閱本招股章程「業務」一節「研發」分節。

本集團主要向電訊業、銀行及金融服務業及保險業的企業客戶提供上述外包呼入及呼出客戶聯絡服務、客戶服務員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。本集團致力於現有客戶所屬行業內拓展業務，亦積極尋求進軍新業務及行業的商機。

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止兩個年度以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團客戶聯絡服務中心的利用率載列如下：

	利用率		
	截至 二零零九年 十二月三十一日 止年度	截至 二零一零年 十二月三十一日 止年度	截至 二零一一年 六月三十日 止六個月
服務座席容量 (概約)			
客戶聯絡服務中心位置			
九龍灣	320	78%	72%
觀塘(長江電子大廈)	170	100%	100%
觀塘(駱駝漆大廈)	360	81%	84%
<b>總計</b>	<b>850</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>



---

## 業 務

---

鑑於不同時期的尚未動用效能及外判項目的規定以及須為本集團的優質客戶預留部份效能，故上述利用率被視為相對較高。本集團計劃擴大客戶聯絡服務中心的總效能，以進一步(i)透過更有效運用人力及物力資源提高營運效益，以於任何特定時間根據可用服務座席數目向客戶提供服務；及(ii)提升本集團客戶聯絡服務的功效，以迎合客戶對不同電子媒介(包括電話、傳真、電郵及短訊服務)的多媒體客戶聯絡服務的持續增長需求。

本集團計劃於二零一二年年底前新建客戶聯絡服務中心，以滿足現有及新客戶與日俱增的需求以及把握不同市場分部的需求。本集團亦計劃於研發投放更多資源改善偉思系統，以提高本集團客戶聯絡服務中心及業務運作的效率。本集團致力根據授權安排加強向客戶銷售偉思系統解決方案。於售出偉思系統或本集團客戶獲授權使用該系統後，本集團能向客戶提供系統維護及定制化支援。

### 本集團的競爭優勢

董事相信本集團具有下列競爭優勢：—

#### 有效及高效運用資源

於最後實際可行日期，本集團經營相當規模的客戶聯絡業務，配備超過850個服務座席、三個客戶聯絡服務中心及逾1,000位客戶服務員。董事相信，本集團能按統一管理及運作基準集中及分配資源，從而提高運作效益及功效。

#### 憑藉研發實力自行開發客戶聯絡中心系統

本集團實力足以自行開發客戶聯絡中心系統偉思系統，且董事認為該系統可助集團經營的客戶聯絡服務中心提供較具成本效益的客戶聯絡服務。本集團有研發實力進一步改善偉思系統的功能及運作效益。董事相信此優勢有助提高本集團競爭力，在客戶聯絡服務業的服務速度及定價尤然。

#### 於不同行業提供多元化客戶聯絡服務

本集團可向客戶提供各類客戶聯絡服務(包括外包呼入客戶聯絡服務、外包呼出客戶聯絡服務、人員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務(包括服務座席租賃、IVRS及客戶

---

## 業 務

---

聯絡中心系統託管方案))，滿足客戶的各種業務需求。董事相信，本集團提供的多元化客戶聯絡服務，可盡量降低單一集中業務活動涉及的業務風險。鑑於主要客戶分散於電訊、銀行及金融服務以及保險業，本集團能進一步降低單一集中行業涉及的業務風險。

### 穩定且經驗豐富的管理層團隊

本集團於香港擁有逾20年經營及管理客戶聯絡服務中心的經驗。本集團管理層團隊穩定且經驗豐富，一直按穩健及有效的管理及運作系統監測本集團持續增長的業務及營運。本集團管理層人員平均擁有逾15年相關工作經驗，於本集團任職平均超過七年。

董事相信穩定且經驗豐富的管理層團隊可令本集團提供迎合客戶要求的服務。例如，資訊科技部可建立反應快速並維持性能穩定的機制系統，而業務及營運部可維持本集團與客戶的穩定長期關係。

### 穩定及長期客戶

董事相信與客戶維持長期業務及合作關係有助本集團業務持續發展。本集團與最長久的客戶持續合作逾15年之久，而本集團與大部分十大客戶的業務往來平均超過七年。

### 穩定系統維護及支援實力

本集團開展增強及定制偉思系統及相關應用軟件的開發工作，以適應及配合客戶聯絡中心服務日新月異的服務需求。全賴本集團內部資訊科技團隊提供每週七天每日24小時的服務支援，本集團方可持續開展客戶聯絡服務。

### 保持優質服務標準

本集團監管客戶服務員所提供的服務，致力向客戶提供優質服務以及開展培訓以鞏固、提高及提升其技能。本集團自一九九七年起採用ISO 9001質量管理標準，向客戶提供優質服務。

### 本集團的服務及產品

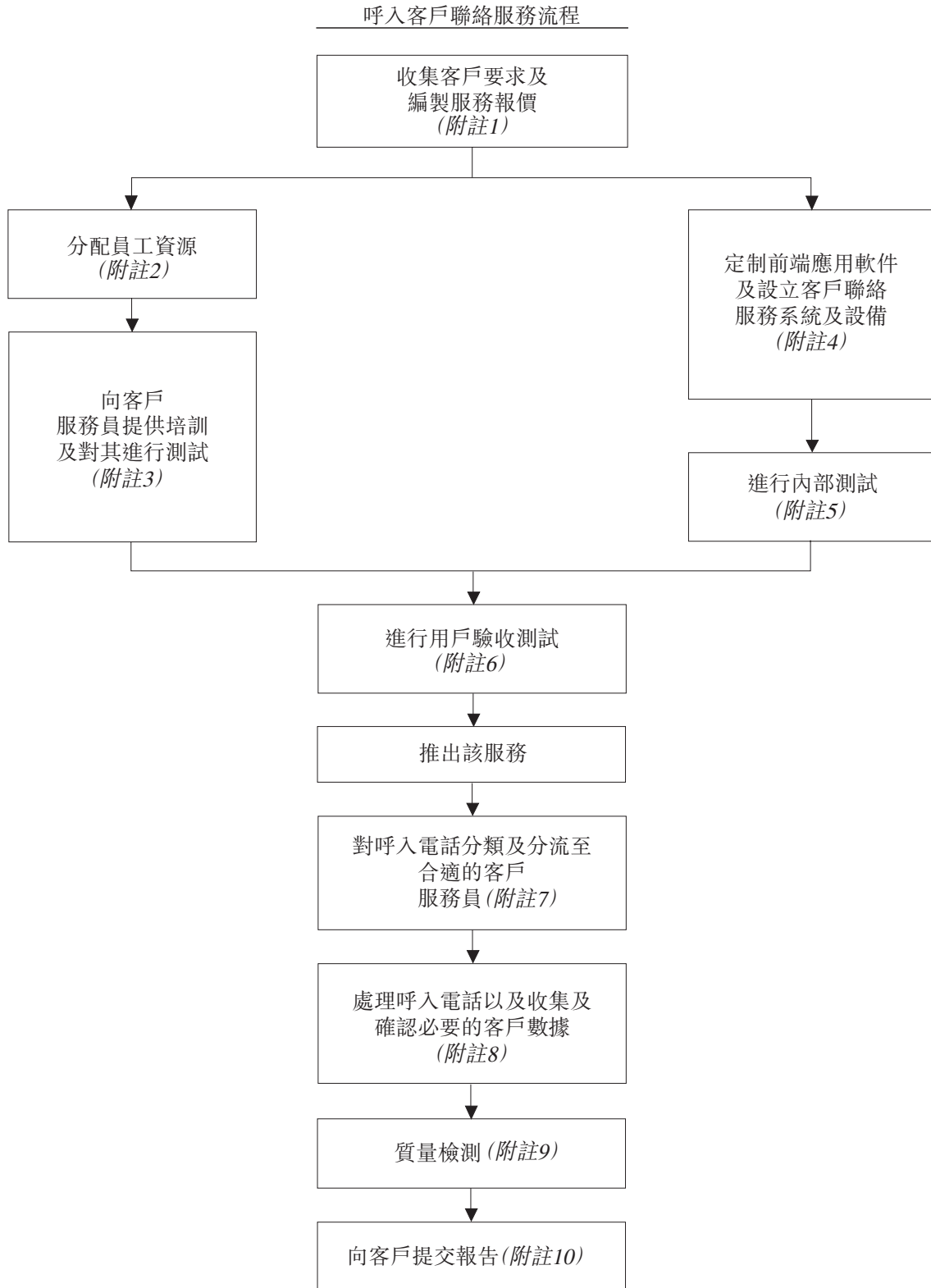
#### 外包呼入客戶聯絡服務

本集團提供多媒體呼入客戶聯絡服務，而該服務乃由客戶外判予本集團。本集團可提供的呼入客戶聯絡服務包括一般查詢熱線、推廣熱線、客戶服務熱線、訂購熱線、登記熱線、緊急熱線、支援熱線及電視直銷熱線。

本集團呼入客戶服務員輪班工作，使用偉思系統於客戶聯絡服務中心一日24小時或按客戶所指定的時間工作。本集團的客戶服務員處理包括粵語、普通話及英語在內的相關熱線的呼入電話。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。



---

## 業 務

---

附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括呼入服務性質、預期服務時段、估計呼叫量、呼入呼叫模式、估計平均呼叫處理時間及預期服務標準。經考慮有關人力、服務座席、電訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。
- (2) 客戶接納報價或建議後，營運部負責根據客戶經確認服務要求，分配足夠合資格人力。涉及保單的服務，本集團須應客戶要求分配持有保險執照或人壽保險執照的客戶服務員。
- (3) 營運部將向指定客戶服務員提供有關培訓。培訓乃以課室培訓、角色扮演以及簡報形式進行，旨在向客戶服務員提供履行職責所需技巧及知識。培訓課程結束後，受訓者須進行測試，以確保其履行服務的能力。
- (4) 同時，資訊科技部負責定制前端應用軟件以及設立偉思系統、服務座席及電訊設備以運作該服務。
- (5) 完成定制及設立後，營運部屆時進行測試，以確保系統運行良好。
- (6) 應客戶要求，於推出呼入服務前，於本集團客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試，以令客戶滿意。
- (7) 熱線中的呼入電話、傳真及／或電郵將由偉思系統分流至適當的客戶服務員處理。於某些情況下，在與客戶服務員通話前，語言選擇及所要求的服務類型等其他IVR選項亦可供呼叫者進一步識別其所需服務。例如，呼叫者撥打電話至XYZ公司的查詢熱線且選擇英文服務，將最終分流至XYZ公司所專屬的該等預先分配具備英文能力的客戶服務員。

倘客戶用其於客戶數據庫中的註冊電話號碼撥打客戶服務熱線，則偉思系統可利用呼叫者號碼識別特點區分呼叫者，隨後從數據庫提取呼叫者的適當資料並於呼叫分流至客戶服務員同時向其呈列上述資料。因此，可向呼叫者作出更具個性化的問候。

- (8) 客戶服務員利用定制前端應用軟件處理相應的每個回電，並收集及輸入申請完成交易的呼叫者的必要資料。

於該服務整個運作中，所有呼入及呼出電話乃以數碼方式存檔及加密，存作呼叫監測及調查之用。由於偉思系統的CTI功能，語音記錄可按對話日期及時間、電話號碼或客戶特有編號提取。

---

## 業 務

---

- (9) 本集團質量保證人員及主管連同本集團客戶可進行實時靜音呼叫監測或透過錄音監測及評估客戶服務員的服務質量。本集團客戶可進行場外呼叫監測，以抽樣檢驗本集團客戶服務員的服務質素。倘有必要，將進行職後培訓或強度更大的輔導，以進一步提高話務員的表現。
- (10) 為檢討呼入服務的績效，本集團每日編製及以電郵向客戶提交系統報告。各類報告及資料包括：
- 呼叫模式報告，顯示有關來電、回電、中斷來電、平均來電等待時間、平均對話時間及服務水平達成百分比的統計資料；
  - 呼叫性質報告，顯示所有回電性質的統計資料(如定價查詢、產品特點查詢、條款及條件查詢以及投訴等)；
  - 投訴／跟進報告，顯示呼叫內容的詳情，以供客戶採取進一步行動；
  - IVRS性質報告，顯示全部IVRS自動應答及分流的呼叫性質的統計資料(如所選擇的語言、所要求的查詢服務類型及呼叫者聯絡號碼等)。

### 外包呼出客戶聯絡服務

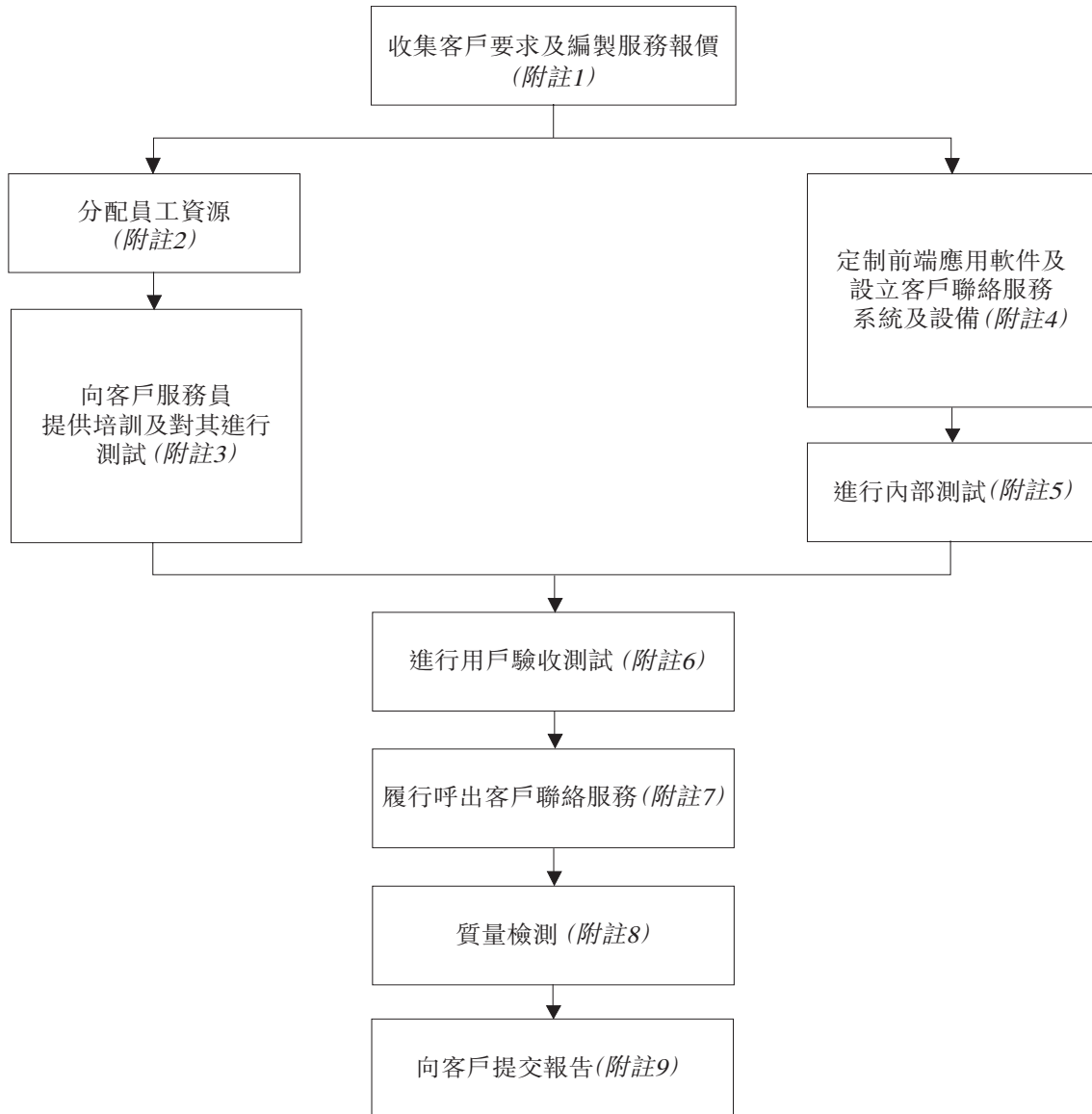
本集團提供客戶外判予本集團的呼出客戶聯絡服務。本集團可提供的呼出客戶聯絡服務包括電話營銷服務、挽留服務、交叉銷售及客戶滿意度調查。本集團可按客戶指定的呼叫時段提供上述服務。

本集團客戶向本集團提供其顧客的有關呼叫名單，由本集團代其進行呼出呼叫。本集團客戶服務員用粵語、普通話或英語語言媒介利用偉思系統履行呼出客戶聯絡服務。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。

### 呼出客戶聯絡服務流程





---

## 業 務

---

附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務。該部門收集客戶對服務的要求，包括呼出服務性質、估計呼叫名單數量、有關訂單或交易額的預期成功率、預期聯絡率、將予收集的資料及呼叫名單檔案。經考慮有關人力、服務座席、電訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，業務及市場推廣部負責與客戶就籌備推行服務而與有關內部部門聯絡，如營運部、資訊科技部及／或人力資源及行政部等。

- (2) 營運部負責根據客戶經確認服務規定，分配足夠合資格人力。涉及保單的服務，本集團須應客戶要求分配持有保險執照或人壽保險執照的客戶服務員。
- (3) 營運部將向指定客戶服務員提供有關培訓。培訓乃以課室培訓、角色扮演以及簡報的形式進行，旨在向客戶服務員提供履行職責所需技巧及知識。培訓課程結束後，受訓者須進行測試，以確保其履行服務的能力。
- (4) 同時，資訊科技部負責定制前端應用軟件以及設立偉思系統、服務座席及電訊設備以運作該服務。
- (5) 完成定制及設立後，營運部屆時進行測試，以確保系統運行良好。
- (6) 應客戶要求，於推出呼出服務前，於本集團客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試，以令客戶滿意。
- (7) 客戶服務員根據客戶所提供的呼叫名單，使用預覽或預測撥號模式，利用偉思系統進行呼出電話呼叫。客戶服務員可利用定制前端應用軟件處理每個呼出服務，及收集及輸入申請完成交易的顧客的必要資料。客戶服務員將應要求直接由偉思系統將進一步資料傳真予客戶。

於整個該服務運作中，所有呼入及呼出電話乃以數碼方式存檔及加密，存作呼叫監測及調查之用。由於偉思系統的CTI功能，語音記錄可按對話日期及時間、客戶電話號碼或客戶特有編號提取。

- (8) 本集團質量保證員工及主管連同本集團客戶可進行實時靜音呼叫監測或透過錄音監測及評估客戶服務員的服務質量。倘有必要，將進行職後培訓或強度更大的輔導，以進一步提高話務員的表現。

---

## 業 務

---

(9) 為反映呼出客戶聯絡服務的表現及項目的進展，本集團可編製系統報告及編製服務報告，並每日或按要求透過電郵向客戶提交有關報告。本集團編製的不同類型的報告及資料包括：

- 服務報告，顯示有關呼出呼叫、已聯絡客戶、潛在客戶、已接納報價、總交易金額、已拒絕報價及拒絕理由的統計資料；
- 話務員表現報告，顯示客戶服務員在交談時間、閒置時間、呼出呼叫、經手客戶、成功訂單、成功交易額的生產力；
- 訂單報告，顯示每個成功訂單的詳細資料；及
- 投訴／跟進報告，顯示倘收到投訴，呼叫內容的詳情，以供客戶採取進一步行動。

### 人員派遣服務

人員派遣服務是將集團的客戶服務員(包括經理，應客戶要求)分配至客戶的聯絡服務中心工作。本集團派遣客戶所指定具備相關資格及經驗的客戶服務員，以助客戶運營其聯絡服務中心。

本集團向客戶派遣相關客戶服務員以提供客戶服務、電話營銷及數據錄入的服務。所派遣的人員可全職或兼職工作。應客戶要求，亦可提供持有一般保險及／或人壽保險執照的客戶服務員。於往績記錄期間，本集團擁有合共63名持有一般保險執照的客戶服務員及合共65名持有人壽保險執照的客戶服務員，以提供人員派遣服務。

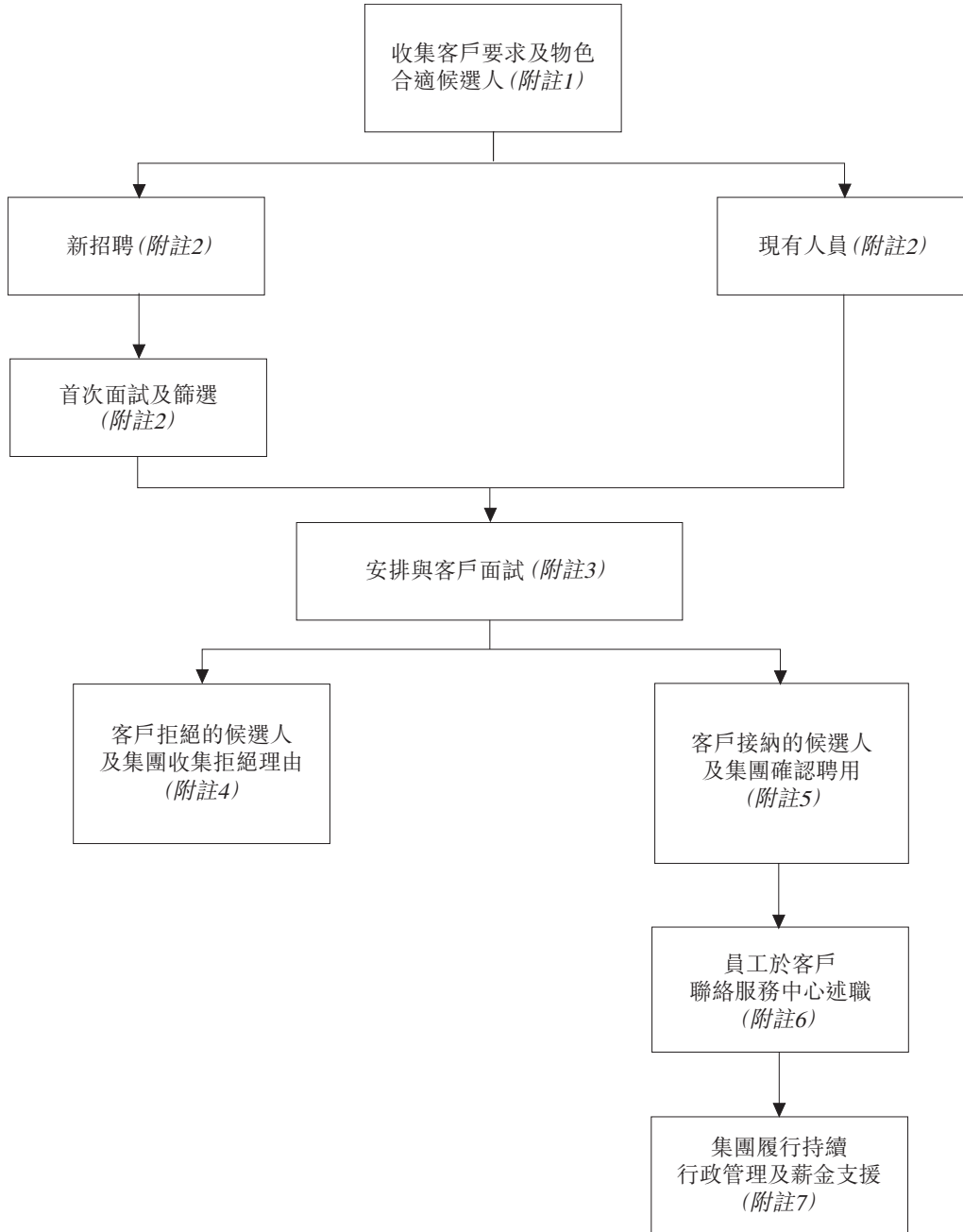
人員派遣服務的整個招聘流程，包括招聘廣告、面試及評估、履行聘用合約、常規工資管理及其他行政管理支援均由本集團負責。派遣人員仍為本集團僱員，惟於所分派的客戶聯絡服務中心工作，接受客戶管理。

根據客戶要求，本集團招聘新客戶服務員或調派現有客戶服務員或招攬及重新聘用前客戶服務員，以配合客戶有關人數、經驗、資歷及技能方面的要求。憑藉經營本集團客戶聯絡服務中心的協同效應及擁有客戶服務員，本集團可根據客戶要求調整所派遣客戶服務員的數目。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。

### 人員派遣服務流程



## 業 務

附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括人數、工作性質、派遣期、工作地點、工作小時或班次、資歷及經驗年限。經考慮所擁有的人員資源及符合服務要求的可能性，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，業務及市場推廣部負責就分配人員資源而與有關內部部門聯絡，如營運部及／或人力資源及行政部以及客戶。

- (2) 營運部負責招聘新客戶服務員。申請人於引介予客戶前須先由本集團面試及篩選。營運部亦可調派現有客戶服務員，以填補客戶的派遣職位空缺。
- (3) 選出的候選人屆時將安排予客戶面試。
- (4) 有關客戶未接納的不成功候選人，本集團將努力向客戶取得拒絕的理由。
- (5) 客戶接納的有關成功候選人，本集團將編製並與其訂立聘用合約。
- (6) 成功候選人屆時將於客戶指定客戶聯絡服務中心履職。客戶通常向其提供培訓。倘客戶要求本集團提供培訓，則本集團亦可提供培訓。
- (7) 本集團負責向派遣客戶服務員提供持續行政管理及薪金支援。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

客戶聯絡服務中心設備管理服務由三類服務，即1)服務座席租賃、2)IVRS託管方案及3)客戶聯絡中心系統託管方案組成。於往績記錄期間來自客戶聯絡服務中心設備管理服務的收入明細載列如下：

	截至二零零九年 十二月三十一日		截至二零一零年 十二月三十一日		截至二零一一年 六月三十日	
	止年度 收入 千港元	收入百分比 (%)	止年度 收入 千港元	收入百分比 (%)	止六個月 收入 千港元	收入百分比 (%)
服務座席租賃	21,595	88%	18,420	79%	10,548	85%
IVRS託管方案	2,908	12%	3,398	15%	1,281	11%
客戶聯絡中心系統 託管方案	-	-	1,357	6%	536	4%
	<u>24,503</u>	<u>100%</u>	<u>23,175</u>	<u>100%</u>	<u>12,365</u>	<u>100%</u>

### 1) 服務座席租賃

憑藉本集團於香港的三個客戶聯絡服務中心及逾850個服務座席，本集團亦以服務座席、客戶服務員及系統基礎設施的方式提供租賃客戶聯絡服務中心設備，並向客戶提供支援以於本集團客戶聯絡服務中心運作其客戶聯絡服務中心。

利用穩健的客戶聯絡服務中心基建(包括偉思系統、通訊設備、電腦設施、網絡、客戶聯絡服務中心設立及配套設備)，本集團可切合客戶的小型或大型、短期或長期的業務需求。於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團分別出租客戶聯絡服務中心容量總額約42%、37%及39%。

由於客戶聯絡服務中心設備管理服務，租賃期及客戶聯絡服務中心經營規模均可根據客戶的業務需求作出調整。此外，本集團能於少於兩個月時間成立客戶聯絡服務中心設備管理服務(視乎成立所涉及的規模及複雜度而定)，允許客戶快速開始運作客戶聯絡服務。

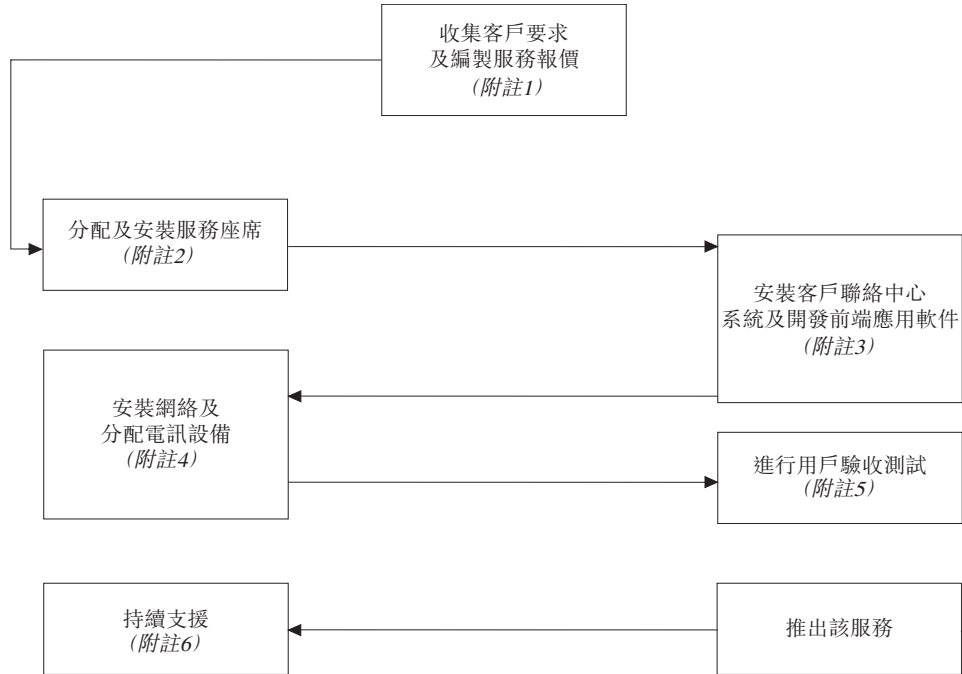
本集團提供有關服務座席訂購的客戶聯絡服務中心設備管理服務。客戶可就物理裝置、偉思系統、網絡連同通訊設備選擇「共享」及「專屬」出租模式，以配合其自身的合規要求及業務需求。根據「共享」模式，客戶將與其他服務共享的運作區域營運其聯絡服務，及共享偉思系統、電腦設施、網絡及所涉及的通訊設備。根據「專屬」出租模式，將有附帶獨立入口的專屬區域、獨立網絡、專用偉思系統及其他電腦設施以及通訊設備供客戶使用。

作為設備管理服務的一部分，本集團亦根據客戶服務及運作的具體需要提供定制化客戶聯絡服務前端應用軟件。本集團可提供持續應用軟件改良、技術支援、數據備份、系統監測及行政協助，以確保客戶聯絡服務中心的各方面均運作良好。此外，本集團亦提供派遣客戶服務員支援服務，以完善各出租的服務座席。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。

### 設備管理(服務座席租賃) 流程



附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括服務座席的數目、租賃模式、租賃期、系統及設備要求。經考慮有關空間、系統、通訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。
- (2) 客戶接納報價或建議後，按客戶所確認的服務要求，資訊科技部負責於客戶聯絡服務中心劃分及分配合適區域以及安裝所規定服務座席數目。
- (3) 資訊科技部將安裝偉思系統及為客戶服務定制前端應用軟件。
- (4) 資訊科技部將配置網絡及其他設施以及取得該服務所規定的電訊設備。
- (5) 資訊科技部與客戶於本集團客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試，客戶滿意後方推出該服務。
- (6) 於推出該服務後，本集團可向客戶提供持續支援，包括應用軟件改良、技術支援、數據備份、系統監測及行政協助。

### 2) **IVRS託管方案**

客戶將IVRS服務外判予本集團，集團憑藉自身的偉思系統向客戶提供IVRS託管方案。本集團就登記、抽獎及資料查詢提供呼入IVRS服務，連同就付款提示提供呼出IVRS服務。

本集團可負責各跟IVRS相關的服務，包括根據服務邏輯設計呼叫流程、設備設置(包括訂購電話線、安排配音員進行三種語言媒介(即粵語、英語及普通話)的錄音)、定制偉思系統的IVRS模式，連同24小時無間斷系統監測以及每日報告編製及提交。

業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括IVRS服務性質、規定電話線數目、項目期限及服務流程邏輯。經考慮有關系統、通訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，資訊科技部負責根據客戶的經確認服務要求，負責設計呼叫流程、實施系統定制化、安排有關語音記錄的配音員(如需要)、組織充足通訊設備及最終於正式推行IVRS服務前與客戶進行用戶驗收測試。本集團客戶服務員概無涉及提供IVRS託管方案。

### 3) **客戶聯絡中心系統託管方案**

本集團於二零一零年開始透過偉思系統提供客戶聯絡中心系統託管方案。在託管方案服務中，客戶以遠端接入模式利用偉思系統支援其客戶聯絡服務中心的聯絡服務運作。

根據託管方案服務，偉思系統仍在本集團的客戶聯絡服務中心，而出租線或虛擬專用網絡(VPN)連接至客戶聯絡服務中心，作語音及數據轉讓之用。客戶聯絡服務中心的服務座席乃遠程連接至本集團的偉思系統，而客戶及其客戶服務員均可享用偉思系統的所有功能及特點。本集團仍負責維護及支援偉思系統及客戶遠程運作的相應數據(猶如彼等於本集團自身客戶聯絡服務中心運作)。



---

## 業 務

---

透過提供客戶聯絡服務系統託管方案，客戶聯絡服務的運作規模可根據客戶的業務需求作出調整。本集團可於約一個月安裝客戶聯絡服務系統託管方案，視乎安裝所涉及的規模及複雜度而定。

本集團提供有關服務座席用戶許可證訂購的客戶聯絡服務中心託管方案。客戶可選取偉思系統的全部或部份的功能及特點，以納入託管方案。

作為客戶聯絡服務系統託管方案服務的一部分，本集團可根據客戶具體需要提供定制客戶聯絡服務前端應用軟件。本集團亦可提供應用軟件改良、技術支援、數據備份及系統監測。

業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括所訂購的服務座席用戶許可證數目、系統連接性、訂購期限及訂購模式。經考慮有關系統、通訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，業務及市場推廣部負責與有關內部部門聯絡，如資訊科技部等，以籌備實施服務。

資訊科技部負責為兩個客戶聯絡服務中心、偉思系統及客戶聯絡服務中心服務座席之間建立連接，定制前端應用軟件，以及取得所要求的通訊設備。該部門屆時負責於推行該服務前與客戶於客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試。

### 證書及獎項

#### 自一九九七年起獲ISO 9001認證

易寶通訊服務自一九九七年起在設計及提供電話營銷及24小時客戶服務熱線而獲授ISO 9001質量管理體系標準認證。在達致ISO 9001質量管理體系所規定的標準時，易寶通訊服務須釐定其電話營銷及24小時客戶服務熱線服務所涉及的程序以及所需方法及資源，以確保該等程序得以有效運作及控制。具體而言，易寶通訊服務須根據ISO 9001國際標準的規定將程序及記錄存檔。本集團的高級管理層張女士、丁女士、楊添喜先生，以及易寶通訊服務的管理層麥偉傑先生(呼入客戶聯絡服務電話中心高級經理)、陳子宏先生(呼出客戶聯絡服務電話中心經理)及凌興國先生(資訊科技經理，領導系統營運團隊)，須定期對質量管理體系進行管理審核，並確保質量目標明確及與易寶通訊服務的服務質量政策一致。有關張女士、丁女士及楊添喜先生的相關經驗，請參閱本招股章程「董事、高級管理層及

員工」一節。麥偉傑先生於本集團任職逾20年，曾參加香港生產力機構組織的「公司內部ISO 9000 – 內部質量體系審核」課程的培訓。陳子宏先生於本集團任職逾6年，曾參加英國質量體系認證機構於香港舉辦的「內部質量管理體系審核員培訓課程」、「國際質量管理體系審核員培訓課程」及「ISO 9000:2000系列基礎培訓課程」。凌興國先生於本集團任職達10年，獲香港一間理工學院頒授電子工程高級文憑，及獲英國一間學院頒授電子學文憑。此外，易寶通訊服務須培訓相關員工、提供合適基建及工作環境，以達致服務要求。易寶通訊服務須於與客戶溝通時作出有效安排並取得其對易寶通訊服務所提供的產品及服務的回饋。易寶通訊服務亦須制定整改及預防措施，以減少發生潛在不合規情況及防止不合規情況復發。易寶通訊服務的現有ISO 9001認證將於二零一四年十二月十五日屆滿。

### 申請ISO 27001認證

於二零一一年度中，本集團積極籌備在資訊安全管理系統方面申請ISO 27001認證，表明本集團遵守國際資訊安全管理系統標準的決心。ISO 27001認證規定，申請人須符合國際認可的數據安全標準，而本集團申請ISO 27001將確保本集團安全保障基礎設施的可靠性。本集團已於二零一一年十二月通過ISO 27001認證審核，並可於二零一二年第一季度之前取得有關認證。董事確認，本集團在取得有關認證方面並無法律障礙。

### 品質監控

董事認為提供優質服務及產品對本集團的業務及其持續發展至關重要。為保證客戶聯絡服務質量，易寶通訊服務於一九九七年在設計及提供電話營銷及24小時客戶服務熱線方面獲香港品質保證局(HKQAA)授予ISO 9001質量管理體系認證。此後，易寶通訊服務繼續保持上述認證水平。

本集團已根據ISO 9001指引制定品質政策並於品質手冊載明。本集團品質手冊的範疇覆蓋質量管理體系、管理責任、資源管理、產品變現及測量、分析及改進。具體而言，品質體系涉及不同領域，包括文件管理、內部審計、員工培訓、採購流程、服務監控、電腦數據監控、持續改進以及整改及預防措施。

---

## 業 務

---

本集團實施各式品質監控措施，旨在持續符合本集團及客戶的客戶聯絡服務標準。就外包呼入客戶聯絡服務而言，客戶可根據客戶服務員在某段時間內所接聽的來電的若干百分比計量和設定服務水平。就外包呼出客戶聯絡服務而言，本集團可按成功交易相對客戶群總數或已聯絡人數的比率設定服務目標。各種性質的呼出客戶聯絡服務，其目標成功率各有不同，乃由本集團與客戶在推出呼出客戶聯絡服務之前協定。

本集團的偉思系統令營運部管理層及主管人員利用網上實時資料密切監控服務表現。本集團可向客戶提供客戶聯絡服務表現及進度報告，供客戶審閱。有關報告類型及相關資料的詳情，請參閱本節上文「本集團的服務及產品」一段。

此外，營運部的主管話務員可對客戶服務員進行呼叫監控，監督客戶聯絡服務的質素。客戶服務員與顧客之間的談話可以靜音監測實時監督，或在談話結束後監聽語音記錄。通過上述兩種方式，本集團可評估客戶服務員在語音質量、產品知識及相關服務技巧方面的表現，並採取適當改進措施以進一步改進客戶服務員的服務質素。本集團會定期或隨機將客戶服務員的語音記錄寄送予客戶，而客戶亦可參觀本集團的客戶聯絡服務中心，對客戶服務員進行呼叫監控，以審閱或監督服務。香港概無有關規管保留客戶服務員語音記錄的規則及規例，惟本集團的慣例為將客戶服務員的語音記錄保留三個月或客戶指定的一段時間。基於本集團客戶一般滿意語音記錄的保留期限，本集團認為該保留期限於行業內屬合理。

於往績記錄期間，本集團並無接獲向香港消費者委員會或香港其他政府部門報告的任何服務投訴。本集團負責處理與本集團客戶服務員提供的客戶聯絡服務質量有關的投訴；而就有關本集團客戶服務或產品的投訴而言，本集團客戶服務員負責記錄投訴詳情，其後向客戶遞交有關投訴供其處理及跟進。於截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團分別接獲11起、11起及3起投訴，乃有關本集團客戶服務員表現的電話禮儀、提供的產品信息不足、忽略指示及傳達錯誤訊息；其中13起為顧客直接向本集團投訴，而餘下12起則透過客戶轉至本集團處理。本集團營運監管人員於處理投訴時將遵循ISO 9001品質手冊中的標準投訴處理程序，通過檢索及聆聽投訴個案的電話談話錄音展開調查，其後約談相關客戶服務員。隨後會向相關客戶出具書面或口頭反饋，以及提出本集團的糾正及預防措施。概無支付任何賠償金或罰款以解決投訴，及上述投訴並無對本集團的營運或財務狀況產生任何重大不利影響。

### 內部監控

#### 數據安全

董事認為，數據安全對本集團的客戶及業務至關重要。本集團對實際環境及有關係統實施的數據處理以及運作措施實施安全監控。本集團採納一套資訊安全管理系統以管理資訊資產風險，包括限制獲取資訊及數據庫，確保資訊安全方面風險管理處於合理水平，以及嚴格按須知基準限制接觸客戶所提供的敏感資料，以維持有關資料的保密性。

本集團的客戶通過電郵或SFTP伺服器向本集團傳送呼叫數據的加密或密碼保護電子文件。本集團資訊科技部的授權及指定人員方可於伺服器下載及上傳呼叫數據。完成客戶聯絡服務後，本集團將從數據庫中刪除及清理所有形式的個人數據；更新呼叫數據將被加密歸還予客戶。與客戶的網絡及數據交換連接受防火牆保護，本集團資訊科技部員工會定期監控。備份數據亦會被加密以保安全。

本集團的資訊科技總經理余若詩先生負責監督本集團的數據安全監控以及實施、維持及提升信息安全監控標準，以達到客戶的安全規定。余先生一九九一年畢業於香港城市理工學院(現稱香港城市大學)，持有資訊科技理學士學位。余先生於本集團項目管理方面擁有逾四年經驗。彼於二零一一年獲國際資訊系統安全核准聯盟頒授認可資訊系統安全專家(CISSP)。CISSP規定候選人必須在下列兩個或以上領域擁有至少五年或(持有本科學歷者)四年直接全職保安專業人員工作經驗：存取控制、應用開發安全、業務持續及災難恢復計劃、加密、資訊安全管治及風險管理、法律、法規、調查及合規、營運安全、物理(環境)安全、安全架構及設計或通訊及網絡安全。

此外，為進一步加強數據安全保障，資訊科技部的授權人員使用指定的用戶賬號及密碼儲存及訪問保密數據。本集團的客戶聯絡服務中心分為不同的工作區域，每個區域設有專門的密碼門鎖或出入卡系統，因此僅獲授權工作人員方可進入相關區域。本集團在每間辦公室及所有工作區域以及客戶聯絡服務中心的其他公共區域安裝閉路電視，作監測用途。

---

## 業 務

---

此外，除營運部管理人員的服務座席電腦外，所有電腦的可移動存儲設備端口均不能使用，網絡列印受密碼監控且僅限於主管人員使用，互聯網連接僅限於指定及相關網站，且不允許使用電郵通訊。客戶聯絡服務中心的所有影印機均受密碼監控，且僅限於主管人員使用。

本集團採取措施防止黑客攻擊系統，包括在伺服器及服務座席安裝防毒軟件、應用安全性更新及操作系統升級、使用防火牆保護與客戶的網絡連接，以及禁用不必要的伺服器服務及防火牆端口。於往績記錄期間，本集團的系統並無遭受任何黑客攻擊。

本集團深諳嚴格保密客戶及商業敏感資料的重要性。有權接觸上述保密資料的所有本集團員工均須與本集團簽署保密協議，協議中規定(其中包括)禁止向任何人士披露有關本集團、客戶、本集團整體業務及運作或特定項目的機密資料。

鑑於過往數年本集團業務的發展及客戶不斷提高資訊安全標準要求，本集團於二零一一年決心取得ISO 27001資訊安全管理體系認證，以進一步提升本集團的競爭優勢、盡量減低數據安全的潛在風險，及表明本集團遵守國際資訊安全管理標準的決心。

本集團已就本集團有否違反機密性尋求法律意見。本集團香港法律顧問根據本集團提供的文件及資料、本公司所作聲明及彼等於實地考察本集團客戶聯絡服務中心時的觀察，認為本集團於往績記錄期間並無違反任何機密性。本集團董事與本集團香港法律顧問持同一觀點並確認，於往績記錄期間，本集團於提供客戶聯絡服務時並無發生未獲授權使用個人資料、疏忽及失實陳述或洩漏任何個人資料的情況。

### 電腦系統

作為外包客戶聯絡服務供應商，本集團使用的客戶聯絡服務中心基礎設施及操作系統對業務而言甚為重要。本集團使用偉思系統支持客戶聯絡服務中心的運作。有關偉思系統的詳情，請參閱本節下文「研發」一段。



### 系統維護及備份

為確保本集團多媒體客戶聯絡服務的運作效率，本集團定期進行系統維修及維護，以確保可持續提供多媒體客戶聯絡服務。於最後實際可行日期，本集團共有八名專職僱員負責維修及維護本集團的系統運作。

本集團於現有多媒體客戶聯絡服務中心使用偉思系統及設備，並為客戶提供多媒體客戶聯絡服務。本集團的資訊科技團隊負責根據ISO 9001程序及指引監控及維護多媒體客戶聯絡服務中心的所有電腦系統。資訊科技部進行系統檢查、數據備份、系統維護，並常備相關備用系統及緊急硬件的部件，以確保所有系統及設備持續運作。資訊科技部亦根據備份程序及與個別客戶協定的指示進行本地數據備份，及應客戶要求進行異地數據備份，可確保本集團於任何情況下隨時恢復服務及客戶數據，從而保證可持續提供多媒體客戶聯絡服務。

本集團將數據線、網絡寬頻及逾40條電話幹線連接至多媒體客戶聯絡服務中心，供呼入及呼出多媒體客戶聯絡服務使用。廣泛使用不同電訊供應商提供的通訊設備，可盡量降低個別營運商出現故障及本集團所提供多媒體客戶聯絡服務嚴重中斷的風險。

為避免斷電造成服務中斷，本集團設有備用供電系統及供電車，可於發生嚴重電力中斷時支持應急設備及設施。於往績記錄期間，本集團作業系統穩定且運行順利，並無發生重大系統及設備中斷、故障、失靈或未授權使用。

### 客戶

#### 客戶群

截至二零一零年十二月三十一日止年度，在本集團的五大客戶中，來自電訊業的最大客戶佔本集團總收入約35%，而其他四名主要客戶各自佔本集團總收入約7%至11%。

本集團的主要客戶乃來自各行業及公共部門的知名企業，包括電訊、銀行及金融服務以及保險業。電訊業、銀行及金融服務業以及保險業客戶一般擁有龐大的客戶群，鑑於該等行業須與客戶保持良好溝通(提供客戶服務、挽留客戶及擴展與客戶業務往來)，為持續外包客戶聯絡服務提供巨大商機及支持。

---

## 業 務

---

本集團的電訊業客戶包括香港多家本地電訊網絡主要營運商。香港電訊業競爭激烈，業界一直致力提供具競爭力的服務並制定策略，以吸引及挽留顧客以及刺激顧客消費。智能手機及先進的手機設備的日益普及，令流動數據使用需求增加，亦推動本地電訊營運商對客戶聯絡中心服務的需求持續上升。

本集團的銀行及金融服務業客戶為提供綜合個人及零售銀行服務的主要國際及本地銀行。由於個人及零售銀行產品競爭激烈，該等國際及本地銀行客戶需要提供綜合個人服務，以及積極推廣個人及零售銀行產品，如信用卡及個人貸款等。

本集團的保險業客戶主要包括國際保險公司及銀行集團的保險聯營公司，該等公司需要客戶聯絡中心服務向其特選客戶推銷一般保險或壽險產品。

於往績記錄期間及於最後實際可行日期，本集團的五大主要客戶為電訊、銀行及金融服務以及保險業的客戶。截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，來自本集團最大客戶及五大客戶的收入分別佔本集團總收入約37%及67%、35%及70%以及35%及71%。本集團與五大主要客戶所訂立約95%的合約年期介乎一至三年。本集團與大部份十大客戶的業務往來平均超過七年。

本集團向半數以上的主要客戶同時提供至少兩種客戶聯絡服務的策略，有助降低僅提供單一客戶聯絡服務而面臨的需求波動風險。為進一步減低對最大客戶的依賴，憑藉本集團在電訊、銀行及金融服務、保險業及公共部門的扎實行業經驗及訓練有素的客戶服務員資源，本集團計劃於上述行業或其他行業領域(即強積金、業務延續支援、零售及醫療保健)擴展本集團服務，務求招攬更多新客戶。

由於本集團的主要客戶大多來自電訊、銀行及金融服務以及保險業，本集團可利用本集團的經驗及專業知識重新分配資源，為上述或其他行業的現有或新客戶服務。倘本集團流失部分主要客戶，則或會實施應變方案，以最短時間及最低成本將先前用於流失客戶的資源轉移至相同及不同行業的其他客戶。本集團亦計劃於二零一二年十二月前開設配置先進及高標準設備與設施的新客戶聯絡服務中心，以擴展至新行業領域。預計半數服務座席容量將分配於強積金相關服務或要求更為嚴格的服務，而餘下半數將用於業務延續或災難復原備份服務以及其他外包呼出客戶聯絡服務。



---

## 業 務

---

截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團與五大客戶的業務關係已維持六至十五年。本集團的策略為與客戶發展長期業務關係。董事相信，長期業務關係可令本集團累積經驗及深入瞭解客戶的服務需求及業務特性，促進本集團提供更優質客戶聯絡服務滿足客戶持續需求。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人士及擁有本集團已發行股本5%以上的股東於本集團的五大客戶中擁有任何權益。

### 供應商

本集團的主要業務為以不同形式及方法提供多媒體客戶聯絡服務。本集團向供應商租用專用電話線及購買設施、設備、電腦硬件、軟件及配件。本集團向五大供應商採購的總額佔截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月總採購額分別約91%、97%及98%。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向最大供應商採購的總額分別佔約39%、48%及46%。

五大供應商包括電訊營運商、電腦硬件及軟件供應商、不間斷供電系統(UPS)供應商及電腦配件供應商。本集團主要向電訊營運商租用電話線、數據線及寬頻服務。本集團向硬件及軟件供應商購買個人電腦、電腦伺服器及其他電腦配件。本集團亦向UPS供應商購買UPS系統以及向電腦配件供應商購買電話耳機。概無本集團的主要供應商為相關產品或服務的唯一供應商，因此，本集團於必要時可轉用其他供應商。

於往績記錄期間，本集團五大供應商的其中一名按實體基準計亦為本集團五大客戶之一，雖然本集團與該公司的不同部門進行交易。本集團與該公司的批發業務部(作為供應商)交易，與該公司的電話中心銷售部(作為客戶)交易。該客戶／供應商為本地固網、寬頻網絡及流動電訊服務供應商。本集團主要向該客戶／供應商提供外包客戶聯絡服務、人員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。本集團主要向該客戶／供應商訂購電話線、數據線及寬頻。於截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，來自該客戶／供應商的收入佔本集團總收入分別約8%、7%及8%。於截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向該客戶／供應商作出的採購額分別約佔本集團採購總額約22%、20%及13%。截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度，本集團就該等服務所支付的款項相當於來自該名客戶／供應商的平均收入約3%。

## 業 務

本集團通常以最優惠價格、支付期限及服務向供應商進行採購。本集團挑選供應商時亦遵循內部指引，一般要求本集團在作出各交易選擇前考慮不同的供應商。市場上亦有大量供應商可供選擇，因此本集團實際並不依賴任何特定供應商。

採購的信貸期一般最長為30日，屆時須以支票償付。

於往績記錄期間，據董事所知，本集團在採購營運所需設備或電話線方面並無任何困難。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人士及擁有本集團已發行股本5%以上的股東於本集團五大供應商中擁有任何權益。

### 銷售及市場推廣

#### 銷售

下表載列於往績記錄期間按業務分類劃分的本集團收入分析：

服務類型	截至 二零零九年 十二月 三十一日 止年度 收入 (千港元) (經審核)	收入 百分比	截至 二零一零年 十二月 三十一日 止年度 收入 (千港元) (經審核)	收入 百分比	截至 二零一一年 六月三十日 止六個月 收入 (千港元) (經審核)	收入 百分比
	外包呼入客戶聯絡服務	12,564	6%	8,890	5%	4,010
外包呼出客戶聯絡服務	68,484	36%	70,577	37%	31,794	36%
人員派遣服務	83,734	44%	87,994	46%	41,227	46%
客戶聯絡服務中心設備 管理服務	24,503	13%	23,175	12%	12,365	14%
其他(附註)	1,347	1%	511	0%	—	0%
總收入	<u>190,632</u>	100%	<u>191,147</u>	100%	<u>89,396</u>	100%

附註：

「其他」類別相關收入指銷售系統及軟件產生的收入以及許可費收入。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度，本集團確認來自許可費及銷售系統及軟件的收入約1,400,000港元及500,000港元，佔本集團的總收入約1%及0%，其中截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止兩個年度約400,000港元及約500,000港元來自許可費收入。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間按本集團的客戶經營所屬行業劃分的本集團收入分析：

客戶所屬行業	截至 二零零九年 十二月 三十一日 止年度 收入 (千港元)	收入 百分比	截至 二零一零年 十二月 三十一日 止年度 收入 (千港元)	收入 百分比	截至 二零一一年 六月三十日 止六個月 收入 (千港元)	收入 百分比
	電訊	88,773	47%	80,943	42%	37,269
銀行及金融服務	50,158	26%	61,995	33%	31,871	36%
保險	34,623	18%	38,553	20%	16,522	18%
公共部門	8,927	5%	2,555	1%	1,337	1%
其他(附註)	8,151	4%	7,101	4%	2,397	3%
	<u>190,632</u>	100%	<u>191,147</u>	100%	<u>89,396</u>	100%

附註：

有關商業領域中的「其他」行業包括但不限於零售集團、電腦商及製藥公司。

### 市場推廣及客戶服務

於最後實際可行日期，本集團的業務及市場推廣部共有四名員工，負責銷售及市場推廣工作。

本集團的市場推廣策略主要根據以下各項制定：

- 不斷提供符合客戶預期、可靠的多媒體客戶聯絡服務的能力；
- 提供專業服務管理及建議；
- 憑藉穩健的管理團隊維持與客戶的長期合作關係；
- 提供有關人力資源、系統安裝及應用軟件定制化的各類型靈活高效的多媒體客戶聯絡服務；
- 提供配合客戶業務不同需求的各類型多媒體客戶聯絡服務的能力；及
- 過去二十年本集團於客戶聯絡服務行業樹立的聲譽。

---

## 業 務

---

本集團致力成為所有客戶可信賴的首選多媒體客戶聯絡服務夥伴，提供各類型的可靠多媒體客戶聯絡服務及解決方案以配合客戶的業務需求。本集團相信通過持續提供優質服務，本集團可提高本集團於業內的地位及業績，亦能確保與客戶的長期合作關係以及開拓新商機。

### 銷售

由於本集團的收入主要來自向現有客戶的銷售，本集團十分珍惜與客戶維持長期合作關係。本集團與大部份十大客戶的業務往來平均超過七年。除深諳提供優質客戶聯絡服務的重要性外，本集團的業務及市場推廣部和營運部的管理人員長期以來透過電郵、電話、於本集團的客戶聯絡服務中心或客戶辦公室等定期會面或實地考察方式與客戶保持緊密聯繫。通過多種溝通方式，雙方可提出、討論及探索解決問題的方法、互相介紹新服務、產品或發展，以此逐步建立互信關係。本集團相信，與客戶維持長期互信合作關係乃本集團成功的關鍵因素之一。

於最後實際可行日期，本集團的業務及市場推廣部共有四名員工，負責透過投標、來電查詢、轉介和積極物色新業務。本集團為政府資訊科技公開投標的用戶，及政府物流服務署供應商名單內的供應商。本集團計劃參加香港特區政府及其他商業企業進行的招標（視乎投標要求而定）。本集團從網站及網上廣告接獲來自本地及海外公司的新客戶聯絡服務相關查詢，此種形式不時為本集團業務經理的來源。本集團亦不時從客戶、前客戶的員工或前員工獲得轉介客戶，並相應由業務及市場推廣部處理。

本集團於二零零九年對本集團網站及企業短片進行全面升級。是次改版旨在提升本集團的企業形象，且能清晰展示本集團所提供的各類客戶聯絡服務。本集團亦將該網站用作潛在客戶進行查詢的有效途徑，以及吸引求職者的招聘渠道。業務及市場推廣部負責即時於網站發佈本集團的最新資訊，亦負責每兩個月向現有客戶及選定人士以電郵發送電子雜誌。

### 服務協議

本集團與其客戶訂立的協議一般載有：(i)本集團將予提供服務的範圍及規定；(ii)合約期限一般介乎三個月至三年；(iii)經雙方協定的屆滿時續期條款(如有)；(iv) 一次性及／或經常性收費的定價方案；(v)付款信貸期一般為30日；及(vi)介乎一至六個月的終止條款。

### 本集團服務的定價

因服務性質不同，向客戶提供不同類型的客戶聯絡服務採用的收費方案亦不同。一般情況下，所有收費均事先與客戶協定，於合約期間保持不變，除非客戶與本集團另行相互協定則除外。就涉及保險產品的呼出客戶聯絡服務而言，於開始後首兩個月或三個月內，佣金或已支付佣金的退款概不適用於該等已失效的保單(視乎與客戶協定的商業條款而定)。除上文所述者外，本集團就其他呼出客戶聯絡服務收取的費用及佣金不可撥回。

於往績記錄期間，本集團須就於開始後首兩個月或三個月內該等已失效的保單(視乎與客戶協定的商業條款而定)調整合共四大客戶的收入，且本集團於計及任何上述調整(如有)後確認收入。於財政年結日，本集團審閱有關保險產品已入賬收入的任何調整。更多詳情請參閱本招股章程「財務資料」一節內「管理層討論與分析」及「收入確認政策」。

本集團通常就每項新項目收取一次性安裝費，旨在收回新服務產生的首次項目聯絡、新項目實施以及客戶服務員培訓成本。此外，本集團的大部分客戶聯絡服務亦就持續性系統及項目支持於每個固定時期(例如按月)收取固定費用。倘本集團的客戶服務員在提供客戶聯絡服務期間需要為客戶招攬業務，則會就每筆成功訂單或服務訂購收取佣金。

按廣義基準計算的每種客戶聯絡服務的收費方案概述如下：

#### 1) 外包呼入客戶聯絡服務

本集團根據每段固定時期內承諾接聽的最低呼叫次數收取固定基本費，該費用由客戶與本集團事先相互協定。倘於固定時期所接聽的呼叫總次數少於最低承諾呼叫次數，本集團將僅收取已協定的固定基本費；倘於固定時期所接聽的呼叫總次數超過最低承諾呼叫次數，本集團將就每次額外呼叫按與客戶事先協定的價格收費。考慮

到不同服務的規模、合約期、平均來電處理時間、服務窗口及其他相關要求，截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止兩個年度以及截至二零一一年六月三十日止六個月，呼入項目的每月平均收入分別約為42,000港元、26,000港元及27,000港元。二零零九年最高每月平均收入項目(主要呼入項目)於二零零九年期間結束。

### 2) 外包呼出客戶聯絡服務

本集團就呼出客戶聯絡服務項目制定兩種基本的收費方案：就每個經處理的顧客紀錄收取固定單位費用，或就呼出客戶聯絡服務所獲分配的每個客戶服務員收取固定單位費用。考慮到不同服務的規模、合約期、呼出客戶聯絡服務性質及其他相關要求，截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止兩個年度以及截至二零一一年六月三十日止六個月，就呼出記錄而言，平均費用分別約為12港元、12港元及11港元。

### 3) 人員派遣或借調服務

本集團通常於派遣人員為客戶工作的服務期間內，就每名所派遣的人員收取加收費。考慮到派遣客戶服務員的工作性質、工作或班次時長、人數及其他相關要求，截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止兩個年度以及截至二零一一年六月三十日止六個月，人員派遣的平均月費分別約為10,000港元、11,000港元及10,000港元。

### 4) 客戶聯絡服務中心設備管理服務

#### 服務座席租賃及系統託管服務

就客戶聯絡服務中心服務座席租賃及系統託管服務而言，根據服務的規模及複雜性，就每個服務座席收取固定每月單位費用。考慮到規模、合約期、客戶聯絡服務中心安裝及其他相關要求，不同服務的收費或會有所差別。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止兩個年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，租賃服務座席的平均費用分別約為5,000港元、4,900港元及5,300港元。

#### IVRS託管方案

就IVRS託管方案而言，每使用一條電話線收取單位費用。考慮到IVRS服務的複雜性、所用電話線數量、合約期及其他相關要求，不同服務的收費或會有所差別，而於往績記錄期間，每條電話線的日均費用介乎28港元至327港元。



---

## 業 務

---

於往績記錄期間，本集團與客戶並無出現有關收費的任何重大糾紛。本集團的財務部負責確保賬單的準確性，包括但不限於根據合約及其他相關報告核實賬單的計算方法並與相關部門確認賬單數額。財務部亦會透過(包括但不限於)系統監測、開發賬單順序監控系統以保證計費的完整性，且該等程序由財務部主管定期審閱。項目資料將輸入有關合約的系統庫。本集團指定財務人員負責監控項目程序，並確保賬單金額與系統所顯示金額相一致。指定財務人員可識別出賬單金額的變動，並隨後由有關方跟進。銷售發票乃以合約為基準並根據項目程序依次開具，以確保收入的完整性。財務部亦負責妥善存置本集團的會計記錄。

### 人力資源

客戶聯絡服務業屬勞動密集型行業，因此，董事認為人力資源管理是成功關鍵。客戶服務員的質量及表現對本集團向客戶提供客戶聯絡服務的質量及表現極為重要。為保持本集團客戶聯絡服務業務的競爭力，本集團高度重視客戶服務員的招募、挽留及培訓。

本集團的人力資源及行政部負責招聘本集團的所有僱員及管理其紀錄。於最後實際可行日期，本集團的人力資源及行政部共有20名員工。

### 招聘

本集團的主要目標為招聘足夠員工從事向客戶提供的外包呼入及呼出服務及人員派遣服務，故本集團利用不同招聘渠道以拓寬招聘網絡，包括：

- 於報章雜誌刊登廣告；
- 於招聘網站發佈；
- 於公司網站發佈職位招聘；
- 分發招聘傳單；
- 本集團現有僱員推薦；
- 致電爭取前員工返崗；



---

## 業 務

---

- 參加招聘會及活動；
- 聯繫社區組織進行招聘活動；
- 出席機構組織的就業講座；

所有保險中介人(包括保險代理)如欲登記成為保險中介人登記系統下的保險中介人，須符合保險中介人素質保證計劃的規定，而此計劃適用於本集團提供保險客戶服務的員工。就此而言，本集團致力於招聘經驗豐富的持牌人員以提供相應客戶聯絡服務。

本集團認為，挽留能幹員工與招聘新員工同樣重要。本集團為其員工提供職業發展前景。於最後實際可行日期，本集團營運部逾50%的主管或管理人員乃於本集團晉升至當前職位。

本集團定期組織集團活動，如每年聖誕聚會及週年晚宴等。本集團定期向表現優秀或資深的員工贈予禮物、證書、獎杯及獎金以表揚彼等作出的貢獻。

### 培訓

本集團認為員工的培訓及成長對本集團能否持續向客戶提供優質服務而言至關重要。根據本集團的培訓政策，新入職員工須參加與其工作性質及需求相關的培訓課程，以確保彼等具備履行職責所必需的技能 and 知識。呼入及呼出客戶聯絡服務的客戶服務員的整個培訓過程乃按照本集團ISO 9001認證的範疇進行。

培訓一般為一至兩日，最多一週，視乎將提供的服務性質而定。培訓課程一般以課堂培訓及角色扮演的形式進行，涵蓋有關本集團、客戶、相關客戶聯絡服務技巧的資料以及特定服務和產品知識。培訓結束時對客戶服務員進行評估，以確保彼等能履行職責。在若干情況下，客戶可於培訓結束時與本集團共同進行客戶服務員的服務及產品特別培訓及／或評估。

本集團亦推薦及贊助相關員工參加外部培訓課程或研討會，以提高彼等職務領域的工作知識與技能。此外，本集團亦組織不同業務及管理領域(包括內部監控、市場推廣、會計及財務分析以及策略管理)的經甄選中級和高級管理人員參加定制培訓課程。

### 研發

董事認為，堅持研發對本集團於多媒體客戶聯絡服務業保持市場地位及成功競爭而言不可或缺。

本集團的研發部開發了偉思系統。自此，研發部一直開發該系統的其他功能，以改進偉思系統。

研發部主要負責升級現有運作系統及為本集團的多媒體客戶聯絡服務中心設計新定制化系統。於最後實際可行日期，研發部有八名員工，其中七名持有大專／專業資格，兩名擁有九年或以上系統開發相關經驗。於往績記錄期間，本集團的研發開支於截至二零零九年十二月三十一日止年度、截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月約為2,091,000港元、2,425,000港元及1,258,000港元。

自本集團註冊成立以來，研發部已開發多個操作系統，支持本集團的日常營運。

### 偉思系統

本集團自二零零零年起設計及開發偉思系統，並負責其持續維護、改良及開發。偉思系統為一站式多媒體客戶聯絡中心系統(由建基於數碼電話通訊平台的一套軟件程序組成，融合客戶聯絡服務運作及管理的全面電話通訊功能)。偉思系統採用CTI技術，可將從電話系統採集的數據供客戶資料查詢數據庫使用，並整合語音數據及客戶數據以供便捷查閱。

偉思系統提供多媒體支援(包括電話呼叫、傳真、電子郵件、網路及短訊)、統一隊列、電話路由、IVR、語音監控、數碼錄音(包含加密選項)、自動／預覽／預測撥號、實時狀態監控、視頻採集、自動備份及報表及網路電話功能，全方位支持多媒體客戶聯絡服務中心的運作。

偉思系統亦提供客戶API，可採用全面語音功能令任何第三方桌面應用軟件與偉思系統融合。

自初步開發直至二零一一年六月三十日止，偉思系統的開發成本總額約為16,000,000港元。

偉思系統是本集團的基礎系統及平台，多年來一直支持香港逾850個服務座席，以從事向企業客戶提供的所有呼入及呼出多媒體客戶聯絡服務及設備管理服務。

本集團計劃進行網上專利搜索，以於核實計劃擬開發的功能特點，以確保於開發前將不會侵犯市場上的其他專利系統。

董事認為，偉思系統符合專利註冊申請所規定的新穎性、創造性及實用性要求，故有關機關將接受偉思系統的專利申請。然而，考慮到披露偉思系統技術細節及規格(被視為本集團的商業機密)的風險，本集團過去並無就偉思系統申請專利。此外，本集團並無意於日後申請專利。

偉思系統的核心功能包括：

### **1) 多媒體支援**

偉思系統支援多媒體客戶聯絡服務中心利用多媒體客戶聯絡渠道，包括呼入及呼出電話、傳真、電郵及短訊、語音信箱、網路回電及互動網路聊天等進行通訊。

所有媒體客戶聯絡均可透過ACD功能分配予適當的話務員，該功能乃自動呼叫管理及分配機制，可將來電聯絡根據預設路由規則分配予特定客戶服務員組或某客戶服務員。例如，選擇英文服務的來電將連接至預先設定的具備英文口語技能的客戶服務員。

### **2) 多媒體客戶聯絡通道統一隊列**

偉思系統的統一隊列機制可將所有客戶聯絡媒體合併為一個單一隊列，並有效地分配或連接至具備適當預設技能的客戶服務員，節省管理不同媒體的不同隊列的資源。

### 3) 話務員技能路由

偉思系統具備路由功能，可為將來電聯絡分配至客戶服務員提供多項選擇。除將每次聯絡分配予具備適當預設技能的客戶服務員以配合各來電聯絡的需求外，偉思系統亦提供多種用戶定義路由標準，旨在當來電聯絡分配至超過一名具備適當預設技能的適用客戶服務員時，可實現最佳路由效率。共有六種路由可供選擇：

1. 順序(根據客戶服務員名單順序)；
2. 隨機；
3. 最長等待時間；
4. 最長平均等待時間；
5. 最短平均通話計時；及
6. 最短平均工作時間。

### 4) 互動語音應答

偉思IVR功能乃客戶聯絡服務中心的主要構成，允許呼叫者使用語音及電話鍵盤輸入進行互動，設立顧客自助機制。

IVR配備圖像用戶介面(「GUI」)，允許用戶通過拖放一套綜合預設功能圖標實現簡單快捷地設計及調整IVR呼叫流程。IVR呼叫流程可加入其他程序，以支持數據採集及核實以及幸運抽獎及註冊確認等特定處理機制的運作。

IVR可提供各種語音公告、個性化問候、各種延誤訊息以及互動與多級選單選項。只要擬定程序，即可選擇及結合數千種語音文件，令呼叫者可接聽宣傳公告、資訊更新及呼叫狀態更新。

IVR能夠處理所有語言使用，原因在於所有回放訊息可根據用戶的需求予以記錄。此外，顧客的所有輸入資料均可於IVRS流程儲存。IVR亦支持ASR及TTS，顧客只需按下按鈕或說出指令，即可通過電話輕鬆完成多種複雜的自助服務，進而優化業務效率。

### 5) 數碼錄音／記錄(包含加密選項)

所有呼入及呼出語音對話均以數碼格式記錄及儲存。錄音／記錄功能可於初步階段根據用戶需求由預設服務特性或主管人員啟動，以記錄客戶服務員與呼叫者之間的所有對話，從而更好地監控服務質量、客戶服務員表現及客戶聯絡服務活動的狀態。

只要在硬碟空間充足及文件大小及數量可由運作系統支援，則對話錄音的長短及次數並無限制。

客戶服務員或主管人員可使用用戶介面回放及處理對話錄音。錄音可由服務座席的揚聲器或客戶服務員的耳機播放。已保存錄音可根據日期、時間、分機號或呼叫者的身份進行搜索。

該系統亦具備即時加密功能以對已保存錄音進行加密。用戶可自行設置加密密碼。

### 6) 自動、預覽及預測撥號

#### 自動撥號

呼出呼叫具備自動撥號功能，可根據輸入系統的呼叫清單自動撥號。偉思系統於電話接通後將電話分配至待命客戶服務員處理。

#### 預覽撥號

預覽撥號允許客戶服務員僅需點擊終端機的呼出按鈕即可撥出電話號碼，無需輸入八位數碼電話號碼。客戶服務員經常使用該功能，以於撥號前瀏覽顧客檔案的重要資料及準備相應的電話營銷策略。

#### 預測撥號

預測撥號由一種智能預測演算法構成，該演算法根據過往呼叫統計數字釐定或預測客戶服務員的佔用情況，從而可預先同時呼出多個電話。

預測撥號有助有效簡化撥號程序、節省客戶服務員撥號、等待接通、撥打無效電話號碼的時間，從而提高運作效率。

### 7) VoIP

偉思系統亦可使用VoIP (HMP)技術，於廣域網(WAN)或局域網(LAN)的網路電話平台使用，以管理互聯網語音傳輸。VoIP偉思系統提供互聯網傳統偉思系統可用的各種功能，並為本集團提供一個通用平台，以低成本輕鬆管理不同地點的多媒體客戶聯絡服務中心。

### 8) 語音監控

偉思系統支援靜音通話監控，主管人員因而可在實時通話期間隨時監督任何客戶服務員的表現。

呼叫監控具有多種模式，包括靜音模式(不知會電話交談的任何一方)、輔導模式(只有客戶服務員方可聽到主管人員說話，另一方聽不到)、切入模式(客戶服務員中斷連接，從而主管人員可與另一方直接交談)及會議模式(客戶服務員、呼叫方及主管人員舉行電話會議)。

### 9) 實時系統監控

實時系統監視器是一種廣泛的統計數字及分析工具，供用戶實時監控多媒體客戶聯絡服務中心的表現。主管人員可利用方便用戶及用戶自行定義具備綜合實時資訊的圖像設計介面，記錄整體運作表現。

用戶可使用實時系統監視器獲得與多媒體客戶聯絡服務中心運作相關的各種實時資料，包括ACD表現(排隊等候呼叫次數、接聽呼叫次數、中途放棄呼叫次數、最長呼叫等待時間)、客戶服務員表現(例如，客戶服務員當時狀態，如工作中、空閒中、離開、作出呼叫次數、作出訂單數量、談話總時長)及電話幹線使用統計數字。除監控實時表現外，實時系統監視器亦可讓用戶精確調整多個系統參數，以進一步改善營運表現。為保障每位用戶的訪問權限，各級別的主管人員獲授不同的訪問權限。實時系統監視器提供用戶自行定義資料，該等資料可傳送至牆板顯示屏，以與客戶服務員共享所需資料。

### 10) 視頻記錄

除錄音外，通話期間客戶服務員終端屏幕的變動亦可作為視像文件保存。

### 11) 自動備份系統

偉思自動備份系統根據用戶自行定義備份時間表，將不同特定儲存媒體(DVD、磁帶或硬碟)的不同媒體文件(包括錄音文件、終端捕捉視像文件及媒體文件)自動備份。

### 12) 報告模組

偉思報告模組提供標準或用戶自行定義的實時或過往數據報告，以反映多媒體客戶聯絡服務中心及客戶服務員的整體表現。偉思系統的統一架構使用單一、標準的報告引擎，以記錄所有多媒體客戶聯絡服務中心的資源、應用及互動。

## 保險

本集團對所有風險，如火災、盜竊、爆竊及水浸等，設有辦公室綜合保險計劃。除辦公室物品外，保險計劃亦涵蓋人身意外、工作成本提高、法律責任、收入及僱員薪酬損失。

董事認為本集團的投保範圍足以保障其營運。

## 知識產權

### 商標

於最後實際可行日期，本集團已於香港註冊兩個商標。有關商標的詳情載於本招股章程附錄五「有關業務的其他資料」一節「本集團的知識產權」一段。

於最後實際可行日期，根據本集團於二零一一年十二月十六日進行的訴訟、清盤及破產調查，本集團並無獲悉，(i)本集團侵犯第三方擁有的任何知識產權；或(ii)任何第三方侵犯本集團擁有的任何知識產權。本集團並無因侵犯任何人士的知識產權或嚴重侵犯任何人士的知識產權而涉及任何訴訟或法律程序。



### 域名

於最後實際可行日期，本集團已於香港註冊域名，包括www.eprotel.com.hk、www.etsgroup.hk、www.etsgroup.com.hk及www.易通訊集團有限公司.com。有關域名的詳情載於本招股章程附錄五「有關業務的其他資料」一節「本集團的知識產權」一段。

### 競爭

董事認為香港的客戶聯絡服務業競爭激烈，並預計未來亦會如此。本集團的競爭對手大致包括擁有客戶聯絡服務中心提供與本集團所提供者相似的客戶聯絡服務的企業，及由客戶聯絡服務中心提供客戶聯絡服務的獨立客戶聯絡服務供應商。董事認為，香港各行各業對客戶聯絡中心服務的需求日益殷切，而鑑於語言、運作環境、監管及其他問題，向其他國家及地區(如中國)分包的趨勢並不穩定，因此香港客戶聯絡中心服務的需求依然不弱。

香港客戶聯絡服務市場行業狀況目前尚無出版資料。根據本集團過去20年間與客戶進行的業務往來及本集團從客戶獲取的反饋資料，董事認為香港客戶聯絡中心服務行業極為分散，香港現時僅有三家獨立客戶聯絡中心服務供應商(包括本集團)擁有超過500個服務座席。此外，董事認為香港眾多公司並未將所有客戶聯絡服務中心職能外判，反而一直自行經營客戶聯絡服務中心；董事亦認為，電訊、銀行及金融服務以及保險業的公司等規模龐大公司，均經營部份內部客戶聯絡服務中心。

董事深信，相較競爭對手，本集團將繼續保持下列競爭優勢：

- (i) 經驗豐富及穩健的管理團隊；
- (ii) 值得信賴的服務表現；
- (iii) ISO 9001認證；
- (iv) 自行開發並將繼續升級及改進的偉思系統；
- (v) 向各行各業的不同客戶提供綜合服務；
- (vi) 與商務及公共部門客戶建立的長期業務關係；及

(vii) 集中及高效利用及應用本集團的資源向客戶提供服務。

### 租賃物業

本集團現時根據與不同人士訂立的獨立租賃協議向獨立第三方於香港租賃五項物業，總樓面面積約為50,726平方呎。該等物業主要用作本集團的多媒體客戶聯絡服務中心、辦公室及倉儲。

有關本集團根據相關租賃協議所租賃的物業詳情，請參閱本招股章程附錄三所載由獨立合資格專業測量師提供的物業估值報告。

### 訴訟

於最後實際可行日期，根據本集團於二零一一年十二月十六日進行的訴訟、清盤及破產調查，本集團並未涉及任何屬重大訴訟、仲裁或申索，而據董事所知，本集團亦無未決或面臨或向本集團提出將對本集團的經營業績或財務狀況造成重大不利影響的重大訴訟、仲裁或申索。本集團的香港法律顧問認為，於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，本集團並未涉及任何屬重大訴訟、仲裁或申索。

### 最低工資

最低工資條例(第57章) (「**最低工資條例**」) 已於二零一一年五月一日生效，當中規定僱員的工資下限，最低工資條例規定的初步法定最低工資(「**法定最低工資**」) 為每小時28港元。最低工資條例適用於任何僱員、其僱主及委聘該僱員的僱傭合同，且僱員享有的工資不應低於法定最低工資。

本公司已就本集團遵守最低工資條例的情況尋求法律意見。本公司的香港法律顧問根據本公司提供的文件及資料，認為於二零一一年五月一日直至最後實際可行日期本集團應付每名僱員的工資不低於法定最低工資，且本集團於二零一一年五月一日直至最後實際可行日期一直遵守最低工資條例。本集團董事與本公司香港法律顧問持相同觀點，認為本集團遵守最低工資條例開展業務。

董事確認遵守最低工資條例不會對本集團營運成本及利潤率產生重大影響，故此而言不會對本集團的營運及財務狀況產生影響。