

請即發布



阿里巴巴於印度設客戶服務中心

印度市場的強勁增長促使客戶服務和支援的需求增加

印度孟買，2010年9月10日 — 全球領先的小企業電子商務公司阿里巴巴網絡有限公司（香港聯合交易所股份代號：1688）（1688.HK）今天宣布加強對印度市場的投放，於本土開設客戶服務中心，為印度龐大的小企業社群提供更優質的服務。阿里巴巴將於孟買設立服務辦事處，專注服務印度的**Gold Supplier**會員，讓這些小企業可更有效地把握全球貿易商機，擴展業務。阿里巴巴的印度分部擁有一個核心的客戶服務團隊，當中包含一支專門負責客戶培訓的隊伍，整個團隊日後會擴充至印度不同的地區，為阿里巴巴快速增長的會員群體提供在地化的實際支援。

阿里巴巴在印度市場正處於高速增長，今年上半年截至 2010 年 6 月 30 日，其印度註冊用戶數超過 145 萬，每月平均新增 30,000 多名（2010 年上半年數據）。逾 145 萬家印度小企業已通過阿里巴巴的國際交易市場，來接觸超過 1,360 萬個買家和供應商會員。自首位印度會員於 1999 年加入以來，阿里巴巴一直致力了解印度會員不斷變化的需求，務求為他們提供更貼心的服務。

阿里巴巴早前曾做過一個印度客戶意見調查，希望藉此了解會員的需要，助他們掌握市場先機，並將其中重要的意見應用到新的客戶服務運作當中。為確保會員能有效運用阿里巴巴平台提供的多種貿易工具，阿里巴巴計劃在客戶培訓中，特別加強印度會員於設立和管理網上商舖帳號、開發和管理客源以及技術支援方面的能力。

就印度的營運方面，阿里巴巴首席執行官衛哲表示：「印度市場的增長一直備受注目，而印度小企業對科技的理解能力也甚強，深明互聯網不論在國內或對外貿易方面都能為他們帶來優勢。印度是阿里巴巴最大的市場之一，我們希望因應印度會員不斷變化的需求，提升我們的客戶服務。我們將會通過新的客戶服務中心與印度會員更緊密合作，協助他們更快成長，並從中創造就業，促進經濟增長。」

新成立的印度客戶服務團隊將會由阿里巴巴印度總經理 **Sandeep Deshpande** 領導。**Sandeep Deshpande** 擁有 20 多年的市場推廣、業務發展及一般管理經驗，並服務過雅虎、AT&T、Rediff.com 等國際知名的企業。他將會協助阿里巴巴發展印度業務，同時尋找機會為印度會員開發合適的新服務。

衛哲補充：「**Sandeep** 於中小微型企業及電子商務方面都擁有豐富的專業知識，相信他能夠於本土市場趨勢和需求方面為我們提供寶貴的意見。我們有信心他將會在我們的印度業務發展中，擔當非常重要的角色。」

阿里巴巴提供的平台能協助小企業於世界各地不同行業尋找商機，涵蓋的產品種類包括礦物及冶金、農業、化學品、食品及飲料、製造業及機械設備、建築及建材、服裝、紡織、皮具、包裝及印刷等。印度目前是阿里巴巴平台上繼中國之後最大的供應商市場及第二大買家市場。**Infomedia18** 自 2008 年 6 月起成為阿里巴巴於印度的渠道銷售夥伴後，一直致力協助阿里巴巴擴展印度業務，全新的客戶服務團隊將會支援 **Infomedia18** 的本地銷售業務。

阿里巴巴全球銷售部負責人黃明威表示：「阿里巴巴在 **Infomedia18** 的支持下於印度迅速發展，我們認為現在是提升我們本地客戶服務的最佳時機。我們的首要目標是通過全新的客戶服務中心輔助本地銷售，協助 **Gold Supplier** 客戶獲取最大回報。我們承諾為 2,600 萬家印度中小微型企業*帶來正面影響，竭盡所能回應他們的需求，協助他們成長。」

阿里巴巴印度 **Gold Supplier** 客戶服務團隊的電郵地址為 igs@member.alibaba.com。

* 根據印度政府中小微型企業部「2009 至 2010 年中小微型企業年報」

關於阿里巴巴網絡有限公司

阿里巴巴（香港聯合交易所股份代號：1688）（1688.HK）為全球領先的小企業電子商務公司，也是阿里巴巴集團的旗艦業務。阿里巴巴在 1999 年成立於中國杭州市，通過旗下三個交易市場協助世界各地數以百萬計的買家和供應商從事網上生意。三個網上交易市場包括：集中服務全球進出口商的國際交易市場（www.alibaba.com）、集中國內貿易的中國交易市場（www.1688.com），以及透過一家聯營公司經營、促進日本外銷及內銷的日本交易市場（www.alibaba.co.jp）。此外，阿里巴巴也在國際交易市場上設有一個全球批發平台（www.aliexpress.com），服務規模較小、需要小批量貨物快速付運的買家。所有交易市場形成一個擁有來自 240 多個國家和地區超過 5,300 萬名註冊用戶的網上社區。阿里巴巴亦向中國各地的企業提供商務管理軟件及互聯網基礎設施服務，並設有企業管理專才及電子商務專才培訓服務。阿里巴巴在大中華地區、印度、日本、韓國、歐洲和美國共設有 60 多個辦事處。阿里巴巴亦擁有 Vendio Services, Inc. 及 Auctiva，該兩家公司為領先的第三方電子商務解決方案供應商，主要服務網上商家。

媒體查詢

陳嘉敏

電話：+852 2215 5213

電郵：jasperchan@hk.alibaba-inc.com

如需要本公司提供的相片及影片，請瀏覽 www.thenewsmarket.com/alibaba。

如閣下首次使用，請先登記資料，如有問題，可電郵至 journalisthelp@thenewsmarket.com。