



## 阿里巴巴于印度设客户服务中心

### 印度市场的强劲增长促使客户服务和支援的需求增加

**孟买，2010年9月10日** — 全球领先的小企业电子商务公司阿里巴巴网络有限公司（香港联合交易所股份代号：1688）（1688.HK）今天宣布加强对印度市场的投放，于本土开设客户服务中心，为印度庞大的小企业社群提供更优质的服务。阿里巴巴将于孟买设立服务办事处，专注服务印度的**Gold Supplier**会员，让这些小企业可更有效地把握全球贸易商机，扩展业务。阿里巴巴的印度分部拥有一个核心的客户服务团队，当中包含一支专门负责客户培训的队伍，整个团队日后会扩充至印度不同的地区，为阿里巴巴快速增长的会员群体提供在地化的实际支援。

阿里巴巴在印度市场正处于高速增长，今年上半年截至 2010 年 6 月 30 日，其印度注册用户数超过 145 万，每月平均新增 30,000 多名（2010 年上半年数据）。逾 145 万家印度小企业已通过阿里巴巴的国际交易市场，来接触超过 1,360 万个买家和供应商会员。自首位印度会员于 1999 年加入以来，阿里巴巴一直致力了解印度会员不断变化的需求，务求为他们提供更贴心的服务。

阿里巴巴早前曾做过一个印度客户意见调查，希望藉此了解会员的需要，助他们掌握市场先机，并将其中重要的意见应用到新的客户服务运作当中。为确保会员能有效运用阿里巴巴平台提供的多种贸易工具，阿里巴巴计划在客户培训中，特别加强印度会员于设立和管理网上商铺帐号、开发和管理客源以及技术支援方面的能力。

就印度的营运方面，阿里巴巴首席执行官卫哲表示：“印度市场的增长一直备受注目，而印度小企业对科技的理解能力也甚强，深明互联网不论在国内或对外贸易方面都能为他们带来优势。印度是阿里巴巴最大的市场之一，我们希望因应印度会员不断变化的需求，提升我们的客户服务。我们将会通过新的客户服务中心与印度会员更紧密合作，协助他们更快成长，并从中创造就业，促进经济增长。”

新成立的印度客户服务团队将会由阿里巴巴印度总经理 **Sandeep Deshpande** 领导。**Sandeep Deshpande** 拥有 20 多年的市场推广、业务发展及一般管理经验，并服务过雅虎、AT&T、Rediff.com 等国际知名的企业。他将会协助阿里巴巴发展印度业务，同时寻找机会为印度会员开发合适的新服务。

卫哲补充：“**Sandeep** 于中小微型企业及电子商务方面都拥有丰富的专业知识，相信他能够于本土市场趋势和需求方面为我们提供宝贵的意见。我们有信心他将会在我们的印度业务发展中，担当非常重要的角色。”

阿里巴巴提供的平台能协助小企业于世界各地不同行业寻找商机，涵盖的产品种类包括矿物及冶金、农业、化学品、食品及饮料、制造业及机械设备、建筑及建材、服装、纺织、皮具、包装及印刷等。印度目前是阿里巴巴平台上继中国之后最大的供应商市场及第二大买家市场。**Infomedia18** 自 2008 年 6 月起成为阿里巴巴于印度的渠道销售伙伴后，一直致力协助阿里巴巴扩展印度业务，全新的客户服务团队将会支援 **Infomedia18** 的本地销售业务。

阿里巴巴全球销售部负责人黄明威表示：“阿里巴巴在 Infomedia18 的支持下于印度迅速发展，我们认为现在是提升我们本地客户服务的最佳时机。我们的首要目标是通过全新的客户服务中心辅助本地销售，协助 **Gold Supplier** 客户获取最大回报。我们承诺为 2,600 万家印度中小微型企业\*带来正面影响，竭尽所能回应他们的需求，协助他们成长。”

阿里巴巴印度 **Gold Supplier** 客户服务团队的电邮地址为 [igs@member.alibaba.com](mailto:igs@member.alibaba.com)。

\* 根据印度政府中小微型企业部“2009 至 2010 年中小微型企业年报”