

## 【卓爾不群】張榮貴佈棋客服產業 進擊代訓再下一城

專訪

程曦資訊整合 股份有限公司 總經理 張榮貴

【記者林佳□專訪】「對我個人而言，我從小就喜歡做計畫。」人生彷彿是一盤贏面不小的棋局，有著高瞻遠矚的見解，使每一步棋都走得穩妥，這是管科所校友張榮貴的寫照。現職為程曦資訊整合股份有限公司總經理，帶領公司從電話秘書、BB Call出發，輾轉至語音傳真，拓展到現今的客服中心（Call center），20年來見證了客服產業的發展。同時，張榮貴亦是技術層面上，使程曦資訊成為目前國內話務中心最大的資訊系統整合商的重要推手，也奠定其公司在該領域的龍頭地位。

### 學習專業知能 蓄積優質競爭力

一個創業的概念，常源自於個人專業，張榮貴也不例外。學生時期，曾研讀電算專業課程，並開始與企業接觸，為客戶撰寫自動化系統、貿易系統、租車系統等。張榮貴甚至還將所接的個案整理成套裝軟體，同時尋求像是宏 集團的大企業合作。他回憶著笑說，「讀東吳電算時，同學都戲稱我是職業學生。」綜觀張榮貴的求學背景看來，創業的立基點在於培養專業強項，成功地活化管理和資訊，並將兩者進行系統整合後，便捷地提供企業主所需資訊。

有鑑於此，張榮貴認真思索每一步棋，他站在使用者的角度，將「能夠以方便、快速的方法取得資訊」的概念，與程曦資訊創辦人黃士軍，一同為臺灣話務服務開啟第一扇窗，迄今公司營運規模已達600名員工。「就我而言，做事態度和方法是在學工科時養成的，課程內容讓我學習一步步踏實地實踐；而東吳電算系的商學和淡江管科所的管理基礎，是讓自己思考如何使公司營運達到最適的方法。」他也不諱言地表示，「程曦資訊是全國第一家資訊整合公司。」

### 洞燭先機 成助將關鍵技術轉移入手

「Call center行業，在我創業當年的金融市場尚未開始大量發展，一切都是從無到有的佈局。」儘管創業之初，尚未清楚自身公司的市場定位，張榮貴仍秉持「讓企業便捷取得實用資訊」的初衷，透過工程方法整合資訊、提供服務，例如電話秘書、BB

Call是將訊息轉成語音信箱，讓客戶可以透過撥打電話即能取得訊息。

從長遠看來，要開創新局面，勢必要有妥善計畫。對於公司能順應市場潮流，進而提出適切服務，可歸功於張榮貴的洞燭先機。民國86年經濟部有一項科技專案計畫，張榮貴體認到話務市場深具發展價值，便積極爭取合作機會。他分享道：「我們順應產業發展，因此利用2年參與並了解CTI技術的應用，與工研院一同研發客服中心的應用，使之不僅符合市場需求，也提升其效益。」張榮貴更乘勝追擊，將IOTS技術轉移入手，使程曦資訊成為當時國內最早投入客服中心技術研發的企業。

## 市場先驅者 迎來嚐鮮訂單

正當其他企業還在觀望之際，2000年張榮貴迎來第一位客戶「花旗銀行」。此次合作象徵著程曦資訊的客服中心技術正式被認可，也為張榮貴打開勝利之門，立下程曦資訊在話務市場的里程碑。他信心滿滿地說道：「現今在金融業界，我估計程曦資訊的市場佔有率有近3成，公部門則高達8成以上，是承攬政府機關客服委外市佔率最高的廠商。」他也提到，「我們的客戶領域不受限」，舉凡金融業的臺灣證券交易所、政府機關的臺灣鐵路局、電信類的中華電信、學術界的景文科技大學等大小企業。其中，在張榮貴的領導之下，「1999臺北市民當家熱線」於2011年更榮獲行政院研考會第三屆「政府服務品質獎」，以及香港亞太顧客服務協會的3個傑出顧客關係服務獎項。除此之外，程曦資訊於今年從5,000家大型企業中脫穎而出，榮登2013年版臺灣地區大型企業排名「電腦系統整合服務業」第37名。

## 偕母校攜手開課 培育客服人才

近10年來，服務客戶的觀念與日俱增，然而並非每家公司都擅長於服務。張榮貴精闢地分析著「每一家公司都需要服務，但是一般公司的專長非服務客戶，而是生產產品。」因此，張榮貴便成立客服人才培訓學院（Call Center School），承攬企業的委外訓練。他補充說明，「資訊系統會飽和、技術也會成熟，但是，委外市場仍在成長中，加上我們的客戶是沒有行業別的限制，使得該領域還有無限想像空間。」

創業至今剛好滿20載，提到程曦資訊的未來發展，張榮貴因應市場需求、商業環境轉變，將CRM（顧客關係管理）列為公司發展的重點項目，以CTI為基礎，耕耘CRM領域，延伸客服中心的服務，協助客戶在行銷、銷售等方面的營運更加流暢，這不僅提升服務的層次，更是締造客戶服務的新氣象。

張榮貴熱情地表示，日前和本校簽訂「訂單培育企業人才課程」之約，希望藉由『客

服營運實務』課程及實務驗證的機會，提供學弟妹一個與企業接軌的平臺。他打趣地說：「沒有一份工作能讓你一天接下100通電話，也沒有一份工作會教導你如何接聽電話；況且不管何種行業，在電話中的應對與表達，都是極為重要。」

實是求是 完美佈局人生

「如果知道自己想做什麼，就別浪費時間，趕快去做！」以一個創業者的身份，張榮貴鼓勵學弟妹勇於創業，不但要有想法和創新，還需要有心理準備，畢竟這條路是辛苦的。

然而，「如果你有理想和堅持，最重要的還要了解市場、感覺市場脈動、採取策略、做好準備，並且迎接它，成果自然就落在你身上。」因為這份理念，張榮貴逐步踏實、思考周全地計畫每一步棋，不僅圓了創業夢，也成就程曦資訊的光明未來。

