

程曦資訊整合公司總經理張榮貴 智能客服牛耳 產學合作緊密

校慶金鷹獎特刊

【記者蔡晉宇專訪】「您好我是客服人員，很高興為您服務。」Qbi智能客服機器人正在專業地解決用戶的疑難雜症。（見淡江時報904期卓爾不群專訪）其運用人AI工智慧與大數據資料分析，可為傳統客服中心需解決80%以上重複性問題，包括國泰世華、台新銀行等企業都引進這套新時代系統，有效提升客服品質與效率，並節省大量人工成本。Qbi的成功是資訊環境快速變遷的縮影，而它背後的推手，正是資工系校友、程曦總經理張榮貴。

時間回到1993年，彼時手機、網路尚未普及，管科所畢業的張榮貴和友人黃士軍一同創立了程曦，成為台灣第一家資訊整合公司，從BBcall語音留言系統起家，後切入自動總機、語音查詢市場。張榮貴並在創業4年後，一次經濟部科技專案計畫中，體認到電腦電話整合（CTI）業務深具發展價值，便爭取合作並投入大量資源開發，最終迎來花旗銀行這個重量級客戶，也奠定了程曦在客服領域的龍頭地位。談起這段公司轉型，他不忘感謝母校，「淡江管科所的管理訓練，有助於我思考如何使公司不斷前進的方法。」除金融業，包括華碩、長榮、臺灣高鐵、1999市民專線、中油等大企業客服皆由程曦承攬，張榮貴自信地笑說，「相信大家多少都有被程曦服務過的經驗。」

而程曦第二次轉型，和淡江淵源更深了。2013年時逢大數據、AI人工智慧崛起，張榮貴深感客服領域會有大轉變，為深入了解這些過去不熟悉的領域，他毅然決然回到學校攻讀資工博士班。經過4年深造，張榮貴結合產學的研發能量，將過去25年來客服所蒐集的資料，透過大數據分析，篩選出有價值的資訊提供企業做為決策參考輔助，「這讓程曦不僅提供企業服務，更進階成為策略夥伴。」他相當看好大數據分析前景，表示將持續投入在該領域開發。

有鑑於傳統客服中心建置所需投入的一次性成本相當高昂，加上軟硬體各自獨立分散，後續維護需仰賴技術人員，對於一般中小型企業來說是筆不小負擔。程曦近年在客服本業上也導入雲端化、去硬體化。雲端架構提供高規格的硬體設備、主機代管空間，以及多媒體客服中心所需的完整系統功能，企業只需要透過網路與程曦機房連結，即可開始運作客服中心。不僅大幅降低建置成本，更能因應實際需求快速、彈性地擴充線路。包括華碩、臺灣證券交易所、復興航空等知名企業，都是程曦雲端客服系統的成功案例。

大數據、雲端之外，AI人工智慧是張榮貴迎戰資訊新世代的另一把利劍，Qbi智能服

務機器人正是其中代表作。它能以擬人化方式和使用者進行即時文字/語音互動，協助客服中心將傳統所倚賴的真人電話客服轉型，同時培養專業語意建構團隊，為企業打造專屬知識庫。「人工智慧深入了解產業名詞、適應使用者發問習慣，為的就是讓使用者與Qbi機器人對答時，能有最正確的答案，體驗如同真人客服的人性化服務。」他解釋。

「這5年來資訊化的應用，在產業間有革命性變化，在這時間點回學校進修，讓我瞭解AI、大數據的技術本質，也更清楚學界資源所在。」不以國內客服領先地位為滿足，持續精進專業知識，張榮貴再一次地做為市場改變的先行者，成功帶領程曦邁向下一波高峰。

至今仍和資工系許輝煌、張志勇、郭經華等多位教授的實驗室有產學合作，也曾任資工系校友會會長，甚至程曦在淡江還有開課，且是大家搶著修的熱門課程，張榮貴和學校的緊密連結不言可喻。去年才由張校長親自撥穗，拿到博士學位，對於今年又獲得金鷹獎肯定，他滿是感謝。未來會繼續結合母校在該領域的研究能量，也提攜優秀在校生，縮短學用落差。

「寫博士論文時，還會想起碩士論文當時沒有電腦，連排版都艱辛的日子。」張榮貴一語道出資訊化所帶來的改變。20多年來，他總能洞燭先機，適時地轉型面對一次又一次市場新挑戰。

資訊環境總是在變，不變的是程曦一路走來的好口碑，2000年獲工研院「科技專案技術成果落實獎」、2007年程曦營運之行政院勞委會職訓局科技客服中心，榮獲亞太客服協會「最佳委外團隊獎」、「最佳技術運用獎」兩大獎，是該年度台灣區唯一榮獲亞太客服協會最佳客戶服務獎項的廠商、2014年獲中小企業最高榮譽國家獎項「第23屆國家磐石獎」、今年更在世界資訊科技大會中，榮獲世界級資訊界大獎「全球ICT卓越獎」殊榮。張榮貴也於去年獲選為中華民國軟體協會AI大數據智慧應用促進會首屆會長，談起未來展望，他有更遠大的目標，希望透過軟協整合國內資源，一同讓國際看見臺灣在該領域的實力。

2018/11/03



程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd.



淡江時報社