

大昌證券 創新不遺餘力

以 IBM Sametime 打造完美數位學習平台



國內券商眾多、競爭激烈，區域型的本土專業經紀商如何脫穎而出？大昌證券的秘訣是：專注服務、大膽創新。

大昌證券成立超過二十年，服務範圍集中於新北市、桃園與新竹，在北台灣共有六個服務據點，可以說是「小而美」的券商，但其創新的腳步卻不受限於規模，多年來創下國內券商多項「第一」，引發同業跟進：

- 營業員自動輸單：一改傳統手寫下單方式，大幅提高下單速度與正確性，每年更省下超過千萬人事費用。
- 不到0.1秒成交速度：優化系統成交速度，助客戶快速抓住商機。
- 來電顯示系統：客戶來電下單，交換機立刻顯示客戶完整資料，助營業員提供更貼切的服務。
- 資料庫下單系統：領先全國券商以開放式資料庫取代檔案模式，提升下單效率。
- 首創隨身碟、機上盒下單：用戶在任何一部電腦插入「易利通」隨身碟即可下單，或者將家中電視連接「易利賺」機上盒就可在電視上看盤下單，還能觀賞網路電視精彩節目，推出就造成業界轟動！

專注客戶體驗，積極推動創新

「只要有助於客戶體驗，公司管理階層會全力支持我們嘗試新科技；」大昌證券網路行銷部李思明協理表示，「客戶需求優先，投資報酬率其次，用將心比心的思維來開發新產品，反而能得到更大的報酬！」

大昌證券是國內本土專業經紀商的領導品牌，提供經營理財規劃、投資顧問諮詢等業務，在北台灣深耕超過二十年，擅長運用科技打造領先市場的創新服務。2012年大昌證券前三季稅後每股盈餘居本土專業經紀商之冠，是逆勢成長、創新獲利的經營典範。

為落實員工專業訓練，並提高部門協同合作效率，大昌證券引進 IBM Sametime 協同合作解決方案，借重 IBM Sametime 高效率、高彈性、高品質、低成本的優勢，推動即時線上課程與教育訓練平台，提升員工專業素養，強化整體服務品質與競爭力。

「客戶需求優先」的思維也貫徹在大昌證券為員工建置的IT應用。大昌證券十分重視營業員的專業訓練，因此除了每日晨會外，還會不定期邀請專業人士對內授課，並希望在課後用最方便有效的方式進行考核。為了實踐「學習型組織」的知識管理與傳遞，大昌證券於2009年引進IBM Sametime整合通訊平台提升公司內部協同合作效率。

李思明協理表示，大昌證券長期使用IBM伺服器與IBM Notes系統，IT管理者與使用者都十分肯定IBM的穩定度與整合性。而在評估各家解決方案時，更發現IBM Sametime解決方案的成本僅有他廠視訊會議系統的一半！

「建置成本節省一半，還多了跨區域的協同合作應用，並能與Notes完美整合，這是IBM雀屏中選的主要原因。」李思明協理說。

Lotus Sametime 視訊協作解決方案，成本減半 效益倍增

大昌證券的晨會是由總公司投資顧問為分公司營業員分析盤勢、講解看盤重點，原本是以電話會議為主，員工上課像在聽廣播，較難與分公司的員工進行互動。導入IBM Sametime的視音訊解決方案後，課程內容在所有據點都能透過網路視訊、語音會議，除了主講者與各據點都可以看到彼此的影像，也可以透過網路語音互相溝通，投影片或者其他課程素材也能即時呈現，使得課程內容豐富許多。有疑問時可以輸入訊息或有主講者點選發問，互動性大幅提高，員工對於課程的滿意度也大幅增加，有助提升學習效果。

IBM Sametime也被應用在跨部門、跨區域的協同合作中，透過視訊會議讓六個據點的員工充分互動，省下可觀的差旅時間與費用。現在IBM Sametime更成為公司緊急發布訊息的管道，有任何突發狀況都可以第一時間告知所有業務員，不需要一一通知，就能確保公司對外資訊的一致性，並強化突發狀況的應變能力，這是導入專案前未曾意料到的額外收穫。

就投資報酬率來看，IBM Sametime不僅當初建置成本僅他廠解決方案的一半，且每年還為公司節省近五十萬元差旅支出，所以僅是節省的成本就已值回票價，「而每位員工節省的時間、提升的效率，都是無法計算的價值！」李思明協理表示。

電子教學平台，落實職場教育

此外，2009年大昌證券也採用IBM解決方案來建立電子化教學平台，讓教育訓練的知識可以有效傳遞，同時也透過考試檢核機制確認員工的學習成效，並將上課與考試的結果連結到個人績效。

大昌證券選擇IBM Workplace Collaborative Learning管理電子化教育訓練項目與內容，協助界定同仁的專業發展需求與技能管理，並使用My Learning Portlet讓同仁管理自己的學習活動、報名想學的課程。

所有的課程結束後都會剪輯精華部分，放在教育訓練平台上讓員工可以隨時觀看、複習。課程結束後，營業員還要登入學習系統填寫考卷以驗收學習成效。考卷來自預先設定好的隨機題庫，每位營業員的考卷內容不盡相同，若是成績不盡理想，系統還會要求補考，務求課程內容被業務員理解、吸收，提供客戶更好的服務。

系統再整合，邁向行動化

為了因應系統整合需求，大昌證券目前正在將學習系統轉換到Domino平台上進行開發，未來更將持續借重Domino平台的開發能力，將請採購流程、公文系統都整合在一致性的環境中，為未來行動化預做準備。

放眼未來，大昌證券要掌握行動化風潮，運用IBM行動化解決方案，業務員只要透過手機與平板電腦就能隨時將分析資料呈現給客戶，並連結CRM系統的客戶資訊，掌握投資報酬率、代操作配置、投資比例與獲利率等資訊，隨時提供客戶最佳投資建議。公司業務流程也將行動化，讓業務員與高階主管行動簽核文件，進一步提升協同合作的效率。

此外，大昌證券也期望IBM能夠協助進行系統集中化與整合，甚至將跨廠牌的設備維運委由IBM代管，統一責任歸屬，IT團隊可將寶貴時間資源用在更具價值的應用開發上。

「從使用者的角度來看，IBM Sametime協作平台與數位學習平台都得到很好的評價；」李思明協理總結，「未來我們仍將專注客戶與使用者需求，以IT力量來推動創新，繼續引領業界風潮！」