



# 程曦資訊集團介紹

以溫度與深度的創新體驗，以共好共榮的價值信念  
掌握每一個客戶需求，滿足每一個顧客期待

# 集團簡介



## AI客服大腦

2018年成立

- 全渠道智能客服
- CKM知識管理
- AI自然語意理解
- 雲端服務應用
- 大數據分析



## 金融科技專家

1988年成立

專注金融管理系統開發

- 徵授信與風險管理
- 財富管理與理財規劃
- 晶片卡管理
- 分析應用
- 資保護育資訊安全



程曦資訊  
股票代號：6898

程曦集團

## 紅利點數專家

2022年控股

- 原悠遊卡旗下點數應用公司，成立於2015年，發展UUPON點數活躍消費市場，並協助企業進行數位轉型，期望打造點數共享生態圈。



## 智慧商務專家

2016年成立

主要服務企業市場，服務範圍涵蓋

- 文字/語音客服 + Inbound/Outbound
- Sales/電銷
- 整合行銷
- 顧客經營

## 客服委外領導企業

1993年成立

專注於Call Center及BPO委外營運其業務包括：

- 客戶服務流程建置及委外
- 客服系統雲端租賃及建置
- 智能客服租賃及數據分析

資本額 **2.15**億

2024年  
營業額 **11.32**億

員工數 **1,155**人

1993年創立  
**CRM系統整合**

2004年承接公部門委外營運  
**CRM BPO服務**  
大、智、移、雲

2012年 企業BPO服務  
**DCRM人機整合**

2022年  
**AI整合、流程自動化**  
**Martech服務行銷**

**程曦資訊整合(股)公司**  
1993年成立，業務包括：  
■ 大型標案之客服委外  
■ 整合性行銷之企業客戶  
■ 數據分析、會員經營、分潤銷售

**程高資訊服務(股)公司**  
程曦100%投資，2016年成立。  
業務包括：  
■ 企業客戶之顧客關係管理

**點鑽整合行銷(股)公司**  
2011年成立，程曦於2022年底取得100%股權。  
■ 整合行銷規劃與執行  
■ 紅利點數平台服務及票券業務

**程曦(股)公司**  
程曦100%投資，2024年成立。  
業務包括：  
■ 投資專業

民國82年成立，105年成立百分之百子公司-程高資訊，目前客服人員逾1100人(身障人數81人，原住民12人)。程曦以CRM為核心業務主力為公部門與企業客戶之客服委外，111年數位轉型整合服務龍頭廠商掛牌興櫃(代號6898)，近三年的複合成長率成長逾20%以上。

- ✓ 目前委外BPO產業唯一上市櫃股票公司
- ✓ 共同供應契約唯一客服系統供應廠商，且通過數位產業署雲端客服系統檢測

- ◆ 通過ISO 20000、ISO22301、CMMI ML4認證
- ◆ 亞太資訊服務業組織頒發『2017 ASOCIO亞太區卓越組織營運獎』
- ◆ 獲選經濟部工業局第4屆潛力中堅企業
- ◆ 第23屆國家磐石獎



## 科技客服

- DCRM
- 全通路客服平台
- 數位行銷平台
- 社群媒體經營
- 點數會員系統

## 服務委外

- 電話諮詢
- 客訴處理
- 文字諮詢
- 技術諮詢

## 會員經營與外撥服務

- 會員經營與伴消
- 外撥服務
- 滿意度調查
- 點數會員經營
- 問卷調查

## 顧客流程規劃

- 客服中心健診
- 顧客體驗改善
- 神秘訪客
- 教育訓練

## 數位行銷

- 社群經營
- 數位廣告規劃
- 網站營運
- 數據分析
- 整合行銷方案



# 營運據點



總營運處：台北市重慶北路

新北1966  
1955勞工諮詢申訴專線

台北營運處：信義區忠孝東路

桃園市1999  
機場移工服務站

1911台電北部客服中心  
臺北市政府1999

台中營運處：台中市西屯區

智慧財產局

1910台水客服中心  
1911台電中部客服中心  
郵局客戶服務專線

勞保局

台南市政府1999/1966

移民署

高雄

高雄營運處：高雄市新興區



# ▶ 營運實績\_政府部門&國營事業(40多個客戶)

### 勞動部



台灣就業通  
TaiwanJobs

24H 1955

勞工保險局

入出國移工  
機場關懷服務

### 經濟部



1988

0800-056476

工業局

智財局

經濟部商業司

國貿局

### 衛福部



各縣市  
1966長照專線

FDA  
食品藥物管理署  
Food and Drug Administration

### 地方市政



1999 臺北市民當家熱線

1999 桃園市民諮詢服務熱線

OPEN 1999 台南 TAINAN

新北市政府  
New Taipei City Government

高雄捷運  
KAOHSIUNG Metro

### 國營事業



台灣電力公司  
TAIWAN POWER COMPANY

台灣自來水公司  
TAIWAN WATER CORPORATION

台糖

### 內政部



內政部營建署  
Construction and Planning Agency  
Ministry of the Interior

內政部移民署  
National Immigration Agency

內政  
服務熱線 1996

### 教育部



教育部體育署 動滋券  
Sports Administration, Ministry of Education

教育部國民及學前教育署  
K-12 Education Administration, Ministry of Education

技術及職業教育司  
Department of Technological and Vocational Education

### 其他部會



全民共享  
普發現金

中華民國國防部  
Ministry of National Defense R.O.C.

農業部  
MINISTRY OF AGRICULTURE

常年標案市場，續約靠口碑；任務型專案，即戰力及擴容性。



# 營運實績\_企業客戶 ( 80多個客戶，27種行業 )





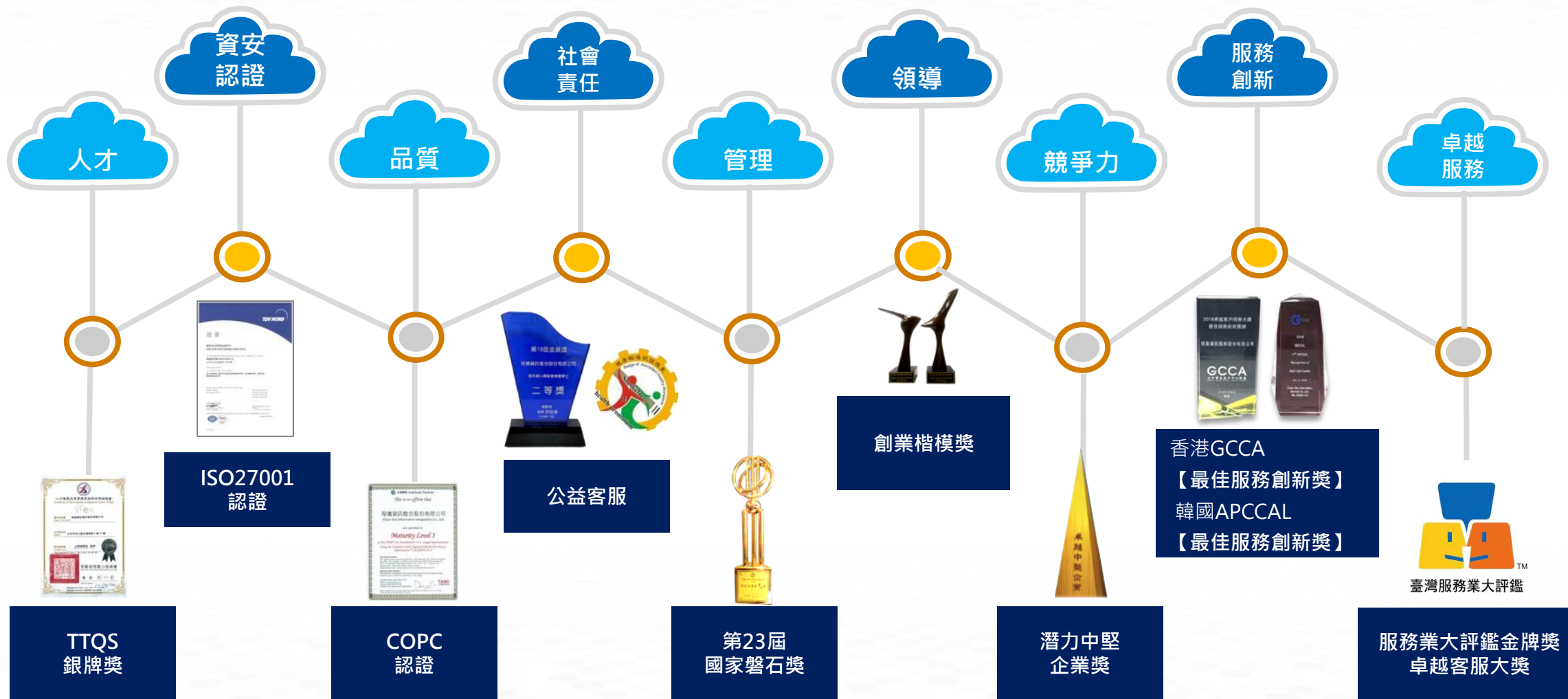
程曦資訊憑藉數據與DCRM服務實務，掌握市場競爭優勢與機會，即將進入高成長機會的企業市場。

## STRENGTHS ( 優勢 )

- 掌握跨產業經營Knowhow
- 擁有超過1,100席以上經濟規模
- 最新AI數位發展應用技術
- 與客戶共同成長的企圖與行動力

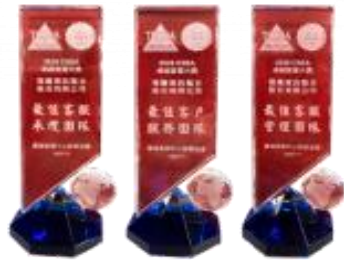
## OPPORTUNITIES ( 機會 )

- 缺工嚴重，委外需求變大。
- 數位轉型的高成長機會
- 公部門需求不中斷，穩定成長。
- 共同供應契約合格廠商，具直接採購優勢。





【最佳服務創新獎】  
【最佳教育訓練獎】



【最佳客戶服務團隊】  
【最佳客服承攬團隊】



【最佳客服承攬團隊】  
【最佳客服伴銷團隊】



【最佳客服伴銷團隊】



【最佳客服培育團隊】  
【最佳客服中心高階主管】



亞太傑出企業獎  
【卓越企業領袖獎】  
【卓越企業管理獎】

2019

2020

2021

2022

2023

2024



COPC®  
認證推進領導者 4位



COPC®  
認證推進領導者 2位



【最佳留任力獎】



程曦綠色採購申報金額

達**300**萬元以上

共同響應  
2023玉山ESG永續倡議行動



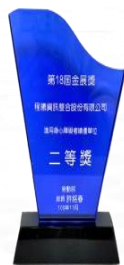
第12屆金展獎    第13屆金展獎    第17屆金展獎



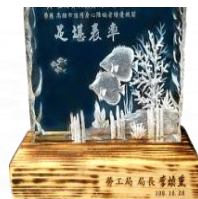
行政院「創造就業貢獻獎」



2022年程曦進用身障人數共68人，含中度以上高達42人，身障員工平均年資4年以上，更有2位任管理職務。



第18屆金展獎



2020進用身心障礙者績優機關



進用卓越獎

## 健康、友善職場認證





# 簡報結束 謝謝聆聽

以溫度與深度的創新體驗，以共好共榮的價值信念  
掌握每一個客戶需求，滿足每一個顧客期待