

# 育碁20周年回顧與展望

## 暨2020 eLearning Hype Cycle科技趨勢速覽

育碁數位科技  
楊中旗 總經理  
2020/7/22

# 育碁20<sup>th</sup> Anniversary 周年 “回顧有感” 分享！

- **凡沃土，必紅海！**

- 葵花寶典在手，武功若不高強，各方來搶奪，萬箭來穿心，必死無疑！

- **凡藍海，必艱辛！**

- 一劍十年？若是一劍 20 年，這把劍比較貴... (人生職涯，可以有幾個20年？)
- 但我們兢兢業業，敏捷/透明/資安/連結生態系，**Speak with Data**，力求 continuous improvement！

- **成功不會讓您學會，失敗/挫折/挑戰，才是學習滋養的關鍵機會！**

- 福慧難雙修- 有福無慧，有慧是因為無福！
- 逆境的祝福...
- 如果這是我們命運的話，那就來吧！（下一個20年）

# 營運成績單 (104求才網同步公告)

- 連續6年成長/獲利，連續3年配發股利，公司穩健發展！
- 2017年起3年半，人員年度總離職率皆低於8%(平均低於7%)，10年以上年資超過40%，領域專業/經驗最到位！
- 服務案例落實敏捷清理，service level資訊官網公開 (案例平均處理時間約 2天)
- 2019/10 起, 超過20家客戶提供產品應用成功/服務優異證言，遙遙領先業界！
- 客戶普遍成功/服務到位滿意度高，2014-2019年，維護合約6年平均續簽率 95%
- a+HRD 6.x上市後這4年多，官網公告120家採用，是最多客戶採用的HRD系統
- 連續5年，每年穩定版本更新，並會主動建議客戶升級，育碁 6.x 客戶有62%客戶(69家)，已升級到6.8
- 官網資源下載區，提供完整專業素材/育碁產品服務公開資訊
- 首創eHRD業界，官網定期更新「育碁產品服務動態 – 敏捷/透明/連結/資安」

# 育碁20周年，感謝14位夥伴的嘉勉文

## 育碁20 | 夥伴賀文集

更新日期：2020/5/31(陸續新增中)



容我精簡跟大家分享報告!  
[全文PDF在此可點擊下載.](#)

# 感謝 緯創資通 · 林福謙 幕僚長



務實/管理實踐/價值創造與貢獻 是育碁成長的關鍵

緯創資通 林福謙 幕僚長

2020/7/11

我同時見證了育碁的管理團隊一路走來，**經過多次的歷練與考驗，堅持不懈**，同時造就了對領域專業/產業發展的敏感性，**方向選擇的正確性**，實在難得。



以精湛的發展來答謝肯定與指導

答謝林幕僚長的長期指導 育碁 楊中旗 總經理

2020/07/15

回顧過往，每每在巨大的挑戰與困難議題襲來之時，**半年一次的董監事會無私的指導與提醒**，在這一兩個小時會議中，一直都是**我最重要的精神資糧**。

# 感謝 啟碁科技 · 謝宏波 董事長



20年見證 一個堅定的選擇

啟碁科技 謝宏波 董事長

2020/7/11

有了育碁完整的eHRD系統協助，啟碁在組織與人才發展的管理成效，反應在過去20幾年來公司的經營成果上面。這要感謝育碁長期以來提供的優質解決方案與服務。



透過立志 來堅定自己與團隊的選擇 – eHRD

答謝Haydn的厚愛 育碁 楊中旗 總經理

2020/07/15

感謝啟碁在2004年就完整採用育碁整合性的完整a+HRD Total Solution系統，能夠接受諸多像啟碁這樣的標竿企業，檢視育碁產品服務與應用效能，是我們設定的具體目標，也是激勵我們持續奮進的堅實動能。



# 感謝致理科大 · 張淑萍 主任



合作15年，近身見證育碁這20年的堅持與成長  
致理科技大學創新數位教學中心主任 張淑萍

2020/5/29

我從2005年起開始跟育碁合作，輔導育碁的LMS系統客戶，進行eID教材製作，學習帶領與混成學習的訓練課程與顧問輔導，這一路走來15年，一起見證了數位學習與e化人才發展在台灣企業市場的深根與成熟發展。這樣的戰友，人生能有幾個...



感謝長期的支持與協助 珍貴的分工合作  
對淑萍15年襄助 答謝詞 育碁 楊中旗 總經理

2020/05/31

志同道合有傻勁的我們，將共同持續為數位學習產業扎根奮鬥，讓未來的專業工作者有更寬廣的空間與舞台，這將是一段特殊的發展歷史，值得未來品味回顧。

# 感謝勝典科技創辦人 · 蘇文華 顧問



20有成。再接再厲：行百里者半於九十

勝典科技創辦人/ATD大中華區講師 蘇文華

2020/5/29

---

2011/1/13我在北京往香港的飛機上寫下育碁10周年賀文「十年有成、成果豐碩：登小嶽而望高峰」，當時的我，真心以為再過10年，認真打拼的我和George，應該能分別一統不同的江湖。後來的發展，George也真的繼續在台灣市場再深耕10年，客戶數量與市場佔有率節節上升...



20 years! We greatly appreciate your thoughtfulness and for being "Wally"!

答謝 Wally 20年的相知相惜 育碁 楊中旗 總經理

2020/05/29

---

親友有時候會問我有無打算何時退休，我的回答蠻一致的“我會做到失能為止”；屆時期望可以跟終生的好戰友Wally，一起上台領一個終身成就獎。在同一個時空，一同做為創業家，分工合作共同走過的風風雨雨，有太多的故事與心得...



# 感謝師範大學・蕭顯勝 講座教授



感謝育碁無私培育台師大研究生eHRD 專業與推薦企業實習  
師大科技應用與人力資源發展學系講座教授 蕭顯勝

2020/5/19

楊總也協助引薦學生到使用育碁e-HRD系統的企業當中實習，透過在學習團當中獲得的知識技能，實際運用到育碁的客戶企業。這樣的三方合作，大大的提升了學生們的能力與經歷，使學生在未來進入職場有更高的競爭力，也使學生能快速與企業接軌。



感激回饋的心，一願十年是公益也幫了自己！

育碁 楊中旗 總經理

2020/05/27

同時間，我也十分感謝，這些年來持續提供學習團實習工作的企業們，讓此公益指導的計劃，發揮了學校學生、育碁及企業客戶三贏的成效。此「十年一願」的“萬火薪傳計畫”，我們將可以培養出100個具備eHRD專業素養的年輕工作者...

# 感謝資策會 · 蔡義昌 所長



20年的堅持，成就了台灣e-HRD的典範－  
君子立長志，典範在育碁

資訊工業策進會 數位教育研究所 蔡義昌 所長

2020/4/19

全世界的企業都有不同的營運模式，但是對人才的需求、培育、管理與考核都是一樣的重要，  
**George** 領導的育碁團隊，把數百家客戶的需求產品化、應用品質化、服務敏捷化，這二十年所打造的智慧結晶，不只是育碁的成就，也是**台灣的驕傲...**



再立一個長志，一願十年讓自己寧靜安定又強大！

育碁 楊中旗 總經理

2020/05/27

後續十年，我會將**消化過的經驗，結構化的知識**，透過數位的方式擴大分享，讓這個**eHRD**的專業應用迴圈，有更強的能量與價值貢獻。  
十年後，回顧此文，我希望屆時可以用擴展的成果，來見證此願的能量，一個十年的實踐成效；也期許能收到更多這樣的肯定－人才領域專業，有育碁真好

# 感謝中央大學資工系 · 陳國棟 講座教授



遠見與長期的努力, 值得肯定與慶賀

中央大學資工系 陳國棟 講座教授

2020/02/17

---

在整個數位學習國家型計畫的期間，即使計畫有不同的走向與方向，**楊總始終是以企業的數位學習與企業績效為導向**，始終不斷的為客戶提升企業的績效，與隨著學習的新思潮而戮力前進。



時間是最好的檢視，我們會聚焦與堅持

育碁 楊中旗 總經理

2020/02/18

---

陳教授不僅巧妙將獎勵補助案經費使用槓桿擴大效益，同時透過每年獎項的設計，**促進業者與企業做到敏捷化的合作，也讓我們這些數位學習業者得以成功扮演企業的Strategic partner角色**。在某些特定客戶，我甚至獲得客戶高度肯定，取得了Trusted Adviser的認可...

# 感謝台師大前校長・張國恩



扎根20年貢獻速度，促成企業敏捷數位轉型

台師大前校長 張國恩 講座教授

2020/01/30

看到育碁的2019大事記專輯回顧與服務案例年報，公開透明的speak with solid data，檢視其數字，可以見證到其敏捷化的移動速度，真的是商業應用軟體產業的經營典範之一...



長期的機制與紀律，成就敏捷的產品與服務

育碁 楊中旗 總經理

2020/01/30

...要想對事實作澄清扼要的說明，遠比模糊的敘述較為吃力...，這也呼應了育碁花了20年盡心盡力在eHRD軟體系統上的研發與服務，幾乎是千錘百鍊的要將系統產品做到不同客戶不同面向的要求，都能盡量以彈性設定的方式，可以不做客製就能滿足，以便於客戶們可以快速的上線應用...

# 感謝中租控股 · 鄭秀姿 人資長



再開創一個精彩的20年

中租控股 鄭秀姿 人資長

2019/12/29

---

中租自2006年起與育碁合作，經過14年的不斷演化和優化，如今e化學習已經變成中租培育新人訓練體系中很重要的一個環節，也是組織保存資深同仁寶貴經驗與知識的核心工具之一。且育碁專注本業，不斷在系統功能尋求突破，提供客戶更好的使用者體驗...



健康平衡的成功企業職場，是健康社會的支柱！

育碁 楊中旗 總經理

2019/12/29

---

感謝秀姿人資長2006年選擇育碁，並指派優異的人資團隊一起合作，在e化系統導入過程中，全力的支持組織變革，很早就成功的將e化的DNA融入中租控股的人才發展與組織運作中；除了支持組織數位轉型，這過程累積的成果，更成功的獲得三次HRD奧斯卡等級的ATD Excellence In Practice Awards 國際獎項...

# 感謝中央大學人資所 · 鄭晉昌 教授



乘風而御，舞劍揮灑 育碁二十年卓然有成  
中央大學人力資源管理研究所 鄭晉昌 教授

2019/12/24

二十年下來，先後經歷了網路泡沫與金融海嘯時期國內的經濟動盪，國內多家業者能夠碩果僅存者為數不多，**育碁算是其中的佼佼者。**二十年來，育碁的發展卓然有成，不僅**靠的是公司技術人才的持續努力、與時俱進的產品與服務之創新研發...**



二十年沒使美夢成真，卻讓使命扎好了根！

育碁 楊中旗 總經理

2019/12/24

在破壞性創新與資通訊科技快速導入的VUCA世代，我們同樣看見台灣所有企業都面臨數位轉型的關鍵挑戰，**育碁將透過Hype Cycle 檢視盤點，掌握好創新科技的進展節奏，慎選且適切的逐一將成熟具高生產力的科技與功能...**



# 感謝王品集團 · 張勝鄉 董事



慶賀育碁20週年

王品集團 張勝鄉 董事

2019/12/21

---

「人的潛能無限」是我在王品工作的一向信念，  
2007年導入育碁人資訓練系統平台，讓王品  
的教育訓練如虎添翼。王品教育訓練系統所規  
劃的206學分更有效的電子化地規劃執行與追  
蹤。讓同仁的職涯學習與潛能的開發得到有力  
工具



謝謝肯定，使命與熱情更加溫！

育碁 楊中旗 總經理

2019/12/21

---

VUCA 加上科技與環境的快速變動，佐以競爭  
的無情，台灣要能勝出與贏得尊重，這些看似  
隱形的組織人才發展與管理能力，即是我們的  
使命。20年前選擇了聚焦投入這個eHRD領域，  
讓我們的生命更有溫度，很值得！也謝謝阿鄉  
哥的肯定！

# 感謝天下雜誌 · 吳迎春 社長



翻轉台灣企業學習的好伙伴-恭喜育碁二十歲啦！

天下雜誌 吳迎春 社長

2019/12/11

---

五年近30場論壇的合作，天下創新學院與育碁培養出好的默契。讓我印象深刻的是2015年3月的第二場新竹論壇...做內容出身的我和創新學院的江逸之總監突然醒悟：哇！我們進入的是一場數位科技的服務市場，《天下》必須重新裝備我們在數位轉型能力和心態上的準備。



天下雜誌集團有為有守，我們反串為“帶路碁”，讓創新學院在企業學習領域好“起家”！

育碁 楊中旗 總經理

2019/12/11

---

真的沒想到在數位轉型的大浪潮中，透過創新學院，有機會與天下雜誌集團合作，共同攜手翻轉企業教育訓練。合作過程中，也見證了天下雜誌的“有為有守”。...透過與育碁a+LMS的整合，反而讓我們可以反串，成為天下創新學院進入企業訓練領域的“帶路碁”

# 感謝緯創資通訓練中心 · 邱倉木 前處長



前有挑戰．後有追兵，自強不息．厚德載物-  
寫在育碁20週年

緯創資通訓練中心前處長 邱倉木 顧問

2019/11/27

金剛組在一個木箱子裡，找到一份珍貴手稿，是西元1801年第32代首領金剛喜定留下的祖訓，其中有四個重點："一是須敬神佛祖先(靜心誠意)，二是須節制擴張，專注本業，三是須待人坦誠謙和，四是須表裡如一。企業如此，個人也是如此，以此和大家互勉。



抱元守一/秉持初心，健康平衡走長路！

育碁 楊中旗 總經理

2019/11/27

"傻子般的堅持"是值得珍惜的真誠與毅力，很高興自己這一路下來的堅持，有很多人看在眼裡，同時為我心疼。(金剛組的故事，同時也是告訴我要謙遜，後面的路還有不少挑戰與誘惑，如何抱元守一/專注本業/秉持初心/以終為始)，真的頗有當頭棒喝之感，熟悉知我者 - Mentor倉木。

# 感謝緯創資通訓練中心 · 邱倉木 前處長



育碁二十周年賀詞 – 打造育碁永續發展的關鍵 –  
精進學習的熱情

Productivity Dynamics Dr. Reza Sisakhti

2019/09/01

他邀請我6次造訪臺灣，請我教授一整套4個兩天工作坊的完整人才發展架構，包括關於(定義企業真正的需求)、(建立職能模型)... 我觀察到George 和他的團隊學用合一，應用這些分析架構的案例學習機會，同步分析了育碁( aEnrich ) 不同階段所面臨的事業挑戰與機會...



感激Reza 跨國傳遞心法啟蒙, 讓我體會“悲心”的奧妙！

育碁 楊中旗 總經理

2019/09/15

就我在台灣輔導企業實務應用以及在全球專業的學習取經回顧中，最讓我驚豔與讚嘆的，就是運用優異的應用架構、輔以診斷分析，協助我們將看似複雜難解的問題，導入因應對策、進行轉化，產生巨大的成效...Dr. Reza Sisakhti 是精研與實踐企業成功轉型的大師, 協助許多全球標竿企業進行了關鍵微妙的轉換...

官網定期更新, 在此做部分內容快速  
檢視報告！完整內容請上網下載！

# 育碁產品服務

## 敏捷/透明/連結/資安

### 協助您善用 eHRD ，加速提升培訓品質

育碁官網持續更新，請隨時上網下載最新的數據與檔案連結

[育碁官網](#) > [產品服務](#) > [資源下載](#)

- 2019/9/25 第一版
- 2019/11/14 第二版
- 2019/12/30 第三版
- 2020/1/20 第四版
- 2020/2/25 第五版
- 2020/5/20 第六版
- **2020/7/21 第七版 !!**

New

育碁數位科技  
楊中旗總經理  
2020/7/21

Note: “[長期的機制與紀律，成就敏捷的產品與服務](#)”  
(Hint from “Hard Writing makes Easy Reading” &  
[要想對事實作澄清扼要的說明，遠比模糊的敘述較為吃力](#))

# 育碁 在 104求才網公開資訊，敬請參考比較



育碁數位科技股份有限公司

公司介紹

主要商品

福利制度

工作機會(4)

育碁人員穩定/財務健全/服務敏捷/客戶認同...等數字對外公開，  
speak with Data，值得信賴！

## 公司介紹

產業類別 電腦軟體服務業

聯絡人 許先生

產業描述 資訊服務業/數位學習產業/企業人才發展專業/科技業/軟體業

電話 暫不提供

資本額 2822萬元 經濟部商業司查詢

傳真 暫不提供

員工人數 58人

地址 台北市中山區建國北路一段126號6樓

公司網址 <https://www.aenrich.com.tw>

<https://www.aenrich.com.tw/download/aEnrichPhilosophy.pdf> (敏捷/透明/連結/資安, 育碁官網可公開下載完整PDF, 2020/5/20 第6次更新)

- a. 連續6年成長/獲利, 連續3年配發股利- 公司穩健發展 ( KPMG 會計稽核財報為證 )
- b. 2017年起3年半, 人員年度總離職率皆低於8%(平均低於7%), 服務專業最到位 ( 104求才人數, 常年隨時 eHRD 業界最低 )
- c. 客戶普遍成功/服務到位滿意度高, 2014-2019年, 維護合約6年平均續簽率 95%
- d. 連續5年, 每半年1次小版本更新, 並會主動建議客戶升級
- e. 服務案例落實敏捷清理, service level資訊公開 (官網季報公告, 2020年Q1所有客戶所有系統, 問題回報案例平均處理時間約 4 天; 績效管理系統期末評核期間問題回報案例平均處理時間約 2天)
- f. a+HRD 6.x上市後這4年多, 官網公告120家採用, LMS 新客市占率在三家vendor中約6成, KPI 新客市佔約8成





# 育碁產品與服務

## 完全的敏捷，即時的回應

### 產品演進

- 小版本產品演進，約半年1次版更或追加功能。

### 服務提供

- 小版本系統發表後，**2周內**提供測試機、並協助客戶安裝 / 升級應用。
- **專屬**客服專案經理服務客戶，了解客戶應用情境，**加速**問題的處理。
- **結合CRM系統**，透過「客戶服務系統」提供客戶所有案例**即時**處理進度
- **每周五晚上客戶服務系統對170+家維護中客戶自動email寄送，服務案例對帳單**



# 2019年全系統服務年報

更新時間：2020/5/18第三版

更新時間：2020/2/25第二版

更新時間：2020/1/21第一版

**eHRD業界唯一！**

官網於每年1月公告年報  
**並持續更新！**

■ 2015~2019年全系統案例數量統計：連續5年「待育基處理」案例數「歸0」

| 年度        | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 歸屬                  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
| 案例狀態分類    |       |       |       |       |       |                     |
| (1)未開始    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 待育基處理               |
| (2)進行中    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 待育基處理               |
| (3)等候詳細資料 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 待客戶進一步提供資訊中?        |
| (4)研究     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 特殊狀況需釐清             |
| (5)觀察中    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 待客戶進一步確認是否仍發生?      |
| (6)已修正    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 等待雙方排時程，將解決對策交付給客戶  |
| (7)已交付    | 179   | 1,122 | 2,072 | 2,622 | 3,338 | 等待客戶確認案例可否結案(通常已解決) |
| (8)保留     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 客戶希望未來再更新           |
| (9)問題已解決  | 3,682 | 3,373 | 3,165 | 2,896 | 3,867 | 結案                  |
| 總案例量(個)   | 3,861 | 4,495 | 5,237 | 5,519 | 7,205 |                     |

**連續5年「待育基處理」案例數「歸0」。**

· 所有保固維護中客戶，2019/12/31以前案例，完全沒有拖欠案例(育基維護中客戶，可以與自己的報表做稽核確認)。

· 2015/1-2019/12，5年累計清理客戶案件數 26,307個；這也是育基產品、工程與服務高品質的展現。

· 共通問題解決對策，皆迴歸最新版產品，千錘萬煉的精進，是育基新產品穩定關鍵！

■ 2019年全系統案例平均處理時間：2.28天處理完成-service level保持高水準

| 案例類型 | 案例數量(個) | 平均處理工作天數 |
|------|---------|----------|
| 詢問問題 | 3,783   | 0.92     |
| 問題回報 | 2,507   | 4.18     |
| 服務要求 | 915     | 2.86     |
| 總案例量 | 7,205   | 2.28     |

**業界服務最敏捷：**

2019年下半年，全系統維護客戶  
所有案例平均處理天數 **約2.28天**

# 2020年全系統服務半年報

2020/7/21

New

2020上半年全系統案例處理狀態統計：案例僅剩14個(占比0.3%)待育基處理

| 案例狀態分類    | 案例數量  | 案例占比(%) | 歸屬                             |
|-----------|-------|---------|--------------------------------|
| (1)未開始    | 0     | ---     | 待育基處理                          |
| (2)進行中    | 11    | 0.25%   | 待育基處理                          |
| (3)等候詳細資料 | 27    | 0.60%   | 待客戶進一步提供資訊中?                   |
| (4)研究     | 0     | ---     | 特殊狀況需釐清                        |
| (5)觀察中    | 19    | 0.42%   | 待客戶進一步確認是否仍發生?                 |
| (6)已修正    | 3     | 0.07%   | 等待雙方排時程, 將解決對策交付給客戶            |
| (7)已交付    | 3,334 | 74.54%  | 等待客戶確認案例可否結案(通常已解決)            |
| (8)保留     | 0     | ---     | 客戶希望未來再更新                      |
| (9)問題已解決  | 1,079 | 24.12%  | 結案                             |
| 總案例量      | 4,473 | 100%    | 所有育基維護客戶所提報的<br>"詢問問題/問題回報/服務需 |

2015~2020上半年全系統案例數量統計：詢問問題增加40%以上，顯見客戶系統隨著升級到 6.8，應用深度不斷提升。

| 年度   | 2015年  | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020上半年 |
|------|--------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 案例類型 | 案例量(個) |       |       |       |       |         |
| 詢問問題 | 1,000  | 1,694 | 2,318 | 2,517 | 3,783 | 2,704   |
| 問題回報 | 2,140  | 2,224 | 2,193 | 2,248 | 2,507 | 1,291   |
| 服務要求 | 721    | 577   | 726   | 754   | 915   | 478     |
| 總案例量 | 3,861  | 4,495 | 5,237 | 5,519 | 7,205 | 4,473   |

2020/Q2 V.S.2020/Q1全系統案例平均處理時間：案例平均service level再提升10%

| 年度   | 2020/ Q1    | 2020/ Q2     |
|------|-------------|--------------|
| 案例類型 | 案例平均處理時間(天) |              |
| 詢問問題 | 0.76        | 0.71 (提升6%)  |
| 問題回  | 4.81        | 4.22 (提升12%) |
| 服務要求 | 2.20        | 2.15 (提升2%)  |
| 總案例量 | 2.04        | 1.85 (提升10%) |

eHRD業界唯一!

官網每季公告季報/半年報/年報, 並持續更新!

· 所有系統保固維護中客戶，2020/1/1-6/30 案例，累計4473個案例，僅剩14個(占比0.3%) 待育基處理。

· 79%兩天內交付/ 88%四天內交付。

· 170家客戶中,平均每家客戶上半年有 26個案例 (若就問題回報類型案例, 每家客戶平均7.5個案例)。

· 詢問問題增加40%以上，顯見客戶隨著系統升級到6.8，應用深度不斷提升。

業界服務最敏捷：

2020年上半年，全系統維護客戶所有案例平均處理天數—約1.85天(優於2019的2.28)

# KPI系統2019年期末評核服務報告

更新時間：2020/4/09

首次公告：2020/3/31

## 2019年期末評核結案報告(期間：2019/10/28~2020/02/28)

| 案例類型 | 案例數量(個) | 平均處理工作天數 |
|------|---------|----------|
| 服務要求 | 38      | 1.16     |
| 問題回報 | 106     | 1.54     |
| 詢問問題 | 260     | 0.47     |
| 總案例量 | 404     | 0.79     |

近4年績效管理系統，新客佔有率80%以上的關鍵原因－  
績效期末評核期間，問題回報平均解決時間 1.54工作天

### ■ 案例狀態統計分析

| 案例狀態分類    | 案例數量 | 案例占比(%) | 歸屬                 |
|-----------|------|---------|--------------------|
| (1)未開始    | 0    | ---     | 待育碁處理              |
| (2)進行中    | 0    | ---     | 待育碁處理              |
| (3)等候詳細資料 | 1    | 0.25%   | 待客戶進一步提供資訊中?       |
| (4)研究     | 0    | ---     | 特殊狀況需釐清            |
| (5)觀察中    | 7    | 1.73%   | 待客戶進一步確認是否仍發生?     |
| (6)已修正    | 0    | ---     | 等待雙方排時程，將解決對策交付給客戶 |
| (7)已交付    | 225  | 55.69%  | 等待客戶確認案例可否結案?      |
| (8)保留     | 0    | ---     | 客戶希望未來再更新          |
| (9)問題已解決  | 171  | 42.33%  | 結案                 |

連續3年6個使用尖峰監控期  
育碁無對客戶案例的拖欠為“0”

總案例量 404

2019/10/28 開始監控列管，每個月於官網公告服務報表，與案例平均service level 數據－業界唯一，客戶放心

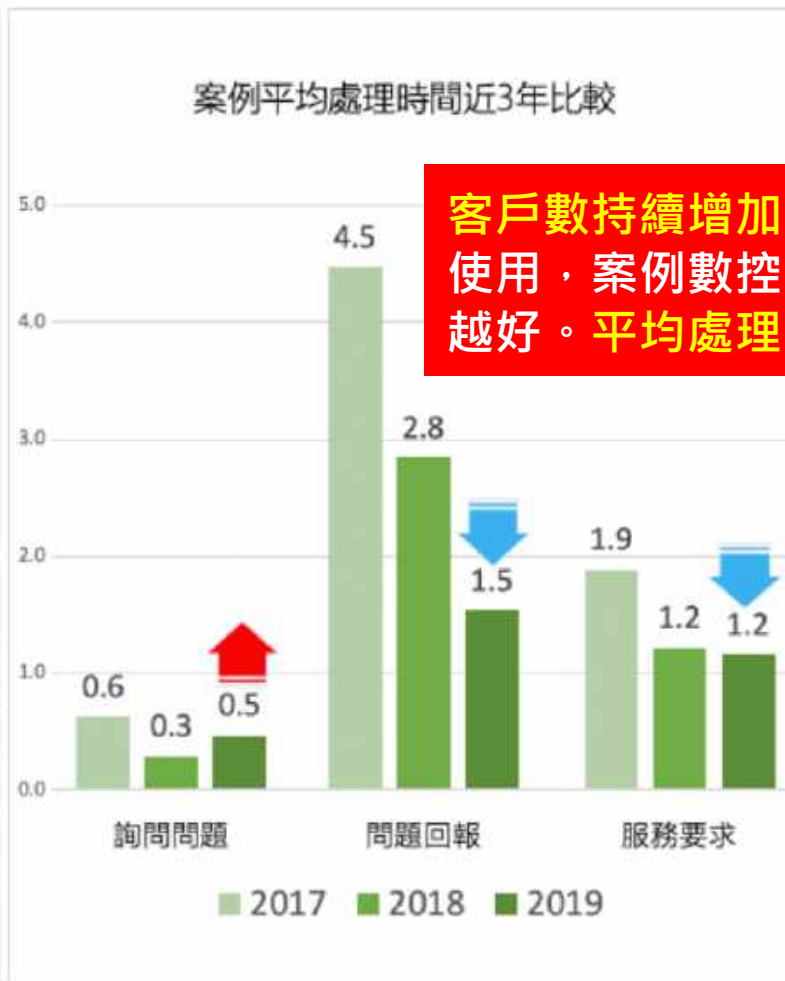
育碁的績效管理系統產品客戶多，也不會影響到對個別客戶的服務品質，反而有群聚效益，可以收到育碁持續功能版更，系統精進的效益

# 服務機制持續精進

近3年同期比較：績效管理系統客戶，獲得敏捷的服務

■「近三年」同期比較：透過數據分析、持續精進服務

## 1. 客戶數、總案例數、平均處理時間



客戶數持續增加，即使期末考評集中使用，案例數控制/處理速度都越來越好。平均處理時間降到 0.79天



# 每年兩次績效考評關鍵期間 – 育碁啟用的服務監控機制 (2020/5/20-8/31 啟動中)

- 目的：協助KPI客戶在執行KPI評核期間展現良好執行成效！
- 啟動時間：每年2次；期中/5月及期末/10月
- 相關配套服務內容：

**業界唯一，落實“預防重於治療”，  
SOP應用於服務前中後，讓客戶放心！**

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 前 | 預防重於治療    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認客戶績效作業各階段執行期間</li> <li>2. 確認客戶系統硬體設備等級、授權數，並提供建議</li> <li>3. 系統操作微課程、Check List檢核表、FAQ常見問題集，提供績效相關問卷調查樣版、舉行實體教育訓練、提供教育訓練素材，並提供執行期間預防措施、建議與提醒</li> <li>4. 升級到細部版本至最新Project Base。</li> <li>5. 提供「績效問卷調查樣版」，協助客戶內部調查，以持續精進績效專案。</li> <li>6. 舉行「實體教育訓練」，加速新手HR上手。</li> <li>7. 提供「教育訓練素材」，提供產品操作素材，方便客戶製作內部專屬應用。</li> <li>8. 「供應商訂閱」服務，6.7以上客戶可訂閱a+HRD、a+KPI使用者系統操作微課程，方便內部開班調訓或提供學習資源。</li> </ol> |
| 中 | 快速服務與管理監控 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日檢視服務狀況與追蹤/更新軟體</li> <li>2. 每周會議檢討；每周五固定寄發服務紀錄報表</li> <li>3. 每月官網公告報表</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 後 | 服務狀況分析    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務內容分析 – 量/時間趨勢/問題類型...</li> <li>2. 檢視並更新Check List、FAQ</li> <li>3. 工程部門/產品部門規格參考與版本精進</li> <li>4. KPI服務監控機制滿意度調查</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# KPI系統2020年期中評核服務進度報告 2020/7/15 New

■ 2020年KPI期中案例類型與平均處理時間：平均每家客戶6個案例，處理時間0.85天，育碁維持敏捷化服務！

| 案例類型 | 數量(個) | 平均處理工作天數 |
|------|-------|----------|
| 服務要求 | 23    | 1.00     |
| 問題回報 | 40    | 1.88     |
| 詢問問題 | 109   | 0.51     |
| 總案例量 | 172   | 0.85     |

近4年績效管理系統，新客佔有率80%以上的關鍵原因－績效期中評核期間，5/20-7/15「問題回報」案例數總計40個；平均每家客戶低於2個案例，客戶的系統運用穩定。所有客戶平均解決時間 1.88 工作天

2020/5/20 開始監控列管，每個月於官網公告服務報表，與案例平均service level數據－業界唯一，客戶放心

育碁的績效管理系統產品客戶多，也不會影響到對個別客戶的服務品質，反而有群聚效益，可以收到育碁持續功能版更，系統精進的效益

■ 2020年KPI期中案例處理狀態統計：案例僅剩5個(案例占比2.90%)待育碁處理

| 案例狀態分類    | 案例數量 | 案例占比(%) | 歸屬                 |
|-----------|------|---------|--------------------|
| (1)未開始    | 1    | 0.58%   | 待育碁處理              |
| (2)進行中    | 1    | 0.58%   | 待育碁處理              |
| (3)等候詳細資料 | 2    | 1.16%   | 待客戶進一步提供資訊中?       |
| (4)研究     | 0    | ---     | 特殊狀況需釐清            |
| (5)觀察中    | 1    | 0.58%   | 待客戶進一步確認是否仍發生?     |
| (6)已修正    | 3    | 1.74%   | 等待雙方排時程，將解決對策交付給客戶 |
| (7)已交付    | 134  | 77.91%  | 等待客戶確認案例可否結案       |
| (8)保留     | 0    | ---     | 客戶希望未來再更新          |
| (9)問題已解決  | 30   | 17.44%  | 結案                 |
| 總案例量      | 172  | ---     | ---                |

連續4年7個使用尖峰監控期育碁無對客戶案例皆快速清理，讓時間壓力大的績效管理作業，可以順利完成！

# 感謝20家客戶的肯定與證言 (詳參官網)



汪宜嫻  
人資部 人資管理師  
聚陽實業

2020.05.08

公司的大型活動，過去使用人工紙本簽到，600的人的簽到除了要請許多同仁協助，前置作業更是耗時與耗材，人員因簽名速度不一及場地的限制，報到時常會有塞車的狀況，另外紙本報到狀況也無法即時更新或查詢。

聚陽目前面授課程全數採用育基平台的A+HRD APP做簽到(無紙化且就源輸入)，大型活動時，育基人員皆會於活動前、活動當...

註：聚陽2017年採用6.3上線並升級6.4，2019年升級6.6，目前已再升級6.8上線。



陳雪玲  
人事課 高級專員  
台耀化學



郭佩怡  
營業訓練課 一級資深課  
安心食品



李佩蓉  
行政管理室 專員  
淡水第一信用合作社



蔡育倫

人力資源處 資深經理  
玉山銀行



鍾衣淳

人力資源處 管理師  
遠東金士頓科技



黃惠芬

人力資源處 經理  
建興儲存科技



黃劍宏

管理部副理  
三井工程



劉南岑

人資發展部專員  
立端科技



楊鴻仁

人力資源部經理  
元太科技工業



陳松仁

人力資源部經理  
台灣日立江森自控



黃珈瑩

人資訓練客服暨資訊 協理  
星拓國際



張耀駿

保險代理人部初等專員  
華南銀行



孫瑩珊

學習發展組專員  
建業聯合會計師事務所



邱燕玲

人資行政襄理  
國泰投信



洪佳慧

人資部副理  
智微科技



徐美琴

人資處資深經理  
正崴精密工業



吳韋輝

人資室主任  
伊甸社會福利基金會



廖健宏

人資部經理  
雅博股份有限公司



紀鳳蘭

行政部人事組 課長  
順捷





# 育碁產品服務

## 徹底的透明，完全的信任

### 產品資訊 官網公告

- 6.x 版本功能演進表，各版本功能(標準/專業/旗艦)清單與差異表
- 6.x 各模組客戶採用數
- 最新版本6.8 已經採用累積客戶數- 69家

### 服務資訊 官網公告 / 客戶服務系統查閱

- 2015/2016/2017/2018/2019 服務年報 – **連續5年所有客戶案例皆已結清 歸 0**
- 2020年服務半年報 ( **迅速且負責任的落實清理解決問題，並敏捷地對外公告** ) **New**
- 「CRM」+「客戶服務系統」：案例線上即時查詢、每周五自動寄送統計報表與內容
- 「系統案例追蹤表」( **維護中客戶都有案例對帳單可查證** )
- KPI系統連4年期中/期末評核執行成效報告 ( **含平均處理時間，service level 接受檢驗** )

累計採用客戶數 **328+**，2020/7維護中客戶數**170+**  
育碁過往 6.x 客戶實質獲得小版本升級功能新增的好處

★ 所有維護中的版本紀錄(正式機) ▼

尋找紀錄

| 客戶          | 版本紀錄名稱   | 客製基礎版本 ↓         | 產品版本 (客... | 安裝原因  | 狀態... | 維護... | 負責人 (...) | LMS | LRM | COM | KPI | MRA | MPS | PAD |   |
|-------------|----------|------------------|------------|-------|-------|-------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 股份有限公司      | LSC_6.8p | eHRD6.8.1039V348 | a+HRD 6.8  | 大版本升級 | 使用中   | 是     | 蔡亞蘭       | 是   | 否   | 否   | 否   | 否   | 否   | 是   | 否 |
| 股份有限公司      | ASO_6.8p | eHRD6.8.1039V348 | a+HRD 6.8  | 小版本升級 | 使用中   | 是     | 彭彥蓉       | 是   | 是   | 是   | 否   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 彭彥廷       | 是   | 否   | 否   | 是   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 謝建忠       | 是   | 否   | 否   | 是   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 謝建忠       | 是   | 是   | 否   | 否   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 李真瑜       | 是   | 是   | 否   | 否   | 否   | 否   | 否   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 彭彥廷       | 否   | 否   | 否   | 是   | 否   | 否   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 謝建忠       | 是   | 否   | 否   | 否   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 謝建忠       | 是   | 是   | 是   | 否   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 彭佩珊       | 是   | 是   | 是   | 否   | 否   | 是   | 是   | 否 |
|             |          |                  |            |       |       |       | 彭彥蓉       | 是   | 是   | 是   | 否   | 否   | 是   | 是   | 否 |
| 科技股份有限...   | UPC_6.8p | eHRD6.8.1039V329 | a+HRD 6.8  | 小版本升級 | 使用中   | 是     | 李佩珊       | 是   | 否   | 否   | 否   | 否   | 否   | 是   | 否 |
| 服務股份有限...   | MOS_6.8p | eHRD6.8.1039V327 | a+HRD 6.8  | 採購    | 使用中   | 是     | 莊雅婷       | 是   | 否   | 否   | 否   | 否   | 否   | 是   | 否 |
| 技(上海)有限公... | KTS_6.8p | eHRD6.8.1039V327 | a+HRD 6.8  | 採購    | 使用中   | 是     | 鄭宗德       | 是   | 是   | 否   | 否   | 否   | 否   | 是   | 否 |

可與友商比較：

- 近5年銷售數，誰是台灣No.1?
- 銷售中版本各功能模組客戶數？
- 客戶小版本分布數與比例？
- 客戶小版本升級與否？(speak with Data)

迄2020/6，**69家安裝6.8**，  
6.6-6.8約佔82%

客戶數

更新日期：2020/06

**328+**

所有版本產品客戶數

(關係企業共用/採多模組/大版升級...皆以1家計算)

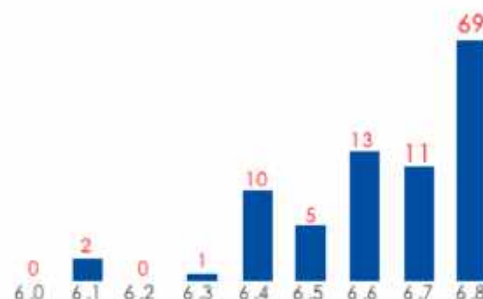
客戶數

更新日期：2020/06



6.x各版號維護中客戶數

更新日期：2020/06



New

# 官網 產品服務公告機制與資訊 · 業界唯一透明公開

註：點擊文字可連結至官網的完整資訊，  
可以從育碁官網取得詳細資料

## 「產品發展動態」 官網資訊公告

- 銷售中系統最新版本規格 (同步公告於產品官網 – a+LMS 6.8、a+KPI 6.8...)
- 6.8小版本追加規格 / 6.8最新版本客戶數 (截至2020/5/18 **6.8**安裝與升級客戶**69家**)  
註：3/18 6.8.1039V182 以上追加功能- 內容供應商訂閱 eHRD ecosystem, 4個月內**全數**  
**6.8 客戶**, 皆已升級到追加功能後的project base ; **2020/7/1 新增《產、壽險公會「6小時外部排定法遵課程通報」加值功能》(6.8.1039V348以上支援)** **New**

## 「服務機制」 官網資訊公告

- 新一代“客戶服務系統” 正式上線 (2015/11/25)
- 系統操作微課程 (自2017/7/6起)
- 每周五晚上寄送案例服務紀錄報表 (自2017/8/28起)
- “績效評核執行前Check List、KPI FAQ” 服務 (自2017/11/09起)
- 育碁2019年報·服務案例年報 (連續5年所有案例結清 “歸0”, final 更新)
- 2019年育碁KPI期末評核執行結案報告(2019/10/28-2020/2/28)-問題回報平均2天內交付 (2020/4/9)
- **2020年期中「KPI服務監控機制」敏捷服務進度報告！-問題回報平均2天內交付 (2020/7/15)** **New**
- **育碁2020年服務半年報- 88% 4天內解決, 待育碁處理案例僅剩0.3%(2020/7/21)** **New**

# 170+ 客戶個別案例服務紀錄報表 · 每周五21:15自動寄送



每個維護客戶都有清單  
可證明育碁官網公告數字不虛！



至 2019/08/16 止，系統案例處理進度和狀態

本年度總案例數量：12 個

- (1) 未處理：0 個
- (2) 進行中：0 個
- (3) 等待客戶詳細資料：0 個
- (4) 研究：0 個
- (5) 觀察中：0 個
- (6) 已修正：0 個
- (7) 已交付(含問題已解決)：12 個

上一年度總案例數量：48 個

- (1) 未處理：0 個
- (2) 進行中：0 個
- (3) 等待客戶詳細資料：0 個
- (4) 研究：0 個
- (5) 觀察中：0 個
- (6) 已修正：0 個
- (7) 已交付(含問題已解決)：48 個

(說明：案例統計起迄時間依據系統維護合約時間計算)

透明化是建立合作的重要關鍵，在互信的基礎下，期望育碁能成為您值得信賴的eHRD合作夥伴。透過此報表：

- 客戶可以「即時」看見，無需猜測；掌握案例處理最新狀況。育碁也希望與客戶檢討時可以 speak with Data
- 您也可進一步核對育碁的年度公告數據是否真實？如：
  - 是否有吃案？
  - 是否登錄不實？
  - 仍有案例未處理？
  - 處理時效得宜？

# 郵件附檔Excel報表內容 · 案例詳細資訊(續上)

郵件中附檔Excel報表內容，包含年度保固與維護期間，所有案例的處理清單內容與服務歷程記錄。

- 透過完整歷程紀錄，方便客戶掌握案例資訊與內部運用所需。
- 持續落實育碁高效率的客戶服務互動機制，讓客戶的系統運作能更加順暢！



| 建立日期      | 標題                                                  | 案例類型 | 案例狀態    | 提報者 | 已交付日期     | 案例處理歷程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|-----------------------------------------------------|------|---------|-----|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7/18/2019 | 【10801】查詢工號F0437蔡瑞芬的訓練紀錄，將[課程日期]條件清空後搜尋不到該員工的任何訓練紀錄 | 問題回報 | (7) 已交付 | 羅國雄 | 7/19/2019 | 7/18) 內部進行確認，可正常搜尋，正式機需另申請遠端後再進行檢查，先提供HR暫解的方式，增加課程日期的搜尋條件後則可查詢到訓練紀錄。7/19) 育碁取得遠端連線，安排工程師檢查，確認是資料造成的異常狀況，發現在開班中有幾個職位中包含XML無法處理的特殊符號導致，將資料處理後已恢復正常，不輸入時間區間找到該學員的所有訓練紀錄資料(如附圖)。另外，工程師增加一個小排程每日合併處理這幾個職位的特殊符號問題，減少此狀況再發生。<br>7/16) 教室內的測驗不會存為樣板內的活動，可以<轉存樣板>時頁面中的說明，因測驗所需的相關資訊需在開班當時直接指定，因此測驗活動將忽略不存入樣板中，請於套用此樣板後再行指定測驗活動的部份。 |
| 7/16/2019 | 【10801】教室管理的活動樣板中有測驗，但為何套用時沒有出現?                    | 詢問問題 | (7) 已交付 | 羅國雄 | 7/16/2019 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



# 育碁「客戶服務系統」也提供客戶即時的案例線上查詢

維護中客戶都有「育碁客戶服務系統」專屬帳號，

可即時查詢自2015/1/1 起迄今所有案例資訊

每個維護客戶都有清單  
可證明育碁官網公告數字不虛

The screenshot displays the aEnrich CRM Case Query System interface. The top navigation bar includes links for '查詢與申請', '我的學習與發展', '資源', '工作', '我的紀錄', '問卷調查', '社群', '講師中心', '客戶案例查詢', and '個人中心'. The main content area features search filters for '關鍵字', '標題', '建立日期' (2014/01/01 to 2019/08/31), '案例狀態', and '案例類型'. A table of cases is shown below, with columns for '建立日期', '標題', '案例類型', '案例狀態', '提報者', and '已交付日期'. A red box highlights the 'Export' button and the first column of the case list.

| 建立日期                | 標題                                | 案例類型 | 案例狀態   | 提報者 | 已交付日期               |
|---------------------|-----------------------------------|------|--------|-----|---------------------|
| 2015/04/17 10:26:55 | 【10301】其他外訓申請單送出失敗                | 問題回報 | 問題已經解決 |     | 2015/04/17 00:00:00 |
| 2015/05/06 12:03:23 | 【10301】舊帳號的訓練記錄沒有自動移轉到新帳號         | 問題回報 | 問題已經解決 |     | 2015/05/13 00:00:00 |
| 2015/05/14 16:43:19 | 【10301】請查詢開頭的員工編號為何沒有輸入所屬...      | 問題回報 | 問題已經解決 |     | 2015/05/15 00:00:00 |
| 2015/08/28 13:10:06 | 【10401】系統升級後，未收過系統寄發的通知信          | 問題回報 | 問題已經解決 |     | 2015/09/04 00:00:00 |
| 2015/11/23 11:29:30 | 【10401】學員點選課程考試，出現『SYS:6:數學運算導... | 問題回報 | 已交付    |     | 2015/11/23 00:00:00 |
| 2015/12/28 11:28:45 | 【10401】未在系統內看到新增的人事組過資料           | 問題回報 | 已交付    |     | 2015/12/28 00:00:00 |
| 2016/01/07 10:34:43 | 【10401】套裝課程的子課程測驗，催考信件一定要個一...    | 詢問問題 | 問題已經解決 |     | 2016/01/07 00:00:00 |
| 2016/01/11 16:02:24 | 【10401】面授課程的講師可使用功能               | 詢問問題 | 問題已經解決 |     | 2016/01/11 00:00:00 |

# 案例處理歷程與動態 · 整合育碁CRM系統

- 續上頁畫面，點選案例後，可看到**案例處理歷程與動態**  
(與育碁內控CRM系統整合，案例動態自動更新)
- 可下載**完整報表**：自2015/1/1- 迄今所有案例

CRM案例: 【10701】如何匯出開班中間卷的填答資料? ✕

關閉

|        |                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 標題:    | 【10701】如何匯出開班中間卷的填答資料?                                                                   |
| 建立日期:  | 2019/04/19 11:37:40                                                                      |
| 提報者:   |                                                                                          |
| 問題描述:  | 如何匯出開班中間卷的填答資料?                                                                          |
| 處理歷程:  | 4/19> 請在該開班的教室管理中，點選問卷的名稱，再點報表統計，於畫面右上方點選<新增>，選擇報表類型分別為：開放型填答結果、填答紀錄，就可以將此開班中所有人的填答資料匯出。 |
| 已交付日期: | 2019/04/19                                                                               |
| 案例類型:  | 問題回報                                                                                     |
| 案例狀態:  | 問題已經解決                                                                                   |

# 育碁CRM案例即時掌控(Speak with Data)

CRM畫面擷取時間：2020/7/21 17:50

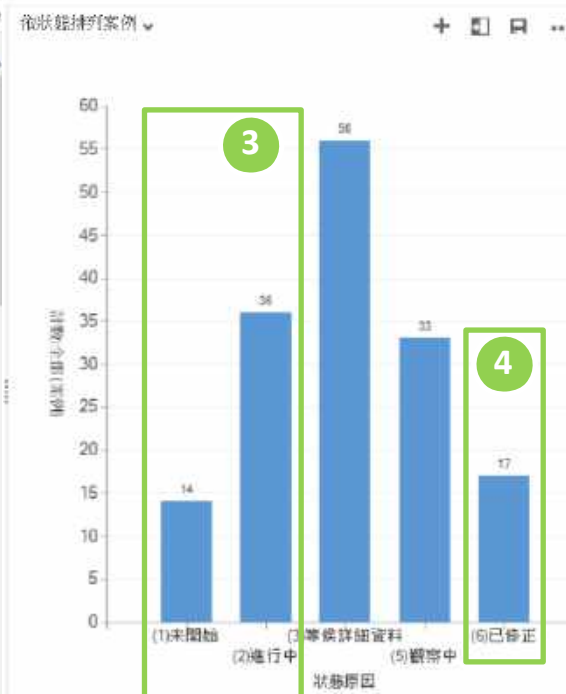
2015/1/1起仍待育碁處理與客戶回應案例

2015/1/1 ~ 2020/7/21 育碁所有維護中客戶-問題回報/詢問問題/服務需求 3種類型客戶回報案例，除了“(7)已交付”與“(9)問題解決案例”以外，各類待處理案例清單 – 僅156個，育碁主管定期review/push進展。

1

| 報日期       | 建立時間               | 交付日期      | 處理天數 | 等待天數 | 狀態原因      | 建立者 | 負責人 | 客戶     |
|-----------|--------------------|-----------|------|------|-----------|-----|-----|--------|
| 2020/1/8  | 2020/1/9 下午 02:24  |           | 0    | 0    | (5)觀察中    | 林宜璇 | 郭家伶 | 商股份... |
| 2020/2/4  | 2020/2/5 上午 11:37  |           | 0    | 0    | (5)觀察中    | 郭家伶 | 郭家伶 | 技股份... |
| 2020/2/18 | 2020/2/18 下午 05:54 |           | 0    | 0    | (5)觀察中    | 郭家伶 | 郭家伶 | 技股份... |
| 2020/2/27 | 2020/3/19 下午 01:03 |           | 0    | 0    | (3)等候詳細資料 | 郭家伶 | 郭家伶 | 于數位... |
| 2020/3/2  | 2020/3/20 上午 10:57 | 2020/3/20 | 13   | 0    | (3)等候詳細資料 | 郭家伶 | 郭家伶 | 光商業... |
| 2020/3/18 | 2020/3/18 下午 01:39 |           | 0    | 2    | (3)等候詳細資料 | 賴顯帆 | 郭家伶 | 半導體... |
| 2020/3/24 | 2020/3/25 上午 10:36 | 2020/3/26 | 2    | 0    | (5)觀察中    | 賴顯帆 | 賴顯帆 | 周際技... |
| 2020/4/6  | 2020/4/6 下午 05:37  |           | 0    | 0    | (5)觀察中    | 李佩珊 | 蔡文期 | 技股份... |
| 2020/4/7  | 2020/4/13 上午 09:57 | 2020/4/8  | 1    | 0    | (3)等候詳細資料 | 郭家伶 | 郭家伶 | 技股份... |
| 2020/4/14 | 2020/4/14 下午 05:06 |           | 0    | 0    | (5)觀察中    | 李佩珊 | 李佩珊 | 技股份... |
| 2020/4/16 | 2020/4/16 上午 11:06 |           | 0    | 0    | (3)等候詳細資料 | 郭家伶 | 郭家伶 | 技股份... |
| 2020/4/16 | 2020/4/16 下午 02:04 | 2020/4/16 | 0    | 0    | (5)觀察中    | 李真瑜 | 李真瑜 | 程股份... |
| 2020/4/16 | 2020/4/17 下午 04:44 | 2020/4/28 | 9    | 0    | (3)等候詳細資料 | 馬聖鳳 | 馬聖鳳 | 隆股份... |
| 2020/4/21 | 2020/4/21 下午 09:27 |           | 0    | 0    | (2)進行中    | 賴顯帆 | 郭家伶 | 半導體... |
| 2020/4/22 | 2020/4/24 上午 10:23 | 2020/4/24 | 1    | 1    | (3)等候詳細資料 | 郭家伶 | 郭家伶 | 通股份... |
| 2020/4/29 | 2020/4/29 上午 11:32 |           | 0    | 0    | (3)等候詳細資料 | 馬聖鳳 | 馬聖鳳 | 份有限... |
| 2020/5/5  | 2020/5/5 上午 10:01  |           | 0    | 0    | (5)觀察中    | 潘建忠 | 潘建忠 | 半導體... |
| 2020/5/13 | 2020/5/13 下午 02:33 |           | 0    | 0    | (3)等候詳細資料 | 郭家伶 | 郭家伶 | 業設備... |
| 2020/5/14 | 2020/5/14 下午 05:12 | 2020/5/24 | 20   | 0    | (7)已交付    | 郭家伶 | 郭家伶 | 技股份... |

2



1. 2015/2016/2017/2018/2019 所有維護中客戶案例皆已完成清理交付

2. 2020年上半年(1-6月) 總數4,473個案例。僅剩9例 進行中，1例已修正，其他47例 等客戶進一步回報 - 且無 “未開始” 案例

2015/1/1~2020/7/21，合計5年7個月，31,492個案例 (2020累計5175)

3 僅有 14個未開始，36個進行中

4 17個已修正待交付案例

(以上67個都是2020/4 之後案例)



# 育碁產品服務

## 優質的連結，完整的服務

- 「育碁數位科技」育碁系統操作微課程\_24+門...
- 敏捷化的長期策略合作夥伴「天下創新學院」1500+課程
- 2020/3/18 推出 eHRD ecosystem 供應商數位內容訂閱  
( 6.8.1039V180 以上可以在企業內自己的LMS上線上訂閱 )

# 育基 *a+*LMS

## 《內容訂閱服務》

連結"外部多元數位內容，提升課程整合應用效益！

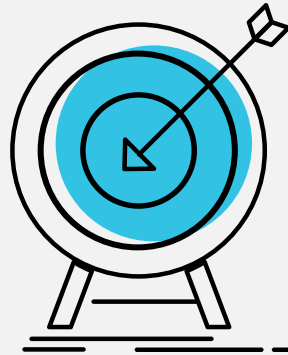
62+

截至2020/7/10申請客戶數

免費2周  
試讀申請



# 育碁eHRD Ecosystem目標



育碁長期深耕eHRD專業領域，因應客戶需求及網路化發展，秉持 “**敏捷、透明、連結、資安**” 運營理念，提供完善的產品與服務，協助企業實現組織人才發展與營運績效。

針對 “**連結**” 的營運理念規劃，第1階段育碁應用**a+LMS (限6.7以上版本)**的「服務供應商」的訂閱管理機制，**結合內容供應商**，提供客戶多元豐富的數位內容，期望建構「客戶」、「育碁」及「內容供應商」三方win-win的**eHRD Ecosystem**！

# 《內容訂閱服務》應用價值

## 「供應商平台」 內容供應商

### 銷售

- 擴大銷售管道
- 開發新潛客/商機
- 快速銷售

### 管理 無須給內容、帳號、支付網路伺服器費用...

- 教材內容、簡易授權管理：
  - 內容維護：只需維護 1 份，即可服務所有育碁客戶
  - 內容授權管理：授權到期時，於平台停止授權，客戶即無法再應用，管理更輕鬆。
- 學習紀錄：
  - 不用逐一個別提供學習紀錄給客戶。

## 「授權平台」 育碁/客服系統

- 建構eHRD Ecosystem  
連結"外部多元數位內容，  
提升課程整合應用效益！



## 「訂閱平台」 育碁客戶/LMS

### 員工

- 統一學習入口、無須記憶多組帳號密碼
- 學習操作一致
- 可查閱個人完整學習紀錄
- 「首頁主題策展」與「領域」應用  
匯整專題內容，專注學習主題

### HR

- 可試閱多元內容，方便評估內容的採購，利於整合  
多元學習內容
- 可短期採購小額支付，採購方案彈性多元
- 無需逐一上傳教材，可直接開課應用，大幅節省行政時間。
- 方便匯整員工完整的學習紀錄。
- 可應用「首頁主題策展」...等功能，方便內容策展、  
聚焦學習主題推廣。

# 應用育碁a+LMS · 串連三方運作機制



- 1 建立供應商教材內容  
(各供應商單一系統/獨立維護教材)
- 2 提供供應商內容審核
- 3 建立供應商及其內容服務資訊清單
- 4 申請供應商內容訂閱授權申請單
- 5 審核「訂閱平台」
- 6 取得授權後，  
「訂閱平台」即可連線至  
「供應商平台」閱讀所訂閱的教材內容



# 「育碁客戶」應用效益

育碁客戶應用《內容訂閱服務》對企業員工、HR應用效益如下



員工

- 統一學習入口、無須記憶多組帳號密碼
- 學習操作一致。
- 可應用育碁a+LMS特有的「首頁主題策展」…等功能，利於聚焦學習。
- 可查閱個人完整學習紀錄。



HR

- 可試閱多元內容，方便評估內容的採購，利於整合多元學習內容。
- 可採購短期應用/小額支付，方案彈性
- 無需逐一上傳教材/測試，可直接開班應用，大幅節省行政時間。
- 方便匯整員工完整的學習紀錄。
- 可應用「首頁主題策展」…等LMS功能，方便內容策展、聚焦學習主題推廣。

# 「內容供應商」參與合作效益

## 《內容訂閱服務》 供應商加入應用效益如下



- 擴大銷售管道
- 開發新潛客/商機
- 快速銷售



- 教材內容、簡易授權管理：
  - 內容維護：只需維護 1 份，即可服務所有育碁客戶
  - 內容授權管理：授權到期時，於平台停止授權，客戶即無法再應用，管理更輕鬆。
- 學習紀錄：
  - 不用逐一個別提供學習紀錄給客戶。



# 現有8家「內容供應商」

**aEnrich**

育碁數位科技

**PogPo**

博士博數位人力資源

**LiveABC**

英語數位學習第一品牌

**DDI**  
Delphi Digital, Inc.

臺鎗數位

持續募集中

**SYSTEMX**

精誠資訊



**影音創客**

Video Maker

**Hcc learn**

全人文創



軒言文創  
SoundShine





# 領域首頁 · 供應商課程

最新課程

a+LMS 6.X: 員工如何報名、申請課程?

2019/11/28~2025/12/31

0.33小時

免費課程

尚餘名額 無上限

報名截止日 2025/12/31

a+LMS 6.X: 如何將學習系統行事曆與google行事曆和outlook...

2019/11/28~2025/12/31

0.07小時

免費課程

尚餘名額 無上限

報名截止日 2025/12/31

a+LMS 6.X: 如何將學習系統行事曆與google行事曆和outlook...

2019/11/28~2025/12/31

0.07小時

免費課程

尚餘名額 無上限

報名截止日 2025/12/31

a+HRD 6.4 個人中心功能介紹

2019/11/28~2025/12/31

0.07小時

免費課程

尚餘名額 無上限

報名截止日 2025/12/31

a+LMS 6.X: (使用者)

2019/11/28~2025/12/31

0.07小時

免費課程

尚餘名額 無上限

報名截止日 2025/12/31

- HR開班完成後，使用端會自動出現「育碁數位科技」等供應商"領域"
- 員工可於「育碁數位科技」領域專屬首頁中，看到已開班的課程。

- 員工可於「育碁數位科技領域」專屬首頁中，看到已開班的課程、或是學習資源。



# 最新/策展課程、課程查詢



依「供應商」課程的推出，首頁會出現其**最新**及**策展**課程



可依課程類別或關鍵字查詢的課程



# 《內容訂閱服務》完整文件下載



2020.05.12

「育碁客戶」《內容訂閱服務》應用簡介

簡報下載



2020.05.12

「內容供應商」《內容訂閱服務》應用簡介

簡報下載

專屬  
服務

育碁a+LMS 6.7以上版本保固維護期間客戶皆可應用，且可免費訂閱「育碁數位科技」系統操作微課程。

業界  
唯一

客戶於自己的LMS系統可直接訂閱供應商內容，進行「開班」及「學習資源」等應用。

# 育碁a+LMS、a+MPS 6.7/6.8版本 「天下創新學院」整合簡介



天下創新學院



完整資訊pdf下載



# 天下創新學院+育碁LMS整合應用效益

- **統一學習入口、單一帳號密碼**，方便「員工」透過LMS即

可學習天下創新學院內容



- 員工無需記憶多組帳號、密碼，可直接於「育碁a+LMS、a+MPS」中查詢「天下創新學院」的課程清單、進行課程內容閱讀，同時可查詢課程之閱讀時間，方便學習應用。

- **整合學習資源、單一管理介面**，方便「HR」透過LMS即

可匯整學習報表，以利人才的發展規劃



- 除了將天下創新學院既有的1500多門課程，同時依其新上架的課程，系統可自動開班，及時提供員工最新課程；有效節省開班之行政作業時間。
- 結合LMS的學習報表，方便了解員工的學習狀態，利於人才的培養規劃參考。



# 整合項目

## ● 「使用者端」整合項目



- **LMS首頁**：可於「**最新課程**」、「**天下創新學院**」(供應商策展)首頁資訊區塊中查到天下創新學院的課程。
- **課程查詢與申請**：可用“**廠商**”查詢條件選「**天下創新學院**」，瀏覽所有天下創新學院的課程。
- **教材閱讀**：依天下創新學院的課程設計，分成**單獨 1 個或多個教材 2 種課程**；學員可**直接於育碁LMS的線上教室進行閱讀**。
- **學習紀錄查詢**：學員可直接於“**線上教室**”查詢**單門**教材學習時間紀錄；或於“**學習紀錄**”中查詢**所有**閱讀過的教材學習時間紀錄。

## ● 「管理者端」整合項目



- **開班**：天下創新學院所有課程教材，系統可設定“**自動開班**”。
- **學習紀錄 \ 報表**：可查詢天下創新學院所有教材所有學員的學習紀錄。
- **名單管理**：
  - 帳號無限制：可於管理端直接設定“**全體員工**”。
  - 帳號有限制：可依客戶採購數量，於管理端加入或調整開放閱讀的“**學員名單**”。



# 電腦版》天下創新學院 專屬首頁(6.7/6.8版)

天下創新學院 User 課程 名稱

查詢與申請 我的學習與發展 資源 工作 我的紀錄 活動 社群

aEnrich 天下創新學院 首頁

最新課程

免審核

新書導讀《閃電擴張》  
2019/07/13~2030/01/01  
0.42小時 免費課程

尚餘名額 無上限 報名截止日 2030/01/01

免審核

為什麼年輕人總是「一代不如一代」？  
2019/07/11~2030/01/01  
0.16小時 免費課程

尚餘名額 無上限 報名截止日 2030/01/01

數位轉型

個人平台

aEnrich

天下創新學院

管理平台

aEnrich

天下創新學院

使用者切換至「天下創新學院」供應商領域，即可看到所有課程

供應商領域首頁策展區塊

1. 預設為“最新課程”及天下創新學院“六大課程類別”
2. 可依需應用首頁策展功能，自行調整配置，進行重要學習主題推廣

# 行動版》最新/策展課程、課程查詢

依「天下創新學院」課程的推出，首頁會出現其最新及策展(6.7/6.8)課程

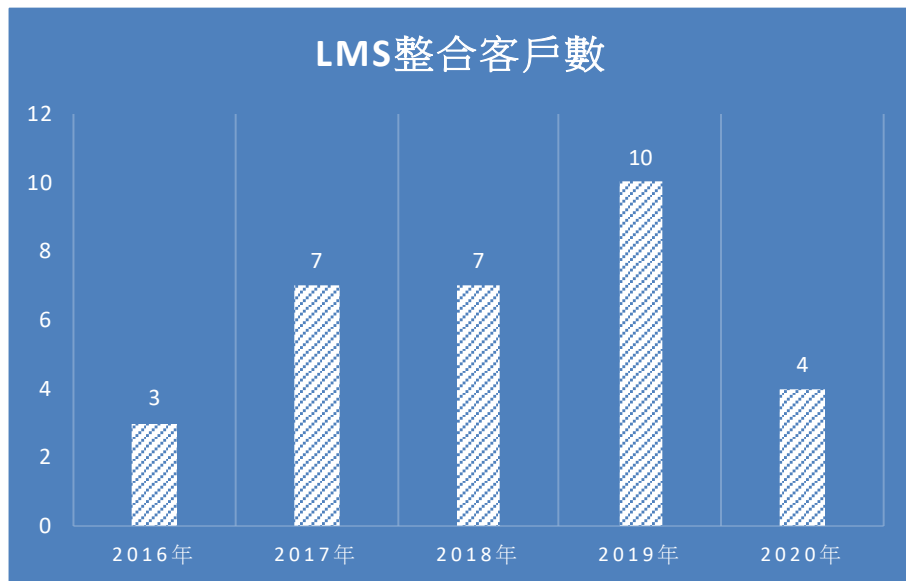


可依課程類別或關鍵字查詢「天下創新學院」內建類別的課程

# 採購應用 a+LMS/天下創新學院整合的客戶清單

## 31案/13家

迄今累計LMS整合客戶



| 年度    | 公司          | 年度    | 公司        |
|-------|-------------|-------|-----------|
| 2016年 | 慧榮科技(第一年)   | 2018年 | 天下雜誌(第二年) |
| 2016年 | 元大金(第一年)    | 2019年 | 資生堂(第三年)  |
| 2016年 | 玉山金5.X(第一年) | 2019年 | 玉山金(第四年)  |
| 2017年 | 慧榮科技(第二年)   | 2019年 | 統一證券(第二年) |
| 2017年 | 元大金(第二年)    | 2019年 | 元大金(第四年)  |
| 2017年 | 康軒(第一年)     | 2019年 | 天下雜誌(第三年) |
| 2017年 | 群聯電子(第一年)   | 2019年 | 康軒(第三年)   |
| 2017年 | 資生堂(第一年)    | 2019年 | 慧榮科技(第四年) |
| 2017年 | 天下雜誌(第一年)   | 2019年 | 大陸工程      |
| 2017年 | 玉山金6.X(第二年) | 2019年 | 桃園機場      |
| 2018年 | 慧榮科技(第三年)   | 2019年 | 伊甸(第一年)   |
| 2018年 | 統一證券(第一年)   | 2020年 | 玉山金(第五年)  |
| 2018年 | 康軒(第二年)     | 2020年 | 元大金(第五年)  |
| 2018年 | 元大金(第三年)    | 2020年 | 宏致電子      |
| 2018年 | 玉山金(第三年)    | 2020年 | 中鼎工程      |
| 2018年 | 資生堂(第二年)    |       |           |

2

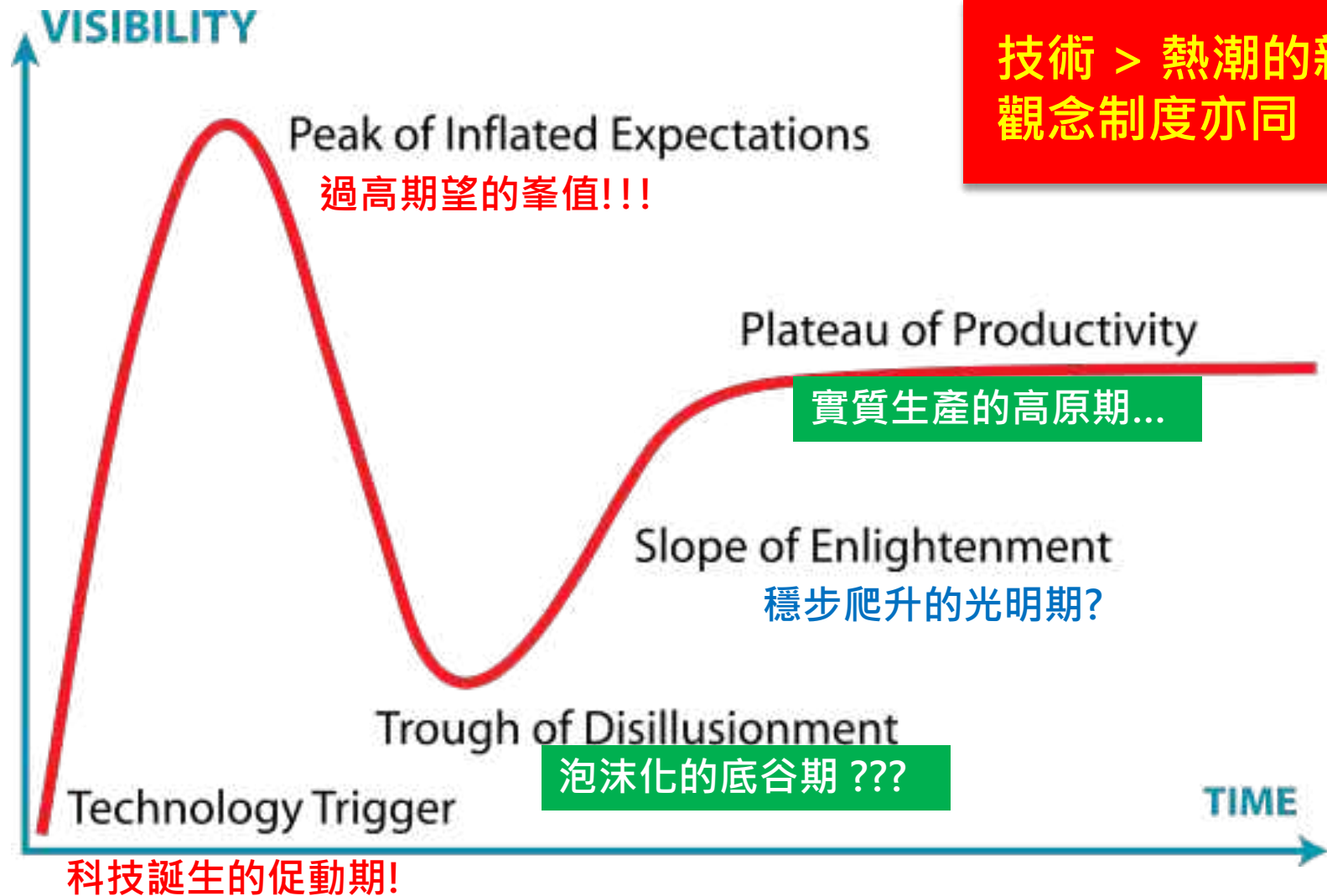
# VUCA 時代下的 學習科技演進

20年領域專業看eLearning Hype Cycle科技趨勢



# Gartner Hype Cycle 技術成熟度曲線

(或稱：技術循環曲線/光環曲線/炒作周期) Since 1995



# Hype Cycle 中常可檢視的參考產出...



# Why check Hype Cycle? 常在我心

- 做為eHRD 領導廠商，選擇產品功能研發投資的市場價值
  - 實質生產的高原期
    - 企業客戶應用會成功，投資回收機會高，加碼/提供樣板，並對客戶高度推薦！
  - 穩步爬升的光明期
    - 選擇性長投，評估標準 – 是否產品設計上已經可做到前述 “第三代產品- 立即可用的具創意便利設計、套件等級”，確保客我之間的效率效益。
  - 泡沫化的底谷期
    - 我們的專業與市場回饋，是否有淘金般的眼光，做這樣的選擇？？
  - 過高期望的峯值
    - 當夢想的鼓吹者與否/ 煽風點火，專業解析 or 追風 or 早期的投資? (credit)
  - 科技誕生的促動期
    - 觀察期, 推動者是誰? Why? 實力如何? 放在雷達區，可以產出具說服力的評價。

# Why check Hype Cycle? 衷心建議

- 做為eHRD企業採用客戶，以及HRD專業工作者，心動or行動？
  - 實質生產的高原期
    - 企業客戶應用會成功，投資回收機會高。舉薦這樣的應用，公司與個人都會有績效！
  - 穩步爬升的光明期
    - 選擇性早期投入？評估標準 – 是否供應商產品設計上已經(將)可做到 “第三代產品- 立即可用的具創意便利設計、套件等級”，才能確保領先投入者產生效益創造優勢。
  - 泡沫化的底谷期
    - 別被供應商早期的投入推廣與差異行銷影響, 被迫成為孤獨的早鳥, 做這樣的選擇??
  - 過高期望的峯值??
    - 當變革的促動者? 選擇做為HRD 領域專業的呈現? 企業與個人形象建構? 推動的變革挑戰? (最好有強而有力的支持, 才做行動) (credit)
  - 科技誕生的促動期
    - 觀察期, 推動者是誰? Why? 實力如何? 放在雷達區，熱門話題，懂就好?

# 育碁官網完整分析

## 2019 eLearning Hyper Cycle報告快篩



### 2019 eLearning Hyper Cycle報告快篩

- 2019/5/1一年前專文時間是最好的檢視！
- 2020年報告已經出來～2020/9/10會再有一場解析分享，歡迎關注比較～

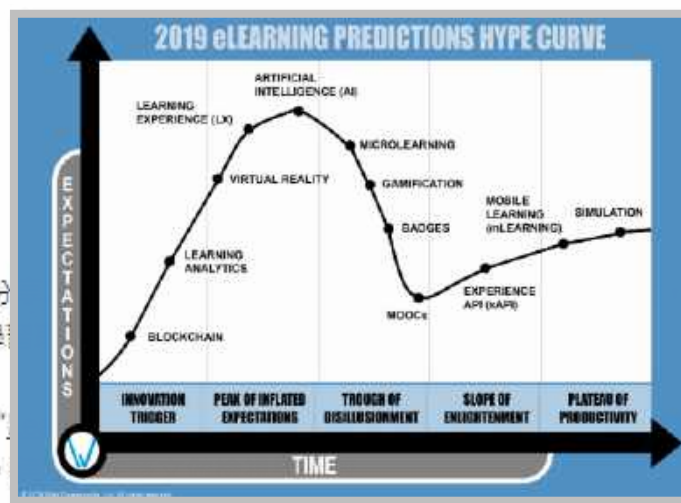
資訊是中性的，每個人也面對不同的context，需要做自己的判斷。

Web CourseWorks的官網中可以閱讀到連續多年的eLearning Predictions: Hype Curve 專文。

- [2019 eLearning Predictions- Hype Curve](#)
- [2018 eLearning Predictions- Hype Curve](#)
- [2017 eLearning Predictions- Hype Curve](#)
- [2016 eLearning Predictions- Hype Curve](#)
- [2015 eLearning Predictions- Hype Curve](#)

2019年，由Dr. Andy Hicken在2018/12/31再次公開分享。  
這次我要在5/16出發前往 2019 ATD ICE 華盛頓進行學習。

有些Hype Cycle 的架構與背景，我在2017的分享文 “[評估，淬鍊精準](#)” 已經有完整的介紹，這邊就不重複。



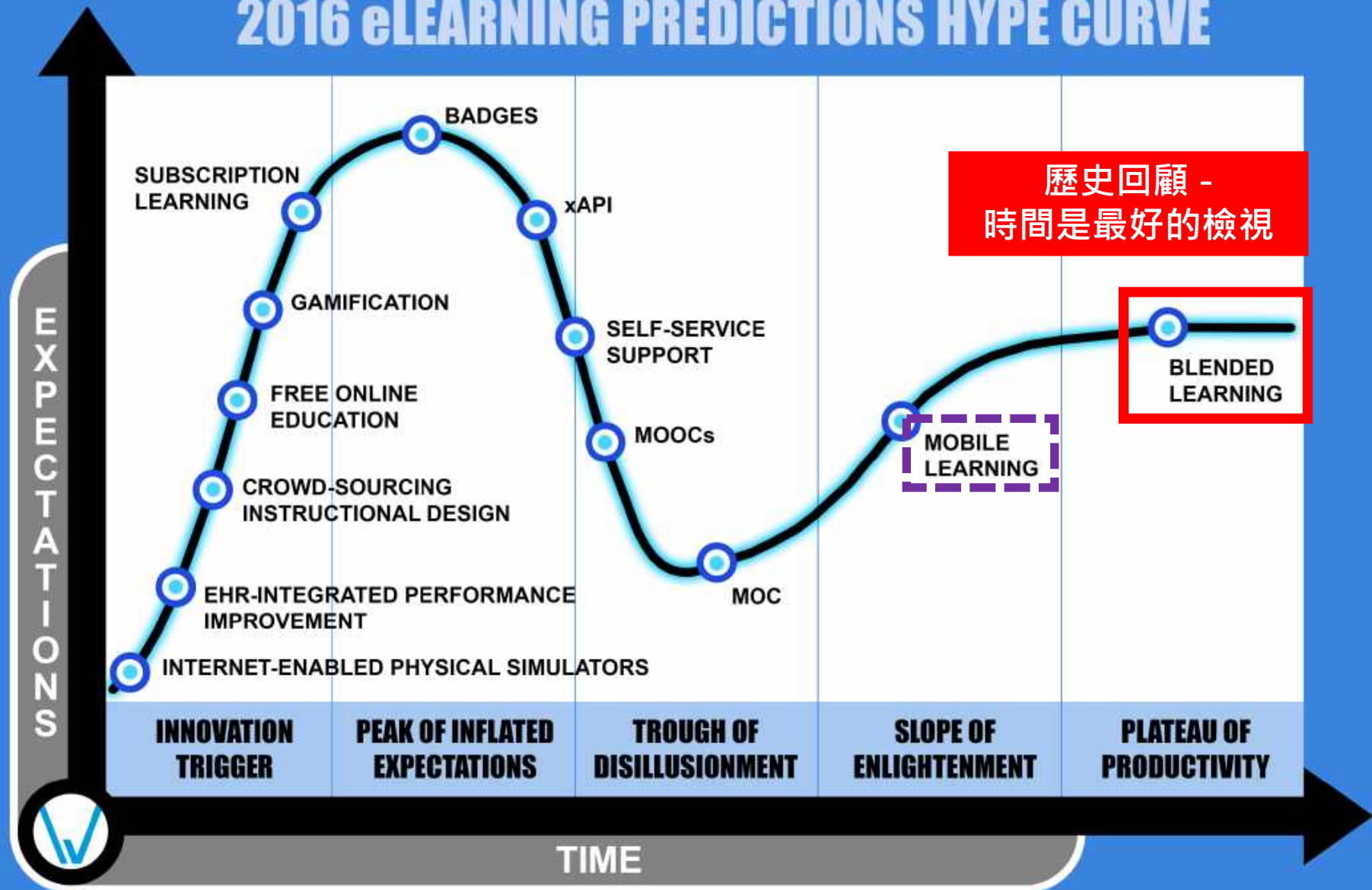
2019的分析與定位，Andy 改變方法論，以Twitter' s REST API 取得 2018年Twitter 230多萬字的數據量，特別關注大約40個線上學習高影響者(online learning influencers)，用大數據的新分析模式，來界定產出以下這個 Hype Cycle，定義不同學習科技所處在的階段或落點。

以聲量與趨勢斜率變化，當作2019年Hype Cycle主要的定義指標，減少Experts based 的主觀與經驗評價，確實讓2019年的eLearning Hype Cycle，與2018年有點不一致。(請對比舊方法論下的2017/2018 eLearning Hype Cycle圖，會看到 MOOCs 2017被判定在**實質生產的高原期 (Plateau of Productivity)**，



# Dr. Andy Hicken(Web Coursework) 10年經驗成為領域專家 提供 eLearning Hype Curve – 2016

## 2016 eLEARNING PREDICTIONS HYPE CURVE





# Dr. Andy Hicken(Web Coursework) eLearning Hype Curve

## 2017的持續性申論/比較 – 時間是最好的檢視！

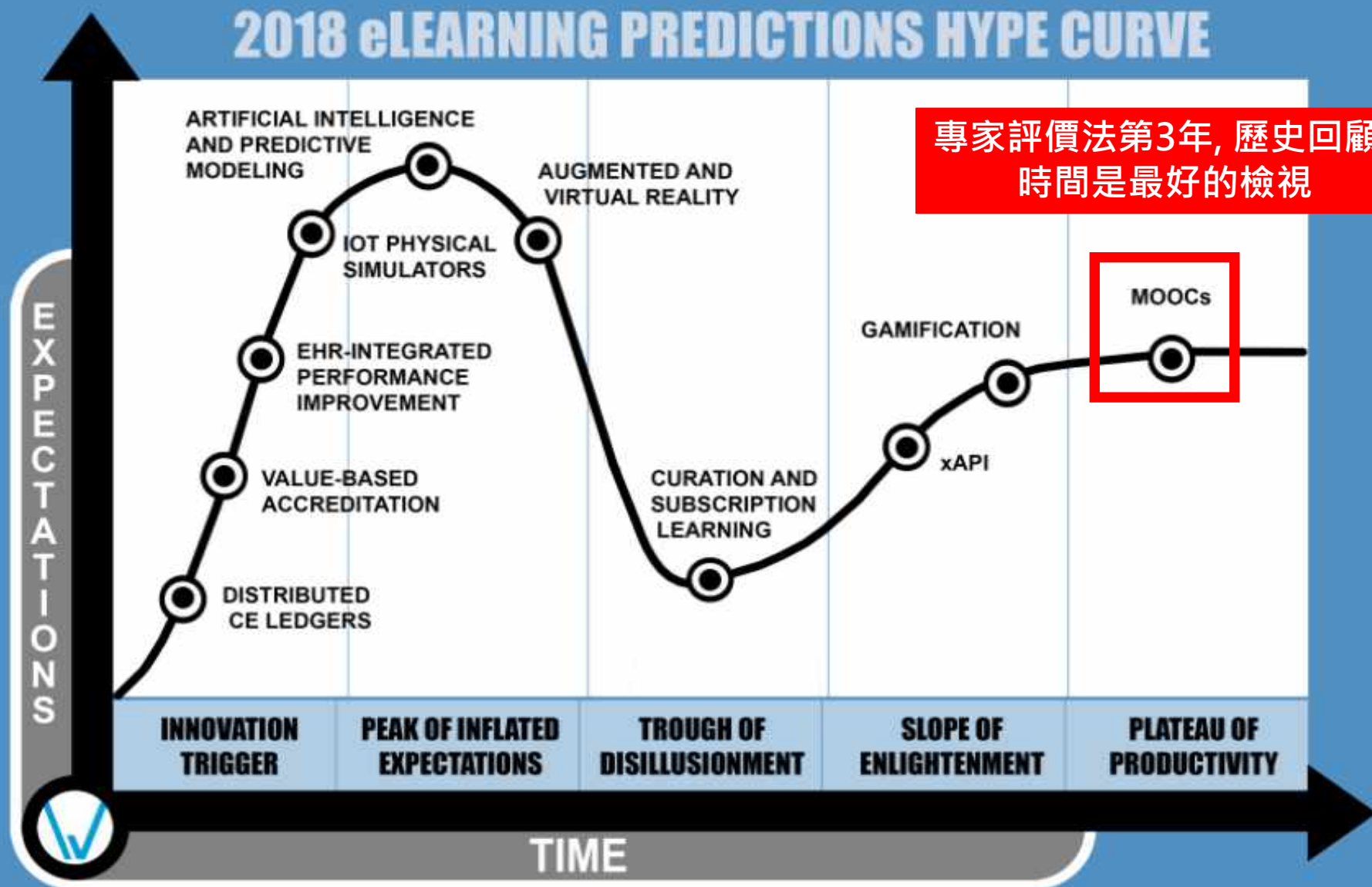
## 2017 eLearning Predictions Hype Curve



- 工作上的“是非題”：專注在已經渡過“實質生產的高原期”的科技，加速採取變革應用的行動！
- 對於“穩固爬升的光明期”的應用，評估是否急需後，才做選擇性試行。
- 其他的，就當作聽故事。

# 2018的eLearning hype cycle預測

## 對於教育市場中MOOCs(磨課師...)有實踐的期待

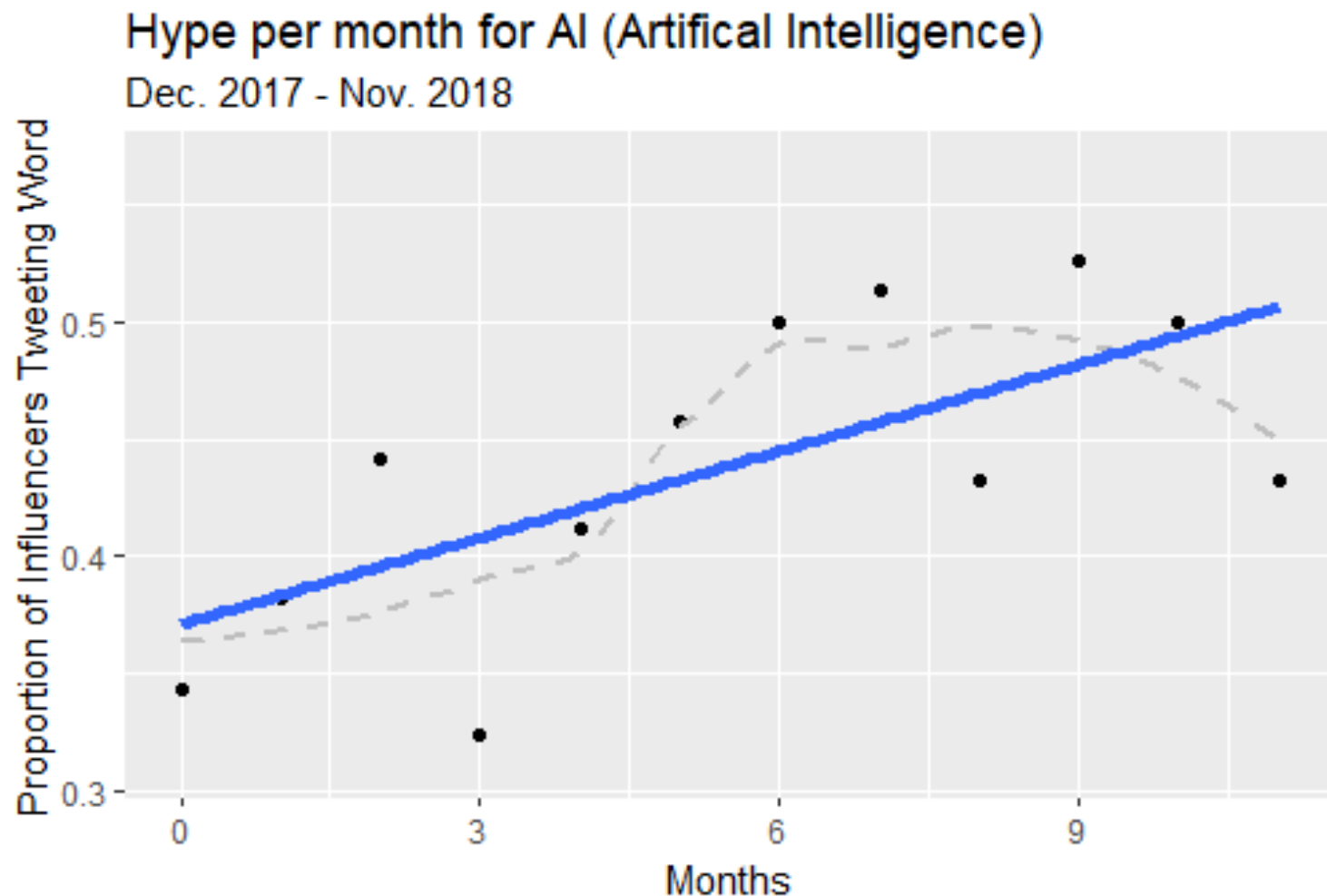


# 2019 eLEARNING PR

- 2019改用大數據的新方法論，改寫之前的專家法論述，重定發展階段。
- George 2019/5 到ATD ICE現場檢視市場供需動態，以i4cp研究報告來調整此表。



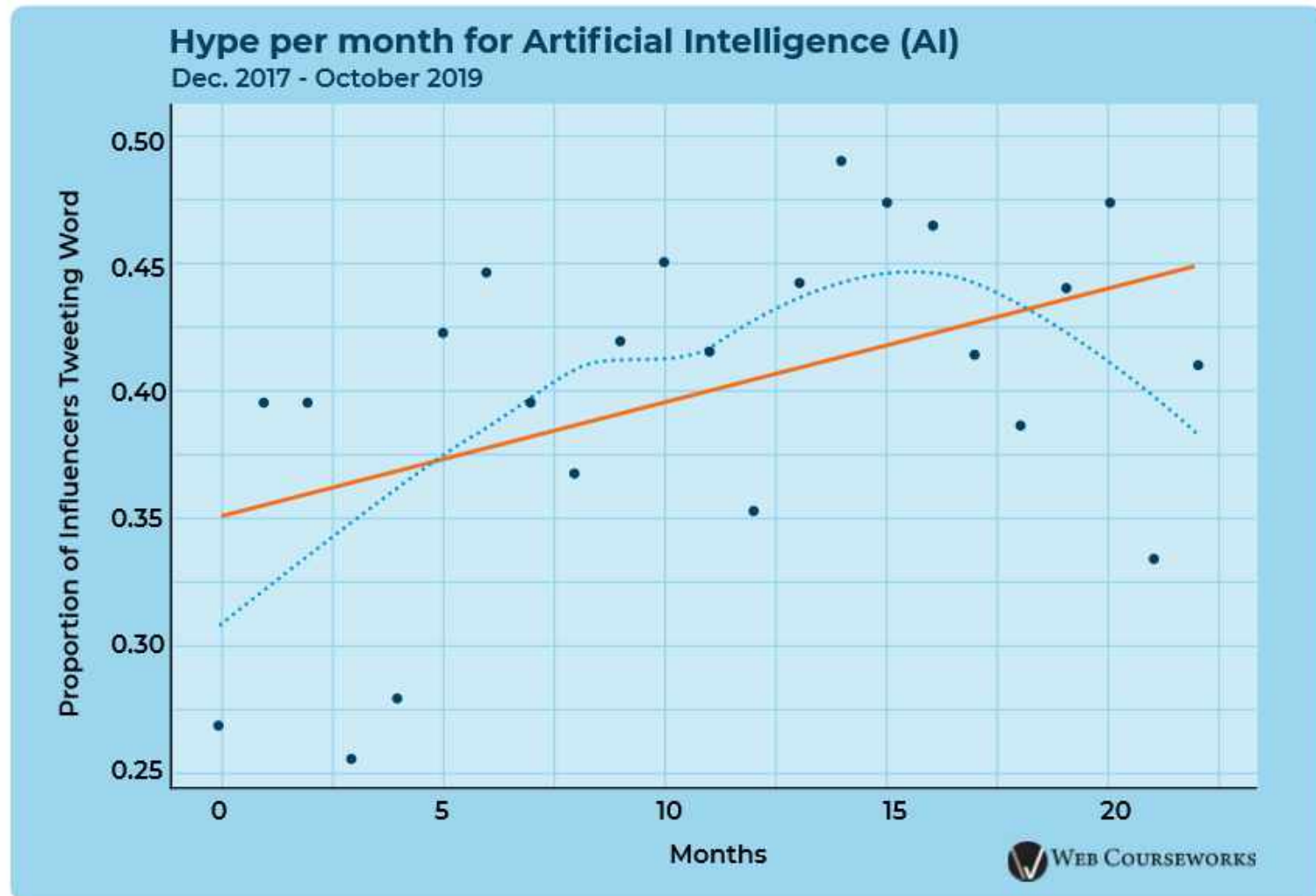
# 2019年對於學習科技結合應用 AI，熱度來到最高 > 50% 實踐的方法與readiness 如何...



Source: webcourseworks.com

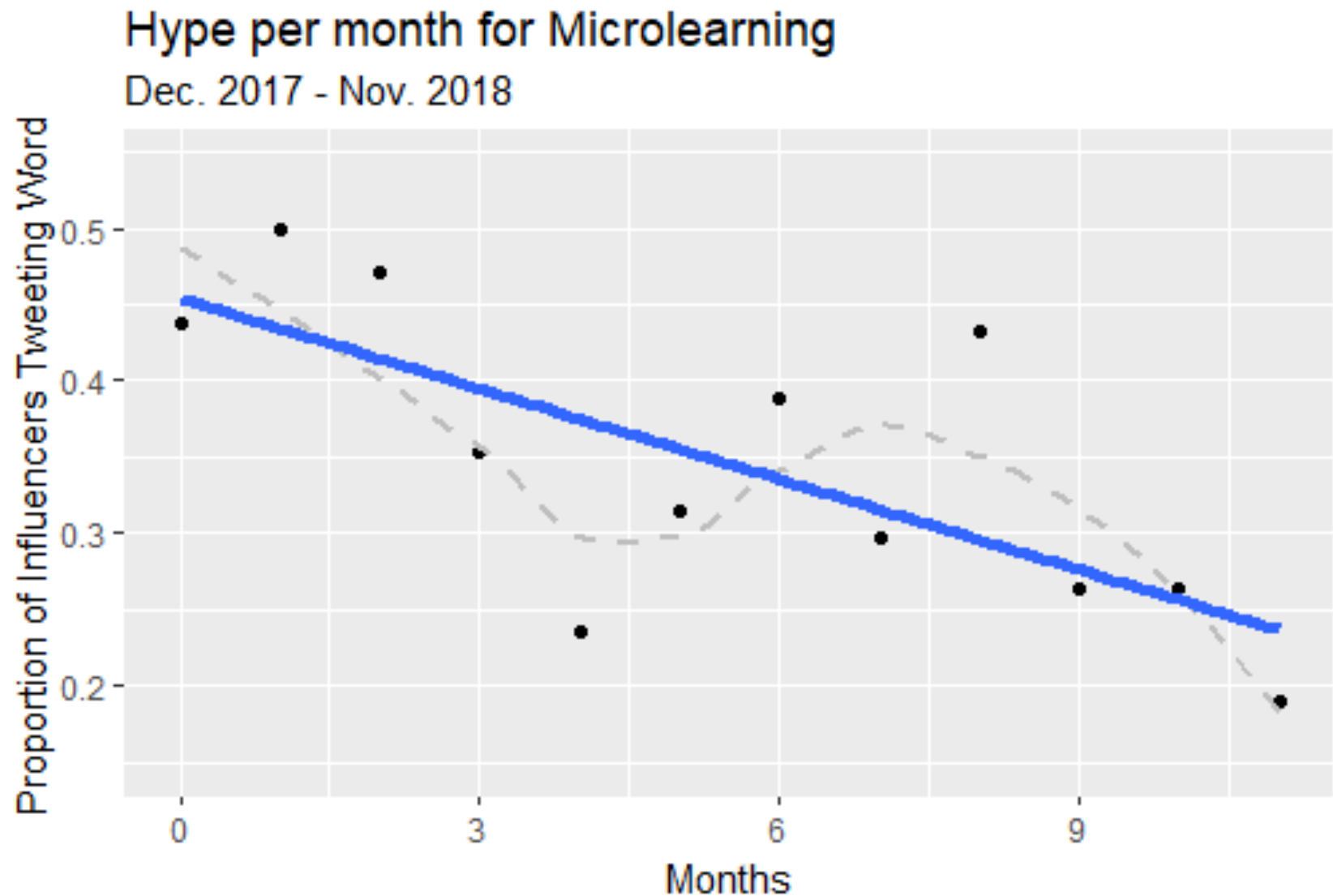
拉長觀測時間, 22個月統計數據來到 2020年, 學習科技結合應用 AI , 熱度仍維持在高點 > 40% 上下. 實踐的方法與readiness 如何...

## Artificial Intelligence





2019年對於**Micro Learning**值得密切觀察，有可能是關鍵的1-2年，爬升到光明期或是生產力高原...?



2020年的統計與分析, 確認了數位學習內容極小化是正確的道路, 沒有surprise. **Micro Learning** 的關鍵是Micro eL! and then?

## Microlearning



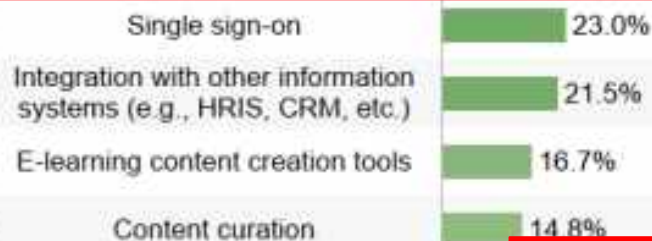
# Survey from 388 Talent Development Professionals

## ATD/i4cp 研究調查...企業在 LMS 的那些功能應用對企業產生最多的效益

Which of the following LMS capabilities (offered by your LMS or not) deliver the **greatest value to organizations?** (choose up to 5)



- 學習內容提供
- 學員管理
- 資料蒐集
- 記錄行動裝置支援
- 學習地圖
- 認證整合與報告
- 整合職務職能
- 整合直播/同步



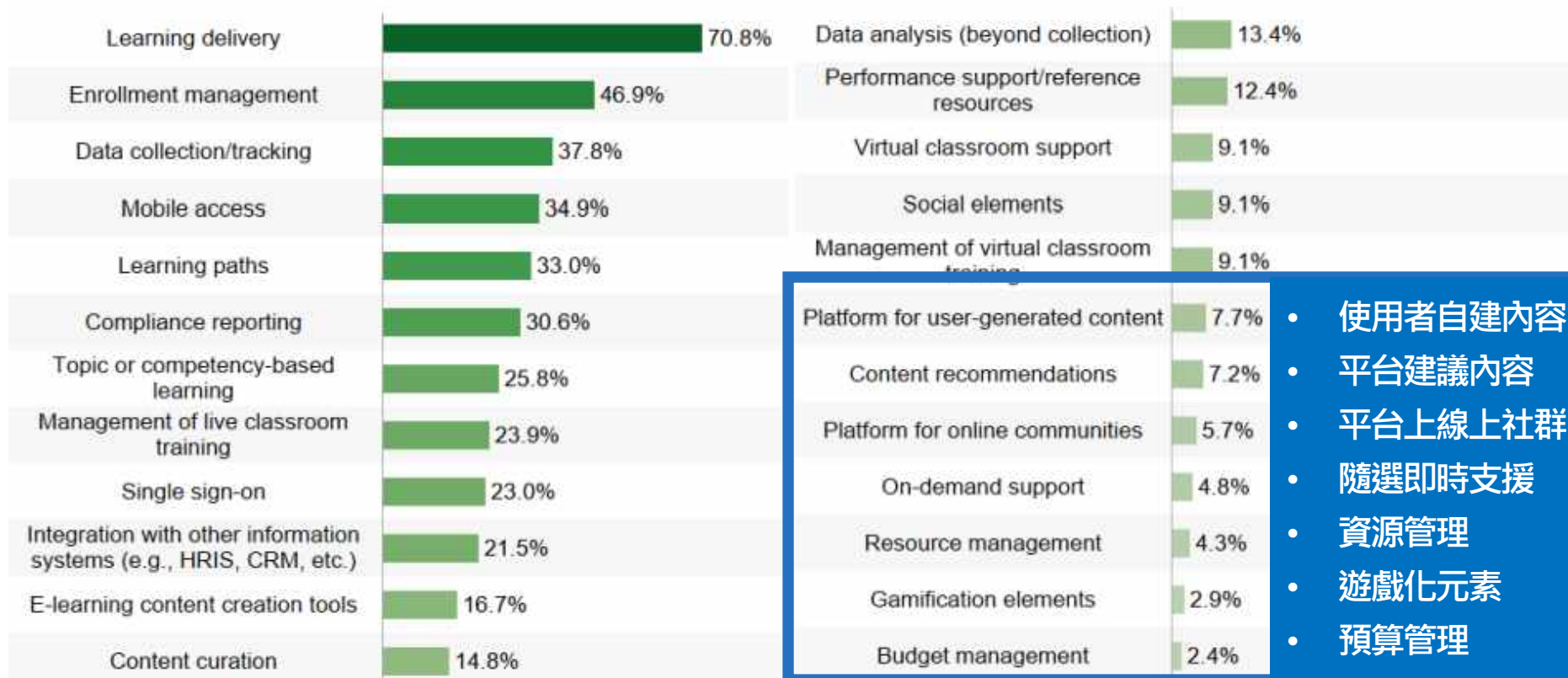
Source: ATD / i4cp joint study (2018)

Source : ATD / i4cp Joint study 2018

**8 大常見成效 - 跟著大家成功的路徑, 是最安全的投資與應用.**

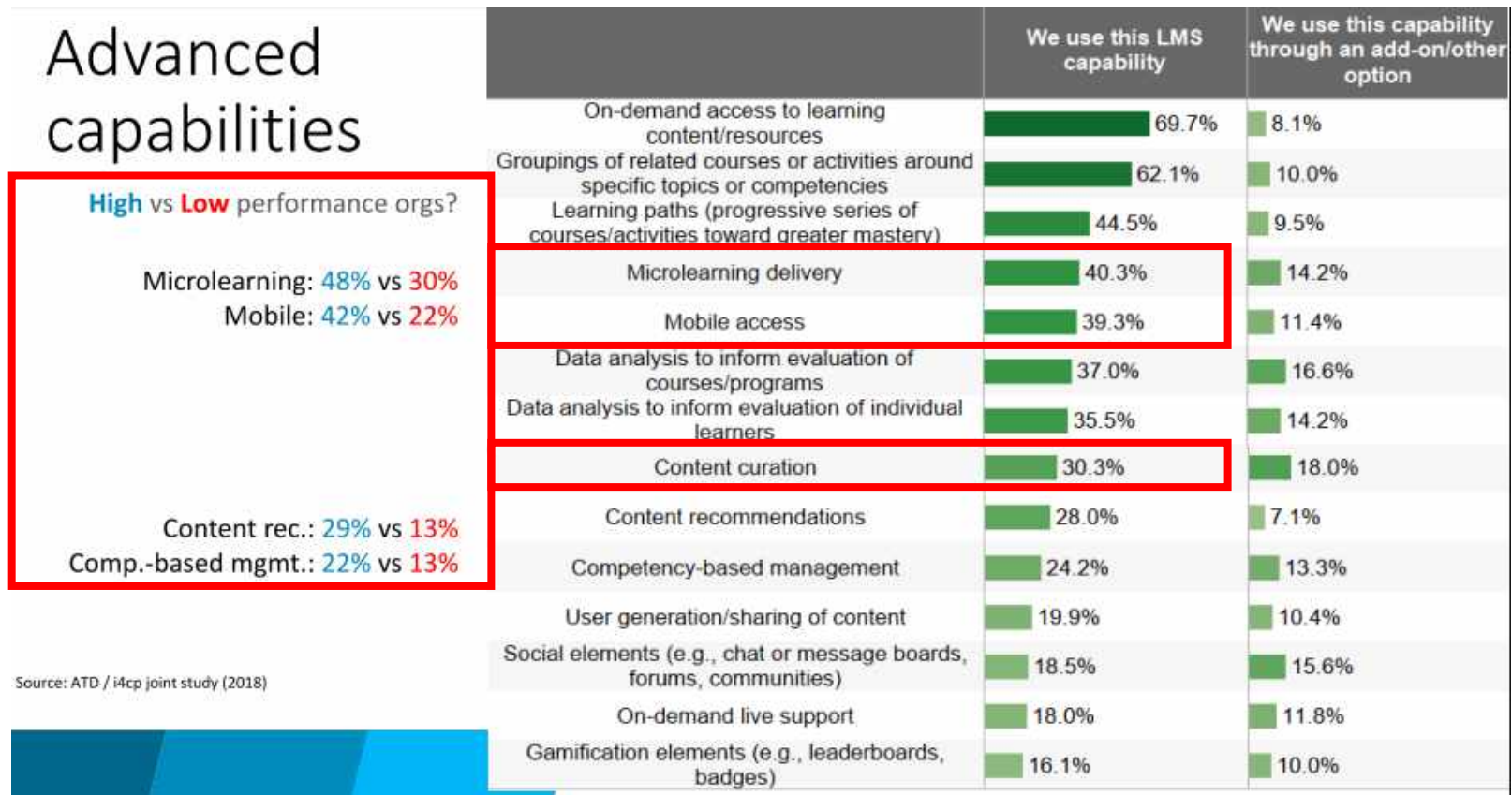
# 對於LMS應用貢獻的價值，給予肯定最低的包括...

Which of the following LMS capabilities (offered by your LMS or not) deliver the **greatest value to organizations?** (choose up to 5)



是系統機制尚未健全 or 成功應用模式未建立? 食之無味，棄之可惜...

# 左列的分析，還將高低績效組織的差異分析， 做統計檢定顯著性做陳述



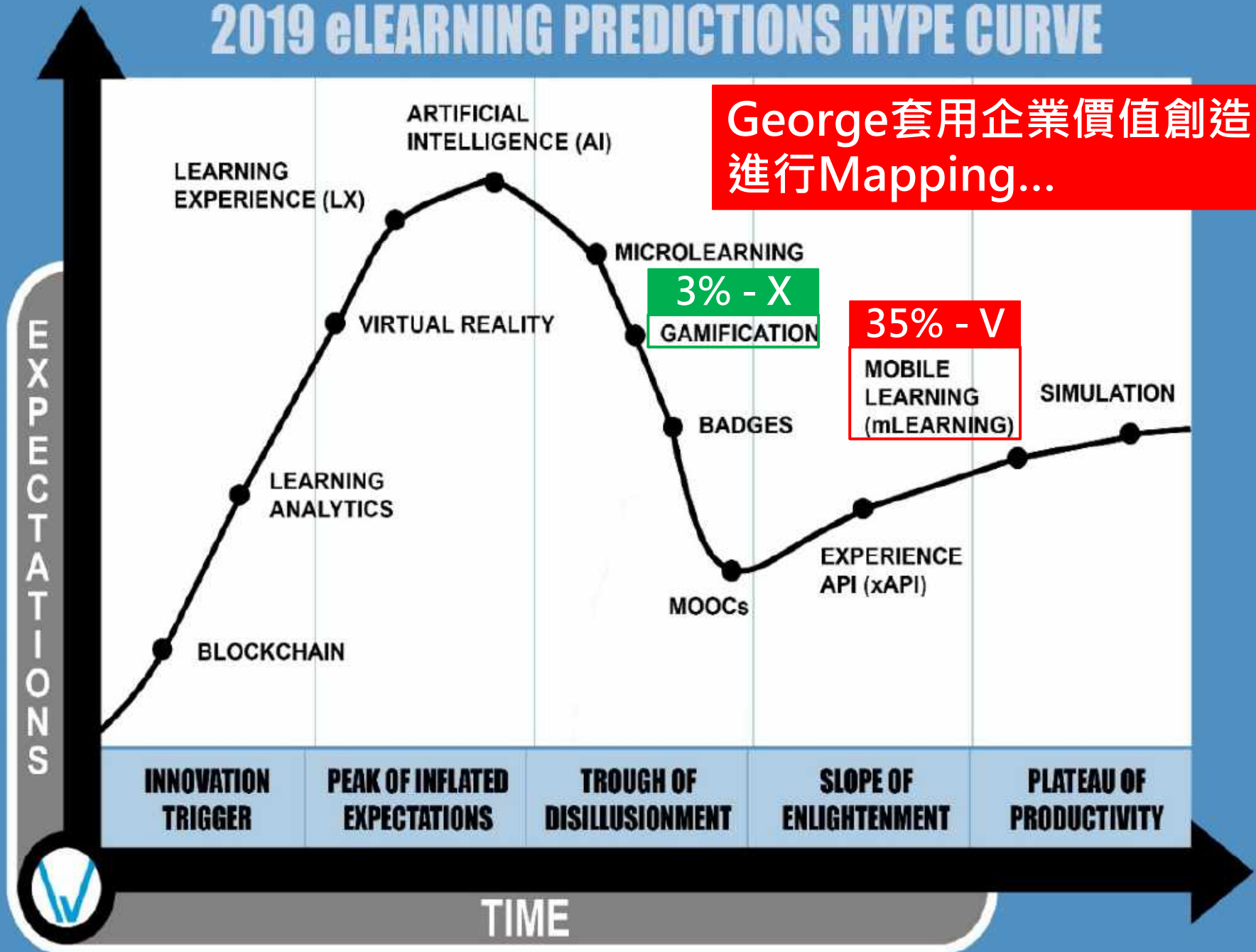
Source : ATD / i4cp Joint study 2018. TU114 -Presented in ATD ICE 2019

- 統計中，Micro Learning/Mobile Access 超過40%，是我評論Hype Cycle位置調整 ( 超過30%，已經到生產力的高原期 ) 的參考依據... ( 策展也超過30%了 )
- 微學習/行動學習，在高績效組織明顯導入比例較多
- 系統可對學習者作內容，課程的引導或推薦/職能基礎的學習發展，也是值得 performance based 的學習發展規劃者做選擇與參考...

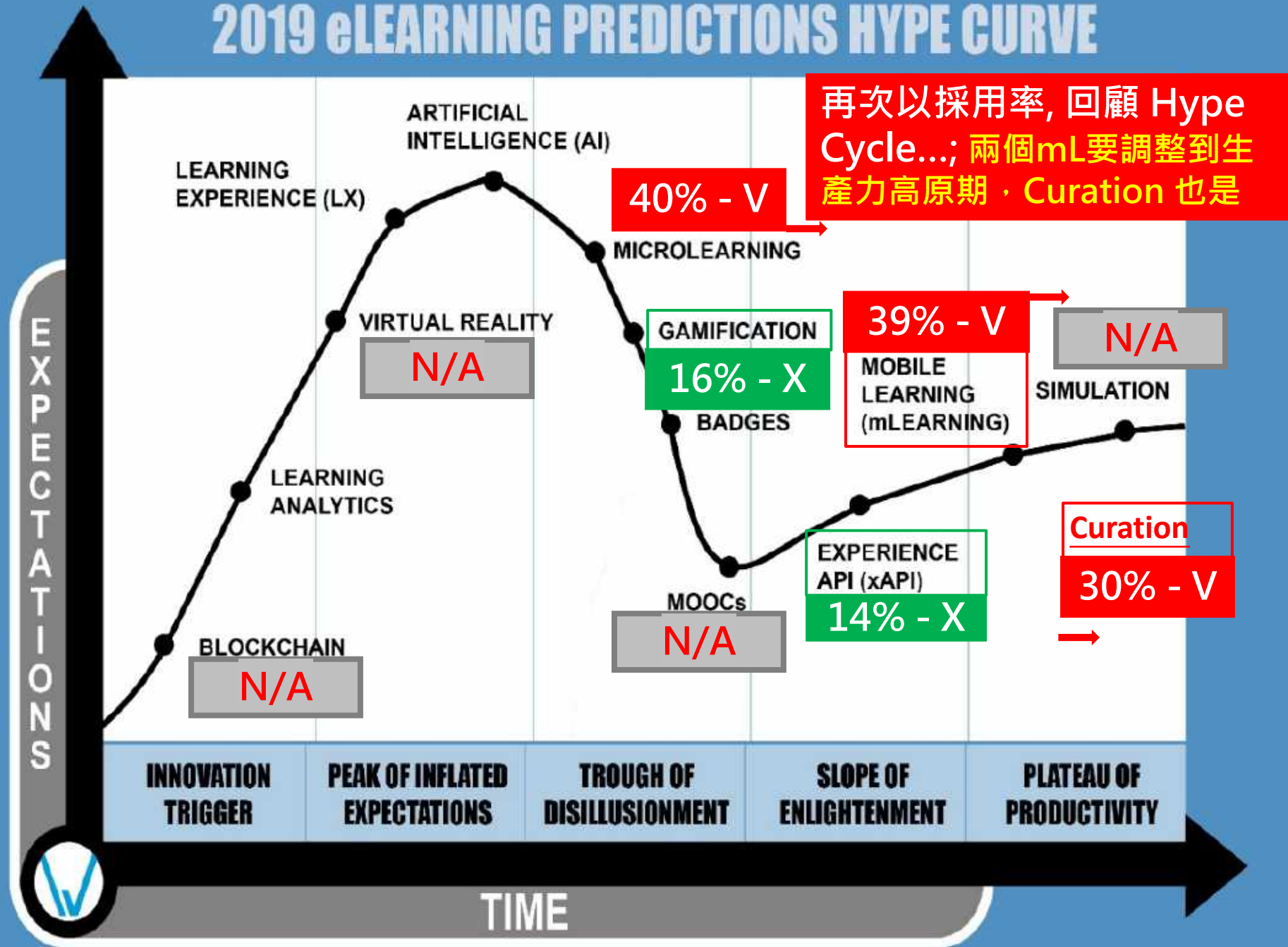


# 2019 eLEARNING PREDICTIONS HYPE CURVE

George套用企業價值創造，  
進行Mapping...



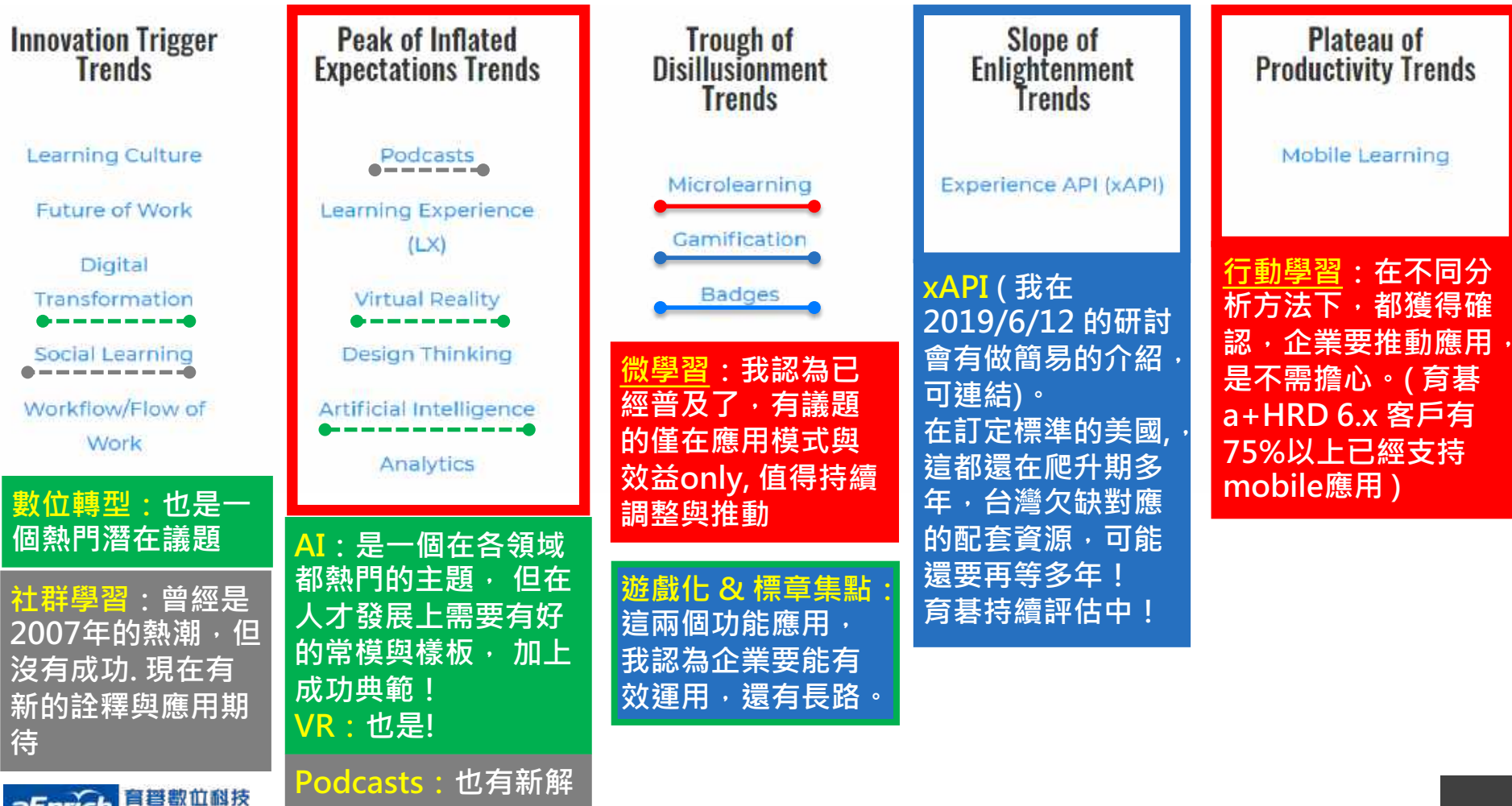
# 2019 eLEARNING PREDICTIONS HYPE CURVE



# 2020 eLearning Prediction Hype Curve

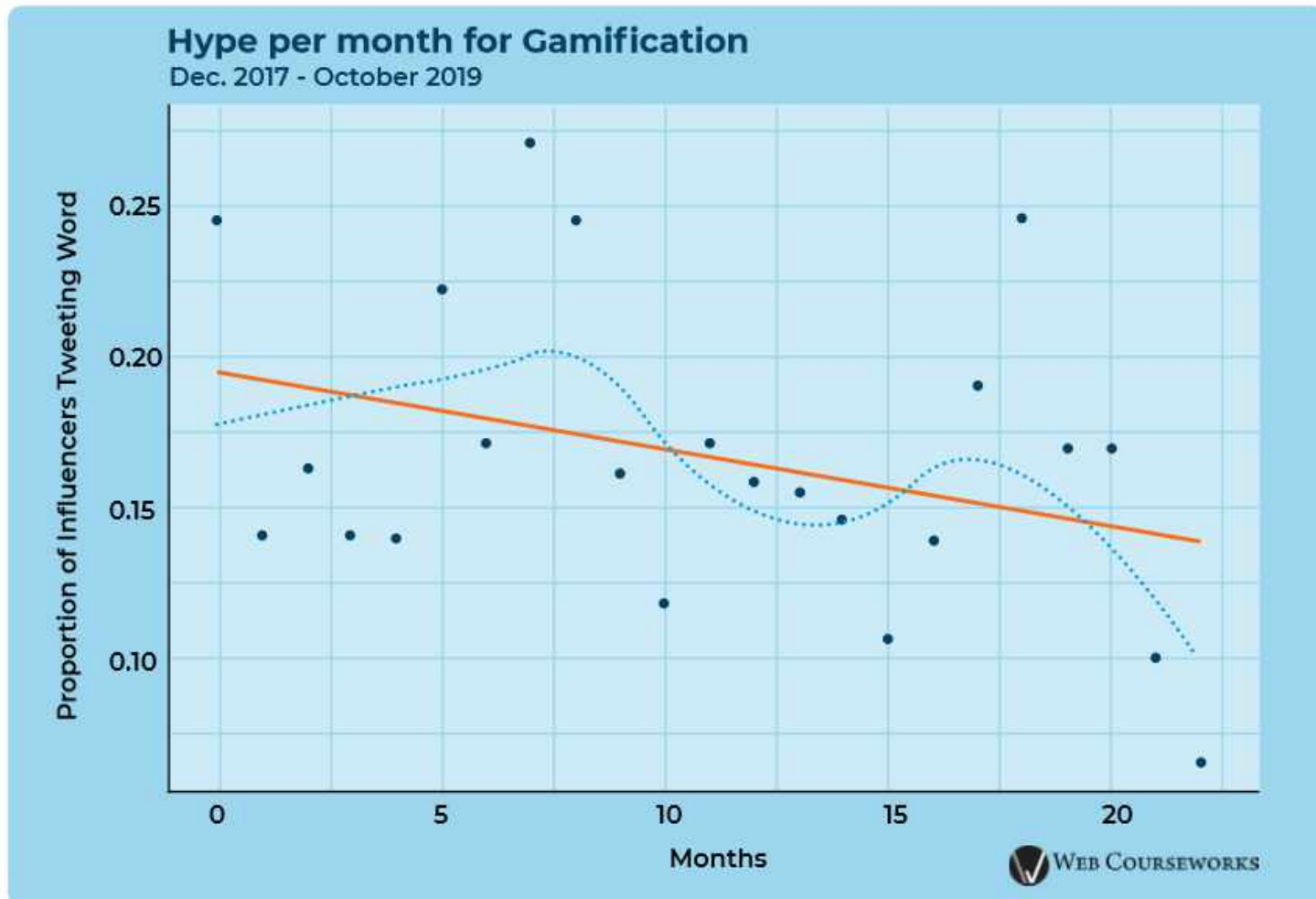
(同研究團隊/同於2019年的研究方法，報告產出)

George 初步解讀，2020/9/10 會提供適合於台灣企業context，進一步分析看法的分享。



2020年分析者這樣評論 - 在企業學習管理中使用遊戲化是 “有史以來最糟糕的事情” (教育市場中, 遊戲化元素應該是OK的); 不同意的專業廠商, 可能要舉證多個企業應用成功的例子。

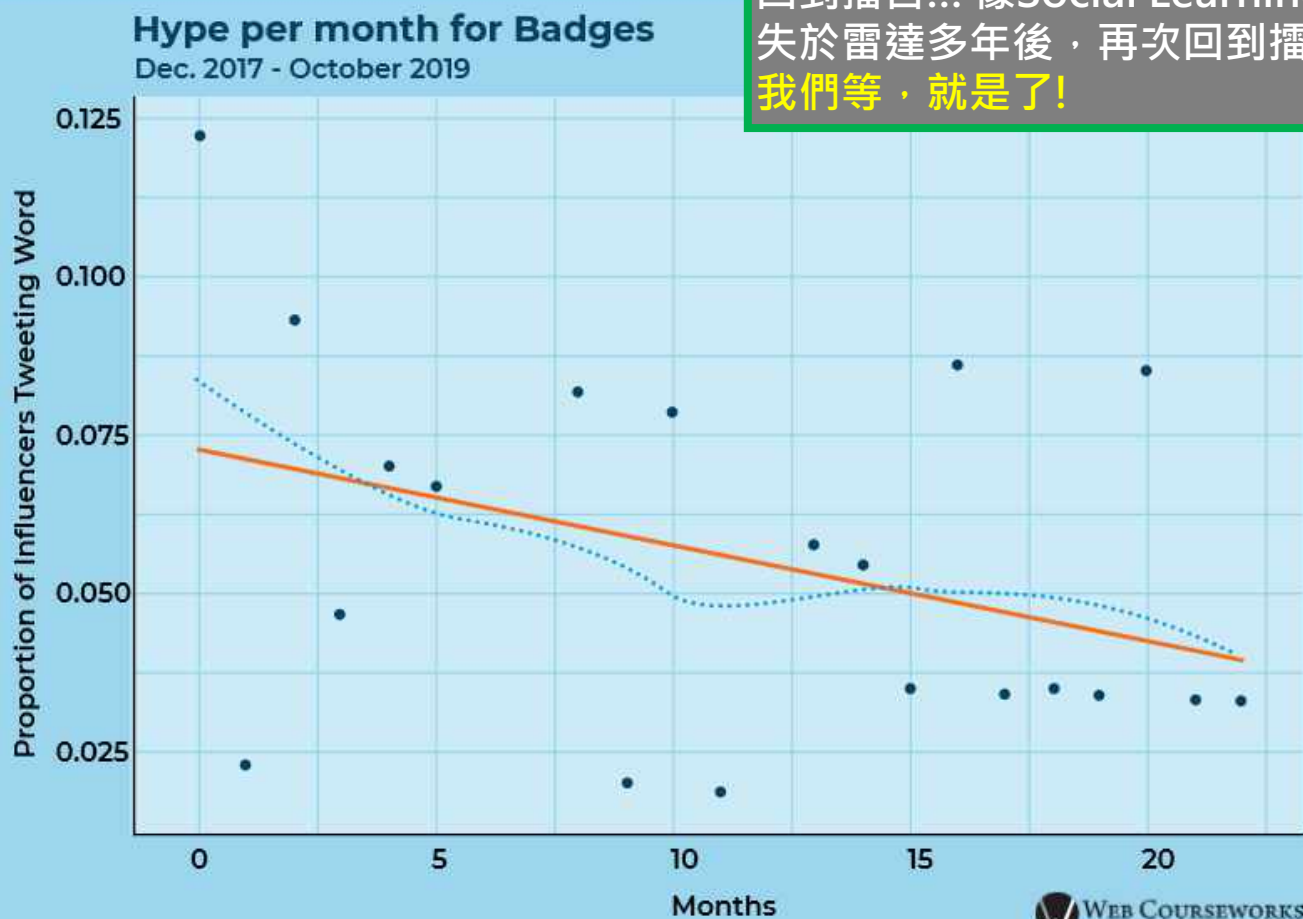
## Gamification



2020年分析者這樣評論Badge - 炒作曲線是如此搖滾動態，現在，我甚至不會分享任何Badge的文章（這是曾經的熱潮，會幻滅消逝的一個明證，需要小心）；我想可能連舉證的request 都不需要

## Badges

找到應用成功的方法，仍是需要努力的；或許還可以再回到擂台... 像Social Learning, Podcasts 一樣，在消失於雷達多年後，再次回到擂台，但要確認準備好了！我們等，就是了！





# 回顧 Hype Cycle 中常可檢視的參考產出... 傾聽後，您決策的 Methodology and speak with Data!

