

行政支援外包  
每月7,900元。



電話秘書服務  
每月3,500元。



虛擬辦公室服務  
每月5,500元。

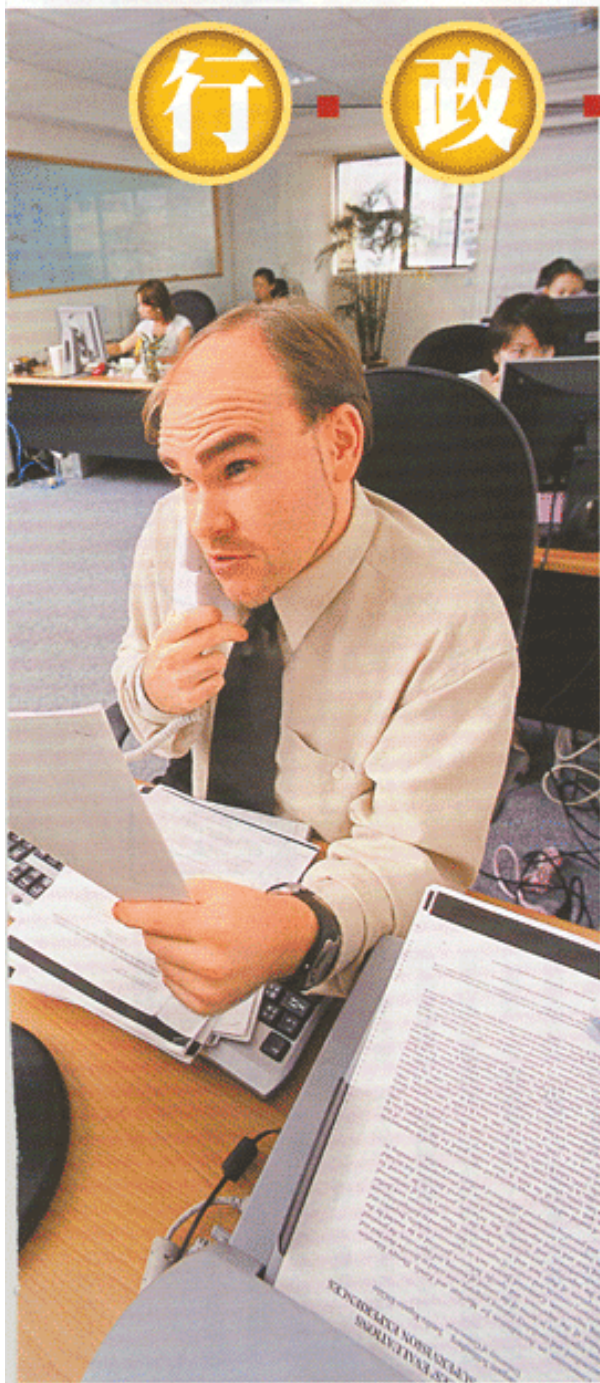


包 · 外 · 政 · 行

錢景大好

瑞典籍的mies三年前在美國奧斯汀大學同學耐尹真的慫恿下來到台灣，期間mies賣過電腦，也開過網路公司。去年一夥友人在星期五餐廳聚會時，提出二十幾個創業構想，經討論一一刪除後，敲定針對中小企業商務服務外包的安石行動商務公司。

但最初知名度不高，業務拓展不易，持續半年虧損才打平；然而業績提高的同時，卻面臨員工大舉離職，客戶更因此流失一成的危機。為此，mies開始建立作業標準化，淡化個人的服務面，才化解危機，現有五十位客戶，估至年底可達百位，月營收可破百萬元。





《台灣英文新聞》畫政治漫畫的美籍人士歐廷熙說：「我喜歡畫畫，不喜歡商業行為，諸如催款或開發業務，全交給安石公司負責，收費還算合理。」

## 老外來台 創業就獲利

安石是家才成立一年多的公司，主要針對中小企業甚至個人工作室，提供包括電話秘書、虛擬辦公室及行政支援外包等服務。負責人是個老外，現年三十歲瑞典籍的Elias Ek，他年紀不大，卻歷練豐富。

Elias說，瑞典跟台灣一樣是徵兵制，一九九四年當完兵後，就到美國田納西州奧斯汀大學修行銷及電視廣播。學校畢業後Elias曾在美國州立監獄工作過，幫忙受刑人將生產的產品賣出去。

二〇〇〇年三月在同學尉尹真的慫恿下，Elias來到台灣，隔年五月Elias除前往以生產平板電腦的訊品科技公司擔任國際行銷主管外，也與尉尹真等友人投資一百萬元設立BTOB網路市集公司，到年底用一百四十萬元將網路公司賣掉，投資報酬達四〇%，之後並辭去訊品公司的工作。

## 商機六億 投入外包業

有了賣網路公司這筆資金，Elias與尉尹真等友人決定再創新事業。Elias說，那天一夥人在基隆路星期五

### 營業資料 (7月份營收)

營收	57.25萬元
行銷及系統支出	14萬元
租金	3萬元
人事費用 (10人)	36萬元
淨利	4.25萬元

### 開業資料

硬體 (電腦、話務系統)、軟體等設備	400萬元
租金	3萬元
押金	12萬元
開辦費	4萬元
辦公設備	80萬元
營運周轉金	70萬元
總計	569萬元

安石經營團隊除Elias是男生，清一色是女生，難怪Elias想當台灣女婿：左二為尉尹真。



Elias才30歲卻歷練豐富，成立安石公司一年多已能小有獲利。左下角平板電腦是他過去服務的訊品科技的产品。



▲安石目前最主力的服務項目是電話秘書服務，占3成業績。



▲在《台灣英文新聞》畫政治漫畫的美籍人士歐廷熙說，安石收費還算合理。

▼為了降低個人服務色彩，Elias花了半年時間建立作業標準化規範。



餐廳聚會，所有人將創業構想提出，總共列了二十幾個，後來一一刪除，只剩下行政外包服務這個構想，因為提出的數據深深吸引了大家目光。

提議者說，台灣五人以下的公司高達七十萬家，需要行政外包服務每年產值高達六百五十億元，只要「分」到一%，就有六、五億元進帳。當下有五人決定共同出資成立新事業，由Elias負責內部服務產品規劃與行政管理，尉尹真則負責對外與業務開發。

## 初期虧損 摸索上軌道

於是Elias與友人總共拿出五百餘萬元，二〇〇二年五月設立了安石公司。但構想歸構想，實際運作後並不如預期；由於知名度不高，僅有的三、四個客戶大都是靠周遭朋友介紹而來，公司持續半年呈現虧損。

尉尹真表示，最初除了業務拓展不易外，商品服務內容的定價策略也是傷透腦筋。國內具規模的專業客服公司大都針對大型企業，例如幫銀行客服的公司，每天光客服电话就要達

一萬通以上；安石針對中小企業，客服量雖不大，但不管是電話行銷或電話客服都是成本。因毫無數據可供參考，產品價格經過多次調整，一方面符合客戶需求，一方面又能為公司帶來利潤才完成的。

後來為了積極拓展業務，Elias利用現有人力進行電話行銷，並在去年七月舉辦了一場中小企業的研討會，且在蕃薯藤入口網站登廣告後，客戶數才逐步增加。Elias說，在達到十五家的客戶數後，公司每月已經能打平。

### 員工離職 促成標準化

然而，好不容易客戶增加，但真正棘手問題才來。當初公司設立時許多制度還沒有建立，與客戶關係完全建立在人的服務上，部分客戶與員工配合已有默契。因為過度依賴員工的服務，突然一口氣有五成員工要離職，讓Elias措手不及，新進員工接替不良，屢遭客戶抱怨，認為服務品質大打折扣，更因此流失一成客戶。

有了這次經驗，Elias決定將資



傳訊家公司行銷經理蔡銘傑說，將電話行銷交給安石可避免業務遭拒而打擊士氣。



▲Elias每週一下午定期召集全體員工做教育訓練與開會。



◀安石有提供為客戶進行市調的服務，圖左為安石員工進行店頭訪問的情形。

訊公開化，花了半年時間建立作業標準化，客戶由所有員工交叉服務，淡化個人的服務面。此舉果然奏效，新員工在半天內按照作業標準就能上線服務客戶。Elias說，建立標準化作業模式後，不僅客戶抱怨少了，連員工流動率也降至一成以下。

### 押金制度 客戶難賴帳

傳訊家公司行銷經理蔡銘傑表示，安石收費蠻合理的，公司將電話行銷業務外包給安石負責，主因過去

由公司業務打電話行銷被拒時，對業務員士氣打擊很大，因此公司首次將這個業務外包出去，效果不錯；缺點是安石對專業仍嫌不足。

安石目前有十名員工、五十個客戶，平均客戶服務費一萬元，其中，每月收費三千五百元的電話秘書服務是主力服務項目。平均開發一個新客戶需一個月時間，由舊客戶轉介而來者占一成。

由於過去曾發生客戶跑掉賴帳的情形，因此目前都會向客戶收取押金

一萬元，避免上述情形再次發生，而大多數客戶都能接受收押金的要求。

### 每月營收 目標破百萬

Elias說，安石的目标當然是賺錢，夢想則是降低中小企業死亡率。台灣每月新增的中小企業約有三、四千家，但一年後將近九成會退出市場，安石提出的服務是讓中小企業初期成本節省六〇%至八〇%，企業主運用這筆資金可以活的更長，或做為行銷等其他用途；然而，更重要的是，每天接觸許許多多創業者的熱情與活力，就像當初自己創業時心情一樣，讓人悸動的。

安石預計年底客戶數達到一百家，月營收能破百萬元。Elias表示，真的很喜歡台灣，也很想當台灣女婿；問他是否有女友，他卻顧臉答說還沒有，原因是中文還不行。

### 壹·點·意·見

國際線上管理顧問公司總經理 李健鵬

Elias很有創業家精神，但對市場預估太樂觀，由於是尚待開發的市場，因此開發成本可能過高。

#### 建議

1. 應選擇明確的產業別，不能所有行業大小通吃。
2. 所提供的服務應再簡單化與明確。
3. 內部管理與專業訓練可再加強，提升服務品質。

