

給舊客戶的一封信

我以很愉快的心情，寫此封信，因為我要告訴您，智慧平台正整裝待發的要面對您以及新的智慧平台系統使用客戶，並要進入一個新的發展階段。

一 前言

今年3月，有一些智慧平台舊客戶及一些經銷商有收到由『法務部執行署台北分署』寄出之有關智慧平台公司的一份行政命令公文，當時我亦同時收到此公文，說實在的當我收到此公文時我心情是複雜的，那段時間我常會想『**為何公司經營會演變到此種情況，我要如何改變呢?**』，在思考一段時間及做了各種準備後，我於今年6月，與『法務部執行署台北分署』在經過多次討論後達成『處理行政命令之繳款的協議』，自此就開始進行繳款，由於智慧平台舊客戶許多是政府單位或學校單位他們會很重視法務部執行署的這份公文，故我於今年7月，寫了『**為何過去那段時間無法正常繳款及為何需要有法務部執行署書面證明，以證明智慧平台科技股份有限公司已與法務部執行署台北分署達成處理行政命令之繳款協議（附件一）**』的申請書給『法務部執行署台北分署』，在他們收到並看完我所提供的內容後很快的就核准了此事，並且隨即就再寄出『**智慧平台已與法務部執行署達成協議並有在正常繳款的函**』給他們之前寄出的各機關、學校及廠商。

危機就是轉機，這句話也同時適用在智慧平台這家公司，『**今年3月，智慧平台公司亦剛好完成了智慧平台新版程式的第一版**』，由於當時嘉義市文化局圖書館正好要重新開幕，有要再安裝智慧平台系統，因此我就在與承辦人員及資訊人員討論後安裝了新版程式，也因此，而讓此一新版有了客戶實際使用的機會，後來發現除了幾個小地方要再修改外，整體運作還算正常與穩定；在這之後開始有一些公共圖書館也陸續開始再與我聯絡，在經了解後，原來是教育部今年有在推『公共圖書館化身社區資訊站』政策，並且剛好今年3月教育部電子報的主題報導就是『**閱讀風貌真美麗_公共圖書館化身社區資訊站**』參閱以下網址：https://epaper.edu.tw/topical.aspx?period_num=809&page=4。另外，教育部國教署於去年11月舉辦2梯次的106學年度全國高級中等學校圖書館主任工作會議，安排『**如何引導學生自主學習**』專題演講、「**圖書館如何推動學生自主學習**」論壇等，智慧平台當時亦有參加，並有提出智慧平台公司專注發展十多年的公用電腦管理系統應用於自主學習的規劃建議文件，並且，亦有高中職圖書館採用智慧平台系統用於自主學習，參閱智慧平台科技電子報 - 第61期主題 - **北門高中圖書館如何解決公用電腦使用管理及列印收費問題（參閱以下網址）**
<http://www.pc-smart.com.tw/e-news/2017-12-04.html>。

回想去年7月，智慧平台公司因財務問題被迫搬家，當時公司可說是狀況百出（例如：搬家後有一新進員工隨即離職等狀況（公司財務應是重要原因），另外在新辦公室客服手機會收不到訊號

(註一) ...) ; 『窮忙』可說是過去幾年智慧平台公司及我一直出現的情況，不過因我內心對圖書館的變得越來越好還是有種莫名的使命感存在，也把此事當作這十幾年來一直想做的事，並且**很奇怪的這件一直想做的事在遇到許多事之後的現在居然沒有太大的改變**，就是這樣的心境導致我前段時間開始了積極面對未來智慧平台公司經營這件事。

二 說明

在搬家後，一件件奇妙的事情發生了，因很多以前的找不到的東西與文件或電子檔在經過搬家這個動作後找到了，很多資料再經過有條理的整理變的更井然有序，爾後並因客服手機的來電變得幾乎沒有，故我的時間也就開始變多了，而員工變少我做內部管理與溝通的事也變少，就這樣我的上班時間變多了，當時我就開始整理公司的程式原始碼及查看各套智慧平台系統各版本客戶反應的問題，就這樣約經過8個月的時間我在新辦公室產生了新版程式的第一版。

承先啟後，是我寫這封信的主要目的，我已不想再讓公司處於窮忙的狀態，因此我打算對這十六年來的客戶做一全面性溝通與互動，因我知道雖然系統升級或服務等費用不多，但也算是一筆費用，不過，因費用不高故如能在年底前促成升級與接受服務有價的作法，因我們公司的客戶數眾多故可積少成多，故對我們公司現在的財務則會大有幫助。

舊客戶是我及我們公司所有同仁累積十六年的努力成果，說實在我是珍惜的，因為我們公司與你們是熟悉的，然而，我還是要訂出一套對未簽約與未升級之已過保固期的舊客戶的收費方式，(參閱附件二)，如此雙方將可在比較公平與正常的模式下互動，這件事是我對後來參與相關工作的人的承諾。

讓舊客戶能用到**更新更好的系統**，讓智慧平台公司的客服人員的系統服務版本之範圍可以縮小，讓智慧平台公司在服務保固過期之客戶也有一些收入，以與時俱進的買進更好的設備及找進一些優秀的人才加入產品研發及客戶服務與行銷業務及公司經營管理等事，**這是我對發此信衷心企盼的演變**。

(註一) 現在客服手機收訊不良問題已請中華電信協助解決，**現在新設備與新人才已陸續補進來，舊重要研發人員也有回來大力協助，籌備已久我們認為可以提升客服品質的新的客服網頁也即將推出，用新做法及志同道合的新舊人員讓智慧平台走出困境，並與客戶一起迎向未來亦是我衷心企盼的。**



智慧平台科技股份有限公司

總經理 黃振祺 敬上

2018.10.16