

netadmin.com(22-04-14)



2014/4/22

非技術出身美女總經理 見證兩岸分工關鍵變遷 認識自己、找出定位 陳嘉儀奮勇闖蕩資通訊業

洪舜鏈

在男性比例偏高的資訊科技產業，女性主管本就不多，能夠拾級而上以至獨當一面者更是鳳毛麟角，香港商第一線集團台灣區總經理陳嘉儀正是少見的例子之一。

身處在資訊與通訊科技（Information and Communications Technology, ICT）服務供應商已屆14年，陳嘉儀總是片刻不忘以「服務業」自居，傾聽客戶的聲音、了解客戶的需求，並隨之適時調整服務內容，這個核心理念也伴隨她持續迄今已擔任七年的總經理職務。

畢業於國立中正大學外國文學系陳嘉儀，既非電信網路相關科系、也非技術背景出身，最初進入第一線集團時，擔任的是行銷策畫工作，之後再轉任產品經理，於2007年獲創辦人拔擢擔任總經理職務。一路走來學習不輟的陳嘉儀認為，不具技術背景或許反而是自己最大的優勢。「如果技術能力夠強，最終都會晉升到管理職，但是要升到CTO位階，卻不只需要技術能力而已，溝通與表達能力才是關鍵。」然而她在業界卻觀察到，許多擁有專業技能的人，反而往往較容易畫地自限，只願意承接拿手的工作，失去嘗試發現自我潛能的機會。

但陳嘉儀不論擔任的職務內容、位階高低，溝通時始終不會因為對方是資訊領域的專家，就怕於提出自己的想法，也樂於嘗試不同工作與職位，敢衝、敢碰撞、不怕失敗的性格，終究會遇到伯樂賞識，成就自己的舞台。

從懷抱理想的記者夢 到踏上ICT產業之路

其實最初陳嘉儀並未想過擔任管理職，從小的夢想反而是成為一名記者，為社會的公平正義發聲。「為了實踐夢想，畢業後的第一份工作就是在電視媒體擔任政治線記者，但是後來發現跟預期中的落差不小，原本以為記者可以主持正義、為民喉舌，入行後隨即就體會到原來真實世界跟想像大不相同，只是一個陳述事實的角色而已，卻不論事件的對或錯。」

於是沒多久後她就轉職到當時正熱門的網路公司蕃薯藤旗下The News部門，讓外國人可以看到以在地觀點報導在地的新聞，而非透過BBC、CNN等國外媒體報導。「回想當時的滿腔熱忱至今仍記憶猶新，」她笑著說，The News部門的管理層皆為學者出身，工作環境更像是研究室，氛圍跟一般商業色彩鮮明的企業環境大不同。

但陳嘉儀不諱言，企業營運的根本就是要生存，用學者思維最終結果是解散收場。「到我現在這個位置再回頭看，會覺得當一個企業家或老闆，有時不能單純為了實現自己的夢想而努力，還要為股東負責。」當時她看好網路未來前景，甚至向家人借貸了數十萬元投入，沒想到最終落空。這也讓她體會到，身為經理人，如何在股東利益與理想抱負之間取得平衡，其實是更關鍵的課題。



▲ 陳嘉儀以自身經驗提醒，職場生涯發展到得以邁向更高階主管職時，並非只有技術能力就足夠，反而溝通協調與表達能力才是關鍵，也才能藉以在公司與團隊利益之間取得平衡。

回顧起來，她在職場上最難熬、最沒自信與方向的時期，正是被多數人稱羨接任總經理位置的頭兩年。陳嘉儀坦言，儘管在工作上面對挑戰時的態度一向是不畏懼、失敗了重來就好，但總經理的職務不同，生平第一次感到惶恐，當上了總經理才開始學習如何當總經理，遇到問題不知道該問誰，因此逐漸變得沒有信心，也開始在乎別人怎麼看自己。

直到決心再進修，開始利用假日時間上高階管理碩士在職專班（EMBA），經過在課堂上持續不斷地討論，與同學分享對於營運管理各方面的看法，彼此學習後，才逐漸恢復自信，最終找到了自己的定位。「更認識自己之後，心裡就會感到安定。發現自己的弱項，就懂得多放手一點給屬下，跟他們充分討論溝通彼此的想法；明白自己的強項，則知道何時該堅持自己的想法，給同事明確的方向。一旦恢復了自信心，就不會再受流言蜚語所影響。」

如實扮演工作角色 進而發揮最大價值

第一線從1999年成立至今，主要業務即是提供兩岸三地的IT服務，見證了這段關鍵性的時空流轉，陳嘉儀的感受特別深刻。肩負著台灣市場營運的陳嘉儀說，如今工作上面臨最大的挑戰，是如何為公司本身與公司的企業客戶，找到屬於「台灣」的定位。

十四年前，中國只是「世界工廠」而非「世界市場」，營收皆仰賴台灣，因此建立了第一線集團雄厚的基底。最初在中國的公司凡事都必須按照台灣提出的需求執行，逐漸地，台商發展到達一定的程度，中國當地公司也學習累積了技術，同時香港也持續地在轉型，逐漸地，原本將分公司設在台灣的全職運營商陸續退出，轉而以香港為據點。

「我們在香港成立一個IB (International Business) 團隊，就是專門承接運營商生意，透過我們介接以便順利進入中國市場，就靠這個因素讓營收大幅提升。但是台灣卻無力承接到這類業務。」陳嘉儀感慨地說。現今的中國已不再是工廠而是市場，如此之下，台商面臨的問題是，以往看上中國人工便宜而設立的後勤生產工作，如今已不合時宜，因為對岸的工資早已超越台灣，而且在中國勞動法令規範下，開除員工需支付昂貴的代價，於是開始發現後勤人員轉而建置回台灣的狀況。

「以前是台灣接單、中國施作，現在則相反，尤其近年來感受特別明顯，中國一個小區域所承接的單筆訂單，可能就已超過台灣一季的數字。當然對集團而言，哪個區域的營收不重要，但是身為台灣人，面對這種變化，心裡真不好受。卻也不得不承認，台灣的角色定位正隨著世界改變。」陳嘉儀說。

台灣要找到在兩岸三地、甚至全球市場定位，目前雖然很難有具體的答案，但仍需持續不斷地思考與嘗試找出市場競爭優勢。當然心態也要隨之調整，若實在已無法成為主要接單者，而成為後勤支援者，也要如實扮演進而發揮價值，才不致在全球市場上被邊緣化。