

雲端印刷的電子商務



文探資訊 運籌長-朱宜良

2012/06/20

印研中心

Agenda

- 「易普印」的故事
- 雲端印刷 (Web to Print)
- 電子商務的銷售流程 (Sale Cycle)
- 電子商務的經營策略 (Online Strategy)
- 系統整合 (Integration)
- 國內外發展現況
- 印刷電子商務結語 (Summary)
- 參考印刷資訊網站

「易普印」的故事

- 從文探資訊 (1995年) 輸出中心
- 風光年代：桌上排版、底片輸出、印版輸出
- 現況：合版印刷、數位印刷等衝擊競爭
- 轉型至易普印 (2007年) 印刷電子商務
- 角色：從資訊科技顧問到運籌長
- 前三年：桌月曆、相冊、卡片等個性化商品，照片為主 (shop.eprint.com.tw)
- 後三年：網路印刷電子商務為主，不必跑業務 (www.eprint.com.tw)

雲端印刷 (Web to Print)

- 雲端運算(Cloud Computing)：
 - 運算、儲存、網路能力在遠端(雲端)
 - 不必建置網路與軟硬體環境
 - 只需要網路瀏覽器(Internet Browser)
- Web to Print, Web2print, Print E-Commerce
- 雲端印刷、網路印刷、線上印刷、印刷電子商務
- 從Offline 轉型至Online=self-service (自助服務)
- Offline：
 - 從跑業務接單，什麼都能印
 - Full-service (銀行臨櫃服務)
- Online：
 - 到線上接單(不跑業務)，特定印刷商品(Photobook)
 - Self-service (銀行ATM/網路銀行)
 - 直接接觸客戶，沒有印刷仲介者 (Broker)

雲端印刷 (Web to Print)-續上

■ 軟體系統架構

- 檔案上傳(大檔案問題)與下單工具(估價/訂購/查詢)
- 設計編輯工具(Editor)
 - 桌上版：需連線下載安裝/更新版型，Windows/Mac
 - 線上版：Flash/AJAX，網路頻寬/儲存空間的需求大
- 生產管理工具(訂單生產狀態)

■ 軟體類型

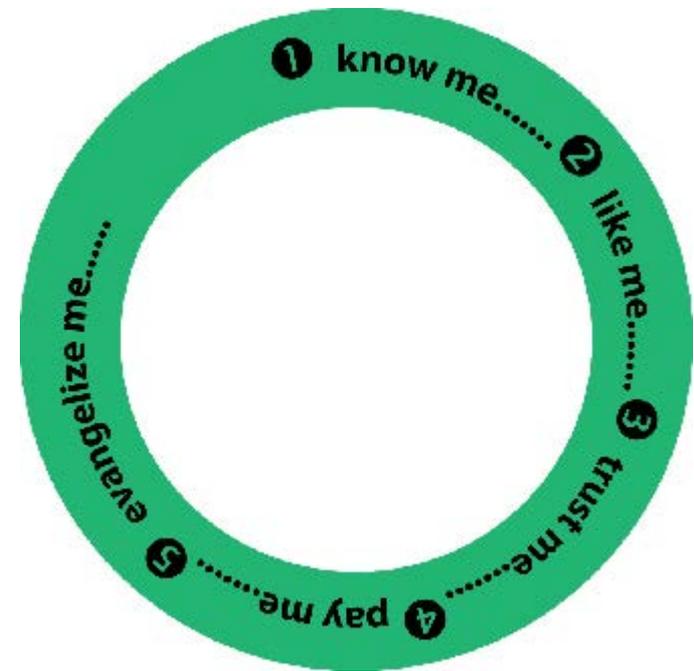
- 授權軟體(License)
- 軟體即服務：SaaS (Software as a Service)
- 網路服務(Web Service)：博客來, Flickr, 臉書, 微博

■ 這世界改變的速度很快

- 新趨勢HTML5 (2014年)
- 行動網路 (Mobile) 應用重要性
- 只能使用微軟IE瀏覽器到Google Chrome/FireFox 領先

電子商務銷售流程- Know Me

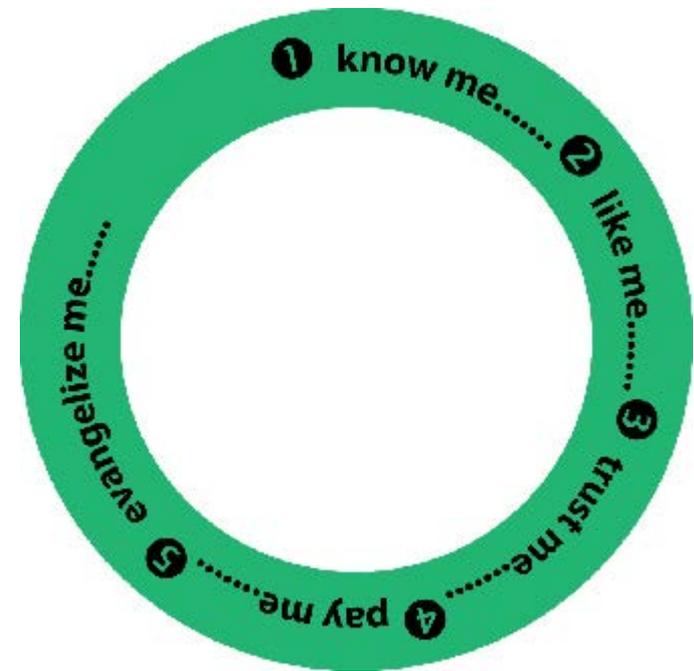
- 以前靠刊登廣告/電話黃頁/跑客戶
- 要先找到(Search)您的電子商務網站
- 數位內容匯流
 - 不只是官方網站：靜態內容
 - 還要有社群媒體：動態內容
 - 部落格 (blog.eprint.com.tw)
 - YouTube (ePrintTV)
 - Facebook (ePrint.tw)
 - 就是為了被找到(Search)
- 網路行銷
 - Google 佔全球70%，台灣約近一半
 - 搜尋引擎最佳化(SEO)
 - 被找到的關鍵=了解潛在客戶的語言
 - 關鍵字廣告
- 網站分析工具(網站瀏覽效益分析)
 - Google Analytics
 - Yahoo!奇摩站長工具



The web and print blog by Jennifer Matt

電子商務銷售流程- Like Me

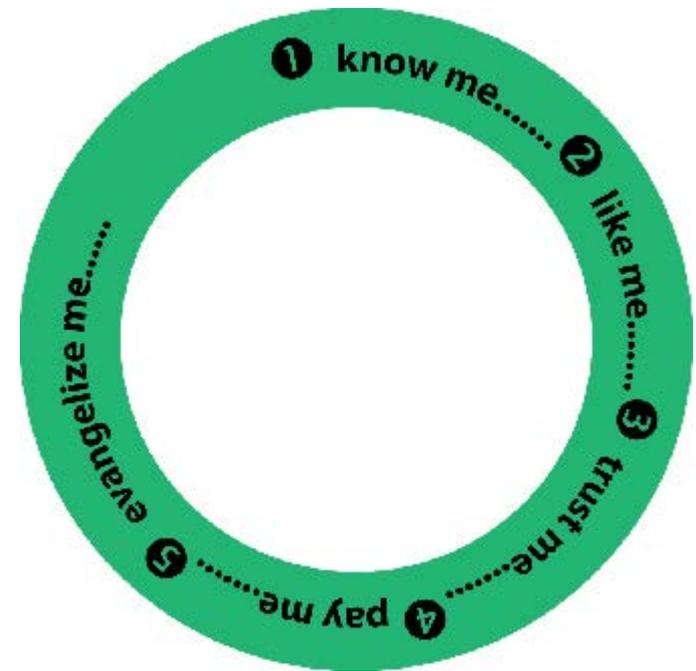
- 到達網頁(Landing page) ，正中客戶需要
- 全年無休服務：
 - 自助式自由使用
 - 客戶服務很重要
- 社群「媒體」
 - 口耳相傳=病毒行銷
 - 正負面(好的、壞的)都有
- 好用設計編輯工具(editor)
- 提供版型檔案下載
- 免費折價券管理軟體
- 線上估價，價格透明
- 千萬不要
 - 部落格做產品介紹
 - 臉書無效宣傳(相冊與信封)



The web and print blog by Jennifer Matt

電子商務銷售流程- Trust Me

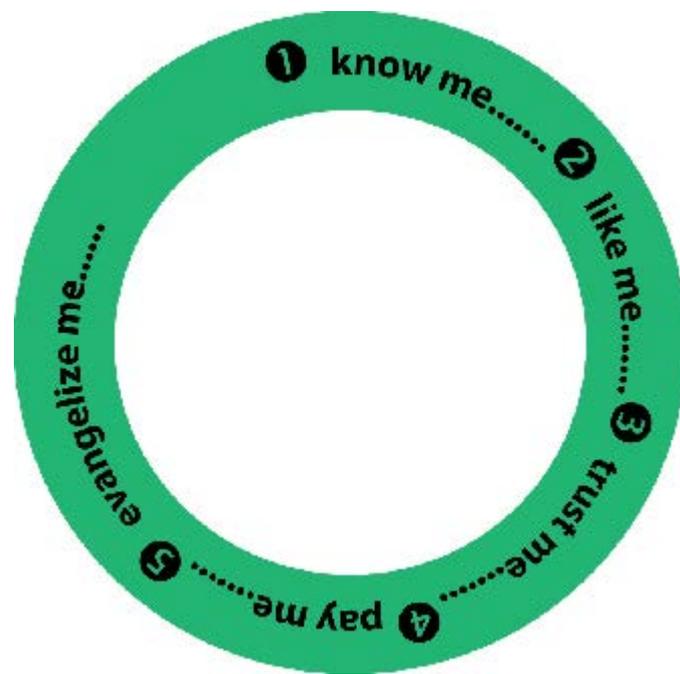
- 讓客戶知道你的能力與價值
- 業界合作(印研中心2007標竿成功案例廠商)
- 案例分享(解決方案)
- 作品分享(品質/產品)
- 社群媒體
 - 讓客戶了解你的能力
 - 每日或每周定期



The web and print blog by Jennifer Matt

電子商務銷售流程- Pay Me

- 從不透露價格到線上估價
- 首次使用：自取付款、貨到付款、月結
- 預先付款：自助式結帳方便
 - 信用卡
 - ATM轉帳
 - 超商取貨...
- 查詢處理進度
- 消費者喜歡退貨容易的網站
- 傳教士式宣揚網站(忠誠客戶)
- 整個銷售流程
 - 可能一次、幾天、幾個月...
- 像PCHome購物一樣
 - 估價、檔案處理、付款、取貨/送貨



The web and print blog by Jennifer Matt

電子商務的經營策略(一)

- 目標市場：誰是你的線上客戶？
 - 企業對企業 (B2B), 企業對個人消費者 (B2C), 兩者
 - 找尋利基市場
- 產品類型(生產流程)：你要銷售甚麼？
 - PDF檔案上傳：直接印刷或拚大版
 - 大圖輸出
 - 書籍手冊
 - Photobook-相簿、卡片、桌月曆
 - 可變資料印刷(VDP)
 - 印刷與庫存管理
 - 標案/提案合作(花旗銀行)
 - 其他：線上報價、非印刷品(配件)
- 銷售區域：那些地區/國家
 - 國內、國外
 - 語言版本

電子商務的經營策略(二)

- 軟體系統：購買還是租用？
 - 自行研發
 - 百集斯 (hypo)：透過照片網路服務(Flickr)來編排相簿
 - 授權軟體：
 - 自行建置與維護軟硬體環境
 - 伺服器置於IDC機房
 - 保固與維護(升級)合約
 - 軟體即服務(SaaS)：
 - 採月/年租軟體或每筆交易
 - 隨著經營規模無痛擴充
 - 自動軟體升級
 - 挑選軟體供應商
- 團隊組成：哪種人才
 - 需要三類人員：資訊人、行銷人、印刷人
 - 有不斷學習的熱誠與動力(學習曲線陡峭)
 - 自我調整與創新的能力(網路環境變化太快)
- 彙整以上策略選擇，規劃/定期調整經營策略

系統整合

- 印刷電子商務系統 (Web to Print)
 - 線上估價→線上報價
 - 接單系統(Order entry system)
 - 檔案處理 (FTP/Email/HTTP)
- 印刷管理資訊系統 (Print MIS)
 - 生產流程(工單處理)系統：委外印刷/加工
 - 財務會計系統：非印刷之配件/加工
 - B2C to B2B：月結(支票付款)

國外發展現況

- 約有 1/3 印刷廠商投入 (2020年約50%)
- Photobook 網站變少了
- 知名雲端印刷網站
 - VistaPrint: B2C, Free, \$30, 超過27語言(120+國家)
 - Mimeo: B2B, 強調overnight#1
 - PrintPlace : B2C, 類似 VistaPrint
- 軟體供應商：
 - 桌上版：Taopix, DigiLabs
 - 線上版(SaaS)：Pageflex (iWay), Taopix, YouPrint
 - Cloud-to-Print: Pixfizz (Drupa 2012)

國內發展現況

- 初期相簿為主：婚禮、周年紀念冊、旅行遊記
- 建置網站只單純簡介及檔案上傳(FTP)
- 加強 **Self-service**、網路行銷的能力
- 國內軟體設計 **IE ONLY**
 - 如網路 **WEB ATM**很難安裝使用
 - 對使用者不夠友善
- 軟體供應商：城盛科技、Taopix、YouPrint

印刷電子商務結語

- 大學網站誰是顧客呢？
申請高中生、其父母親、在校生、畢業校友…
- 顧客喜愛最重要：不是技術，軟體
- 投入時機：現在？等公車理論
- 從擅長能力起頭
 - 不是數位化、網路化(web)
 - 要差異化(Not Me Too)，重新定位
 - Print Service Provider 或 Marketing Service Provider
- B2B 與 B2C = 開飯店與小吃攤
- 內部獨立部門 或 獨立運作公司
- 電子商務是一個結合心理學、社會學與經濟學的綜合戰場

參考印刷資訊網站

■ What They Think 集團

- PrintPlanet：全球最大的印刷討論社群
- The Digital Nirvana：一個討論印刷的部落格
- The Web and Print：web to print 部落格
- Web2Print 免費書(Drupa 2012) in EDSf

■ PrintWeek

- 英國線上印刷雜誌

PrintWeek

■ 易普印部落格

- 下載最新版檔案
- 線上討論(norman704@gmail.com)

