

雲端科技應用顯學 讓工作 展開於 anytime、everywhere

讚點子數位行銷有限公司執行長 權自強

整理撰文 黃敏惠



處於電腦蓬勃發展的時代，到底有什麼方式，可以真正降低公司成本，提升工作效率？當雲端工具解放了過往制式的工作形態，而「讚點子數位行銷有限公司」權自強執行長卻是解放了公司員工及客戶，他帶領著員工們善用各種雲端工具及通訊軟體與客戶互動，學習如何聰明工作，讓工作展開於 anytime、everywhere，不僅大幅減少公司及客戶的溝通成本，更提升工作效能，幫助眾多企業創造知名度與能見度，進而刺激產業經濟效益，成功打造與眾不同的特色與競爭力。

不用見面也有三分情 知識經濟新模式

「讚點子數位行銷有限公司」權自強執行長，是臺灣國際志工協會發起人，曾任智邦生活館策略長、中時電子報部落格、藝文村主編，發起、舉辦第一、二屆全球華文部落格大獎、金石堂網路書店主編、博客來網路書店主編，於 PChome Portal 事業部任職社群經理時，負責社群與會員經營，經營多元化頻道，相簿頻道並於 2009 年榮獲金手指社群服務類



金獎殊榮。所創立的「讚點子數位行銷有限公司」是臺灣最熟悉社群媒體生態、服務超過上百客戶、專精網路社群經營的公司，強調即時回應互動來增加粉絲的黏著度，用創意活動來增加擴散效果，秉持著正派且認真負責的經營理念，一步一腳印，幫客戶在經營出真實有效的社群。

權執行長表示以往為客戶提供服務時，大部份時候必須親臨現場，出賣的不只是腦力，也有勞力。然而，在知識經濟的時代，獲利的方式不再是依賴勞力，更多的是仰賴經驗、

創意與好點子，如今，不一定要親自接觸到客戶，就可以提供了。

就如同「讚點子」目前提供的服務，長期幫助企業進行網路行銷，藉以提升業績、創造知名度與能見度，而這種服務內容多數是較為抽象的，也無須親至客戶公司朝九晚五上班，只需要透過雲端工具像 Line、Google 硬碟、FB 等等就可以運作，這是過去很難想像的。

「我們公司沒有人」 去辦公室化節省成本提升效率

認識權執行長或是認識讚點子的人都曉得，自公司創辦成立起，與客戶之間的溝通方式就是使用雲端工具。而這些年透過各項通訊軟體，權執行長帶領員工逐步建立起「在家工作」的新工作流程，像是定期使用 skype 召開會議，直接線上交換資料，或是在協作平臺共同編輯。員工也不一定要進辦公室才能工作，透過雲端工具監控，每個人可以在家上班，既方便又有效率。

舉例來說，「讚點子」員工們會在 Google 協作平臺上傳會議大綱，於正式開會時便逐條報告、討論，內容詳細程度幾乎等同一份會議紀錄，能有效節省事後歸納整理的時間；隨著 Line 群組問世，針對每個客戶，或是不同任務、個案都有各自的群組，搭配雲端文件執行任務，在提升效率之餘，更有效減少許多溝通成本。

這種「去辦公室化」的工作形態，增添



了員工與遠方客戶接洽時的熟練度，身為老闆的權執行長，不再受限於特定地域，亦可擴大招募範圍，聘請到許多外縣市的優秀人才。員工們更不必歷經日曬雨淋，或是在公司及客戶往來之間塞車通勤。當工作不再局限同一場域，不僅是空間，在時間上也能獲得相對的自由，形成「我們不在辦公室工作 (not here)，工作卻展開於 anytime、everywhere。」的最高境界。

最好的管理 就是不要管理太多

要建立一個能讓每個人都能成為人才的制度，讓員工自發地對待工作，是身為企業主最為傷透腦筋的課題。然而企業管理的最高

境界，就是來自於員工的自我管理。權執行長認為首先第一要件，便是「找到負責的好人才」，會懂得自我管理，是非常重要的。其次是「分層負責、充份授權」，老闆不能事必躬親，必須要把權力下放給有經驗、有能力的管理階層，讓他們幫忙監督協助，才會更有效率。接著是「團隊分工合作」，有人隨時可以一起討論，有困難或問題時有人可以適時給予協助，用團隊的方式來運作，讓員工不覺得自己是孤立無依的，這樣會更有歸屬感與向心力。最後，則是「獎懲分明」，訂定明確的獎懲辦法，適時的激勵員工，員工犯了錯先給予警告，鼓勵他們自我檢討，不再犯同樣的錯誤。

權執行長謙虛表示：「其實「讚點子」還說不上奠定根基，每天總會有新的挑戰。因為敝公司提供的是最新最即時的網路行銷服務，所以時時刻刻關注最新趨勢，不斷自我進修學習，是保持優勢的最重要工作。」不僅是老闆或主管要有時時學習的心情，每個員工也要體認到這點，自我督促、不斷與同事交流互動，才能讓公司整體的服務保持一定水平，不致於被淘汰。

好人才永遠是成功最重要的關鍵 樂於分享一起共好

多年來，權執行長不斷透過課程、講座、工作坊的方式，將自己所熟悉的網路行銷技巧，不吝與各行各業有需要的朋友分享，許多朋友也會回饋他們在實務操作上的心得感想，經由良性的互動方式，讓臺灣在整體行銷的能力有具體的提昇。

他表示：「企業在成長的同時，也不能忘記社會責任。社會責任可以在很多層面體現，包括創造更多就業機會、與其他相關企業共同成長、扶助社會弱勢等等，取之於社會，用之於社會。想要做好社會責任這件事，就一定要在這塊土地上好好耕耘，而不是有了一點小成績，就迫不及待想要往外發展。」

對於未來，權執行長建議想要創業的後進，公司若要保持競爭力，須時時刻刻保持警覺，不斷求新求變，不能安逸於既定的工作與獲利模式，要永遠比對手快一步找到新方向，熟悉各種新工具，才是這個資訊時代最重要



的能力。如果要邁向國際，還是必需找到自己與眾不同的特色與競爭力，而不是一窩蜂的盲目出走。好人才永遠是成功最重要的關鍵，所以企業必需要不斷培養自己員工的競爭力與國際觀，多嚐試新媒體，多做少說，穩紮穩打，成功的機會永遠會比別人多一些。

物流媒合共享經濟新平臺 創造行動式就業機會

GOGO VAN 高高科技有限公司總經理 許文忠

整理撰文 黃敏惠



如果想一邊騎車環島，又能一邊工作支付旅費，「GOGO VAN」將是你最佳的選擇。香港貨運快遞商 GOGO VAN 自 2013 年 6 月創立，成功顛覆傳統營業模式在香港創下佳績，並於 2014 年 10 月正式進軍臺灣，以智慧型手機結合快遞服務，創立臺灣第一個全民機車快遞 APP 貨運物流平臺。業務範圍包括香港、新加坡、韓國、中國、

及臺灣的物流市場，以共享經濟平臺理念襲捲亞洲市場。身為臺北市汽車貨運商業同業公會理事的許文忠總經理，常在同業會議上向各物流產業前輩提倡物流業的共享經濟概念，期望能透過 GOGO VAN 率先合法的模範平臺，促進臺灣物流產業蓬勃發展。



2017 年優秀司機接件數頗豐。

新視野新科技 發展臺灣在地化機車快遞

在香港獲得極大的成功，並得到阿里巴巴及其他知名企業投資的「GOGO VAN」在 2014 年 10 月低調登臺，服務上線期間，由於受限貨車現行法規，因而順勢推出臺灣在地化 24 小時運作的機車快遞，嶄新的營運模式，顛覆傳統物流產業，著眼 3C 消費便利趨勢，並運用 App 媒合寄件者與司機，優異的服務效率，深得客戶青睞。目前已涉足香港、新加坡、韓國、中國、及臺灣的物流市場，並積極迅速向全球擴展中。

GOGO VAN 臺灣總經理許文忠早年於外商物流業 DHL 工作 16 年，自身從騎機車送貨，一步一腳印開始做起，是集團中唯一深耕機車、貨車快遞產業的專業經理人。當朋友一得知許文忠有意創業，便牽線 GOGO VAN 香港團隊，雙方一拍即合，GOGO VAN 在臺業務就此展開。

GOGO VAN 香港之所以能在快遞市場快速竄起，主要原因是過去均採取傳統模式，必

須打電話派遣，而香港貨車未受限於營業牌照制度，也沒有專屬車行。而 GOGO VAN 的 App 能迅速媒合司機和使用者，以 O2O 商業模式結合物流媒合平臺，透過手機 APP 發展點對點的即時快遞服務，從貨物的收取到運送過程直到貨物送達，客戶皆能以手機全程掌握，讓 GOGO VAN 能在香港跑出一片天。

然而，臺灣貨車快遞業受限於法令規定，須具有營業牌照，許總經理看準臺灣擁有超過 1,500 萬輛的機車，密度世界第一，順勢轉往機車快遞發展。此外，傳統快遞業的弊病，像是「看臉色接單、路線不順暢、配送資源分配不均」等情形亦是常態，經驗豐富的資深司機與資淺司機收入可達 1 倍之差距，而 GOGO VAN 臺灣有別於一般業界，因地、政策制宜而推出不同型態服務的方式，讓公司可以迅速接合當地市場。而拆帳方式則是快遞人員拿 8 成，公司拿 2 成，快遞人員能自由接案，可自行調整工作時間及收入，這項彈性策略甚至吸引了 Uber 司機也開始接 GOGO VAN 的案子。



明亮的車貼設計是 GOGOVAN 的行銷利器。

初期成立 3 個月內，即突破 3,000 名司機加入 GOGOVAN 團隊，平均 1 個月以 1,000 名司機的速度成長，許總經理表示執業至今已有 3 萬 3 千名司機註冊且完成受訓，並已在 2015 年達到收支平衡，營運範圍由原本預計的大臺北地區，快速擴展至全臺服務，共享經濟經營策略功不可沒。

貼心服務深得客戶肯定 利用閒置人力創造就業機會

全球市場變化一日千里、競爭激烈，GOGOVAN 臺灣在一片廝殺中能迅速擴展奠

定根基，許總經理謙虛表示：「主要功臣就是員工。」為了迅速擴展實體店家生意，公司內部編制連同二個外站服務共計 40 名員工，全數均為臺灣人，平均年齡不到 30 歲，除了鼓勵年輕人激發創意行銷，或積極拜訪中小型連鎖店家進行業務推廣，只要有運輸需求的公司都會去嘗試。同時也有編制專業客服人員及 IT 人員，提供一條龍服務。許總經理表示目前有一半的業務來自實體店客戶業務，另一半則是 App 使用者，大部分客戶還是習慣打電話給他們。

GOGO VAN 臺灣大部分收入來源來自企業客製化商務服務，除了運送貨品之外，還能滿足客戶各式各樣的需求。強調「快速、便捷、貼心」服務，透露出滿滿的臺灣人情味。其中最具代表性的就是某位客戶來電要求 GOGO VAN 派員協助到府協助行動不便之年長者，取其印鑑前往區公所代為領取救助金，當順利協助取得後，再將其印鑑及救助金完整交返該名長者，許總經理表示這是客戶對於 GOGO VAN 的最高肯定及無比信賴，然而，也不是所有物品都能通過 GOGO VAN 的安全評估，例如涉及到食安或是無完整包裝之物品，GOGO VAN 一律婉拒謝絕，確保服務品質是 GOGO VAN 一成不變的初衷。

受限於政策模糊與法規限制環境，目前臺灣推行共享經濟的理念，仍是困難重重，許多共享經濟的新創平臺仍遊走在法律邊緣，但早在 2016 年 8 月 GOGO VAN 卻已是全臺第一個完整合法的物流平臺。GOGO VAN 配送資訊採取全面透明化，配送時間彈性化的物流模式，吸引了大量的閒置人力一起加入配送，在合法的情況下，GOGO VAN 的司機在配送途中無須擔心警方開單。許總經理認為申請合法的過程雖然辛苦，公司必須接受納管、司機投保、貨品投保、繳稅等規範，對於發揮共享經濟的新創公司來說實屬不易，但這是品牌創建的基本，更能成為司機與客戶的保障，之於企業，更是責無旁貸。成為合法的物流媒合平臺，是 GOGO VAN 在業界的最大優勢，不僅顛覆傳統物流產業模式，更打破地域與時間的限制，解決閒置人力，成功整合運輸物流業務，提供差異化的服務，

GOGO VAN 臺灣被稱作為在地創新物流媒合平臺模範生，一點也不為過。

拒絕削價競爭 與傳統業界合作共享共創雙贏

GOGO VAN 從創立初期便與傳統物流業保持和善關係。許總經理將公司設置在臺北松江路著名的快遞街，幾乎所有物流公司都在此設置據點，與同業之間毫無距離，握有一手訊息彼此保持溝通。許總經理表示：「GOGO VAN 一向與物流業保持合作關係，不但能即時處理送貨，更能超越地域問題並創造雙贏。」GOGO VAN 物流媒合平臺的理念並非以低價策略搶占物流業市占率，許總經理強調共享經濟概念，GOGO VAN 提供的是差異化服務，他表示：「我們願意接手別人不想做或是做不來的業務，物流業不需要削價競爭，這對於產業絲毫沒有幫助，只會降低服務品質，GOGO VAN 要做的是整合起大家的力量，創造更多商機。」共享經濟在臺灣帶來了政策管理面與新創服務之間的衝突，但這樣的經濟體系是可以讓任何人、任何公司都有額外創造營收的可能，許總經理希望透過與傳統物流業者合作，形成一個更綿密、更便利的快遞網路。

成功整合臺灣大小物流業者的力量，落實共享經濟物流策略，成功拓展到臺灣各個地區，讓更多交通工具，像是貨車、單車等一起納入配送的行列，即能創造更多的工作機會，善盡企業社會責任，發揮更強大的載運功能。期盼在政府政策的帶領下，對新創產業有更明確的規定及配套措施，一起攜手打造臺灣科技物流平臺的新面貌，是許總經理的最大目標。