

Icicle

開創印刷新概念

■ Icicle 的創辦人陳永柏先生



■ 印刷業的競爭早已白熱化，要找到生存空間，並且突圍而出，得要洞悉市場需要，掌握客戶心理，提供一個完善的解決方案。Icicle Global Print Management 的印刷業務，銳意打破時空與人的隔膜，其產品及服務能夠給大家有所啟發。 ■

NewspaperDirect 按需打印報章服務 報章閱讀新體會

■ **航機乘客：**「出完差回家，想趁著搭飛機的時間看看老家有什麼事情發生，但收到的總是隔夜報紙，如果可以看到真正的『新』聞就好了！」

■ **旅居香港外籍人士：**「離鄉別井，當然想知道家鄉的消息，但我的國籍在香港只佔極小數，不容易買到老家的報紙。當然我可以上網看新聞，不過一頁頁地翻閱報紙跟閱讀電子報的感覺是兩碼子的事。」



■ Icicle 的 NewspaperDirect 報章，包含不同國家和語言，文章廣告兼備，原汁原味地保留原報的版面。

遇上 NewspaperDirect

印刷企業 Icicle 最近向 NewspaperDirect 取得特許經營權，於香港及澳門推出按需打印報章服務，利用數碼設備，按照客戶的需要，每天送上世界各地不同城市、不同語言的報紙。香港固然是知名的國際大都會，而澳門近年的娛樂及會議展覽事業又迅速發展，這兩個城市不斷吸引來自各國的遊客和旅居人士，所以 Icicle 主席兼創辦人陳永柏先生對於引進這個嶄新服務充滿信心。

NewspaperDirect 公司的總部位於加拿大溫哥華，自1999年成立至今，與全球77個國家、37種語言、超過630份報刊合作（包括日本和中國內地的報章），透過全球百多個合作夥伴，在90多個國家的1,200多個地點，提供按需印刷報章服務和網上讀報服務。至於 Icicle 引進按需印刷報章服務，不是貿然作出的決定，事前曾經以用家身份試用。數年前，他們在倫敦發現這個服務，感到十分新鮮，於是登記試用；翌日飛抵紐約後，果然能夠第一時間讀到當天倫敦出版的報紙，印象非常深刻。2007年，NewspaperDirect 於亞洲擴展業務，陳永柏先生去年9月到日本參觀 IGAS 印刷展時，再次遇上 NewspaperDirect，於是決定與他們合作，成為港澳地區的特許經營商。

用家的驚喜

目前，Icicle 的按需打印報章服務，主要客戶為酒店、航空公司、領事館、跨國公司以至較多外國人光顧的食肆（如蘭桂芳的餐廳），這個新服務給他們帶來不少驚喜。Icicle 印製報章是以 A3 plus 的大小印刷，比原本報章的 A2 更易於閱讀；內頁包含了新聞和廣告，內容與原報無異，很有原汁原味；利用數碼印刷技術，可印上客戶名字，在附加的封頁和背頁刊登廣告，提供個性化服務和增值效益；由於時差的關係，發送的報章可能比原報出版地區更早，令讀者有快人一步的感覺。

印刷管理服務 為客戶節省金錢和時間

■ **印刷廠感慨：**「做印刷真不容易，我們雖然有技術、有效率，但顧客不認識印刷，天馬行空想到的東西，以為總可以印出來……」

■ **客戶埋怨：**「我們是門外漢，一心把工作交給印刷廠處理，可是錢是付了，但印品的效果卻與期望的有出入……」



■ 這份報紙所顯示的日期正是訪問當天。

■ Icicle 的工作環境與一般的印刷公司分別很大。



印刷管理≠印刷經紀

Icicle 於 1998 年創立之時，是提供印刷管理服務起家的，可說在香港開創印刷管理的先河，但回想當年向客戶介紹「印刷管理」這個概念，殊不容易。陳永柏先生說：「顧名思義，印刷管理就是從事管理的工作，由報價、選擇合適物料和廠商，到印前、生產、加工、處理數據，以至出貨到世界各地、物流監控等，都是我們監管的範圍。」

印刷經紀是為客戶找來印刷廠，然後在報價上加收服務費，但印刷管理與印刷經紀卻不相同。Icicle 提供的印刷管理服務，一方面聆聽客戶需要，另一方面了解全球各國約 60 家印刷企業伙伴的專長，為客戶選擇合適的印刷商後，再設計整個流程和計算成本，以便為客戶盡量節省時間和金錢，同時又要確保客戶的檔案及其他資料能配合印刷流程，讓印刷廠家收到檔案後可隨即著手處理，安排付印，避免因檔案出現問題而耽誤生產時間。陳永柏先生以訂機票來作比喻，航空公司只會為客戶提供機票的訂價，但旅行社不單會為客人物色價錢最相宜的機票，更會設計最適切的行程（例如在哪个機場轉機，選乘哪家航空公司，是否需要訂購有日期彈性的回程機票等）。

Icicle 的客戶知道由哪個廠家為他們提供印刷服務，但仍樂意與 Icicle 合作，因為透過印刷管理服務，既可以用為他們「慳錢」，又可以協助他們與印刷廠家溝通。同樣，Icicle 與印刷廠之間不存在競爭，反而是要好的合作伙伴，因為他們為印刷廠有效地與客戶溝通。

無機生意

印刷管理不是印刷，所以 Icicle 的資產不在於印刷機器，而是人力資源，就是人的專業和智

慧，為客戶提供專業知識，所以這是一門「無機生意」（不投資印刷機）。陳永柏先生從事印刷 30 多年，對印刷技術和工序各個細節都十分清楚；而公司 60 多位同事各有所長，但不論是管理、報價、會計、設計等等不同方面專才，都同樣認識印刷。

此外，Icicle 對 IT 部門的投資毫不吝嗇，因為若要提供優質的全球性印刷管理服務，極需要資訊科技的配合。除了具備先進的設備外，IT 部門的人數佔全公司一成以上。

從無機到有機 敏於變化 靈活創新

Icicle 從提供印刷管理服務的「無機」階段，至到增添按需打印報章服務的「有機」時期，其實中間的幾年開展了數碼印刷業務，箇中原因，主要是保安問題，因為原本的印刷管理服務的部分業務，需涉及客戶公司的內部資料及龐大數據，不便委託其他印刷廠處理。例如本地一些連鎖經營的零售店，每周都要更新貨品價錢和宣傳品，還要按不同分店和貨品種類，印製特訂的內容和數量，要在極短時間內完成。數年前，有見數碼技術日見成熟，質量穩定，可變數據印刷正可以配合這項業務要求，所以 Icicle 決定成為「有機」的一份子。

由「無機」到「有機」，由印刷管理服務、到數碼印刷業務、再到按需打印報章服務，Icicle 在十年間不斷變化，所行的每一步都是以先驅者的姿態出現。他們的經驗對你有何啟發呢？