

移動時代裡的
餐飲 4 G 商機

iPeen愛評網 整合虛實服務主動出擊

紅谷資訊所建構的全臺最大美食資訊分享平臺 iPeen愛評網，不僅引領新時代的餐飲商機，所打造的4G應用新服務，更提供店家與消費者更加便利的消費互動，藉由友善智慧化的使用環境，形成中小企業店家與消費者間的良好交易循環。

文/李瑞娟 圖/徐榕志

臺灣有許多廚藝高超，而且是老字號的美食餐廳，往往座無虛席；即使如此，面臨4G時代的猛烈衝擊，他們也必須加速學習使用新時代的行銷方式，以免流失客群，「其實臺灣很多超過一甲子的老店家，現在都很積極地學習如何應用新型態工具接觸新客群。」走在網路科技的前端，成功創造虛實整合商機的iPeen愛評網副執行長葉卉婷如此解讀餐飲業者的心聲。

創業獨撐到跨足企業合作

民國95年，4位平均年齡不到30歲的年輕人共同湊足500萬元，因對美食的熱情，在克難的鐵皮屋辦公室裡，打造了全臺最有影響力的食玩生活平臺「iPeen愛評網」。兩年後，Google主動找上門談合作，隨後又與7-11 ibon及八大電信業者進行虛實整合服務。10年來，致力於消費經驗的分享、溝通與交流，以非店家、媒體的第三方分享模式為主軸，「iPeen愛評網從最早的撥接、數位光纖到現在的移動時代，可以說是經歷

了一整個網路時代的發展！」葉卉婷回顧。

導入4G科技運用 行銷宣傳助益多

因應4G時代的來臨，104年參與經濟部中小企業處的「推動中小企業4G行動商務應用服務計畫」，葉卉婷分析著參與計畫的好處：「執行團隊中小企業總會擁有最多的B（中小企業店家），iPeen愛評網則因社群平臺的運營累積了非常多C（消費者），雙方扮演B和C的媒合角色，不僅讓O2O（online to offline）營銷模式在4G環境下順暢許多，共同推動也比單打獨鬥的模式成功機率高出很多；另外在中小企業處支援下，更增加企業曝光機會，例如拍攝宣傳短片、參與成果展示，這對我們來說是很大的助益之一。」

計畫協助拍攝的短片iPeen愛評網所推出的App「愛吃閃購」集結成消費者從早到晚一天可能面對的情境，蒐羅全臺美食餐廳優惠折扣，民眾只要以手機點選即可獲得優惠，並進行遠端行動支付，讓美食饕客輕鬆吃遍全臺。

結合4G服務應用 營造友善環境

葉卉婷認為，人們往往會隨著環境的改變而習慣所提供的友善機制。4G技術帶來的便利，將會成

為現代人生活裡不可或缺，「iPeen愛評網過去在虛實整合上遇到最大的挑戰，就是餐廳的核銷行為。以前我們發平板給店家，但實施效果不佳，才發現原因出在櫃檯人員結帳時才把平板拿出來，接上電源、蓄電、開機，光是這些步驟就要讓顧客等上3分鐘，這些結帳流程對餐廳而言其實是相當不友善的作法。」

記取過往的經驗，葉卉婷體悟到「有電力、可上網」是非常重要的環節。「要提升全民4G普及率，就必須要有足夠豐富的內容及服務，用戶就會願意從3G升級到4G，而換個角度來看，參與4G行動商務應用服務計畫的中小企業主，實際上就是共同營造友善環境的內容扮演者。」很多人的行動商務還只是單純電子商務行為，但iPeen愛評網的行動商務已經進化到線上訂購餐券、現場核銷，對於消費者而言，安全和友善度大幅提升。

店長行銷工具 餐飲業虛實整合4G好幫手

繼叫好又叫座的「口碑券」推出後，iPeen愛評網觀察到臺灣小型餐飲業者對平臺的使用know how不足，於是又開發出「店長行銷工具」。葉卉婷表示：「店長行銷工具最大的魅力就是一站管理全部。因為iPeen愛評網是擁有眾多POI店家資料的平臺，店家只要在iPeen愛評網維護好店頭資訊即可，剩下的行銷部分就由我們來負責。」

除此之外，店長行銷工具還設有「即時愛評」服務，以口碑評鑑的方式幫助店家建立顧客管理關係，若有網友在店家平臺上留下評論，iPeen愛評網將主動通知店長，陪著店家處理評論。葉卉婷認為面對客訴時，店家的EQ比IQ重要，「我們會教育店家兩件事：平常心，以及認真思考是否有做錯的地方，進而改進。」且為因

應多螢時代的來臨，iPeen愛評網提供「一次收費的跨螢幕行銷」模式，讓店家在管理服務平臺可以省掉多次收費，一次解決3種不同螢幕尺寸的呈現，也讓消費者獲取資訊更加便利。

發行虛擬貨幣 連結消費者與餐飲業的互動與交易循環

葉卉婷也提到「KoKo回饋金」的4G應用服務，「我們最終目的是希望讓所有的餐飲店舖一起發行虛擬貨幣，並且流通在這整個大集團裡，這樣的循環就會形成點數力量，點數就等於是新臺幣。」

無論是「愛吃閃購」、「店長行銷工具」，還是「KoKo回饋金」，最終的本質都在整合中小企業資源，讓這個資源變成一股被關注的力量，單一店家能行銷的資源及費用相當有限，但若能集結1,000家店，一起發行紅利點數或提供折扣優惠，就變得很有吸引力，消費者可以任意選擇店家，在各處累積點數，增加消費者與餐飲業的互動，形成良好的交易循環。

葉卉婷說：「創業需要許多資源與人力幫忙，只要能讓各式資源加入就是好事。」對於能參與4G行動商務應用服務計畫，她非常感謝中小企業處的媒合，不但增加異業合作的機會，也促使iPeen愛評網結合更多的資源讓創意實現。



圖1至2：iPeen愛評網整合虛實服務，推出愛吃閃購App，集結全臺美食資訊及優惠，讓消費者一機在手即可輕鬆獲得美食資訊。

圖3：iPeen愛評網以4G應用新服務，提供家與消費者更加便利的消費互動。

圖4：葉卉婷（中）與其它3位創辦人成立紅谷資訊，共同打造全臺最大的美食資訊分享平臺。