

推薦序

數位經濟走到今日，網路行銷已成所有行銷專業者必修的課程，不再只是數位公司，或走向線上的品牌商需要知道的事情而已。但由於數位行銷在過去短數十數年間起了好幾波的巨變，不同年代進入這個專業的人總得自行在網路上大量閱讀、實作或工作之餘參與社群活動來學習最新的網路行銷知識，缺乏有縱深、架構完整、能鑑往知來、又有最新案例的專業書籍，想來是行銷者的痛。

欣見本書的誕生，為上述問題做了個有效的解決：從 web2.0 談到 web4.0，從行銷研究談到競爭策略，社群行銷、數據行銷與顧客關係管理都有案例與問題探討。用字遣詞言簡意賅，案例詳實又新，實為行銷者不得錯過的好書。

筆者從事數位經濟與 App 相關工作與顧問服務多年，深深感受到數位經濟帶來的跨界變化與產業的重新組合帶來的巨大衝擊與影響。在數位經濟的時代裡，用戶與顧客的使用軌跡都留下了數據足跡，善於分析應用掌握者，能在用戶尚未發覺前，就能提供用戶驚呼滿意的服務，這是歷史上前所未見的一個顧客完全為中心的年代。網路行銷，是這個年代的必修課，其對公司是否能在未來五年繼續順利成長，找到下個用戶價值成長關鍵，有必然的關鍵。推薦本書，希望讀者們都能從中獲得在數位經濟時代生出的那把關鍵鑰匙。

陶韻智

德豐管理顧問合夥人 / 前 LINE 台灣總經理

作者序

前一版的序言中曾預言：「就在此書即將發行的時刻，或許於再版時將會是巨量資料下的行銷時代 (Big Data Marketing)」。只是在五年前沒料想到人工智慧與情感運算，成為當今行銷最受矚目的議題。

千禧年前後，台灣網路發展非常蓬勃，出現了台灣的入口網站蕃薯藤，網路家庭購物網站，手機資訊入口網站，不在默默無名的無名小站，至今能穩坐網路書店盟主的博客來。台灣早期的網路新創事業，令人耳目一新、應接不暇，但當時，知名品牌仍視網路為名不見經傳的小玩意。

直到阿里巴巴集團主席馬雲 2007 在第二屆電商大會，提到一群螞蟻搬走大象的比喻之後，預言了網路即將成為主角，知名品牌都必須嚴肅對待網路為企業營運的空間。果真，2011 年台灣的網購市場規模、網路滲透率、及消費者行為的改變，可以視為一個重要的轉捩點。台灣百貨巨人與超商龍頭都積極跳入這一面還深不見底的藍海。2016 年杭州阿里雲棲大會，富士康科技集團創辦人郭台銘董事長，則提到這些螞蟻如今都已長大，透過阿里利用大數據整合，讓螞蟻們個個都有大腦，能夠有一致行動。撼動的將不只是像鴻海這樣的大象，而是翻轉全球企業。這當然包括品牌與企業對於網路的看法已實質的改變並開始行動。如同台大管理學院黃俊堯教授所言：「台灣數位發展的最大障礙還是在：看懂了嗎？」。這也是本書的訴求重點，希望能讓讀者有系統化與全面性的了解網路之於行銷的角色與關係。

網路多變的特性需要行銷人時時關注，快速成名不是夢，如何細水長流才是挑戰。關鍵字廣告、搜尋引擎最佳化與社群行銷，不是網路行銷的全部。想知道網路如何行銷，先思考一下期望透過網路能達成何種行銷目標是否合理。這一版的內容，除了將網路視為行銷的工具、平台與營運空間之外，與之前版本相較，更提出另一重要的觀點，如何透過網路進行企業與產業轉型與創新。出版、音樂與影音產業最先遇到破壞式創新與創新兩難的問題。爾後，傳統媒體面臨直播與去中心化的挑戰。其必須思考如何進行雙元創新。一方面，必須持續讓舊有核心業務帶來的營收能夠足以作為轉型創新的動能；另一方面還要摸索下一世代的核心優勢，有時還必須面對看似矛盾卻需要並行的策略。

1993年我從美國南加大電腦科學系畢業之後，很幸運進入IBM台灣分公司任職，體悟到品質好的產品不見得可以成為暢銷的商品，激發我從電腦科學跨向行銷的動念。見證90年代網路起飛的年代，讓我走入網路行銷的世界。在南半球澳洲西岸的伯斯，遇見影響我行銷思維最深的Leyland Pitt教授，以及最重要的研究夥伴聖地牙哥大學Colin Campbell教授，與澳洲雪梨大學Steven Lu教授，是因他們而讓我見識到更寬廣的行銷視野。就在此書即將改版發行的時刻，或許於下次再版時將會是「情感運算 (Affective Computing) 結合人工智慧 (Artificial Intelligence) 的行銷時代」。

最後，在此書將改版之際，仍會想起對我具有相當影響的貴人：最期盼我成為博士的父親、永遠支持我的母親、與我一起進行人生探險的小美、小韻與小芯。這本書能順利完成還要感謝其他共同作者：中興大學行銷系王建富老師（第1、2、3、8章）、牛頓交易所大中華區總裁盧瑞山（第9、10、11章）、過去在淡江大學任職的同事管科系主任陳水蓮（第2、11、14章），以及新的生力軍致理科技大學楊燕枝老師（第1、3、12章）。若是沒有他們的參與，此書很難順利改版發行。除此，更感謝普林斯頓國際有限公司的Mandy與編輯團隊協助，讓作者群有無縫接軌的感覺。

曹修源、王建富、陳水蓮、盧瑞山、楊燕枝

2019年2月謹識