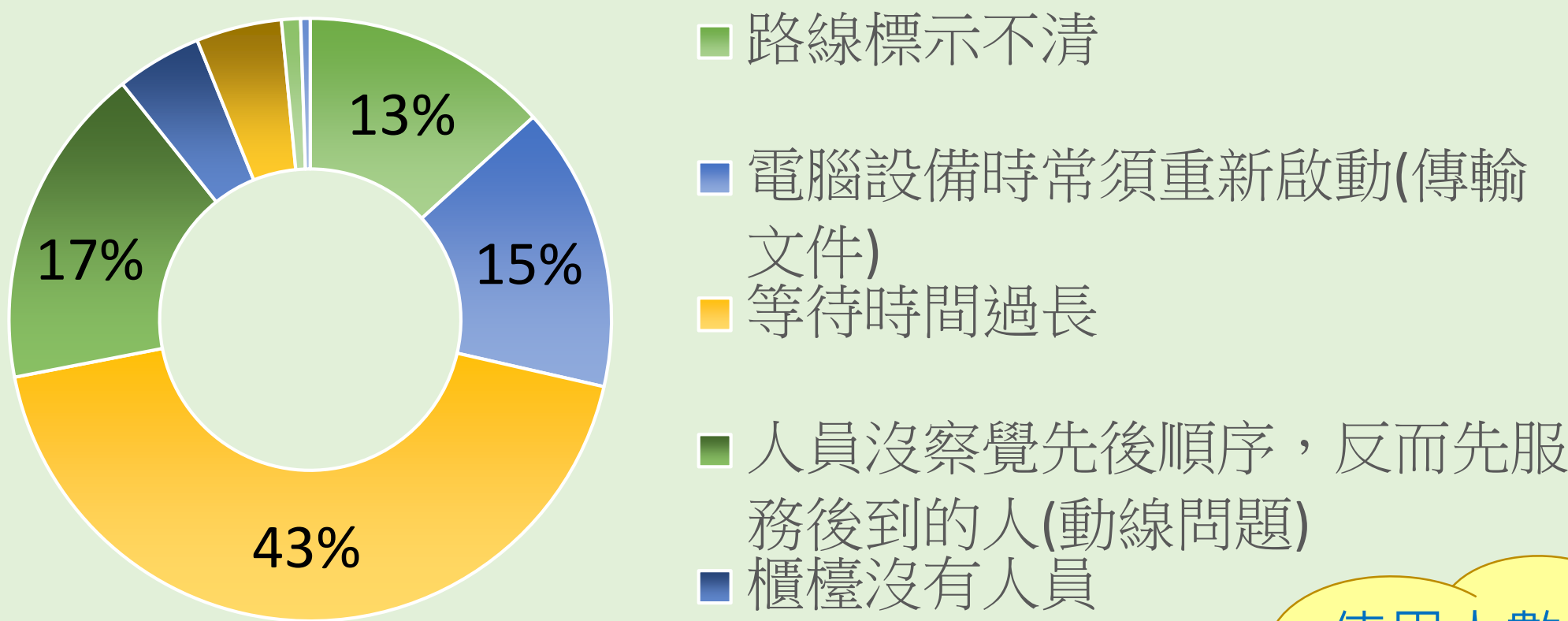


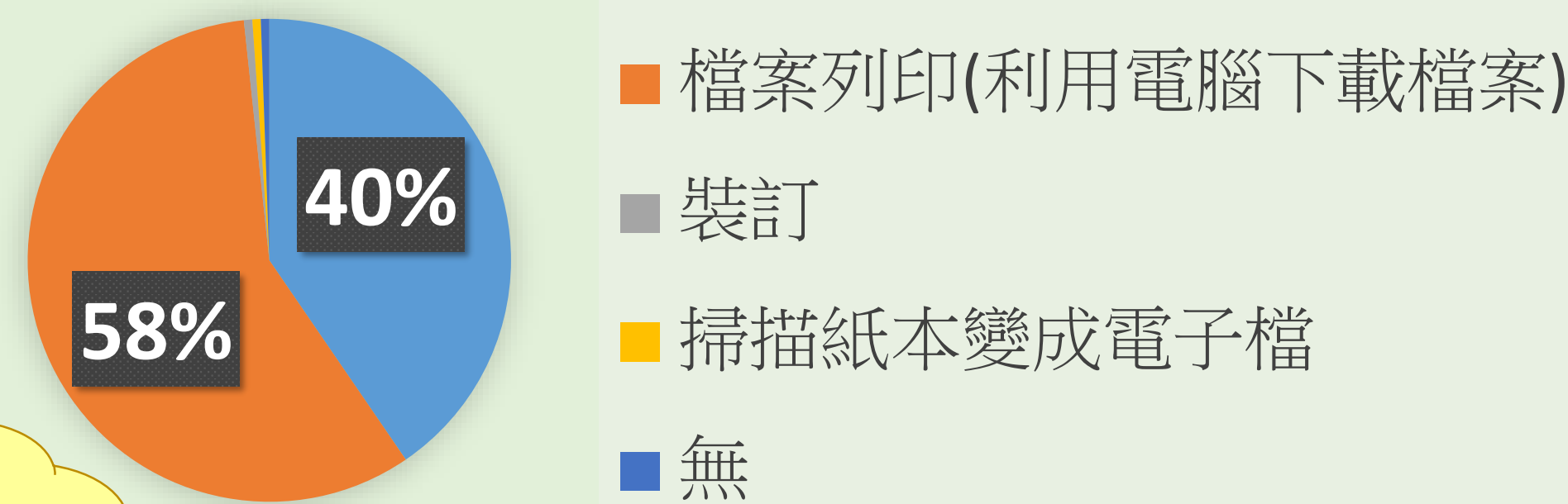
電子化預約列印

前言:位於中國文化大學大義一樓的印刷廠，觀察到只要人變多就會導致許多問題產生，因此決定使用預約列印的方式提升消費者使用上的方便性。

問題與現象的描述



常使用的服務項目



學校的比較

- 銘傳大學
目的:提早預約影印，幫助早八學生
方法：1.電子郵件
2.傳至官網方式:信中記名跟手機
- 東吳大學: 電子郵件

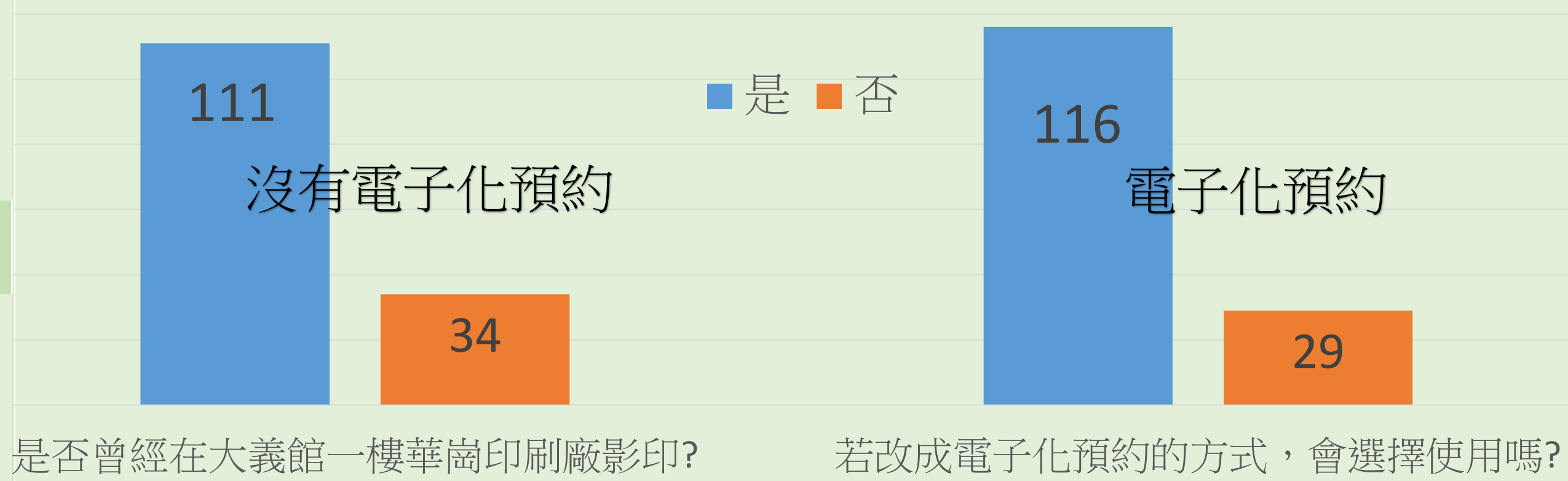
解決方法

創建官方網站，並在facebook的文大不分屆社團至頂貼文附上連結。提供學生建立預約影印專案，再由大義接受並成立方案。**創建一個自動扣款的方式**

使用人數增加，且可吸引不曾來大義影印的人來消費

學生問卷調查

電子化預約方式前後的人數比較



廠商問卷調查分析

| 廠商實行的困難 | 說明 | 解決方法 |
|---------|-----------------------------|---|
| 違約 | 消費者不領取文件 | 類似大義412，學校預先提供影印金額的帳戶，在送件給大義的同時就直接從此帳戶扣款。 若沒有實行預先付款的話，違約紀錄會一直存在。 |
| 取件時間 | 晚上建立方案，卻要求一大早就需要領件 | 撰寫程式將上班以外時間所上傳的檔案，給出領取時間的選項。若某個時段預約文件達到上限，可以直接跳開此忙碌時段。 |
| 印製錯誤 | 因為檔案不符合導致排版問題，或是文字敘述沒有傳達到義涵 | 考慮列印的需求，用預先設置好的固定格式，以圈選方式排除。例如(彩色/黑白)(單面/雙面) 撰寫程式規定只能上傳PDF檔案格式。 |
| 庫存 | 提早列印的文件存放問題 | 藉由領取時間分類欲取文件 |

效益

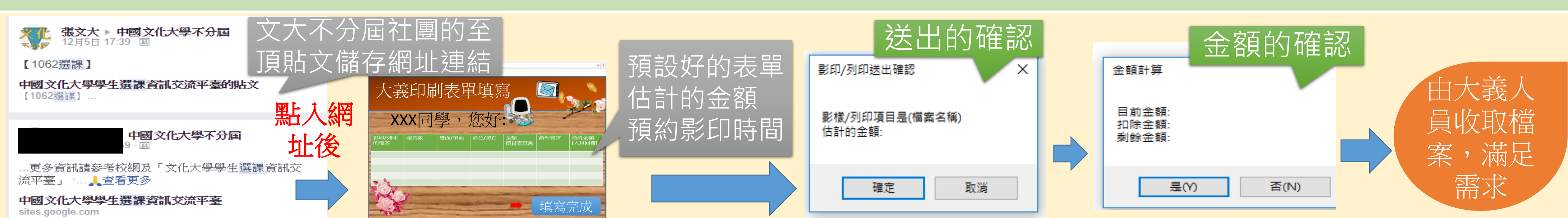
使用者的效益

動線問題/表單的填寫/人潮問題臨時需求/設備問題

影印室人員的效益

影印室人員不會在人多時手忙腳亂，造成壓力/節省申請特殊影印的表單/提升顧客量

呈現結果



結論:經由問卷的調查，發現廠商所擔心的成本都有方法可以解決。而消費者方面，認為預約的方式能夠帶來方便性並更節省時間，也提升影印廠的處理效率。在此之下，能為廠商和消費者帶來雙贏局面。