

服務創新

「被應用且為服務開發者帶來利益的**創新服務**或既有的**服務更新**；
其中該利益通常是源於服務的更新強化所提供給顧客的附加價值。
服務的創新不僅是對開發者，更應擴大到對世界、區域、國家與產業。」
- (Hung, 2012; Trigo, 2013; Kang and Kang, 2014)

服務創新型態

歐盟／五種型態服務創新



服務創新可以是產品、流程變革過程，是具有高度無形性、同時性以及異質性以及高度客製化的成果。

-(Küpper, 2001; Hegde and Shapira, 2007)

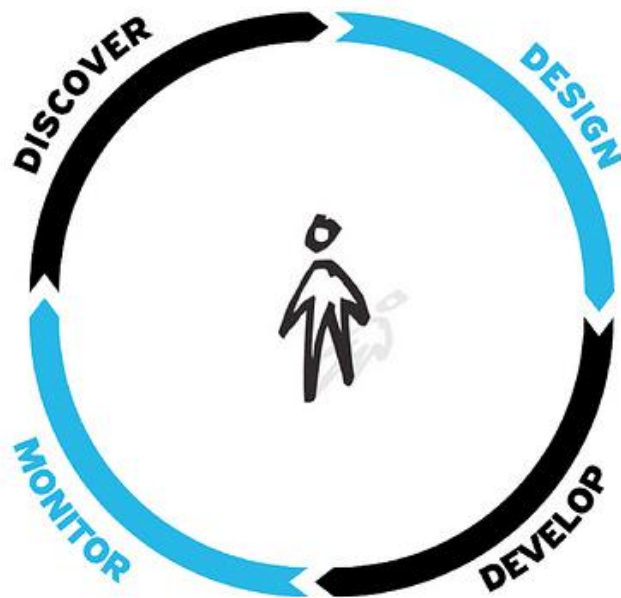
服務創新執行

Alem and Perry (2002) / 消費者導向

消費者導向為主軸的新服務發展模式。

- Alem and Perry

消費者提供生活脈絡並參與服務設計發展流程，藉此找出機會缺口與需求，進行未來情境之描繪，進行創新發展、開發新市場。



服務創新執行

郭健良(2010) / 服務研究的重要元素與架構

確認潛在顧客需求

- 掌握趨勢、生活型態、顧客需求期望
- 進行顧客價值 (Value) 與服務接觸 (Service encounter)

建立服務模型

- 服務體系的描繪、定位服務策略
- 商業營運模式 (Business models)
- 服務溝通 (Service communication)
- 服務傳遞 (Service delivery)
- 服務傳遞 (Service delivery)

管理顧客介面

- 服務環境 (Service operations)
- 服務人員管理 (Managing service employees)
- 服務供應鏈 (Service supply chain) 強化

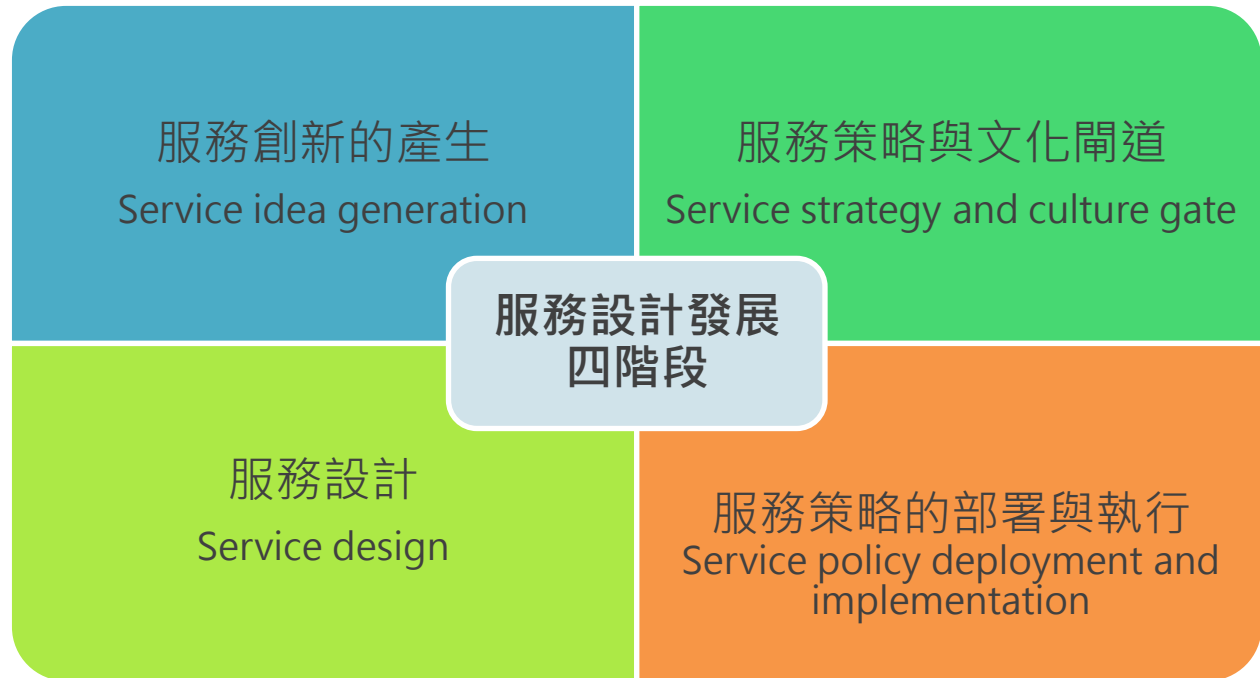
發展永續服務策略

- 顧客關係管理 (Customer relationship management)
- 顧客回饋 (Feedback)
- 服務補救 (Recovery)
- 顧客滿意度 (Customer satisfaction)
- 衡量生產力的提升與績效

服務創新 架構與流程

Edvardsson (2000) / 四階段 & 八步驟

Edvardsson針對服務經濟提出
服務設計發展與創新的**四階段**、八步驟執行項目



服務創新 架構與流程

Edvardsson (2000) / 四階段 & 八步驟

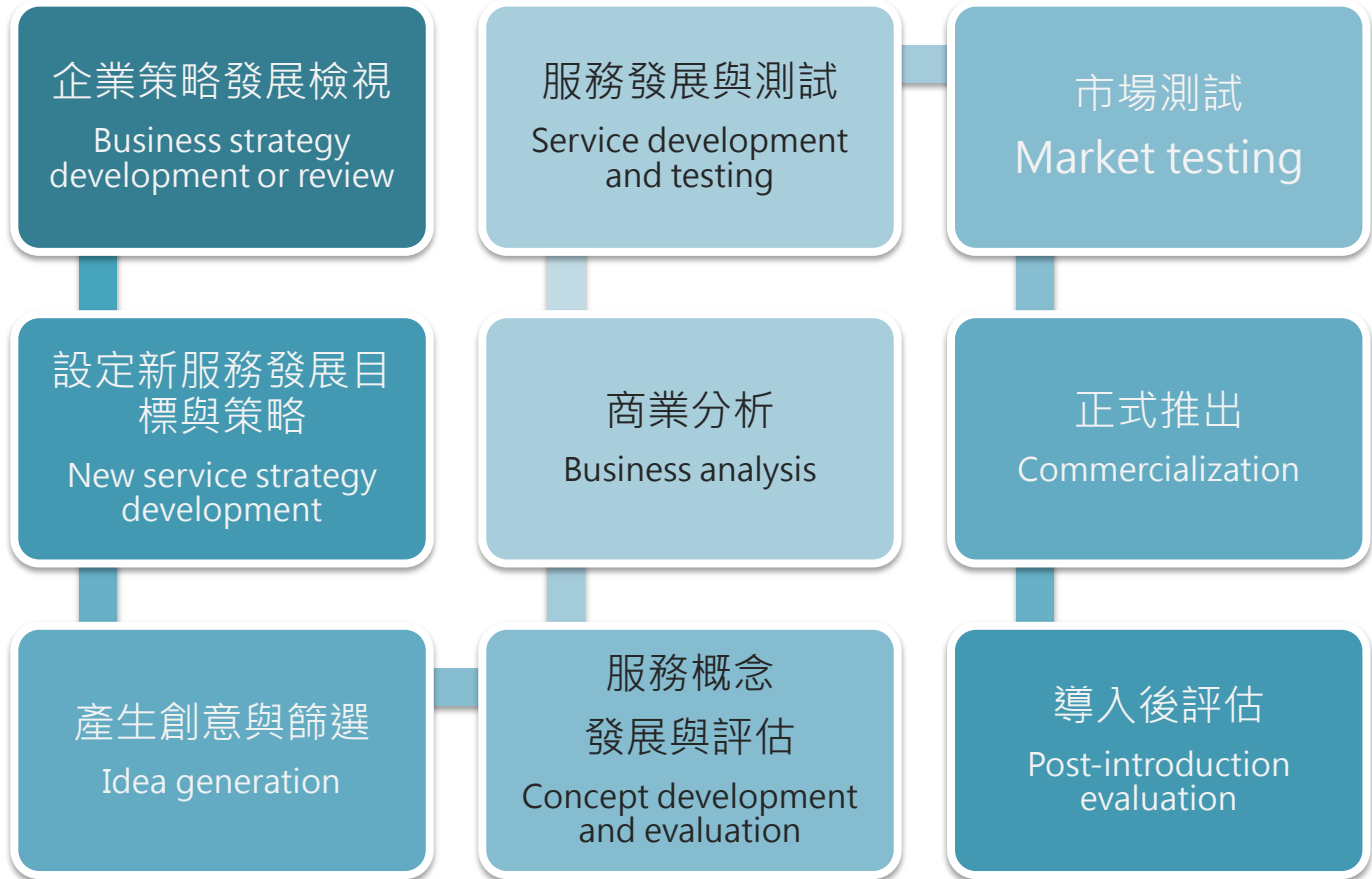
Edvardsson針對服務經濟提出
服務設計發展與創新的四階段、**八步驟**執行項目



服務創新架構與流程

Wilson (2008) / 九項實施步驟

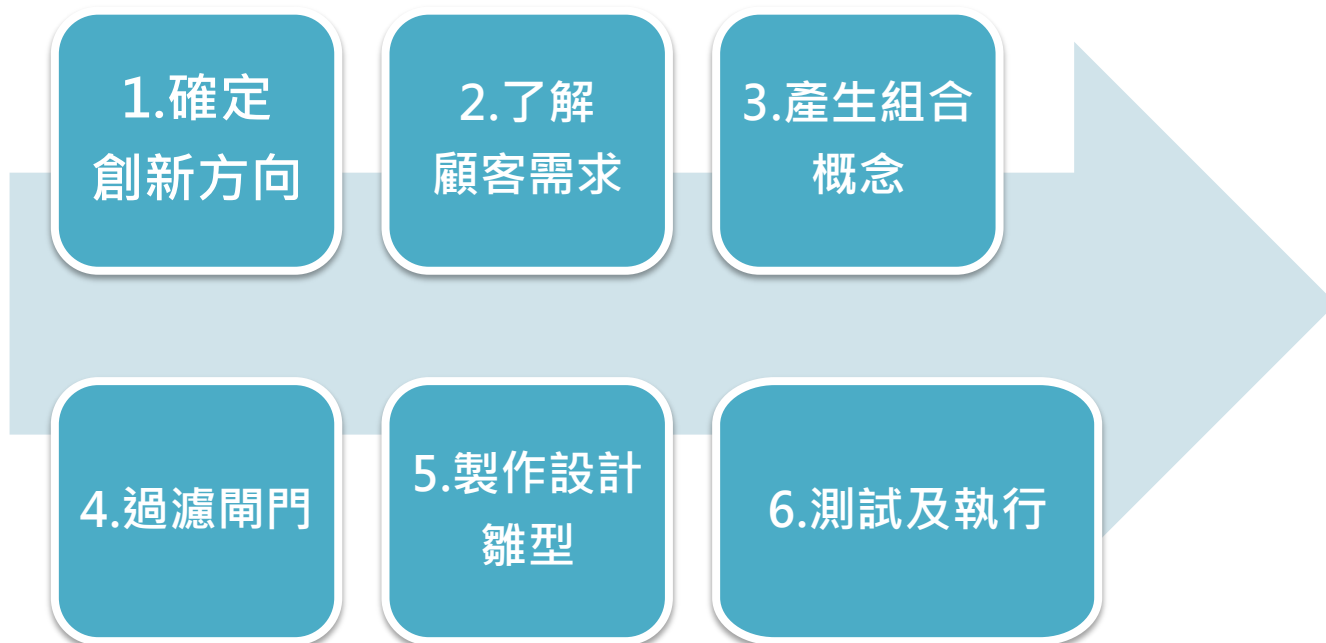
Wilson以企業策略執行觀點，運用產品創新架構，
結合服務前端規劃階段與後端實作階段，規劃九項實施步驟



服務創新 架構與流程

Johnson and Gustafsson (2003) / 六個程序

Johnson and Gustafsson以產品創新觀點，提出服務創新發展六個程序



服務創新架構與流程

德國標準協會(2008) / 五階段 & 十五步驟

德國標準協會 (DIN) 提出**服務工程執行階段模型**，作為實施服務創新的參考流程

創新管理 (Idea Management)

需求分析 (Requirement Analysis)

服務塑模 (Service Conceptualization)

服務建置 (Service Implementation)

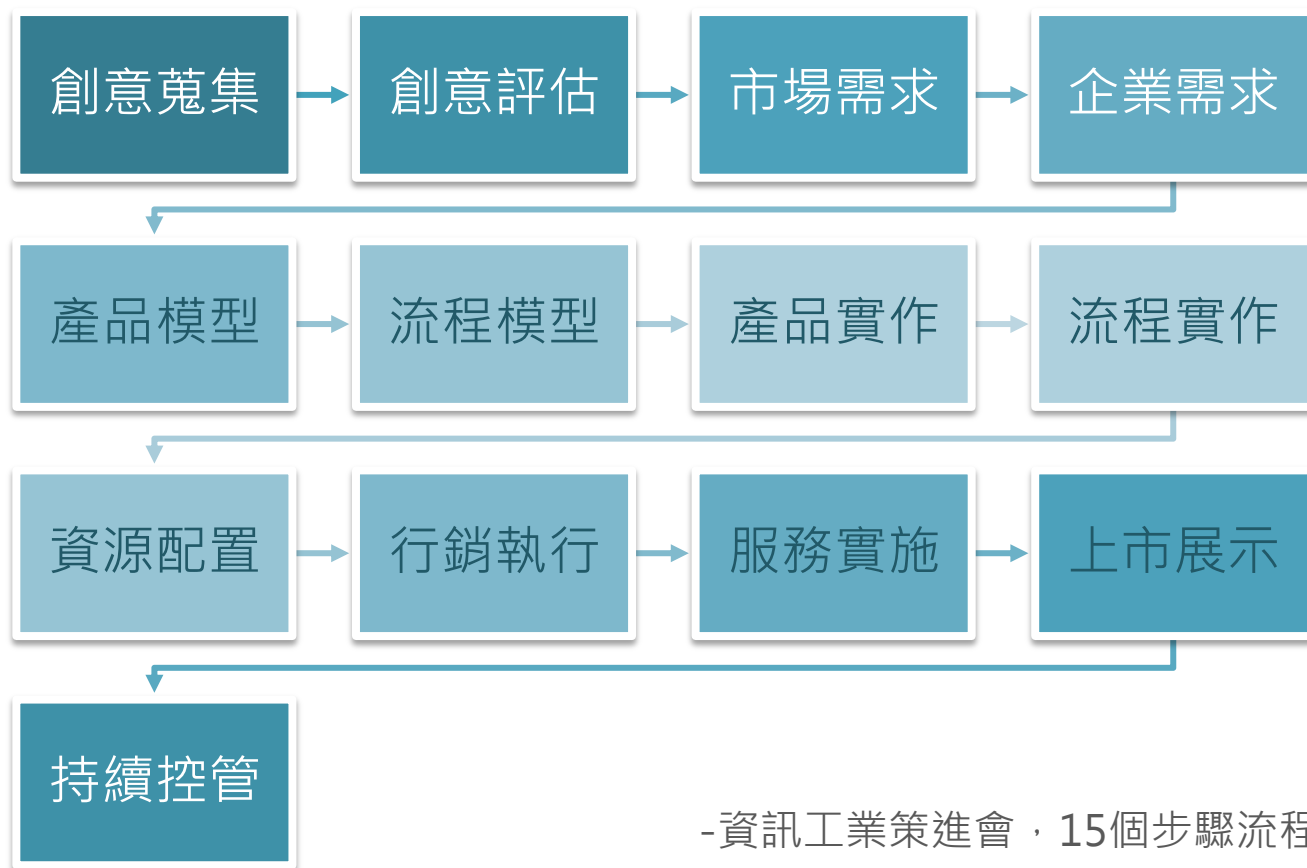
服務上市 (Market Launch)

- 德國標準協會，五階段參考

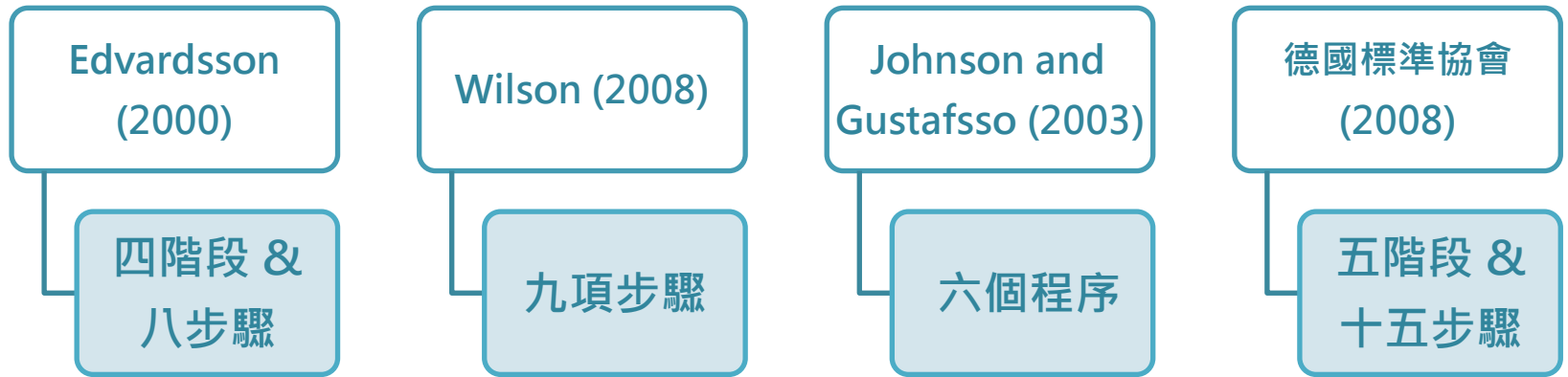
服務創新架構與流程

德國標準協會(2008) / 五階段 & 十五步驟

德國標準協會 (DIN) 提出**服務工程執行階段模型**，作為實施服務創新的參考流程



-資訊工業策進會，15個步驟流程



各架構流程略有差異，但皆建議服務提供者以**運營目標**和**自身特點**，對服務運營與管理做出策略規劃和設計。