

第15屆建立開放應用環境論壇

服務與創新

林福仁

國立清華大學

服務科學研究所

11/28/2016

frlin@iss.nthu.edu.tw

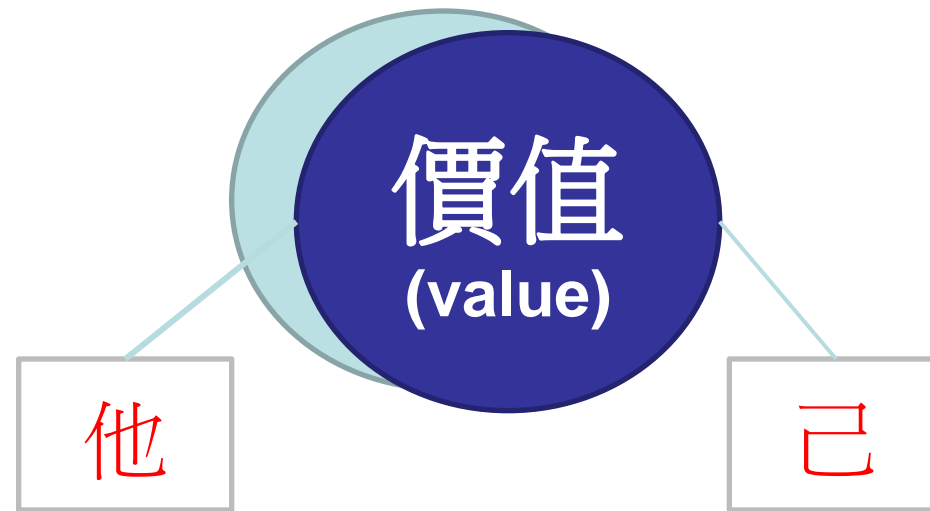
服務

- 簡單的說：服務就是替人快快地做事。
- 也就是說：服務就是利他的行為與結果。
- 服務也是利己嗎？

老子道德經：

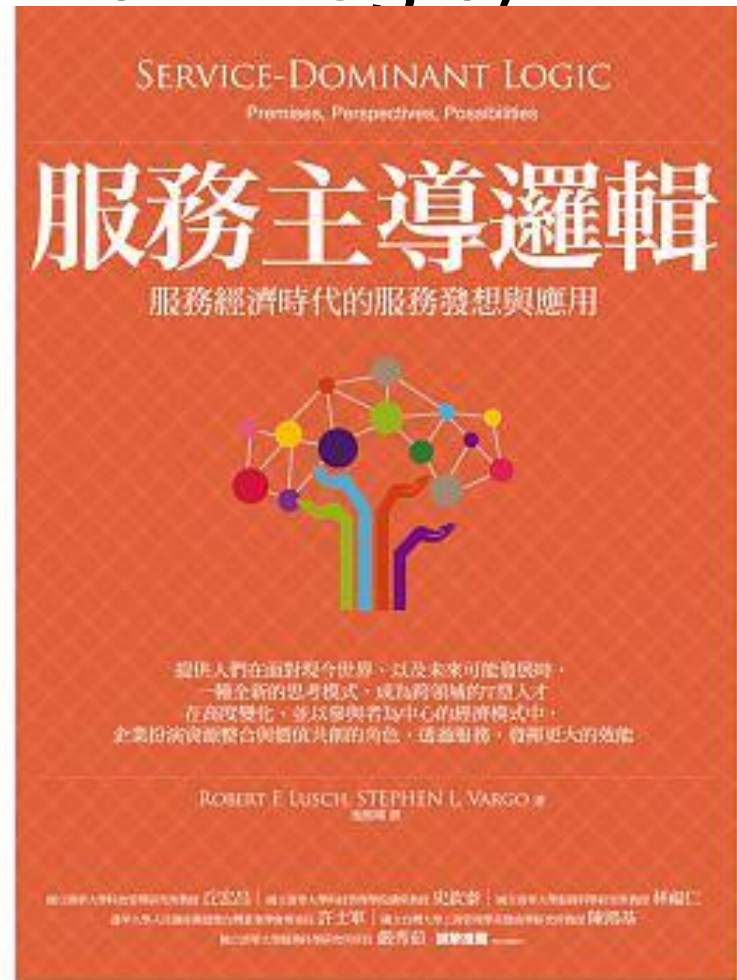
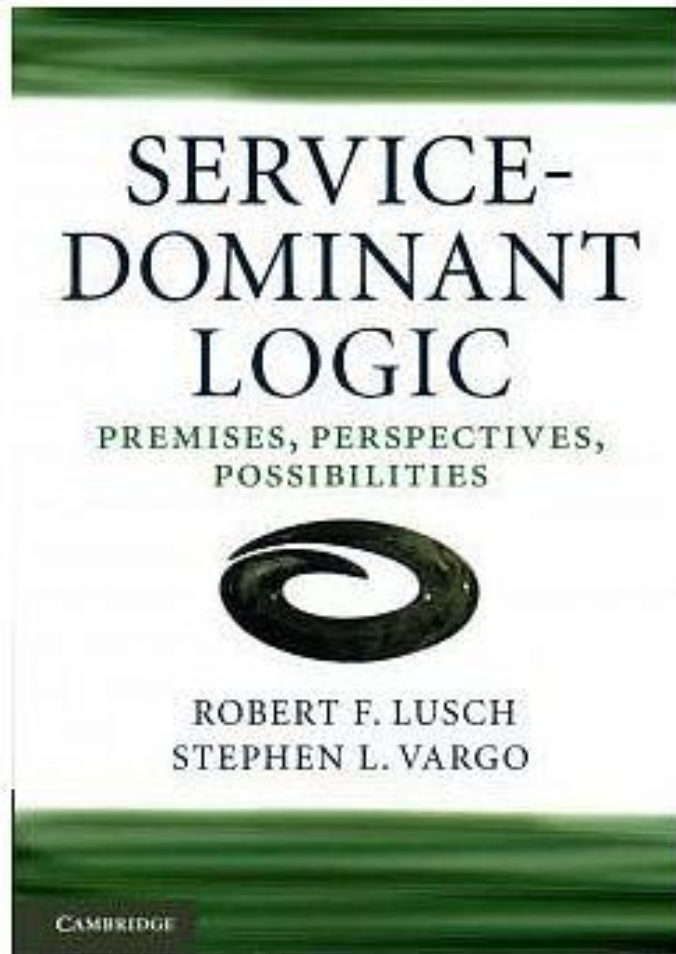
天地所以能長且久者，以其不自生，故能長生。
是以聖人後其身而身先，外其身而身存。
非以其無私邪？故能成其私。

服務：利他&利己



服務就是價值的創造與遞送，其價值是由受益者所評定的

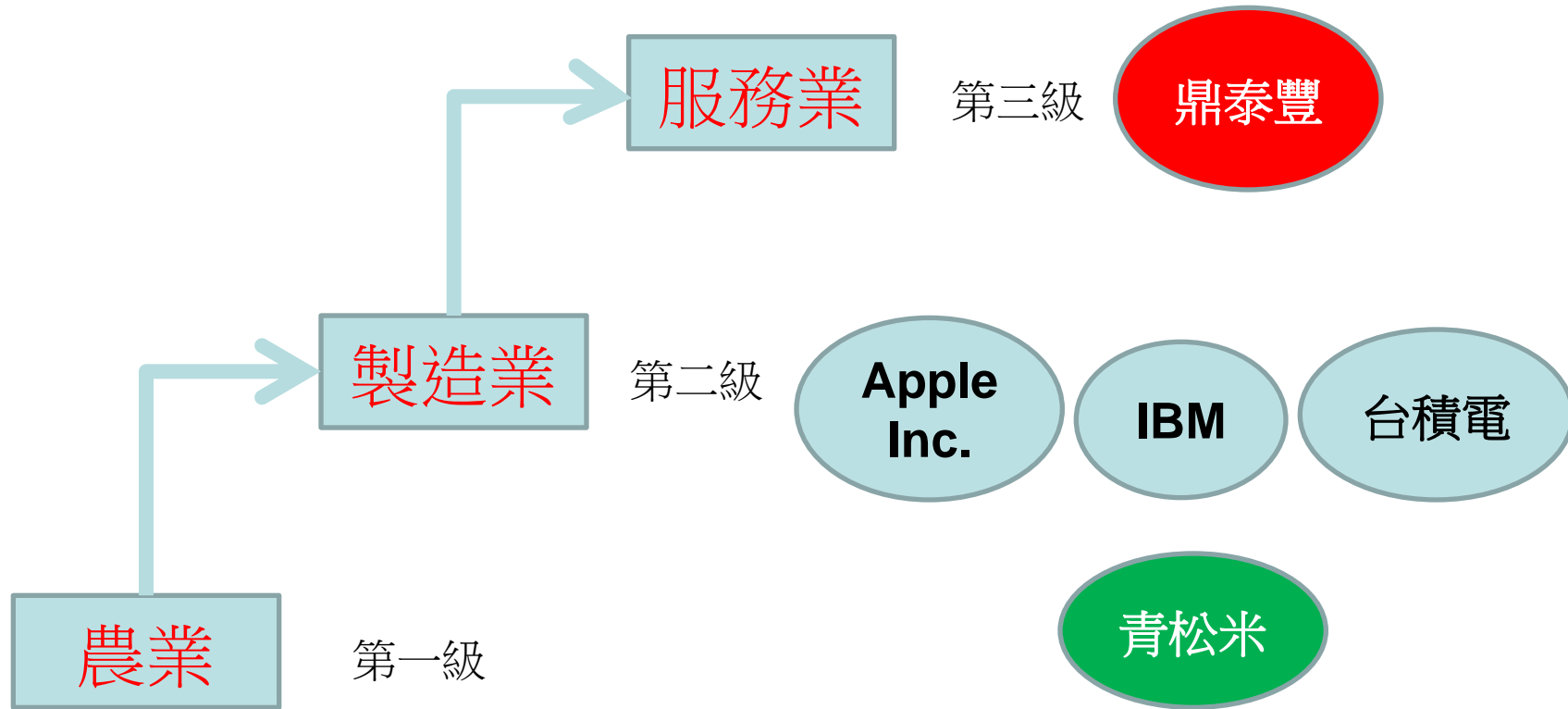
服務主導邏輯 (Service-Dominant Logic)



服務主導邏輯 (Service-Dominant Logic)

- 服務是交換的基本元素。
 - 服務就是運用操作性資源(知識與技能)，為其他行動者(**actor**)創造利益。
- 顧客永遠都是價值的共同創造者。
 - 價值是透過行動者的的互動而共同創造的，直接或間接透過商品而獲得價值。
- 所有的經濟與社會的行動者，都扮演著資源整合者的角色。
- 價值是有受益者獨特地且從現象上評定。

從服務主導邏輯來看產業



Zappos

24/7 Customer Service (800) 927-7671 Log In / Logout My Account My Favorites

Zappos.com
POWERED by SERVICE®

Search in All Departments SEARCH

365 Day Return Policy
In other words, 1 full year!

SEARCH BY: [Size](#), [Narrow Shoes](#), [Wide Shoes](#), [Popular Searches](#)

SHOES CLOTHING BAGS & HANDBAGS HOUSEWARES BEAUTY WHAT'S NEW? BRANDS WOMEN'S MEN'S

ALPHABETICAL BRAND INDEX # · A · B · C · D · E · F · G · H · I · J · K · L · M · N · O · P · Q · R · S · T · U · V · W · X · Y · Z

SHOP SHOES

WOMEN'S SHOES

- Sandals
- Heels
- Boots
- Sneakers
- Flats
- Clogs & Mules
- more women's shoes

MEN'S SHOES

- Sandals

BOOTS
*We have the look!
Find Your Style*

SKU: #7654815
SKU: #7671079
SKU: #7568530

Zappos

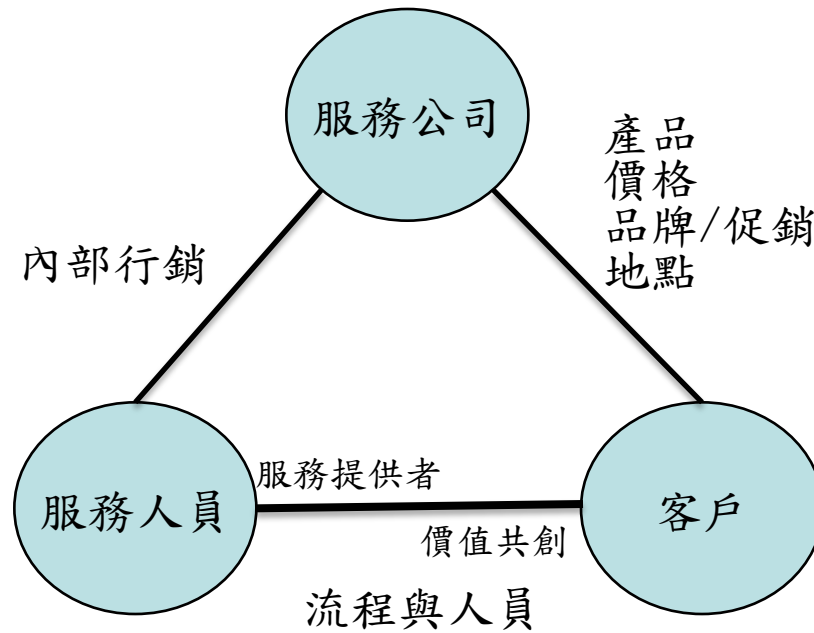
Zappos Family Core Values

As we grow as a company, it has become more and more important to explicitly define the core values from which we develop our culture, our brand, and our business strategies. These are the ten core values that we live by:

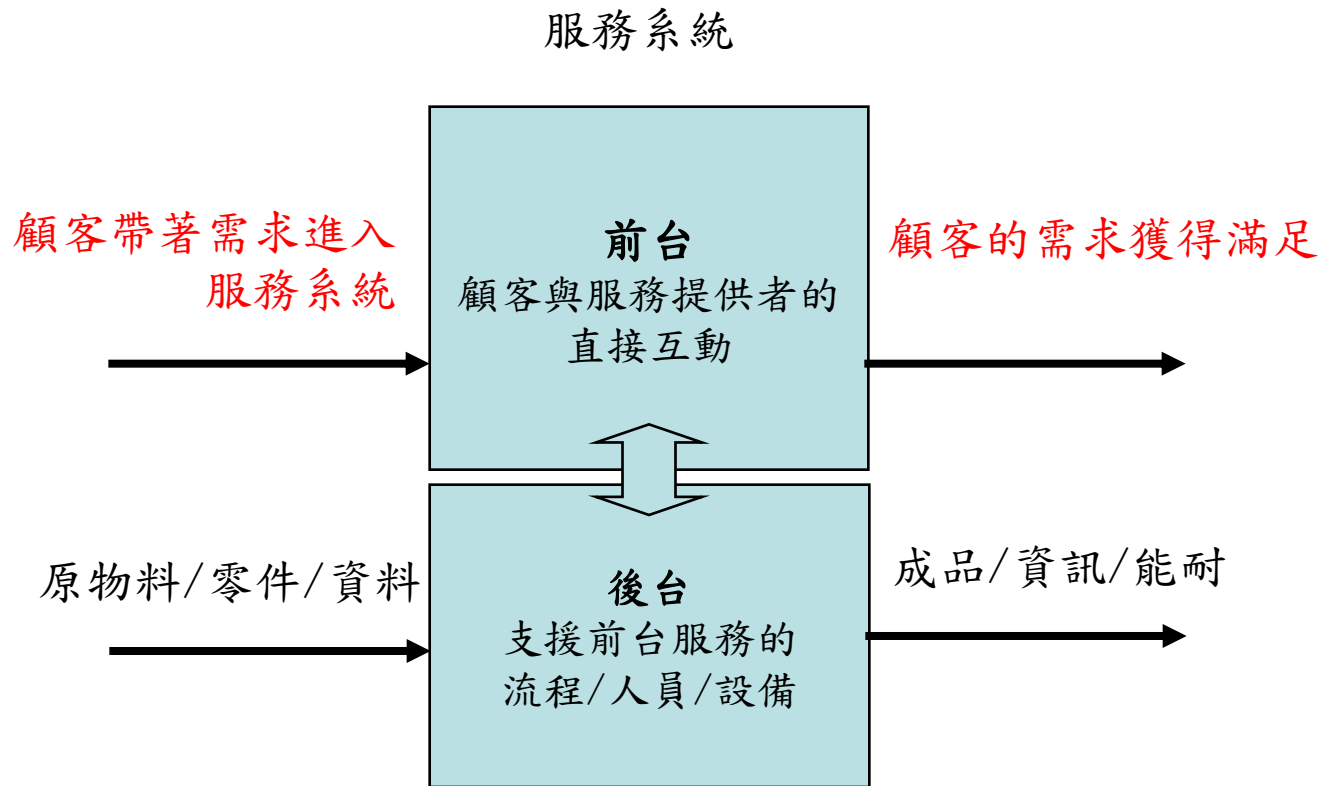
1. Deliver WOW Through Service
2. Embrace and Drive Change
3. Create Fun and A Little Weirdness
4. Be Adventurous, Creative, and Open-Minded
5. Pursue Growth and Learning
6. Build Open and Honest Relationships With Communication
7. Build a Positive Team and Family Spirit
8. Do More With Less
9. Be Passionate and Determined
10. Be Humble



服務金三角



服務系統的前台與後台

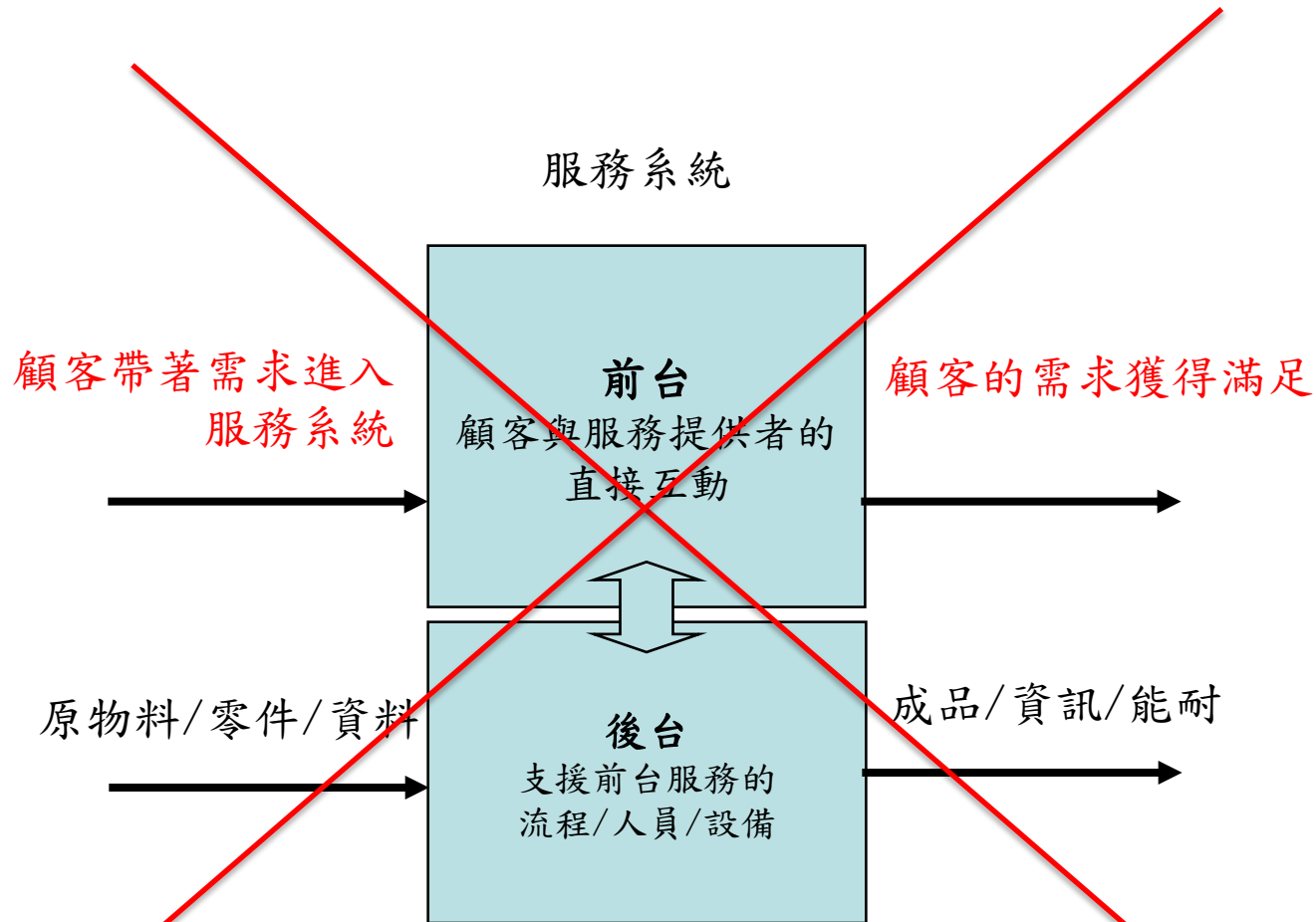




鼎泰豐
DIN TAI FUNG



服務系統的前台與後台



Amazon 電子書的服務系統



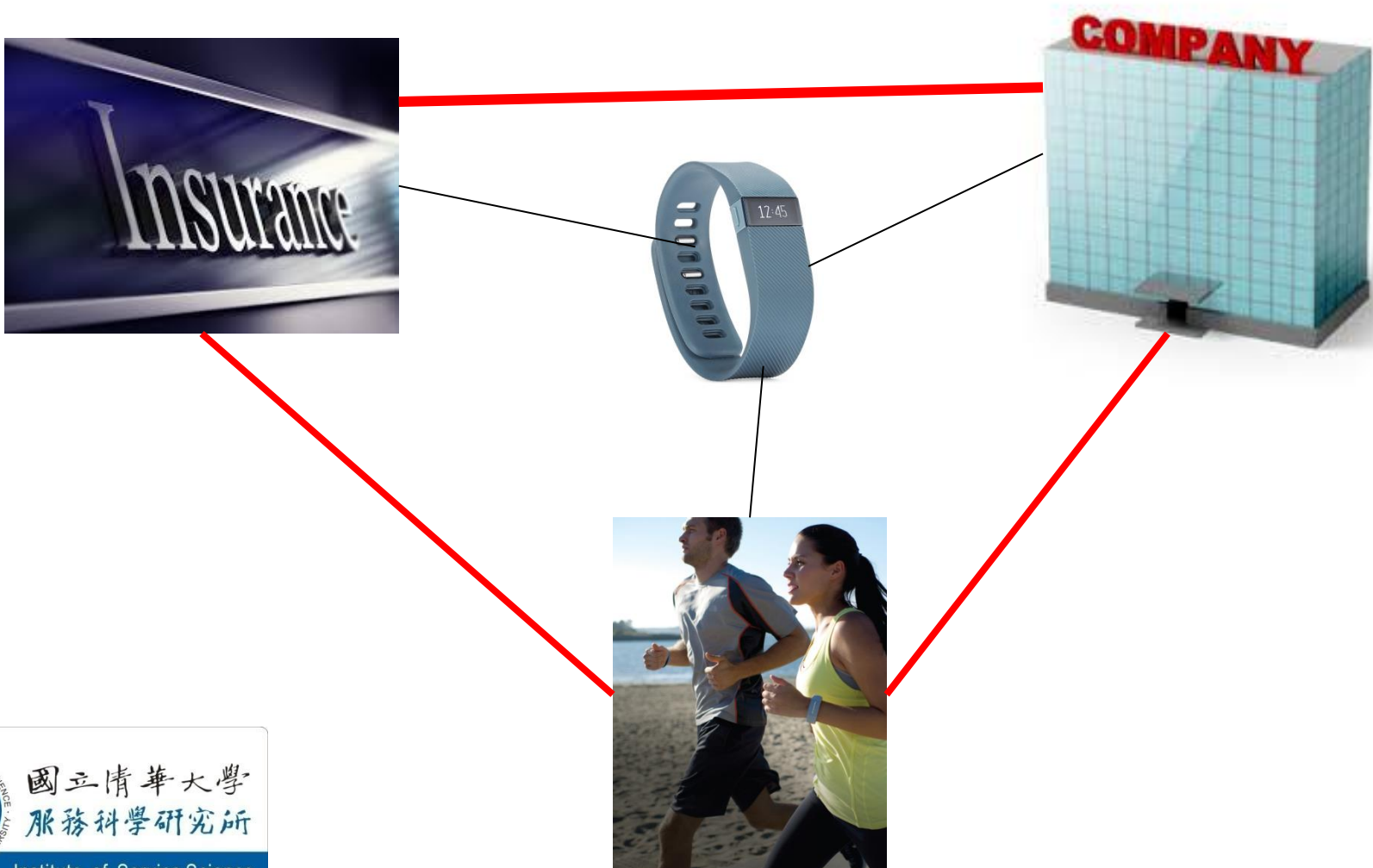
Value & Value Proposition

- Value = Interface × Information × Integration × Culture
- Service-Dominant Logic (服務主導邏輯)
 - The enterprise cannot deliver value, but only offer value propositions. (企業無法遞送價值，只能提出價值論述)

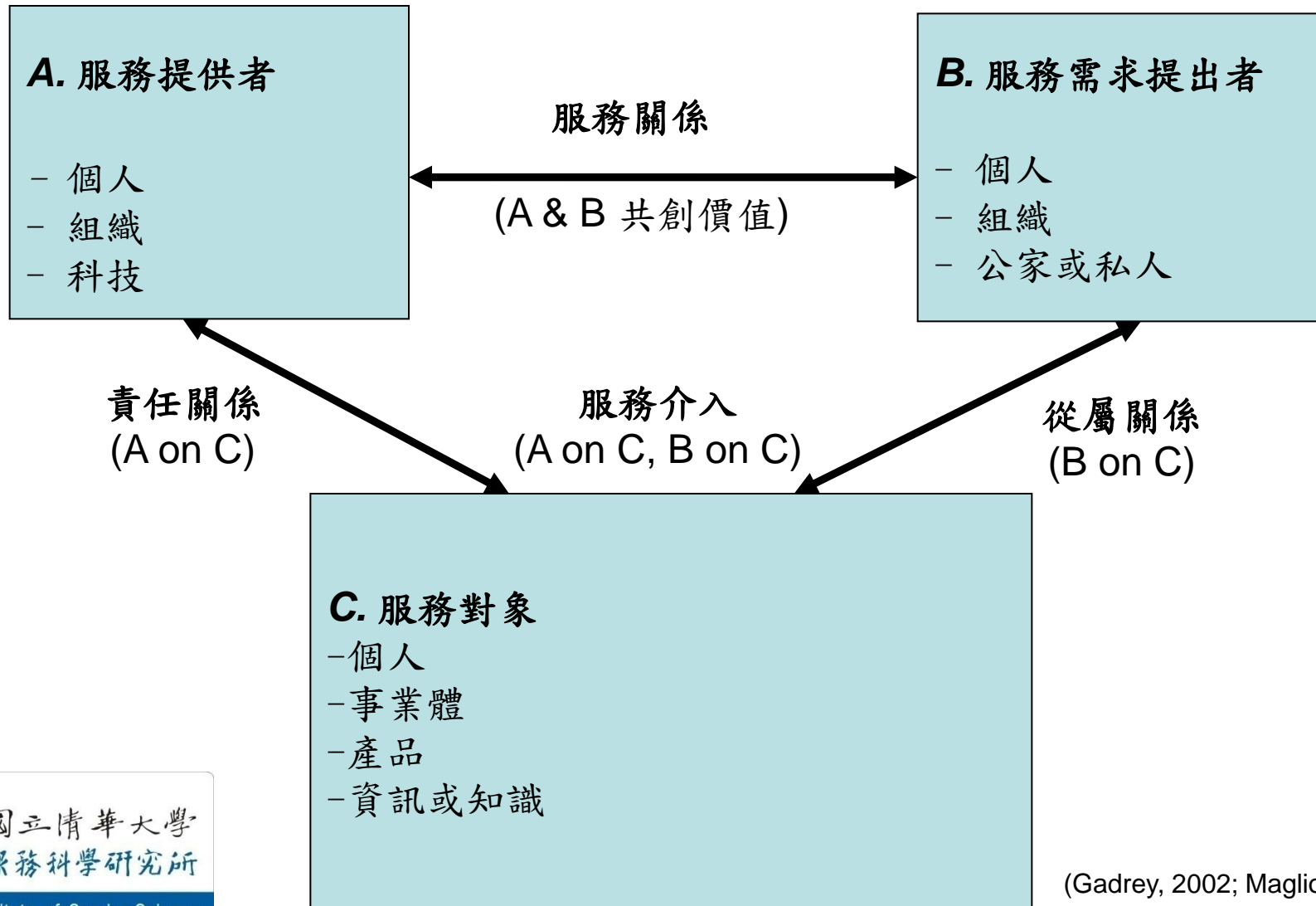
價值論述 (Value Proposition)

- **Zappos** 的服務：「提供愉悅且降低不確定感的線上買鞋的服務體驗。」
- **鼎泰豐**的服務：「提供給顧客一個具有人文氣質與精確品質的用餐體驗。」
- **Amazon kindle** 電子書服務：「提供全球客戶隨處可得的電子書閱讀體驗。」

Fitbit wearables service system

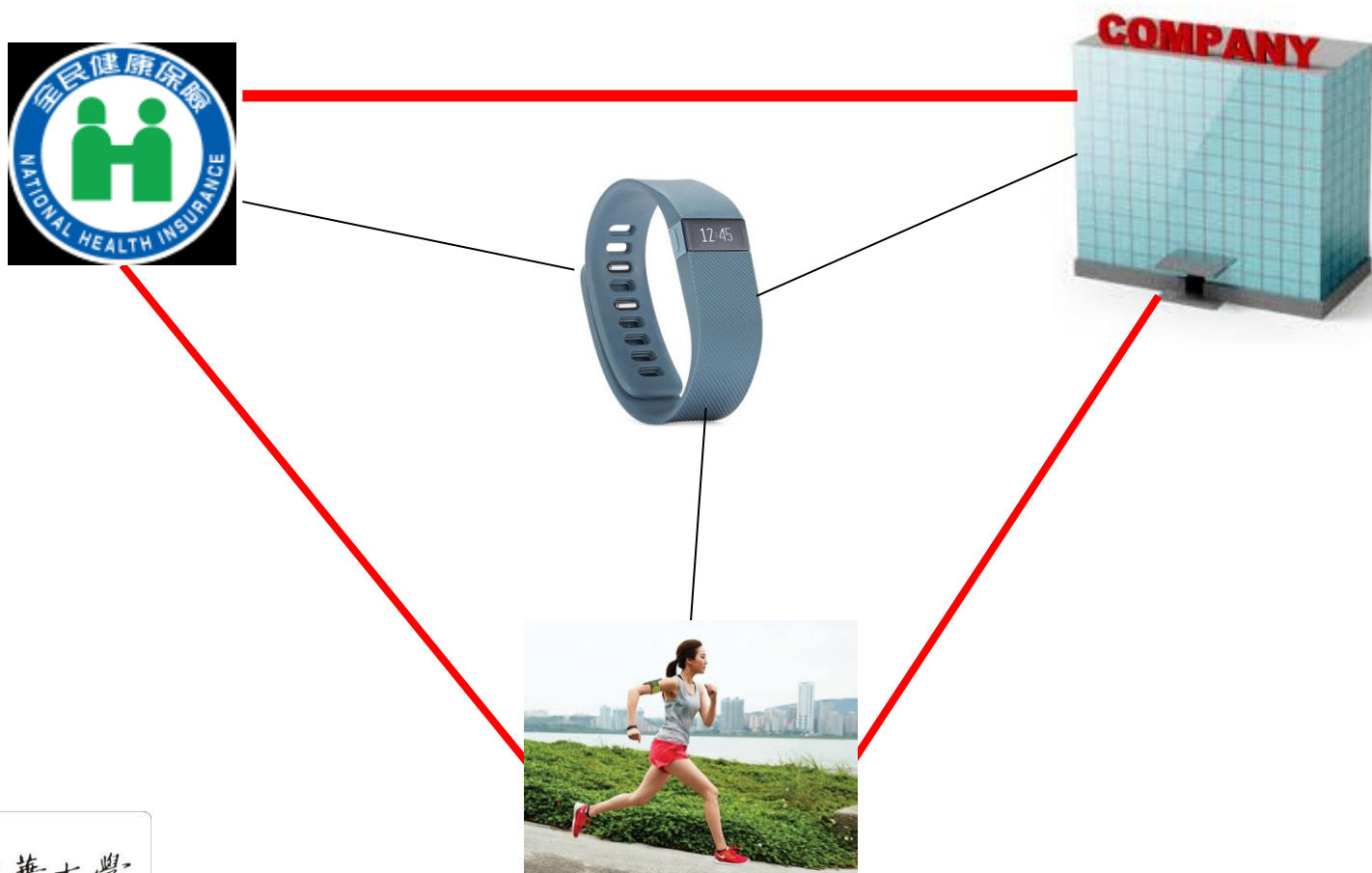


服務系統的三種關係



(Gadrey, 2002; Maglio, 2006)

台灣健保制度下的服務系統



網路叫車服務



Uber service system



服務系統

- 服務系統是一個由人，科技，內部和外部組織所組成的價值共創的體系，彼此透過價值論述的連結來提升生活品質。

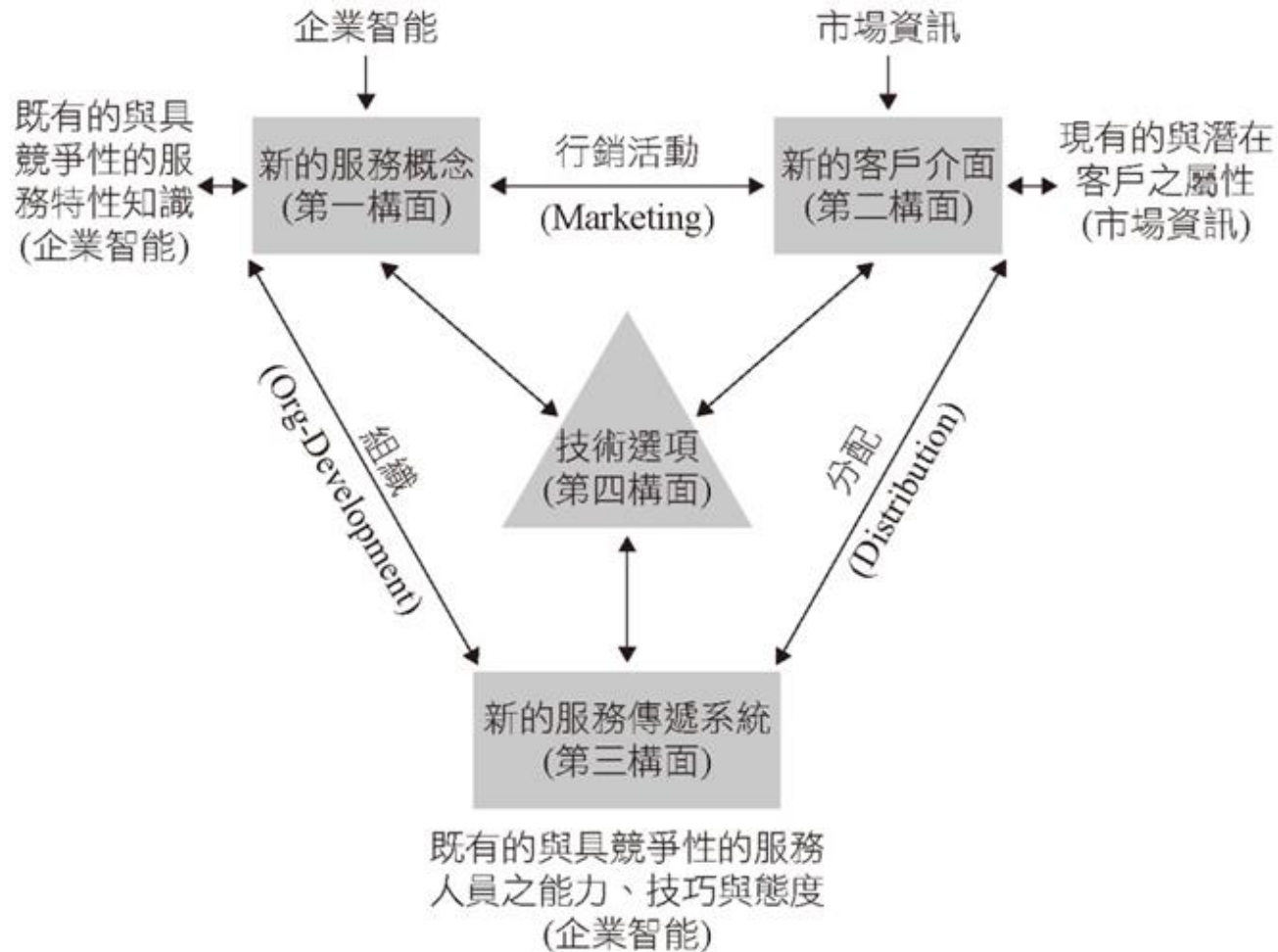
(Service systems are value co-creation configurations of people, technology, and organizations connected by value propositions to achieve good quality of life.)

服務科學

- 服務科學為一個系統性探討服務系統的學術領域，透過跨領域的協同合作，以促進人類社會的幸福為努力目標。
- 服務科學的內涵：
 - 服務系統觀
 - 價值共創論

服務創新

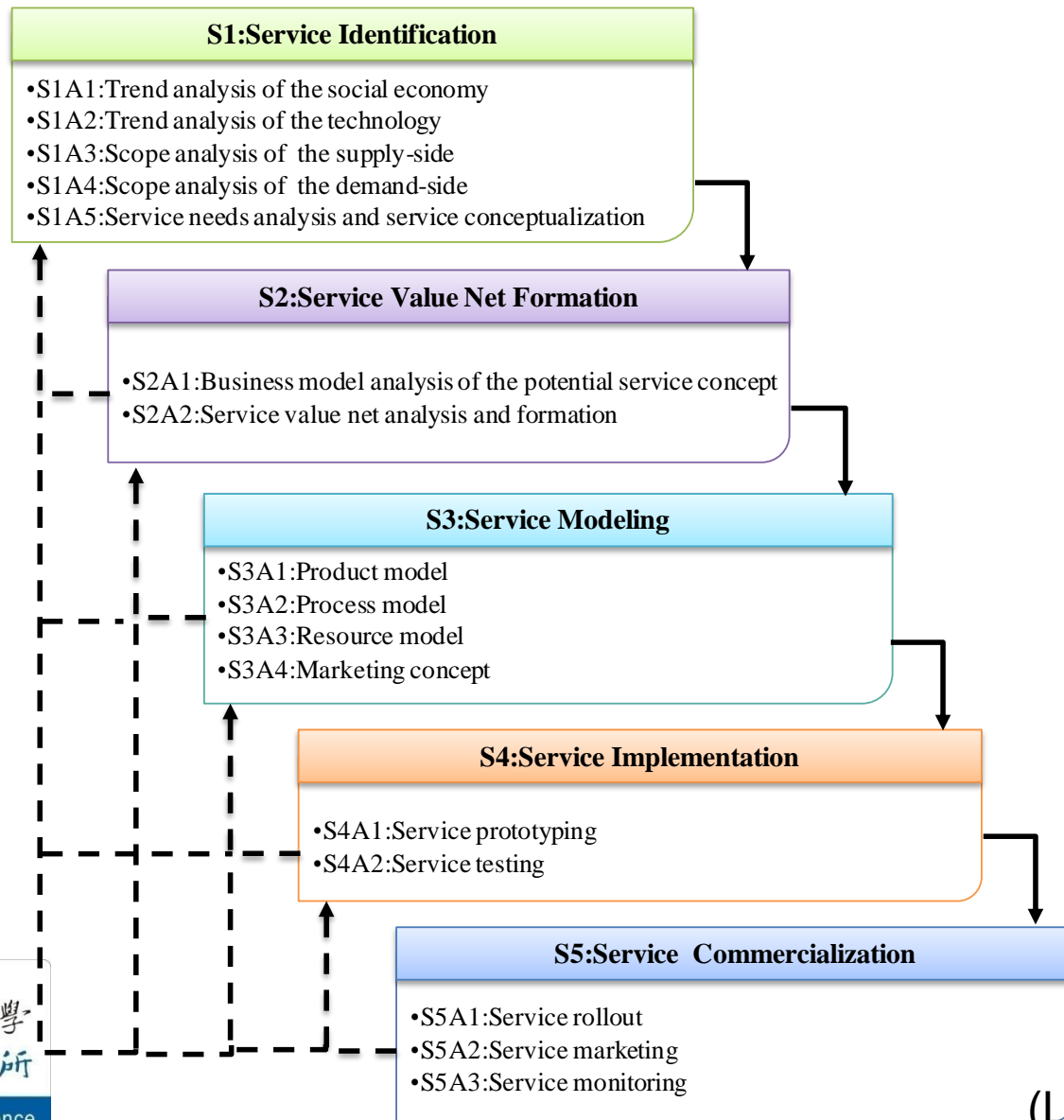
- 實現服務系統價值共創的歷程與結果。



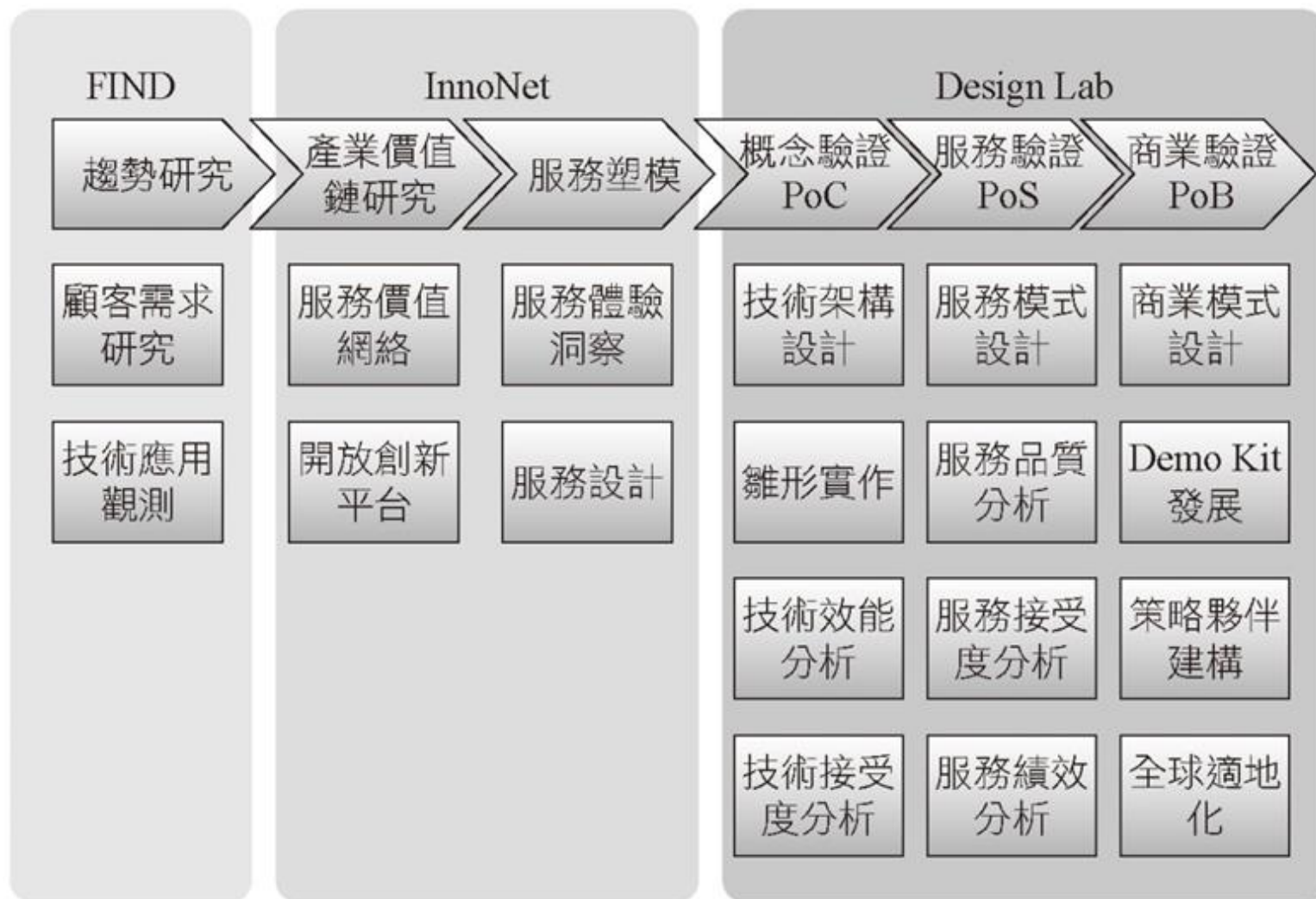
資料來源：Den Hertog & Bliderbeek (1999).

圖4-1 創新服務的四大構面：將服務創新依照服務的概念、客戶類型、傳遞方式、技術類型做分類

New Service Development: Stage, Activity, and Tool



服務體驗工程(S.E.E.)

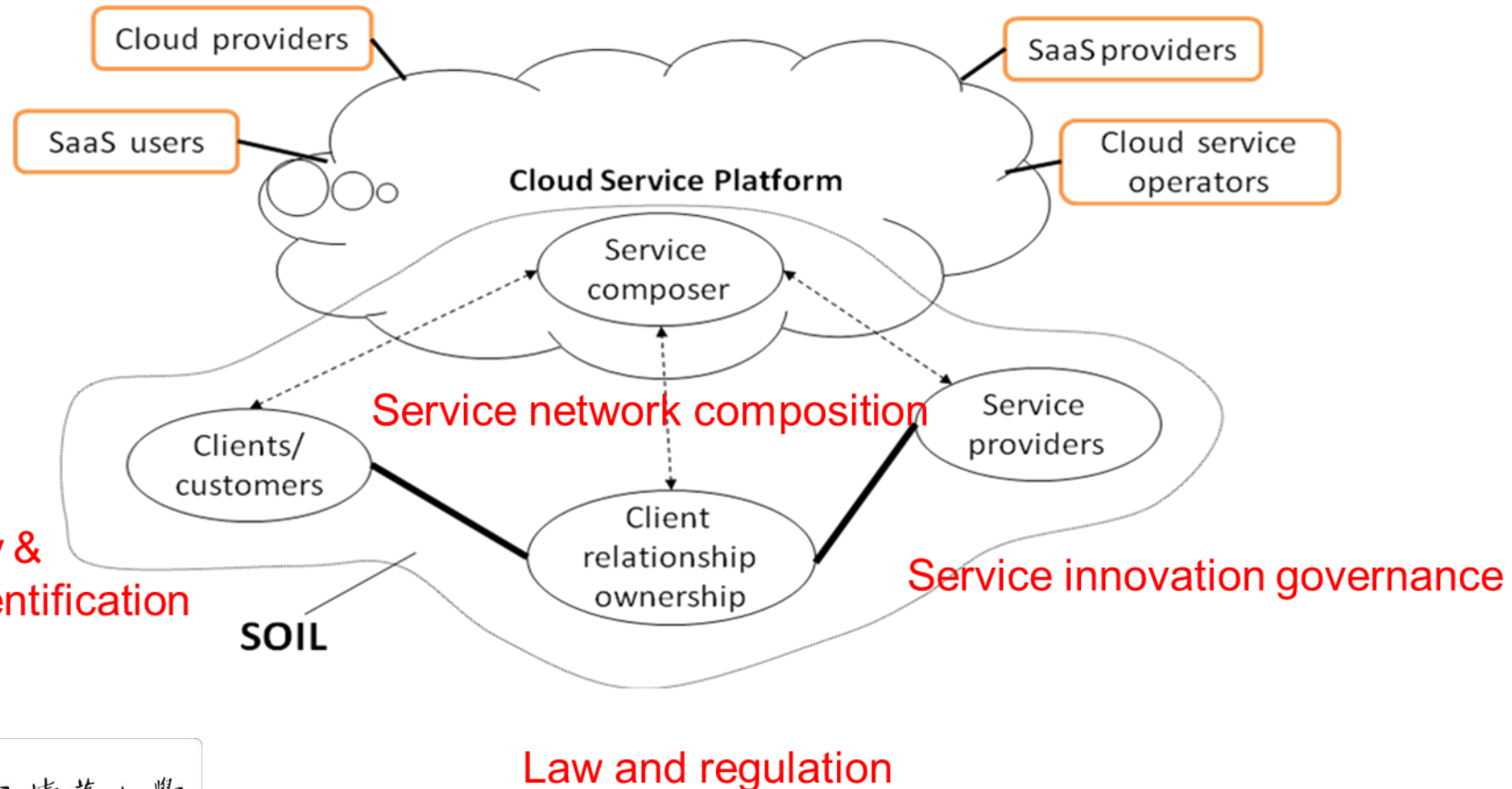


資料來源：資策會創研所。

圖4-7 S.E.E.方法論架構：S.E.E.方法論架構的三個階段與六個程序

Open Innovation in Service

Service Open Innovation Lab (SOIL)
with Cloud Service Platform



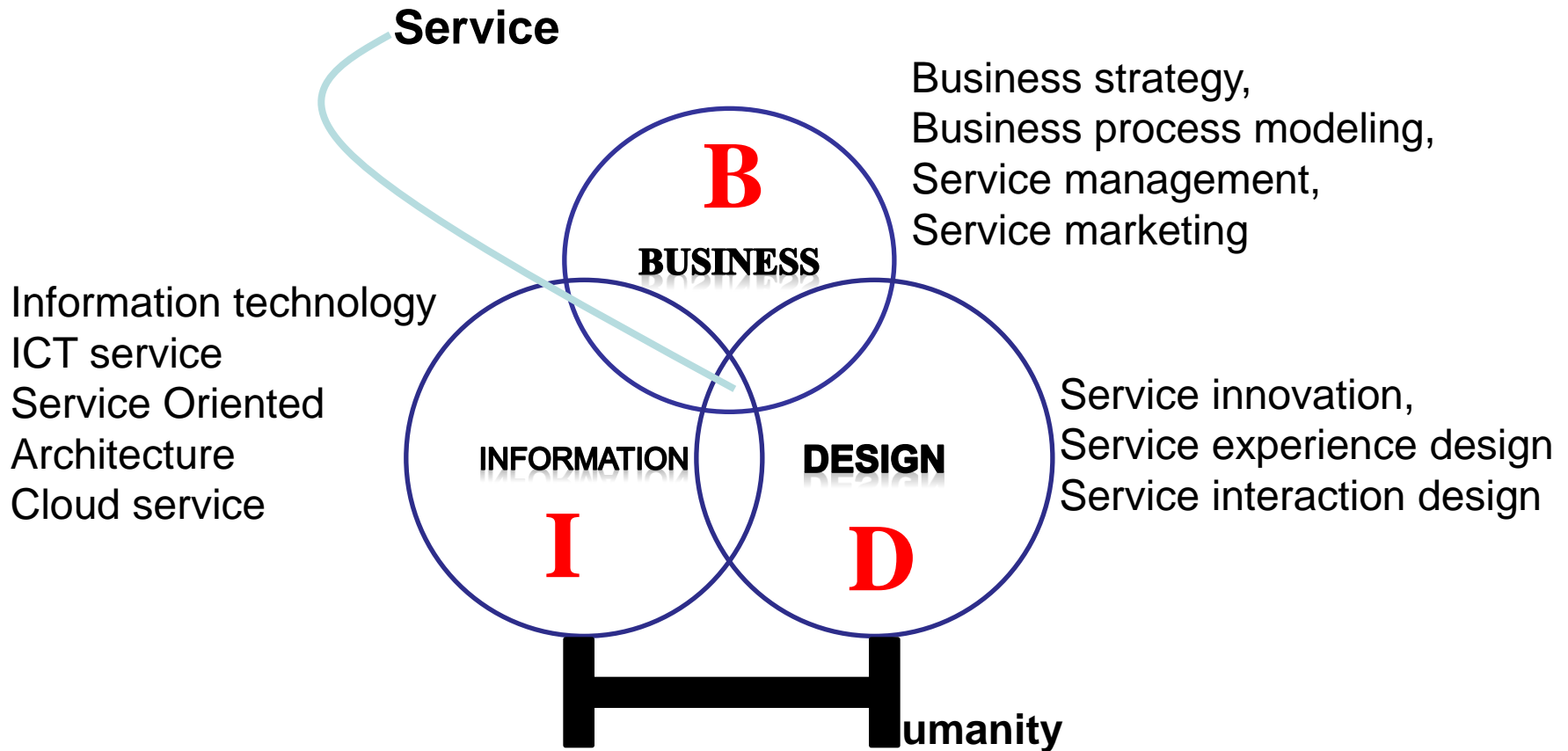
Service Open Innovation Lab (SOIL)

- SOIL as
 - A platform to innovate services
 - A test bed to evaluate innovative services
 - A virtual organization to manage open innovation
 - A free zone to transfer imported/exported services

Cloud Service Platform for SOIL

- Lower down the cost of information exchange among service entities in service value networks.
- Provide transparent marketplaces for independent software vendors (ISVs) to collaborate/compete in global/regional markets.
- Foster the field experiments for rapid prototyping.
- Enable population-based service quality assessment.

服務科學研究@清華



上善若水

- 上善若水。水善利萬物而不爭，處眾人之所惡，故幾于道。



透過服務科學的修習，我要成為什麼？

- 成為行者：
透過自己的做到，成為別人的需要。
- with Tribal Leadership

行 六 文

從服務科學看服務與科技的結合

- 服務的價值論述成為科技應用的選擇。
- 科技的開創性的服務價值，仍需要制度與組織的創新。
- 科技所帶來的開創性創新的潛力，需要以人為本的服務人文精神（透過自己的做到，成為別人的需要）方能成就美好的社會。

台灣服務科學學會

Service Science Society of Taiwan (s3tw)

<http://www.s3tw.org>

- 願景：

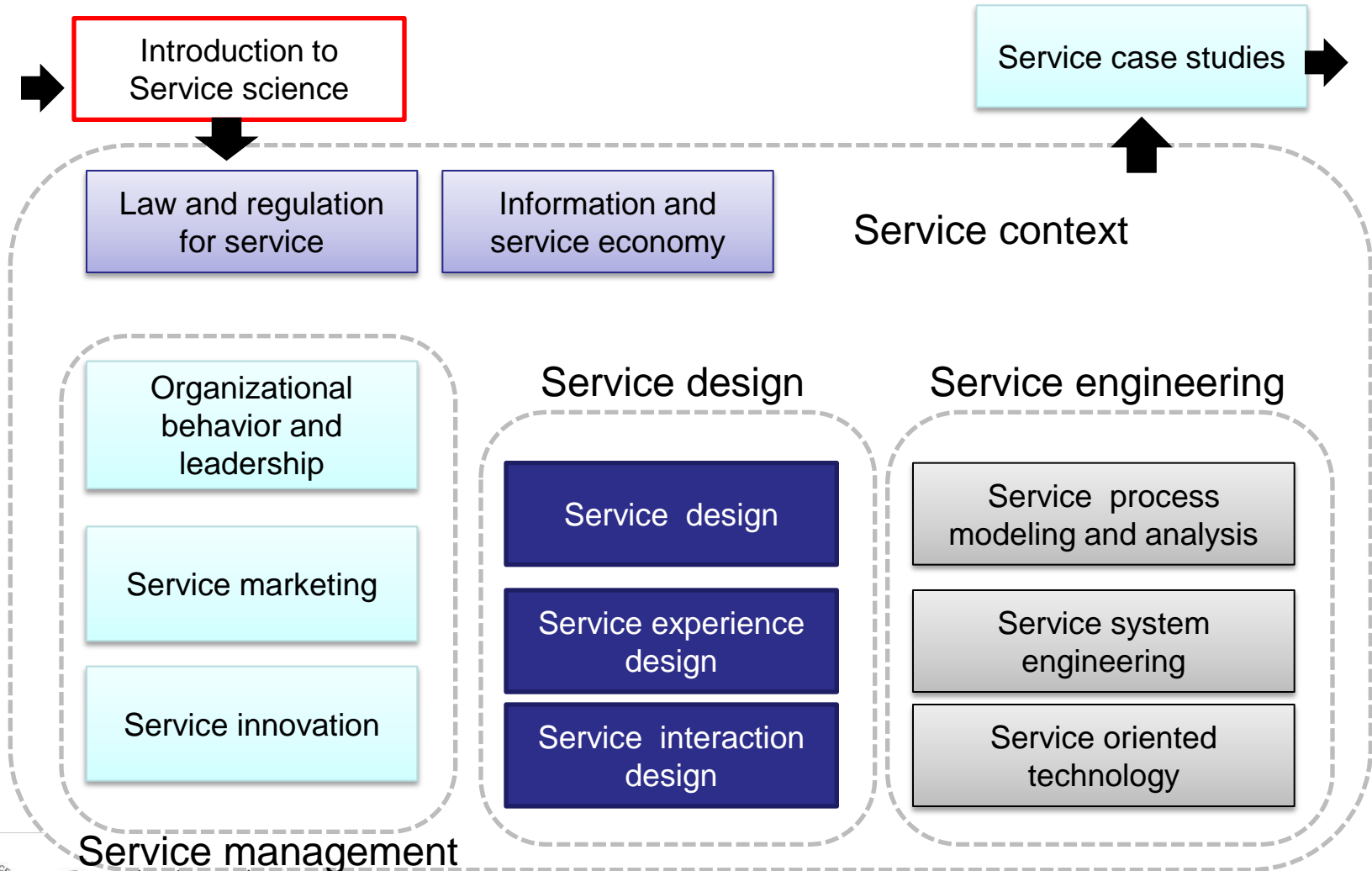
- 本學會期望透過發展台灣服務科學社群，匯聚產官學研的能量，推動「服務科學與服務創新」扎根與推廣工作，提升台灣的服務經濟的競爭力，增進社會幸福與永續發展。

- 任務：

- 匯聚服務科學社群的熱情與活力，從學術、教育、產業、公共政策出發，推動跨領域的學術研究、人才培育、產業創新與政策優化，灌注台灣發展新動力。
- 培養服務導向的社會價值，從知到行，成就優質生活與環境。

<http://www.s3tw.org.tw>

Service Science Curriculum



服務人文體驗營

- 我們無法用相同的自己得到不同的未來。
- 要得到不同的未來，現在的我需要改變。

【服務人文體驗營】

改變自我 服務人生

「我們無法用相同的自己，得到不同的未來。」

要得到不同的未來，現在的你需要改變。



你是否曾檢視自己，發現自己被慣性所桎梏，想改變卻不知從何著手？
當面對生命時，你是否篤定知道自己這輩子要什麼，相信自己能創造不同？
環視身邊與你相遇的生命—至親好友或素昧平生者，你要用什麼方式，在彼此的生命中留下些不同？

老天給我們每個人出了一張考卷，要我們用一生來完成。我們要如何寫完這張考卷？在我們的內心深處，有著一個聲音—現在的我該做些什麼，才能讓我的生命從此不同。

國立清華大學科技管理學院服務科學研究所在課程設計上，除了強調服務管理創新與專業技術養成之外，更注重服務的價值與人文素養的提升。「服務人文體驗營」的舉辦，希望透過三天的體驗與經歷，讓參與者蓄積自我改變能量，堅定服務的人生價值觀，讓生命從此不同。

現在，你只需要給自己三天的時間（99年1月25、26、27日），就能為自己找到改變的方向與力量，讓自己從此



2010.01.25-27. 清大服科所 服務人文體驗營 in 司馬庫斯

服務科學：服務系統觀與價值共創論



歡迎加入



一起共創美好的社會

<http://www.s3tw.org.tw/>