



臺灣大學進修推廣學院
NTU SPECS

NTU School of Professional Education and Continuing Studies

服務創新與企業價值實現



江俊毅教授

臺大工商管理學系暨商學研究所

陳鴻基教授

臺大工商管理學系暨商學研究所

授課時間：每週五晚7:00-9:45

課程性質與範疇：

時間和過去經驗已指出，信息技術（IT）僅僅是變革的催化劑，真正的挑戰實是在變革本身，而非任何特定技術。經歷數十年的經驗，從業者已經開始意識到並聚焦於了解IT是以怎樣的方式讓組織得以採用完全不同且更有效的方式來拓展業務。不幸地，試圖從這些IT變革中實現商業利益的結果卻往往是令人相當失望。如何落實IT成為企業戰略優勢儼然已成為今天企業裡高階主管們主要關注的議題。利益實現管理可以被用來最大化來自於一個特定專案或者方案的報酬，並且最優化與平衡專案(或者方案)的投資組合，抑或去決定及管理有效的商業策略。本課程的第一個目標便是使學生全面了解採用專案導向、方案導向或者專案組合導向方式來執行策略時之間的差異以及對組織層面有哪些影響。

服務，一般而言，是一種組織內部的商務流程，不僅僅需要無縫接軌的商業作為，還要能彈性且快速地重新界定整個流程中的角色以滿足不斷變化的外部需求。如何能平衡業務流程中的整合與彈性程度，對以服務為導向的商務流程是至關重要。服務科學與創新是針對服務系統的研究，其專注於應用科學、設計、管理以及工程等學科來提升服務系統。服務科學與創新有項目標就在於，在工作分擔以及風險分擔(合作生產)的關係之下，更可能去預測當中生產力、品質、績效、合規、成長以及學習的進步。

這個課程被劃分為兩個模組。第一個模組目標在於了解一個組織在落實其策略目標時可能採取的各種方式。其中特別介紹三種方式：專案管理、方案管理以及專案(方案)組合管理。重點會放在了解這三種方式之間的差異以及對不同組織成熟度所應有的相對應需求。第二個模組在商業以及科技的界面上探討服務科學的議題，檢視用來設計以及管理服務要素的各項方式從而進入新的共同創造邏輯與價值主張。特定的主題包括：(1)服務主導邏輯、(2)服務創新、(3)、服務設計、(4)服務科學與價值共創。

本課程包括下列8個主題，授課方式將採用個案討論和講授，材料包括個案、短個案和講義。各別議題重點和個案如下。

議題1：利益的實現方法一：專案導向

個案：登陸火星任務(A) (603083-HCC-ENG)

文章：專案管理:對信息技術(IT)而言最好的方式為何? (3020BC-PDF-ENG)

議題2：利益的實現方法二：專案組合導向

個案：MDCM, Inc.: 策略性科技技術(IT)專案組合管理(KEL172-PDF-ENG)

文章：信息技術(IT)優先順序:在專案組合間排列優先次序(3022BC-PDF-ENG)

議題3：組織結構--專案辦公室：公司治理

個案：AtekPC專案管理辦公室(308049-PDF-ENG)

文章：領先供應鏈周轉 (R0410G-PDF-ENG)

議題4：利益的實現方法三：方案導向

個案：奇異二十年來的轉變: Jack Welsh's 所談的領導力(399150-PDF-ENG)

文章：實施平衡計分卡管理方案(1664BC-PDG-ENG)

議題5：方案管理: 風險管理

個案: Ariba公司如何實施MED-X：管理掙值(KEL224)

文章: 停止失控IT專案(BH100-PDF-ENG)

議題6：利益實現的管理: 談領導力與文化

文章: 執行戰略轉變-了解導致成功的改變關鍵管理要素 (CMR427-PDF-ENG)

議題7：策略實踐總結: 挑戰與改變

文章：變更管理的硬道理(R0510G-PDF-ENG)

變更管理工具包(B0903-PDF-ENG)

議題 8：服務導向思維與邏輯

個案：IDEO 產品開發(HBS 9-600-143)

文章：“服務導向思維”

議題 9：創新者修練

文章：(1) 創新者應變

(2) 創新者修練

議題 10：服務創新一：轉型再出發

個案：Spotify 線上音樂服務公司

文章：(1) 如何做好服務

(2) 商業模式新思維

議題 11：服務創新二：平台策略

文章：(1) 啟動新創新

虛實整合之平台模式與營運策略

議題 12：服務設計一：系統系思維

個案：柏泰(Bossard AG)——啟動全球工業4.0物流

文章：(1) 系統性設計思維

(2) 開放式創新

議題 13：服務設計二：顧客洞察與設計藍圖

文章：(1) 顧客洞察 (2) 服務設計藍圖

議題 14：服務和價值共創

個案：PatientsLikeMe

重點：(1) 團購網是萬靈丹嗎？ (2) 服務價值共創與服務生態系統

課程要求/評量方式

課程要求：

本課程配合個案授課需要每班分為若干組(預估每組約5-6人)

評量方式：

本課程共分二部份，成績佔學期成績分別是50% 50%，成績分項比重如下：

➡ 討論和參與	50%
➡ 作業	50%