

Series on
SERVICE
SCIENCE

服务学系列丛书

Essentials of Service Design:

Developing High-value Service Businesses
with PCN Analysis

服务设计要法

用PCN分析方法开发高价值服务业务

Scott E. Sampson 著

徐晓飞 王忠杰 等译



清华大学出版社

Series on
SERVICE
SCIENCE

013063478

F719
291

服务学系列丛书

Essentials of Service Design:

Developing High-value Service Businesses
with PCN Analysis

服务设计要法

用PCN分析方法开发高价值服务业务

Scott E. Sampson 著

徐晓飞 王忠杰 等译



北航

C1664979

F719
291

清华大学出版社
北京

服务设计要法：用 PCN 分析方法开发高价值服务业务。

Essentials of Service Design: Developing High-value Service Businesses with PCN Analysis.

Published September 2012 by BYU Print Services.

Copyright © 2012 Scott E. Sampson. All rights reserved. This publication is protected by copyrights, and permission should be obtained from the author prior to any reproduction, storage in a retrieval system, or transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or similar. To obtain permission, send a written request to: Dr. Scott Sampson, 660 TNRB, Brigham Young University, Provo, Utah, 84602, USA. Companies and products used in examples throughout this book may be trademarked by their respective trademark holders.

内 容 简 介

服务既代表发达国家经济活动中最大的组成部分,也可能是一个企业的业务中最重要的部分。遗憾的是,传统的服务缺乏像支持产品设计那样的精确设计方法与工具。本书描述了一种简单而功能强大的服务设计工具:过程链网络(Process Chain Network, PCN)分析方法。PCN 方法及工具可以记录和分析业务中提供者与顾客间的交互,指出如何通过过程元素的再定位来实现增值。本书阐述了公司如何采用 PCN 工具来设计优化的服务运作,以达到最优的价值目标,从而以低于竞争对手的成本提供优质的服务。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

服务设计要法:用 PCN 分析方法开发高价值服务业务/(美)桑普森(Sampson, S. E.)著;徐晓飞,王忠杰等译.--北京:清华大学出版社,2013

服务学系列丛书

书名原文:Essentials of Service Design: Developing High-value Service Businesses with PCN Analysis

ISBN 978-7-302-32544-4

I. ①服… II. ①桑… ②徐… ③王… III. ①服务经济—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 111105 号

责任编辑:王一玲

封面设计:傅瑞学

责任校对:时翠兰

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:10.5

字 数:254 千字

版 次:2013 年 8 月第 1 版

印 次:2013 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~2000

定 价:29.00 元

产品编号:051672-01

服务学专家协作组

暨《服务学系列丛书》编审委员会

顾问委员会：杨芙清(召集人)(北京大学)

李衍达(清华大学)

胡启恒(中国科学院)

叶天正(IBM 公司)

李实恭(IBM 公司)

工作委员会：周 杰(召集人)(清华大学)

童 缙(2009 年 11 月卸任)(北京大学)

徐晓飞(哈尔滨工业大学)

陈德人(浙江大学)

范秀成(复旦大学)

陈 宪(上海交通大学)

郭维德(IBM 公司)

丁 伟(IBM 公司)

吴中海(2009 年 11 月接任)(北京大学)

丛书责任编辑：王一玲(清华大学出版社)

《服务学系列丛书》

出版说明

随着现代服务业在我国的迅速发展,服务学学科的人才特别是复合型高端人才的需求日益增长。在教育部的大力倡导和 IBM 公司的积极支持下,清华大学、北京大学、哈尔滨工业大学、上海交通大学、复旦大学、浙江大学(排名不分先后)六所高校和 IBM 公司一起于 2007 年成立了“服务学专家协作组”。几年来,专家协作组致力于促进服务学学科的体系建设、学术交流和人才培养等工作。截至 2010 年,全国有三十多所高校开设了服务学的相关课程,很多学校还开设了本科或研究生的相关专业。

服务学学科是一个新的交叉学科领域,亟须有体系的教材和教学参考资料。服务学专家协作组提出的建设服务学系列教材(丛书)的建议,得到了很多高校的积极响应和 IBM 公司的大力支持。这套由清华大学出版社出版的系列教材——《服务学系列丛书》于 2010 年开始先后面世。我们相信它将弥补国内外服务学领域教材和参考书的空白,立足现代服务业人才培养,突出多层次与适应性、综合性和多样性、前沿性和继承性、理论性与实践性相结合的特点。

《服务学系列丛书》将涵盖如下范围:

- 服务学课程体系及知识点
- 服务学概论
- 服务工程概论
- 服务数据与知识管理
- 服务系统设计
- 服务模型分析
- 服务 IT 技术
- 服务经济与贸易
- 服务管理学
- 服务营销
- 服务消费行为
- 服务质量管理
- 服务项目管理
- 服务收益管理
- 服务设计与创新
- 服务标准和服务法规

《服务学系列丛书》采用招标方式,在全国范围内征集书稿,由服务学专家协作组进行评

审,通过通讯评审和专题论证等方式,最后确定申请立项教材的中标作者。IBM 对系列丛书的编写工作给予了经费支持。

我们希望,《服务学系列丛书》的出版能够更好地推动我国服务学学科的建设和发展,也希望选用这些教材的高校及广大师生在使用过程中提出宝贵意见和建议,帮助我们和作者进行进一步的完善。

服务学专家协作组

2010 年 12 月



译者序

PREFACE

近年来,随着现代服务业的蓬勃发展,服务科学、服务管理、服务工程、服务计算等科学技术迅速兴起,服务以及服务化与各行各业、许多科学与技术领域不断交叉融合,并产生越来越重要的影响。无论是在服务经济管理领域,还是在信息服务领域,人们越来越关注服务创新与服务价值的实现,也发展了许多关于服务系统设计、实现与运作管理的理论方法与技术。

目前,“服务”术语被许多领域广泛使用,不同领域的人们对于“服务”概念的定义、解释与理解各不相同。同时,由于服务的非物质特性,对于许多开始接触和学习服务科学与工程相关专业领域的学生以及业务管理及技术人员而言,理解服务与服务系统、服务模式与服务创新、服务价值及其实现等概念是一件很不容易的事情。《服务设计要法》这本书则对上述概念和理解给出了比较令人满意的答案。

我是在 2007 年 6 月参加在希腊举行的关于服务科学与工程的国际研讨会上认识《服务设计要法》作者 Scott Sampson 教授的。他对于服务创新与服务管理上的一些独特见解给我留下深刻印象。而最近的一次接触是在 2012 年 9 月参加的英国剑桥大学服务管理国际研讨会上。我和 Sampson 教授都被邀请在会上作报告。他在大会报告中介绍了过程链网络(Process Chain Network, PCN)与服务创新设计及管理的概念和思想,并展示了他的新作《服务设计要法》。他关于 PCN 与服务创新设计的理论方法引起我极大的兴趣,产生了将此书翻译成中文版,并介绍到中国来的想法。在会上,我与 Sampson 教授交换了这一想法,得到了他的积极响应和支持。后来,经过在人员、财力、出版等各方面的筹备,并征得 Sampson 教授的正式同意,翻译《服务设计要法》书稿的工作在 2012 年 11 月启动了。我们翻译工作组为此项工作前后忙了 5 个月。

我们认为,《服务设计要法》一书以由浅入深、结合实际案例的手法展现了对于服务及其特征(特别是交互特征和价值目标)的理解,提出了过程链网络 PCN 的服务表示模型;基于 PCN 模型,阐述了服务价值主张、服务过程定位及战略原则,刻画了服务运作管理方式、服务角色管理、服务业务管理、服务网络管理等原理,提出了系统化的服务创新设计及改进方法;并详细列举了高等教育、医疗服务业、金融服务业、计算机零售业、视频娱乐业等服务案例,采用 PCN 模型和方法对这些案例进行了深入分析,生动体现了本书提出的服务创新设计理念、原则和方法以及服务价值主张的实现。这本书的最大特色是把深奥的服务过程与服务管理思想寓于浅显的案例与故事之中,又比较透彻地把服务创新准则与方法醒目地浮现于表面,既有理论与模型,又有应用及案例,使人易于入门,易于理解,易于掌握,易于得

法,易于运用。本书对于我们理解服务概念及理念,开展服务创新设计实现及管理,乃至发展我国现代服务业都具有重要的理论意义和应用价值。这也是我们愿意将此书译成中文并介绍到中国的原因。

本书既适合作为高校服务学相关专业教学的教科书,也适合作为服务业务管理领域的参考书。本书的主要读者群应当是从事服务学与服务工程研究、服务系统设计开发与应用的广大同行,包括研究人员、技术人员、教师和学生。本书不仅可以引导学生和初学者学会理解服务相关概念与原理,而且可以指导学生和业者掌握运用 PCN 分析方法进行服务创新设计与管理的的基本方法和应用途径。本书可以对服务学、服务工程、服务管理、服务计算、服务系统、现代服务业的研究与实践提供有效的理论指导和技术支持。

本书的译著工作始于 2012 年 11 月,整个过程分 4 个阶段进行。前两个月是翻译初稿阶段:翻译组按照统一计划分工和统一术语表,分别对相关章节进行翻译,形成 1.0 版初稿。2013 年 1 月是交叉审稿阶段:由翻译组成员对其他成员的翻译初稿分别进行交叉审稿,并由各章原译者确认修改稿,形成 2.0 版。2013 年 2~3 月是统稿阶段:经过对全书的两遍统稿先后形成 3.0 版和 4.0 版。最后是审稿阶段:我们动员了组内外的多位老师和同学对全书进行阅读和审校,再经过进一步修改完善后,形成了 5.0 版,并补充了译者序。终于完成了本书中文版的完整书稿,并提交给出版社。再后来,又在出版社编辑的帮助下,几易其稿,终于拿出了与读者见面的最终稿。在翻译过程中,我们首先尊重原著的内容含义,又照顾中国读者的汉语理解习惯;在尽量正确保持原著语义的同时,有些地方又按照汉语表达方式进行了重新表述,力求通俗易懂。但由于本书翻译与编写时间有限,加上译者(组)水平有限,书中难免有些地方可能理解或翻译有误,也会存在不少不尽如人意的地方,恭请各位读者指教。

本书中文版是在翻译组全体工作人员的共同努力下完成的,每位成员都为本书做出了重要贡献。徐晓飞负责与此书英文原版作者的沟通与协调,负责全书翻译工作的策划、组织、协调与统稿修订,并撰写了译者序。在本书的中文版初稿翻译过程中,第 1,2,3,6 章由徐晓飞翻译;第 4,5 章由何霆翻译;第 7,8 章由刘晓烽翻译;第 9,18 章由王显志翻译;第 10,11,12,19 章由王忠杰翻译;第 13,14,15 章由徐汉川翻译;第 16,17 章由马超翻译。最后,由徐晓飞、王忠杰负责全书统稿和审定。上述译者都参与了本书的审稿与校对工作。还有聂兰顺、吴倩、徐扬等人参与了本书的审校工作,并提出许多有益的改进建议。在此,向每位参与本书翻译、编写和审校工作的同事和同学表示衷心感谢!

本书得到《服务设计要法》英文版作者 Scott Sampson 教授自始至终的大力支持。他对于本书的翻译与编写工作给出了许多好的帮助和建议,在此表示衷心感谢!

本书得到 IBM 公司《服务学系列丛书》计划的资助,在此表示衷心感谢!

本书得到教育部-IBM 服务学专家协作组的大力支持,在此表示衷心感谢!

本书得到清华大学出版社的大力支持,在此表示衷心感谢!

徐晓飞 并译者组

2013 年 3 月于哈工大校园



中文版序

PREFACE

我非常高兴看到我的《Essentials of Service Design》一书中文版的出版。对徐晓飞教授和他的同事们来说,翻译这本书是一项巨大的工作,我向他们表示由衷的祝贺。尽管我无法确认翻译的准确性,但我理解并感激他们为翻译过程付出的各种努力。

服务管理作为一门学科已有 50 余年的历史。Judd (1964) 等研究者尝试着对服务进行概念化描述,以使其可被系统化分析与改进。多年来,有关服务的研究围绕着诸如服务战略、服务质量、服务营销、服务交付等各种主题不断演进。

自那时起,“服务设计”领域开始受到关注。最具影响力的工作也许是 Lynn Shostack (1984, 1987) 所提出的服务蓝图法,用于描述服务提供者和顾客之间的共享过程。尽管它仍有局限性,但多年来我一直提倡把服务蓝图法作为理解服务流程的一种重要方式。

服务蓝图法的局限性随着 Richard Normann (1993, 2001) 和其他研究者的工作而变得愈加明显,他们主张从网络角度来对待服务交付系统。Normann 强调,服务系统本质上是服务参与者所构成的网络,这些参与者均对服务交付的价值“强度”有所贡献。但是,服务蓝图法无法充分地表征这种网络,我们需要更多。所幸的是,现在我们有 PCN 分析方法。

我对 PCN 分析方法的研究与开发主要受到最近几年关于服务科学和营销中的服务主导逻辑相关的学术论文与学术研讨的推动。这些成果扩展了我们对服务系统的视角,并为更严格的服务设计方法奠定了基础。服务科学与服务主导逻辑本身并不包含其方法论,而我认为 PCN 分析方法可以是用于这两个学科的一种基本方法论。

2009 年 10 月,我参加了在西班牙巴塞罗那举行的服务运作管理论坛。在某个会议环节,有人问我对某个与服务设计相关主题的看法。我的回答是,可以将服务过程配置与交互式与非交互式的服务要素的组合结合起来,有点像遗传学 DNA 的序列结构。这促使我很快构造出一个“服务 DNA”模型,并于一周后在英国埃克塞特大学作了相关报告。

后来,我花了好几个月来研究服务 DNA 模型,把它演化成服务过程逻辑(SPL)模型,并于 2010 年 5 月在法国拉隆德召开的国际服务管理研讨会上作了报告。在我作报告的那个环节,我恰好坐在 Kay Lemon 博士旁边,她是会议组织者和《服务研究期刊》(Journal of Service Research)的编辑。我们之间的讨论促使我把关于 PCN 分析方法的一些基础性工作投稿到该期刊上。我的论文于 2012 年 5 月以“可视化服务运作”为标题发表了出来。

Lemon 博士是个认真的编辑,有建设性建议。在她的坚持下,我使模型尽可能简化。最初的模型有四类交互,我后来将其减为三种:直接交互、代理交互和无交互(独立处理)。杨百翰大学的一个同事问我是否还能简化,我说“不能了”——过于简化的模型就不能提供

充分的过程辨别力。

2011年1月,我开设了第一门关于PCN分析方法的课程——MBA“客户关系管理CRM”课。学生对PCN分析方法的热烈评论使我很惊讶。例如,有次课后一个学生走过来对我说:“PCN分析确实太神奇了,但我认为你给我们所讲的内容只是抓住了表层的东西而已。”后来,我发现这个学生是正确的。后续关于PCN分析方法的发展、应用、教学均展示了它在技术上的巨大威力。

整个2011年和2012年,我开设了很多次关于PCN分析方法的研讨班,并继续进行该方法的课程教学。在我的好友Jim Spohrer(IBM服务学的创始人)的促进下,2012年初,我决定写一本关于PCN分析方法的书。我与几个出版社沟通过,但由于某些限制性条款,这本书未能出版,故仲夏时我决定通过我所在的大学(杨百翰大学)做自助出版。我的目标是:九月份选修我的“服务运作管理”课的学生们能拿到这本书的第一版。

这本书的基础来自于我曾发表过的一些有关服务管理的论文,其中包括2012年5月的那篇“可视化服务运作”论文,也包含了我上一本书《理解服务业务》(2001)中的某些重要主题。几年前,有人问过他们能否将这本书的某些部分翻译成中文,但我不知道是否出版过。经过几次反复和一些有价值的意见反馈,这本新书于九月份首次亮相。

2012年9月,我到英国剑桥参加服务研究会议时,带去了45本新书并在会上做了分发。(实际上,是随我一起旅行的两个孩子把这些书装到他们的行李中——已达到行李重量上限。)在剑桥的会议上,我结识了来自中国哈尔滨工业大学的徐晓飞博士。他建议我考虑将这本书翻译成中文——现在,该项工作已经完成了。

我谨向晓飞及其翻译团队所付出的巨大努力表示感谢。这是一项重要的工作。多年来,人们一直需要一种更好的服务设计方法。通过讲课和咨询,我发现很多组织进行服务设计时通常还在使用那些非常随意和即兴的设计方法。我也发现,那些在某种程度上已经掌握服务设计的组织经常使用的技术大都与PCN分析方法相一致。在某些情况下,PCN分析方法只提供用来理解良好服务设计的语言和结构;在大多数情况下,它则提供了所需的系统化方法论。

当你读这本书的时候,我建议你仔细阅读前几章,这是PCN分析方法的基础。不过,前面的章节中由于很多新术语介绍会显得有些呆板。PCN分析方法所使用的语言非常严格。而在过去,许多与服务管理相关的问题所涉及的基本概念描述都不太完善。

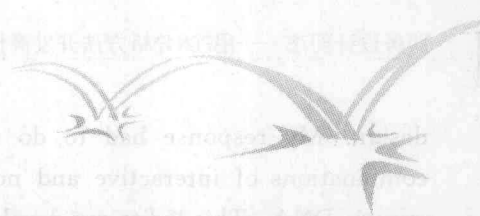
本书后续各章是一些最有用的内容,包括去服务化、服务创新和服务价值网等。有人建议,应该把这些内容放在前面几章(或者应在课程中先讲),但我认为还是应先介绍基础知识。

总之,我期望关于PCN分析方法的工作可帮助来自各种不同业务领域的人们以更优的结构和组织方式做好服务设计。服务设计很重要。服务质量和生产率均依赖于服务设计。我希望,PCN分析方法能使您具备对服务设计的深刻洞察,就像我的学生和客户从中所得到的那样。我衷心祝福您在服务设计这一重要主题研究中一切顺利!

斯科特·桑普森博士

杨百翰大学

2013年6月



Author preface for Chinese edition

PREFACE

I am pleased to see this Chinese version of my book, *Essentials of Service Design*. This has been a tremendous undertaking for Xiaofei Xu and his staff. I congratulate them on their work, which was a major undertaking. Although I am unable to verify the accuracy of the translation, I understand and appreciate the detailed effort they put into the translation process.

Service Management has been an academic discipline for at least 50 years. Research authors such as Judd (1964) attempted to conceptualize services so that they might be systematically analyzed and improved. Over the years, service research has evolved around various topics including service strategy, service quality, service marketing, and service delivery.

The field of service design has received some meager attention over that time. The most impactful work is probably Lynn Shostack's (1984, 1987) method of Service Blueprinting, which depicts processes that are shared between service providers and customers. For many years I have advocated Service Blueprinting as an important way to understand service processes, despite its limitations.

The limitations of Service Blueprinting are more evident in light of the work of Richard Normann (1993, 2001) and others, who have advocated the need for a network perspective on service delivery systems. Normann emphasized that the essence of a service system is a network of actors who each contribute to the value "density" of an offering. Service Blueprinting is unable to adequately represent networks, so we need something more. We now have PCN Analysis.

My study and development of PCN Analysis was largely motivated by recent research articles and discussions about the new Service Science as well as the Service-Dominant Logic of Marketing. These movements have served to broaden our view of service systems, and lay the foundation for more rigorous approaches to service design. Service Science and Service-Dominant Logic do not have their own methodologies, *per se*. I consider PCN Analysis to be a methodology that can serve either of those disciplines.

In October of 2009 I attended a Service Operations Management Forum in Barcelona, Spain. In one of the sessions I was asked for my opinion about a topic related to service

design. My response had to do with the way service processes are configured with combinations of interactive and non-interactive elements, sort of like the structure of genetic DNA. This led to my development of a model for “service DNA” that I quickly put together and presented at the University of Exeter (UK) the next week.

I then spent several months working on the Service DNA model. It evolved into a Service Process Logic (SPL) model that I developed and presented at the May 2010 International Research Seminar in Service Management in La Londe, France. In my presentation session, I happened to sit next to Dr. Kay Lemon, a conference organizer and the editor of the Journal of Service Research. Our discussion helped motivate me to submit my foundational work on PCN Analysis to that journal (which came out in a May 2012 article titled “Visualizing Service Operations”).

Dr. Lemon was a thorough editor, and constructively demanding. She insisted that I keep the model as simple as possible, which I did. My original model had four categories of interaction, which I subsequently narrowed down to three: direct interaction, surrogate interaction, and no interaction (independent processing). A colleague at BYU asked if I could simplify the model further, to which I said “no”—for a simpler model would fail to provide sufficient process discrimination.

In January of 2011 I offered my first course featuring PCN Analysis—an MBA Customer Relationship Management course. I was surprised to hear the raving reviews students gave PCN Analysis. For example, after class one day a student approached me and said, in essence, “this PCN Analysis is really amazing—I imagine you are only scratching the surface in what you are telling about this powerful method.” I found over time that the student was right. Subsequent application, teaching, and development of PCN Analysis revealed tremendous power in the technique.

Throughout 2011 and 2012 I had given a number of professional seminars on PCN Analysis, in addition to the courses I taught on the subject. At the prompting of my good friend Jim Spohrer (founder of the Service Science movement at IBM), I decided in early 2012 to write a book on PCN Analysis. I worked my way through a few publishers that did not work out (due to restrictive terms), and in mid-summer decided to self-publish through my university (Brigham Young University). My goal was to get the first edition in student’s hands for the Service Operations Management course I was teaching in September.

The foundation of the book was material from some articles I had written on service management, including my May 2012 “Visualizing Service Operations” article. I also incorporated important topics that were included in my earlier book, “Understanding Service Businesses” (2001). (Some years ago someone asked if they could translate part of that book into Chinese, although I do not know if it was ever published.) After a number of iterations and some great feedback this new book made its September debut.

Also in September of 2012 I attended a Service Research conference in Cambridge

(UK), where I brought 45 copies of my new book to distribute. (Actually had two of my accompanying children load them into their luggage—up to the luggage weight limit.) It was at that Cambridge meeting that I met Dr. Xiaofei Xu from the Harbin Institute of Technology (China). He suggested that we consider translating the book to Chinese, which has now been accomplished.

I commend Xiaofei and the translation team for their great efforts. This is an important work. For many years there has been a need for a better approach to service design. I find in my lecturing and consulting that service design in organizations is usually handled by very arbitrary and ad hoc approaches. I also have found that organizations that have somehow mastered service design often use techniques that are aligned with PCN Analysis. In some cases, PCN Analysis simply provides a language and structure for understanding good service design. In most cases, it provides a needed systematic methodology.

As you read this book, I encourage you to press through the first few chapters that lay the foundation for PCN Analysis. Some of the early chapters may seem a bit mechanical, introducing what may appear to be new jargon. The language of PCN Analysis is very precise for a purpose. A lot of the problems with service management in the past can be attributed to poor conceptualization of fundamental issues.

Some of the most powerful chapters are later in the book—on deservitization, innovation, and service value networks. I have been told that I should put some of those chapters earlier in the book (or earlier in my courses), but feel the need to provide a foundation first.

In conclusion, my desire is that this work will enable people in various businesses to approach the task of service design with greater structure and organization. Service design matters. Service quality and productivity depend on it. I hope that PCN Analysis can provide you with tremendous insights as it has for my students and clients. I wish you the best in your study of this important topic.

Dr. Scott E. Sampson
Brigham Young University
June 2013



前言



FOREWARD

我是站在巨人的肩膀上完成此项工作的。多年来许多服务研究者为我们提供了大量的精彩见解,如 Richard Normann, Christopher Lovelock 等。我参考了许多其他研究者成果的参考文献,并充分表达了对他们工作的赞赏。

本书第 1~5 章是 PCN 基础知识;第 6~8 章主要是关于管理方面问题;第 9~11 章讨论了将 PCN 分析方法用于服务创新策略的方法;第 13~17 章给出了相关案例。

本书最后两章有点深奥。第 18 章展现了 PCN 分析方法如何借鉴和参考了近年来某些服务管理的主流框架,也指出了 PCN 分析方法如何包含其他重要模型的主要特征。第 19 章给出了我未发表过的一些补充材料,虽然某期刊编辑认为这些材料不适合发表,但我认为它们是关于 PCN 分析方法的一种精彩思维方式。

本书有些内容直接来自于我以前发表的论文。在期刊著作权许可的情况下,有些案例直接引用了我以前的论文。有些引用文字贯穿在全书中,难以在具体段落中标出。特别地,我要提及其中两篇最近发表的文章:

Sampson, Scott E. "Visualizing Service Operations." *Journal of Service Research* 15, no. 2 May 2012: 182-98.

Sampson, Scott E, and Martin Spring. "Customer Roles in Service Supply Chains and Opportunities for Innovation." *Journal of Supply Chain Management* 40, no. 4 October 2012.

目录

CONTENTS

第 1 章 服务的基本观念	1
1.1 好的、差的与丑陋的服务.....	1
1.2 成为一名设计工程师	2
1.3 成为一名服务工程师	4
1.4 服务的差异性	5
1.5 我们需要服务设计工具	6
第 2 章 理解服务	7
2.1 两种“服务”	7
2.2 服务的运作	8
2.3 服务供应链	9
2.4 服务是交互过程.....	11
2.5 观察交互过程.....	12
第 3 章 创建 PCN 图	14
3.1 基本概念.....	14
3.2 过程领域的 3 个区域.....	16
3.3 多个实体.....	17
3.4 PCN——N 是网络	18
3.5 标识恰当的区域.....	19
3.6 PCN 分析方法总结	20
第 4 章 确定价值主张	22
4.1 共同目标.....	22
4.2 基于幸福的价值.....	24
4.3 价值的协同生产与时间性.....	25
4.4 价值的推测与忠诚度.....	26
4.5 价值的 PCN 描述	27
4.6 PCN 分析方法总结	28

第5章 战略过程定位	30
5.1 过程设计选项	30
5.2 过程定位原则	32
5.3 过程定位战略	33
5.4 使能型创新与解脱型创新	34
5.5 PCN 分析方法总结	35
第6章 跨区域管理	36
6.1 通用管理的差异	36
管理区域 1: 内部运作	36
管理区域 2: 服务后台 (Back-Office)	37
管理区域 3: 人际交互	37
管理顾客强度	37
管理区域 4: 自助服务	38
管理区域 5: DIY (你自己做)	38
6.2 专门管理的差异	38
管理生产不平衡: 库存与队列	38
管理利用率与成本核算	40
测量与保证质量	41
运作营销	42
6.3 PCN 分析方法总结	43
第7章 作业设计	45
7.1 过程复杂度与过程发散度	45
以航空公司为例	47
管理复杂度和发散度	47
7.2 训练顾客	49
7.3 PCN 分析方法总结	50
第8章 管理顾客角色	52
8.1 顾客作为部件供应商	53
8.2 顾客作为劳动力	53
8.3 顾客作为设计工程师	54
8.4 顾客作为生产管理者	55
8.5 顾客作为产品	55
8.6 顾客作为质量保障	55
8.7 顾客作为库存	56
8.8 顾客作为竞争对手	56
8.9 顾客角色设计的可选方案	57

8.10 PCN 分析方法总结	58
第 9 章 通过精益服务改进服务设计	59
9.1 将精益应用于服务运作	59
1. 加强战略性交互	60
2. 消除无用交互	62
3. 使顾客能自助服务	63
4. 扩展公司外部服务	65
9.2 医疗领域的精益服务	66
9.3 PCN 分析方法总结	68
第 10 章 商品化、去中介化、服务化	70
10.1 服务的商品化	70
10.2 服务的去中介化	73
顾客作为竞争者	74
10.3 去服务化	75
10.4 服务化	77
服务化的危险	78
10.5 其他与去服务化做斗争的方法	79
10.6 PCN 分析方法总结	79
第 11 章 系统化的服务创新	80
11.1 创新的准备	80
11.2 创新发现	83
11.3 好的创新不是无限制的头脑风暴	85
11.4 PCN 分析方法总结	85
第 12 章 管理服务网络	86
12.1 超越双边关系	86
12.2 建立服务价值网络	88
12.3 销售产品与销售网络	90
12.4 销售具有竞争优势的网络	91
12.5 PCN 分析方法总结	93
第 13 章 高等教育案例	94
13.1 传统的高等教育	94
13.2 在线教育	96
13.3 大众教育：维基百科！	97
13.4 去服务化的危险	101
13.5 抗去服务化	101