



创新创业管理丛书

新服务开发的知识转移： 前后台视角

李靖华 等著

Knowledge Transfer of New Service Development:
Front- and Back-office Perspective



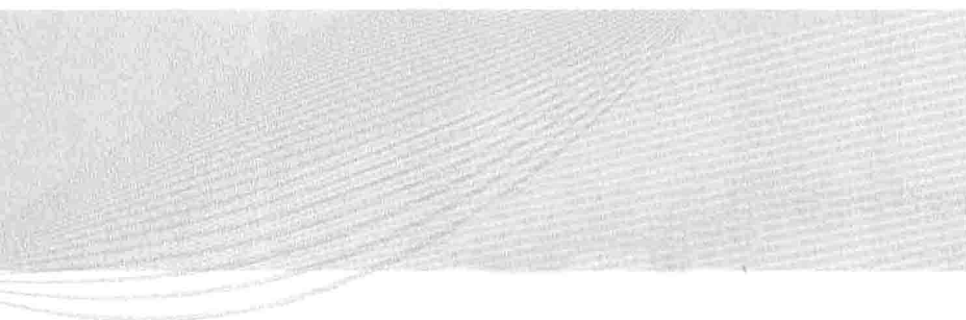
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



创新创业管理丛书

新服务开发的知识转移： 前后台视角

李靖华 等著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新服务开发的知识转移: 前后台视角 / 李靖华等著.
—杭州: 浙江大学出版社, 2014. 10

ISBN 978-7-308-13696-9

I. ①新… II. ①李… III. ①服务业—企业管理—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 186785 号



新服务开发的知识转移: 前后台视角

李靖华 等著

丛书策划	朱 玲
责任编辑	朱 玲
封面设计	十木米
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007) (网址: http://www.zjupress.com)
排 版	杭州中大图文设计有限公司
印 刷	杭州日报报业集团盛元印务有限公司
开 本	710mm×1000mm 1/16
印 张	15.75
字 数	290 千
版 次	2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-13696-9
定 价	48.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>

“创新创业管理丛书”编委会

主 任：李靖华

委 员（按姓氏笔画排序）：

马淑文 韦 影 李靖华 吴义爽 陈学光

范 钧 项国鹏 胡永铨 胡洪力 俞荣建

盛 亚 缪仁炳 黎 常

本书得到以下资助：

国家自然科学基金（70972136）

浙江省重点人文社科基地——浙江工商大学企业管理学

浙江工商大学重点学科和重点研究基地——技术经济及管理

Knowledge Transfer of New Service Development:
Front- and Back-office Perspective

内容提要

新服务开发是企业服务创新的具体实现途径,是服务研发的第二个阶段。而前后台是服务运营管理的基本模式,前台主要承担客户接触活动,后台主要对非实时和非交易性业务进行标准化和专业化处理,从而实现服务业个性化和效率的折中。本书聚焦于服务企业开展新服务开发时前后台知识转移问题,在理论分析的基础上,通过五项多案例分析给出了基本的机制。本书的内容结构为:第1章绪论、第2章理论综述、第3章案例企业、第4章服务组织内前后台知识转移、第5章服务组织间前后台知识转移、第6章新服务开发的前后台管理、第7章新服务开发引入阶段前后台知识转移、第8章新服务开发全过程前后台知识转移。其中第2章包括了四项不同角度不同方法的深度研究综述,如对单一作者的追踪综述、基于大量实证研究结果的元分析综述等。第4章到第8章的跨案例研究,包括运用社会学和组织理论对服务企业前后台知识转移机制进行的分析,以及基于服务运营理论对新服务开发情境下后台知识转移机制的分析。案例研究涉及商业、银行业、通信和信息服务业等行业的15家中外企业。研究的结论是,前后台部门和人员间知识转移的意愿、能力和机会,受到前后台社会资本和社会交换的影响。前后台间的信息交流和知识转移,是克服服务业新服务开发成功率低的一个重要因素。本书刻画了我国服务企业相关的知识管理现状,并提炼出其内在管理机制,因此,可供相关学者、研究生、服务业从业者参考。

总 序

创新创业管理研究趋势

创新是人类经济社会发展的原动力,本质上是一种生产方式的改变。自熊彼特提出创新的理论以来,创新的实践和理论发生着不断的变化。一个基本的趋势就是,随着问题复杂性和环境动态性的提升,创新活动所涉及的资源日益广泛,从技术领域扩展到组织领域,从企业内部扩展到企业外部,从制造业扩展到服务业等。因此各类新兴研究主题不断涌现,如开放式创新、分布式创新、创新网络、组织创新、服务创新、全面创新管理、基于利益相关者的创新管理,等等。概言之,创新的涵盖范围已日益广泛。

与此同时,熊彼特创新活动的主体“创业者”^①,也逐渐成为人们关注的目标。创业活动因其机会导向、不拘泥于资源约束条件下的快速行动、富于创新并积极承担风险等本质特点而不同于常规的企业经营活动。学者们从早期关注创业者个性特征转变到关注和解剖创业活动过程,进而剖析创业活动的内在规律;从关注个体创业延伸到对公司创业、非营利组织乃至社会创业的研究工作上;从关注绩效到关注机会;从习惯与大企业的比较转变到创业活动及新创企业群体内部的比较研究^②。概言之,创业的研究情境也日益丰富。

至于创新与创业的关系,一般认为,创新泛指“创新成果被商业化的价值实现过程”,而创业则特指“创建企业的过程”。前者完全可以在已有的企业组织框架内实现,不一定涉及企业组织制度的建设;而后者则必然要涉及企业组织

^① 在英文中“企业家(精神)”、“创业者”与“创业(精神)”都是 entrepreneur (entrepreneurship)。

^② 张玉利等,创业管理,北京:清华大学出版社,2010。

制度的建设。从熊彼特“生产函数”的角度来分析,“创新”主要是通过改变函数的自变量来建立新的生产函数,而“创业”则必须通过改变函数式来建立新的生产函数^①。近年来,涉及两者关系的研究日渐增多。

本丛书跨越这两个交叉的领域,结合创新创业中一些新的、具体的情境和问题展开。丛书由浙江工商大学相互交叉重叠的两个中心承担,其中技术与服务管理研究中心以创新研究为主、鲍莫尔创新研究中心以创业研究为主^②。

浙江经济社会发展与“两创”战略

浙江工商大学地处浙江省省会杭州市。浙江省作为中国经济社会最发达的省份之一,依靠从计划经济向市场经济体制转轨过程中改革的先发优势及民间活跃的制度创新,形成了以乡镇企业、个体私营经济、专业市场和块状经济为特色的区域经济社会发展模式,全国闻名。但发展到今天,也存在很多挑战。如发展速度虽然很快,但资源要素和环境承载力的制约却不断加大;块状经济发达,但产业层次较低,高技术产业和服务业比重低;企业市场意识强、应变速度快,但技术创新和研发能力相对较弱,产品技术含量低,等等。浙江经济面临着如何继续保持全国领先的巨大挑战。

因此,2007年6月浙江省第十二次党代会作出“创业富民、创新强省”重大决策(以下简称“两创战略”)。同年11月,浙江省委十二届二次全体(扩大)会议作出决定,按照科学发展观的要求,扎实推进“两创”战略,加快建设惠及全省人民的小康社会。该战略强调全面推进个人、企业和其他各类组织创业与再创业,全面推进制度、科技等方面的创新,建设全民创业型社会和全面创新型省份,推进经济社会又好又快发展。

国家自然科学基金委管理学部倡导,管理学研究应“顶天立地”,即努力保持理论前沿性和实践结合性^③。浙江发展的“两创”战略,恰好与浙江工商大学技术与服务管理研究中心和鲍莫尔创新研究中心的研究主题契合。我们长期

① 刘健钧. 创新、创业与创业经济. 中国创业投资与高科技, 2003(6): 35~37.

② 盛亚为技术与服务管理研究中心主任;李靖华为技术与服务管理研究中心副主任、鲍莫尔创新研究中心主任;黎常为鲍莫尔创新研究中心副主任兼秘书长;俞荣建为鲍莫尔创新研究中心副主任。

③ 该观点首先由美国亚利桑那大学徐淑英教授在国内倡导,后被国家自然科学基金委管理学部采纳。

以来始终密切关注企业创新实践,近年来又加入鲍莫尔全球创业研究网络,开始将“两创”加以结合。此外,伴随着与国外研究机构的交流和合作,中心研究也开始从纯微观的层面向中宏观政策层面扩展,从纯管理学向与经济学、社会学结合相扩展,以及从纯定量研究向定量与定性相结合扩展。这些对于理解处于转型发展背景下的浙江实践,展开有灵魂、可持续的研究,都具有深远的意义。

可以说,置身于浙江省这样一个经济社会发展的环境中,中心和团队成员都深感幸运。这里是中国发展的“实验室”,有最新鲜的实践,每天都在发生着最生动的故事。这些都引发我们的思考,鼓励我们的探求。

浙江工商大学的创新创业研究

浙江工商大学的创新创业管理研究,主要传承浙江大学管理学院许庆瑞院士的创新管理研究学脉。其中创新管理研究又分为技术创新和服务创新,创业管理研究则主要沿着威廉·鲍莫尔的企业家理论展开^①。我们的标志性研究是对企业技术创新利益相关者的长期研究。将技术创新管理从关注创新过程中的活动、关注创新过程中活动的主体,进一步推进到关注创新过程中活动主体的权利。此外,我们提出的基于大规模定制的服务创新理论,用以化解现代服务业生产率悖论、应对服务业与制造业的融合趋势,在服务创新研究领域颇具特色。

研究主要以校 A 级研究机构——技术与服务管理研究中心(以下简称中心)和全球鲍莫尔创新网络中国节点之一——鲍莫尔创新研究中心为依托展开。^② 其中,涉及的主要学科有技术经济及管理博士学科^③、技术经济及管理硕

① 前者与英国曼彻斯特大学 MIOIR(Manchester Institute of Innovation Research)和丹麦奥尔堡大学 DRUID(Danish Research Unit for Industry Dynamics)有学术联系,后者与美国纽约大学 Berkley Center for Entrepreneurial Studies 有学术联系。

② 浙江工商大学鲍莫尔创新研究中心的英文名称为 Baumol Center for Entrepreneurial Studies in ZJGSU。

③ 浙江工商大学技术经济及管理博士学科,前身为企业管理博士学科“营销与创新管理”方向。根据国务院学位委员会《关于下达 2010 年审核增列的博士和硕士学位授权一级学科名单的通知》学位〔2011〕8 号),浙江工商大学已获准设立工商管理博士学位授权一级学科。工商管理一级学科下设企业管理、技术经济及管理、财务管理、旅游管理 4 个二级学科。

士学科,涉及的学院级机构有工商管理学院和现代商贸研究中心^①,涉及的省级科研平台主要是浙江省重点文化创新团队——“生产性服务业与区域发展”^②,涉及的校级研究平台还有校级重点研究基地——技术经济及管理。

2005年以来,中心已主持承担国家自然科学基金项目7项^③。中心的学科特色是:第一,鲜明的技术管理(创新管理)基础。目前全国技术经济及管理学科大致分布在两类学校:一是研究传统技术经济评价的学校;二是以现代技术管理为研究对象的学校。浙江工商大学属于后者,这与国际上的技术管理(创新管理)学科相对应。本学科在基于利益相关者的企业技术创新管理主题处于国际前列。

第二个特色是鲜明的服务业应用背景。依托浙江工商大学传统的商科背景,技术经济及管理学科在金融、零售等多服务领域对企业的创新活动展开研究。特别是面对近年来服务业与制造业不断融合的趋势,将技术创新理论运用于商业和服务业研究,基于大规模定制的服务创新研究主题处于全国前列。

中心的发展目标是,在2011—2020年,继续坚持“立足浙江、放眼全球”的学术视野,进行“(理论)顶天(情境)立地”的学术研究,持续奉献中文系列研究丛书和外文国际期刊论文精品,逐渐形成网络化的创新和创业研究的国际领先地位,成为国内特色鲜明的顶尖学术研究机构之一。

中心的网址是:<http://gsgl.zjgsu.edu.cnjsfw>。

丛书的规划

2004年12月中心成立以来,在学术原创和知识传播两方面的学术影响力

① 浙江工商大学现代商贸研究中心为教育部省属高校人文社会科学重点研究基地。

② 主要涉及其子团队“服务创新与服务转型升级”。

③ 7项国家自然科学基金项目分别是“基于大规模定制的服务产品创新策略研究(70402016)”、“CoPS创新的利益相关者管理模式研究(70772104)”、“新服务开发的前后台知识转移机制及其管理策略研究:知识密集型服务业案例(70972136)”、“基于本土高新技术企业海外嵌入的逆向知识溢出过程、模式和机制研究(71002091)”、“企业社会资本对产学研合作中知识转移的作用机制及结构优化:多层次研究(71102171)”、“CoPS创新风险的生成机理及控制策略研究:利益相关者网络视角(71272142)”、“根植网络治理、升级能力建构与租金攫取绩效:本土代工企业根植升级机理研究(71273238)”。

日渐提升。中心和编委会成员陆续出版了 10 种与创新创业有关的著作译著^①，其中纳入文库、丛书的 5 种^②，译著 2 种^③。2010 年 12 月，中心成为校重点研究基地。以此为契机，为在“十二五”期间集中呈现中心在创新创业方面的研究成果，现组织出版“创新创业管理丛书”。选题来源为国家级和省部级科研项目的研究成果以及国际学术经典，由浙江大学出版社承担出版任务，2011—2015 年计划每年出版 3~4 本。

丛书的选题包括：CoPS 创新的利益相关者管理、制度与企业家才能配置、医疗服务接触与创新、金融服务业的产品创新、全球价值链中的零售创新、从技术引进走向自主创新、新服务开发的前后台知识转移、国际新企业网络动态演化、城市创新能力、本土高新技术企业海外嵌入的逆向知识溢出、顾客参与的服务创新、企业社会资本对产学研合作中知识转移的作用、基于知识管理的企业技术创新能力提升、中国流通业商业模式等。相对来说，创新的选题多于创业的选题^④。各项选题均有省部级以上课题研究的支撑，也是作者长期研究的领域。

丛书的出版所费资金较多，我们有幸得到浙江工商大学校级重点学科和校级重点研究基地——技术经济及管理的资助，也得到浙江省重点人文社科基地——浙江工商大学企业管理学和浙江省重点文化创新团队——“生产性服务

① 5 种未纳入文库、丛书的是：盛亚：《企业创新管理》，浙江大学出版社 2005 年版；缪仁炳：《创业导向的文化根植：基于温州与关中两地的实证分析》，上海三联书店 2006 年版；盛亚等：《零售创新：基于系统的思想与方法》，浙江大学出版社 2007 年版；项国鹏：《转型经济中的企业家制度战略能力和企业绩效：浙商实证》，浙江大学出版社 2009 年版；韦影：《企业社会资本与技术创新：基于吸收能力的理论和实证研究》，浙江大学出版社 2010 年版。

② 5 种纳入文库、丛书的是：陈学光：《企业网络能力——网络能力、创新网络及创新绩效关系研究》，经济管理出版社 2008 年版，“经济管理学术文库”；盛亚等：《企业技术创新管理：利益相关者方法》，光明日报出版社 2009 年版，“光明学术文库·当代浙江学术文丛”；李靖华等：《大规模定制化服务创新》，科学出版社 2009 年版，“服务创新系列丛书”；以及 2 种译著。

③ 2 种译著是：李靖华等：《服务创新：对技术机会和市场需求的组织响应》，知识产权出版社 2010 年版，“智慧树经管书系——汉译创新管理丛书”；盛亚、李靖华、胡永铨等：《日本零售业的创新和动态：从技术到业态，再到系统》，知识产权出版社 2010 年版，“智慧树经管书系——汉译创新管理丛书”。

④ 目前已经出版的 4 部是：《复杂产品系统创新的利益相关者管理》、《制度与企业家才能配置：中国经验》、《医疗服务接触与创新：浙江实证》、《金融新服务开发：荷兰银行和保险公司实证研究》。其内容提要见本书最后。

业与区域经济发展”的资助,以及其他一些出版基金的资助,在此一并表示感谢!

丛书的出版得到编委会成员的大力响应和积极支持,得到浙江大学出版社的大力支持,特别是朱玲编辑,她已经帮我们编辑出版了多本专著,在此深表感谢!

由于水平有限,错误疏漏在所难免,敬请读者不吝赐教。读者对本丛书的任何意见、疑问、建议、勘误,都请反馈:inno_entr@126.com。

李靖华

于浙江工商大学技术与服务管理研究中心

2013年9月1日

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究背景和主题	1
1.2 研究方法和对象	3
1.3 研究内容和观点	4
2 理论综述	8
2.1 服务研发	8
2.2 新服务开发	17
2.3 服务业前后台	32
2.4 知识转移	37
3 案例企业	54
3.1 商业银行业	54
3.2 通信和信息服务业	67
3.3 其他服务业	72
4 服务组织内前后台知识转移	80
4.1 理论基础和研究框架	81
4.2 方法论和案例背景	86
4.3 跨案例分析	92
4.4 结论和启示	106
5 服务组织间前后台知识转移	109
5.1 理论基础和研究框架	110

5.2	方法论和案例背景	113
5.3	跨案例分析	124
5.4	结论和启示	133
6	新服务开发的前后台管理	135
6.1	文献综述和理论框架	135
6.2	方法论和案例背景	141
6.3	探索性跨案例分析	147
6.4	讨论和总结	153
7	新服务开发引入阶段前后台知识转移	155
7.1	理论基础和研究框架	156
7.2	方法论和案例背景	162
7.3	跨案例分析	169
7.4	结论和启示	181
8	新服务开发全过程前后台知识转移	184
8.1	理论基础和研究框架	185
8.2	方法论和案例背景	188
8.3	跨案例分析	193
8.4	结论和启示	201
	参考文献	203
	索 引	228
	后 记	231
	“创新创业管理丛书”简介	233

图目录

图 1.1	本书研究的主题词和子主题	3
图 1.2	本书框架	5
图 2.1	后台工作分离策略	33
图 2.2	知识转移影响因素的过程—要素	51
图 4.1	呼叫中心知识转移的初始概念模型	85
图 4.2	J 银行呼叫中心业务处理流程	89
图 4.3	呼叫中心在各行业占比情况	92
图 5.1	前后台企业间知识转移的初始概念模型	112
图 5.2	Y 电信与无限讯奇的分工合作	115
图 5.3	S 外包与客户企业的合作模式	117
图 5.4	S 外包前台项目组与后台项目组的沟通方式	118
图 5.5	G 钢材经销的跨组织前后台合作模式	119
图 5.6	T 房产销售的跨组织前后台运作模式	122
图 5.7	前后台企业间知识转移的综合模型	132
图 6.1	新服务开发前后台管理理论框架	141
图 6.2	案例研究中的前后台结构	151
图 6.3	前后台结构的分类学结果	151
图 7.1	引入阶段前后台知识转移的概念框架	160
图 7.2	U 银行组织结构	164
图 7.3	U 银行前后台设置	165
图 7.4	T 银行组织结构	167
图 7.5	T 银行前后台设置	168
图 7.6	新服务开发引入阶段前后台知识转移的综合模型	180
图 8.1	新服务开发前后台知识转移的初始概念模型	188
图 8.2	前后台社会资本对新服务开发知识转移效果的影响机制的综合模型	199

表目录

表 2.1	三维度全视角下的服务研发文献定位	16
表 2.2	Vermeulen 主要论著概要	20
表 2.3	Vermeulen 组织制度学派研究的访谈引文	26
表 2.4	分离策略的一致性职能选择	34
表 2.5	前后台运作的四种配置	36
表 2.6	元分析相关变量描述	46
表 2.7	元分析异质性检验	47
表 2.8	组织间/内知识转移影响因素元分析结果	48
表 2.9	元分析调节变量的分析结果	50
表 3.1	U 银行发展历史年表	56
表 3.2	U 银行核心理念	57
表 3.3	T 银行发展历史年表	58
表 3.4	T 银行企业理念	60
表 3.5	M 银行企业理念	64
表 3.6	H 银行企业理念	65
表 3.7	D 电信发展历史年表	68
表 3.8	X 证券发展历史年表	72
表 3.9	X 证券炒股软件列表	73
表 3.10	X 证券资讯产品	74
表 3.11	X 证券理财产品	74
表 3.12	Z 快递发展历史年表	75
表 3.13	T 房产销售大事记	77
表 4.1	呼叫中心知识转移的研究变量	85
表 4.2	呼叫中心知识转移的访谈基本信息	87

表 4.3	呼叫中心知识转移案例企业	91
表 4.4	案例企业呼叫中心比较	92
表 4.5	案例企业社会资本特征	93
表 4.6	呼叫中心转移的知识	94
表 4.7	呼叫中心知识转移的机会、动机和能力	95
表 4.8	呼叫中心知识转移绩效	96
表 4.9	呼叫中心社会资本与知识转移的关系	97
表 4.10	呼叫中心知识转移与绩效关系(按知识种类分)	104
表 4.11	呼叫中心知识转移与绩效关系(总括)	104
表 5.1	前后台企业间知识转移的研究变量	112
表 5.2	前后台企业间知识转移的访谈基本信息	114
表 5.3	前后台企业间知识转移案例企业	123
表 5.4	前后台企业间知识转移的业务比较	124
表 5.5	前后台企业间知识转移的内容	125
表 5.6	前后台企业间知识转移中的社会交换	126
表 5.7	前后台企业间知识转移绩效	127
表 6.1	新服务开发的前后台示例	140
表 6.2	新服务开发前后台管理的访谈基本信息	142
表 6.3	T 银行创业通基本情况	142
表 6.4	创业通贷款电话调查	143
表 6.5	U 银行丰收借记卡基本情况	144
表 6.6	T 银行技术贷款基本情况	144
表 6.7	M 银行支付宝卡通基本情况	145
表 6.8	网银基本情况	145
表 6.9	新服务开发前后台管理的受访银行	146
表 6.10	新服务开发前后台管理的调研项目	146
表 6.11	新服务开发中的前后台结构特征	148
表 6.12	新服务开发中的前后台关系特征	149
表 7.1	引入阶段前后台知识转移的研究变量	162
表 7.2	引入阶段前后台知识转移的访谈基本信息	163
表 7.3	丰收贷记卡基本情况介绍	165
表 7.4	丰收贷记卡收费标准	166
表 7.5	引入阶段前后台知识转移案例银行	168
表 7.6	引入阶段前后台知识转移业务比较	168

表 7.7	引入阶段知识转移活动比较	171
表 7.8	引入阶段前后台转移的内容	171
表 7.9	新服务开发绩效	172
表 7.10	引入阶段活动与前后台知识转移的关系	173
表 7.11	引入阶段转移的知识与新服务开发绩效的关系	178
表 7.12	前后台知识转移与新服务开发绩效的关系	179
表 8.1	调研银行概况	189
表 8.2	开放式代码和主轴代码举例	190
表 8.3	项目级案例分组	191
表 8.4	三类项目编码结果	193
表 8.5	前后台社会资本对知识转移的影响矩阵	194
表 8.6	前后台连接强度与知识转移的关系	194
表 8.7	前后台关系信任与知识转移的关系	195
表 8.8	前后台共同认知与知识转移的关系	196
表 8.9	知识转移活动特征对新服务开发绩效的影响	196
表 8.10	转移意愿对新服务开发绩效的影响	197
表 8.11	转移机会对新服务开发绩效的影响	198
表 8.12	转移能力对新服务开发绩效的影响	198