

創新 6S

啟動服務革命的**轉型金鑰**

探索未來需求，不一樣的創新，引領產業轉型

六大關鍵密碼，揭開創新奧秘，精彩案例，帶您一窺究竟



目錄 Contents

序言

- 003 打造世界一流的創新服務與系統設計機構

● 楊仁達

名家導讀

- 010 服務體驗 提升產業價值
014 等待春燕來臨的數位內容產業
017 朝著偉大航道前進！

● 林福仁

● 周曉達

● 盧諭緯

推薦序

- 020 牛頓談創新
021 站在創新的浪頭上

● 盧希鵬

● 俞國定、溫肇東、鄭志凱

Chapter1 Smart Content

智慧內容

透過科技工具研發，媒體從業人員可將傳統編輯的內容產製交給科技工具多元處理，產製內容即可多管道發行，顛覆現有的傳播機制，再創新商業模式……

- 022 媒體浴火重生 再造變形金剛
026 劇變第四權 新媒體進行式
034 理財新主張 股市分析師隨身趴趴 GO
038 內容 App 化 啟動數位內容二次革命
044 候機不忘 e 閱讀 品味飛閱心情
048 你平板了嗎？ 實現孩子天才夢
054 台灣第一個科技化服務資料庫 建立行動新指標

Chapter2 Smart Manufacture

智慧製造

隨著時代巨輪的運轉，產業永遠不會消失，只是隨著市場商業需求，以不同服務型態呈現；現階段傳統製造業逃脫不了毛利大幅下降的厄運，唯一能夠永續生存的，就是永不停歇的創新……

- 060 翻滾吧！製造業 邁向 2.5 級產業新時代
064 遠端監控+生產力透明化 工具機服務添翼
工具機整合服務平台
070 累積忠誠客戶 帶動長久收益
製造業服務化共通平台





Chapter3 Smart Retail

智慧流通

透過圖像檢索技術、App、QR-Code、Sensor 到資訊分析等技術與觀光導覽的實證研究，創新應用與應用場域已日益擴大，將能協助零售百貨業好好掌握未來商機……

- 074 躍動指尖的商機 一指就通，行動大商機
- 078 行動導覽 串聯觀光大商機
Life-U 行動圖像導覽服務
- 082 美好旅遊回憶一指搞定 快又省
自助旅遊科技創新服務
- 086 整合集點服務 跨通路行銷更深入
行動會員卡：流通業行動應用 LBS 精準行銷服務設計
- 092 3D 相遇在雲裡 教學商用皆相宜
雲端 3D 互動服務平台
- 098 無縫式行動導覽 豐富之旅非夢事
行動觀光整合服務平台
- 102 你看廣告 廣告也在看你！
智慧互動式數位看板
- 108 食衣住行都加值 有得玩，也有得學
內嵌產品知識之數位遊戲加值客戶服務
- 112 聰明販賣機 買家揪感心
主動辨識客層智慧型行銷 POS 系統
- 118 水電、保全、看護、清潔 社區服務全整合
集合式住宅物管加值服務 KIOSK
- 124 銀髮族智慧聯網服務 越宅也能越幸福
ComCare 銀髮族智慧宅生活服務
- 128 遠距防護網 全天候照顧員工健康
企業員工遠距健康照護
- 132 多元贈品選擇 加速刺激消費
婦幼健康商品直客行銷服務





Chapter4 Social Media

社群媒體

在社群媒體活躍於商業市場的同時，企業也期待社群行銷效益能逐步量化。「社群影響力」指標，成為社群經濟活絡重要的「觸媒」……

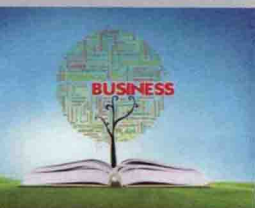
- 136 社群不只是社群 社群媒體新魅力
- 140 達人實力派 單兵更勝千軍萬馬
部落客達人經濟
- 144 精準效益分析 社群行銷更有力
社群媒體行銷效益分析服務
- 150 口碑行銷 讓我們黏在一起
企業品牌社群口碑觀測平台
- 154 巨量社群資料運算技術 安定人心利器
塑化劑檢測結果查詢站
- 158 行動多語字典 即時探勘 隨處擴增
多語字典編輯平台
- 163 聰明電子書 教到會為止
知識標記電子書

Chapter5 S.E.E.

服務體驗工程

適合台灣企業應用的「服務體驗工程方法論」(S.E.E.)，提供了服務研發過程所需的流程與工具，讓服務的研發以能系統化的工程方法進行，並提升服務的成功率……

- 166 尋找未來客戶—服務業 3.0 服務體驗洞察
S.E.E.—體驗經濟破解品牌困境
- 170 服務研發 滿足顧客深層需求
首創推動服務業者設立服務研發中心 建構企業常態研發動能
- 174 服務設計走進學程 培育服務研發人才
首創 S.E.E. 方法 Based 學校特色課程服務模式
並協同台科大新創服務創新與設計學程服務
- 178 洞察顧客需求 體驗細膩房仲服務
網路科技融入房屋仲介流程之服務設計
- 182 走進顧客的情境 創造深入人心的經銷商服務
協助 3C 產品通路商科技化服務設計





186 智慧場域實證 應用在地化產品全球化
S.E.E. 智慧生活場域實證方法論

190 寬頻+匯流 點亮城市新生活
寬頻匯流創新服務

194 新創事業的搖籃

195 6分鐘網路創意秀 服務媒合總動員
IDEAS Show 服務發表機制

200 雲端育成平台 孵化明日之星
科技服務育成中心

204 連網公仔整合社交、物聯網 加值商機閃亮亮
連網公仔成行銷高手 OPEN-Life 給你便利好生活

208 互動點播教學 得天下教材而習之
StudyFun 點播教學系統



Chapter 6 Service Cloud

雲端服務

雲端服務已成為近年最夯的資通訊話題，電信業者和資通訊大廠積極布局雲端市場，但企業該如何選擇雲端業務與策略流程，以及相應的管理模式，才能掌握未來錢景？

212 雲端，讓我把生意做大了！
無所不在的創新引擎—企業雲端解決方案

216 雲端虛擬平台 比藍海更誘人
企業雲端伺服器核心系統 CAKE

220 雲端正夯 讓企業更夯
企業雲端服務商業模式研究

224 雲端檔案櫃 功能高貴價格不貴
企業雲端儲存服務

228 自動統計碳足跡 兼顧環保與發展
綠色資訊科技應用之碳揭露服務創新

232 ICT 小螺絲 e 公文大傳奇
客服中心維運整合服務

236 雲端公文交換 打造政府資訊高速公路
FY100 公文交換營運服務



創新6S

啟動服務革命的轉型金鑰

 財團法人資訊工業策進會



國家圖書館出版品預行編目資料

創新65：啟動服務革命的轉型金鑰 / 創新應用服務研究所編. -- 初版. -- 臺北市：資策會，民102.02

面；公分

ISBN 978-957-581-521-9(平裝)

1.企業管理 2.創意

494

102002330

創新 6S — 啟動服務革命的轉型金鑰

出版者 財團法人資訊工業策進會

發行人 楊仁達

總編輯 樂以媛

副總編輯 王存致、邱宏昇、蔡澤銘

總策畫 胡秀珠

編者 創新應用服務研究所

本書資料協力：

資策會同仁 蕭淑玲、王鴻瑞、劉芳梅、呂炳輝、鄭仁富、顏均泰、蔡德祿、楊奇達
張玉霜、游佩樺、吳明儒、盧臆嫣、張呈璋、吳振銘、黃玉潔、何乾瑋
林志杰、徐嘉謙、王榮陞、楊秉哲、林鈺婷、萬純志、邱建中、劉柏甫
林孝鴻、金繼昭、謝宜君、林君容、郭怡君、李淑慧、金山

地址 台北市松山區民生東路四段 133 號 8 樓

電話 (02)6607-2000

網址 <http://www.ideas.iii.org.tw/>

訂購辦法

請參見書末訂購單

出版年月 中華民國一百零二年四月初版

定價 新台幣 350 元

ISBN:978-957-581-521-9

版權所有 翻印必究

打造世界一流的 創新服務與系統設計機構

愛因斯坦說：「找出一個問題通常比找出解決方案來的重要。」也就是說，解題不是關鍵，問好的問題才能得到對的答案，問題問得好，甚至可以改變世界。

致力於協助台灣產業邁向「創新驅動」國家之林的財團法人資訊工業策進會創新應用服務研究所也常常在思考，要如何邁向全球一流的創新服務與系統設計機構？要如何引領企業搭上創新服務列車？用什麼策略及方法？如何設計一套系統化的工具，以利快速複製？可以解決哪些產業的哪些困境？

這一連串的問題，引領我們尋找答案；問對了問題，就有了解答；而解答，可能不只一種。

以我們多年協助企業推動創新的經驗了解到：創新是可以複製的。為了達到將創新方法系統化，並得以快速複製的目標，創研所融貫中西，為國內企業量身定作一套適合使用的「服務體驗工程方法論」（Service Experience Engineering；簡稱 S.E.E. 方法論），讓服務研發過程有一套有系統、有效率、提升顧客服務價值的工程研究方法，藉此協助業者提升創新服務的成功率，帶動台灣科技化服務發展。

為了聚焦、深化技術研發能量，並發揮產業積極影響力，創研所以 S.E.E. 為基底，帶動產業創新、活化創新系統，並鎖定以下主軸產業服務作為重要發展方向：

- 一、智慧內容 (Smart Content)
- 二、智慧製造 (Smart Manufacture)
- 三、智慧流通 (Smart Retail)
- 四、社群媒體 (Social Media)
- 五、雲端服務 (Service Cloud)
- 六、智慧生產 (Smart Production)

近幾年來，台灣遭遇了全球金融海嘯、莫拉克風災、歐債危機、各國重大震災及貨幣戰爭等，企業面臨了險峻的挑戰，但是，創研所推動創新應用服務的腳步絲毫沒有停歇，秉持著創造「台灣產業共用服務創新引擎」的信念與使命，創研所以發展台灣成為「全球應用服務創新櫥窗」為願景，積極運用 S.E.E. 方法，一步一腳印地累積了 110 項創新服務的推動經驗。並選出 42 個案例，彙輯成《創新 6S—啟動服務革命的轉型金鑰》一書，以饗讀者。

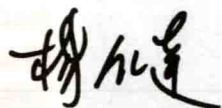
本書從新媒體產製與創新商業模式、流通零售服務科技化、製造服務化、S.E.E. 案例、社群網路到雲端服務，引導企業先導入 S.E.E. 方法論，從服務概念發想做起，透過顧客洞察、了解需求、勾勒產業價值鏈，並擘劃服務藍圖，再透過概念驗證、服務驗證及商業驗證的過程，協助產業實際達到商轉營運目標。

創研所研發運用的各項創新服務技術，如：社群分析 (Social Event Radar ,

S.E.R.) 技術，協助解決引起食品安全的塑化劑危機；人臉辨識系統讓互動廣告更人性化；內容產製工具協助出版業快速過渡到數位時代；雲端服務，讓中小企業在雲端作生意更加容易；工具機整合平台成為製造服務化的最佳典範……一個個研發成果，都是創研所同仁與企業夥伴的汗水交織的結晶，我們在發行《創新筆記》專書之後，今年又將創新服務的發展經驗與精采故事集結成書，獻給所有在服務轉型革命辛勤耕耘的拓荒者。

為了展示創研所在數位匯流的研發成果，此次《創新 6S—啟動服務革命的轉型金鑰》書籍的發行，除了紙本印刷外，另外同步發行免費高互動電子數位版，讀者只要掃描 QR-Code，在 Google Play 商店及 App Store 下載手機或平板電腦跨平台 App，就能搶先體驗電子版的互動特效，滿足消費者數位閱讀的全新感受。

資策會創新應用服務研究所所長



目錄 Contents

序言

- 003 打造世界一流的創新服務與系統設計機構

● 楊仁達

名家導讀

- 010 服務體驗 提升產業價值
014 等待春燕來臨的數位內容產業
017 朝著偉大航道前進！

● 林福仁

● 周曉達

● 盧諭緯

推薦序

- 020 牛頓談創新
021 站在創新的浪頭上

● 盧希鵬

● 俞國定、溫肇東、鄭志凱

Chapter1 Smart Content

智慧內容

透過科技工具研發，媒體從業人員可將傳統編輯的內容產製交給科技工具多元處理，產製內容即可多管道發行，顛覆現有的傳播機制，再創新商業模式……

- 022 媒體浴火重生 再造變形金剛
026 劇變第四權 新媒體進行式
034 理財新主張 股市分析師隨身趴趴 GO
038 內容 App 化 啟動數位內容二次革命
044 候機不忘 e 閱讀 品味飛閱心情
048 你平板了嗎？ 實現孩子天才夢
054 台灣第一個科技化服務資料庫 建立行動新指標

Chapter2 Smart Manufacture

智慧製造

隨著時代巨輪的運轉，產業永遠不會消失，只是隨著市場商業需求，以不同服務型態呈現；現階段傳統製造業逃脫不了毛利大幅下降的厄運，唯一能夠永續生存的，就是永不停歇的創新……

- 060 翻滾吧！製造業 邁向 2.5 級產業新時代
064 遠端監控+生產力透明化 工具機服務添翼
工具機整合服務平台
070 累積忠誠客戶 帶動長久收益
製造業服務化共通平台





Chapter3 Smart Retail

智慧流通

透過圖像檢索技術、App、QR-Code、Sensor 到資訊分析等技術與觀光導覽的實證研究，創新應用與應用場域已日益擴大，將能協助零售百貨業好好掌握未來商機……

- 074 躍動指尖的商機 一指就通，行動大商機
- 078 行動導覽 串聯觀光大商機
Life-U 行動圖像導覽服務
- 082 美好旅遊回憶一指搞定 快又省
自助旅遊科技創新服務
- 086 整合集點服務 跨通路行銷更深入
行動會員卡：流通業行動應用 LBS 精準行銷服務設計
- 092 3D 相遇在雲裡 教學商用皆相宜
雲端 3D 互動服務平台
- 098 無縫式行動導覽 豐富之旅非夢事
行動觀光整合服務平台
- 102 你看廣告 廣告也在看你！
智慧互動式數位看板
- 108 食衣住行都加值 有得玩，也有得學
內嵌產品知識之數位遊戲加值客戶服務
- 112 聰明販賣機 買家揪感心
主動辨識客層智慧型行銷 POS 系統
- 118 水電、保全、看護、清潔 社區服務全整合
集合式住宅物管加值服務 KIOSK
- 124 銀髮族智慧聯網服務 越宅也能越幸福
ComCare 銀髮族智慧宅生活服務
- 128 遠距防護網 全天候照顧員工健康
企業員工遠距健康照護
- 132 多元贈品選擇 加速刺激消費
婦幼健康商品直客行銷服務





Chapter4 Social Media

社群媒體

在社群媒體活躍於商業市場的同時，企業也期待社群行銷效益能逐步量化。「社群影響力」指標，成為社群經濟活絡重要的「觸媒」……

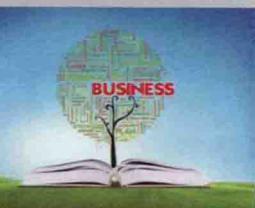
- 136 社群不只是社群 社群媒體新魅力
- 140 達人實力派 單兵更勝千軍萬馬
部落客達人經濟
- 144 精準效益分析 社群行銷更有力
社群媒體行銷效益分析服務
- 150 口碑行銷 讓我們黏在一起
企業品牌社群口碑觀測平台
- 154 巨量社群資料運算技術 安定人心利器
塑化劑檢測結果查詢站
- 158 行動多語字典 即時探勘 隨處擴增
多語字典編輯平台
- 163 聰明電子書 教到會為止
知識標記電子書

Chapter5 S.E.E.

服務體驗工程

適合台灣企業應用的「服務體驗工程方法論」(S.E.E.)，提供了服務研發過程所需的流程與工具，讓服務的研發以能系統化的工程方法進行，並提升服務的成功率……

- 166 尋找未來客戶—服務業 3.0 服務體驗洞察
S.E.E.—體驗經濟破解品牌困境
- 170 服務研發 滿足顧客深層需求
首創推動服務業者設立服務研發中心 建構企業常態研發動能
- 174 服務設計走進學程 培育服務研發人才
首創 S.E.E. 方法 Based 學校特色課程服務模式
並協同台科大新創服務創新與設計學程服務
- 178 洞察顧客需求 體驗細膩房仲服務
網路科技融入房屋仲介流程之服務設計
- 182 走進顧客的情境 創造深入人心的經銷商服務
協助 3C 產品通路商科技化服務設計



SEE 發展背景

臺灣地區與美國、紐西蘭及APEC成員國之貿易方法、商業程序及標準之比較研究



186 智慧場域實證 應用在地化產品全球化
S.E.E. 智慧生活場域實證方法論

190 寬頻+匯流 點亮城市新生活
寬頻匯流創新服務

194 新創事業的搖籃

195 6分鐘網路創意秀 服務媒合總動員
IDEAS Show 服務發表機制

200 雲端育成平台 孵化明日之星
科技服務育成中心

204 連網公仔整合社交、物聯網 加值商機閃亮亮
連網公仔成行銷高手 OPEN-Life 給你便利好生活

208 互動點播教學 得天下教材而習之
StudyFun 點播教學系統



Chapter6 Service Cloud

雲端服務

雲端服務已成為近年最夯的資通訊話題，電信業者和資通訊大廠積極布局雲端市場，但企業該如何選擇雲端業務與策略流程，以及相應的管理模式，才能掌握未來錢景？

212 雲端，讓我把生意做大了！
無所不在的創新引擎－企業雲端解決方案

216 雲端虛擬平台 比藍海更誘人
企業雲端伺服器核心系統 CAKE

220 雲端正夯 讓企業更夯
企業雲端服務商業模式研究

224 雲端檔案櫃 功能高貴價格不貴
企業雲端儲存服務

228 自動統計碳足跡 兼顧環保與發展
綠色資訊科技應用之碳揭露服務創新

232 ICT 小螺絲 e 公文大傳奇
客服中心維運整合服務

236 雲端公文交換 打造政府資訊高速公路
FY100 公文交換營運服務



服務體驗 提升產業價值

Service Designer（服務設計師）在歐洲國家，已成為最炙手可熱、也最具未來性的熱門職缺，服務設計師的重要任務是透過服務體驗方法論的導入，改善組織流程、提供創新服務，進而提升服務價值，為產業轉型助攻。服務設計透過洞察了解客戶需求，並與商業環境作連結，達到各產業提升顧客價值的最大目標。

服務設計師要能發揮設計能量，必須要有一套科學化、系統化的方法，否則，再厲害的廚娘，沒有工具，也難成巧炊。資策會創研所所引進的 S.E.E.（Service Experience Engineering）服務體驗工程方法，是國內第一套融合國際觀與本土化之服務研發方法論，彙集了國內外服務體驗需求，擷取設計方法相關理論的進程，是最具完整性的一套方法論。從趨勢的了解、服務洞察、技術概念驗證（Proof of Concept，POC）、服務概念驗證（Proof of Service，POS），到以實際生活場域的方式作商業驗證（Proof of Business，POB），不只適用於服務業，還可以擴及製造業、農業等其他領域，過程中，任何的服務價值交換、傳遞，都透過開放式創新（Open Innovation）的機制，由服務提供者與需求者共同創造。

S.E.E. 服務體驗工程方法 企業研發轉型利器

近幾年來，資策會創研所 S.E.E. 團隊協助許多企業建立服務研發中心，我有幸擔任研發中心的評審，可以透析 S.E.E. 服務體驗工程方法，對企業，甚至於產業所產生的關鍵性影響。

台灣產業發展已經到了重要轉折的當口，企業決策者的思維，一定要轉向客戶導向，才有轉型成功的契機。要轉向客戶導向，企業要能看到行銷的價值及市場需求，需要在組織建立專責部門，來進行消費者洞察，然後才能將這些洞察轉為策略，有效地執行出來。

要從產品導向轉為顧客導向，對企業最大的挑戰是思維模式的改變。在觀察台灣企業成立服務研發中心的過程中，回歸至兩個問題：

- 第一、在 CEO 帶頭進行創新的過程中，組織上下的思維是否改變，是否以顧客價值與顧客服務為導向，同時，透過工作坊（WorkShop）的演練，組織內部是否對這種不同於以往的管理方式達成共識。
- 第二、創新研發項目是否為組織的核心價值，轉型的過程中，各部門如何相互呼應合作，如何才能讓研發中心發揮實質功能，而非只是公司的部門之一而已。

S.E.E. 提供了完整的可行方案，包括框架、細節、工具及執行步驟，隨組織的不同、產業的差異可做不同的調整，就如同學習武術一般，學習太極拳不僅僅是招式，還包括吐納、運氣、個人修為等，必須因地制宜，視情況作調整。工具只是輔助，必須透過不斷的演練，內化成組織的創新方法。

有人常常認為，當前景氣欠佳，投資宜審慎，企業有營運的壓力，決策高層絕不容許出錯，這個觀念也必須修正。因為在導入 S.E.E. 過程中，未來的潛

在使用者也參與創新的過程，已經將需求端吸納進來。在研發產品或服務的過程中，不見得都能成功，但藉由快速修正與調整，終能達成目標。企業創新的歷程，需要不斷學習，要有容錯的空間。

不景氣時 更要創新

此外，景氣榮枯是正常現象，企業決策高層對於景氣波動應了然於心，不要讓自己有不創新的藉口，不景氣時投入資源作研發創新，等到景氣好轉之際，消費者有購買力時，才能以新產品、新服務衝刺市場。

S.E.E. 非常強調開放式創新，台灣有 9 成以上是中小企業，缺資金、缺人才、缺資源，就要善用 **social capital**，透過整合各中小企業或新創事業的優勢，找到最大共同利益，以合作取代惡性競爭。以工具機產業而言，透過垂直整合，形成良好的價值網絡，彼此互補、合作，創造新的獲利模式，重要的是要把市場大餅作大，每個參與者才有獲利的空間。

為了鼓勵企業創新，政府部門投入相當多資源，但往往出現政府跨部門的鴻溝難以跨越的現象，以致同一個區域有很多專案同時進行，但步調不一致，造成資源浪費的情況。事實上，可以採行 **Open Data** 的作法，將區域性的產業藍圖、發展現況，透過資訊的公開化、透明化，適度揭露正在進行、或已經完成的專案計畫，讓有意投入資源的公民營單位都能理解，避免資源的浪費。同時，也可以讓有意投入區域發展的周邊產業或是在地居住的人，發揮替政府監督的角色。