

# 智慧商務應用與設計

課程名稱：物聯網商務與智慧行銷 開課班級：資碩專一 授課教師：黃心怡

## 一. 成果摘要

本課程為補充學術課程的實務知識，規畫了智慧商務應用與設計來加強同學們在物聯網時代下的商務運用能力。本計劃於本學期共計邀請2位智慧行銷領域及1位服務設計領域之業界專家，共舉辦5次教學活動。透過小組合作及知識分享，同學們皆對於智慧行銷與物聯網商務有更進一步的了解。此外，同學們也於工作坊中學習到如何幫企業在現有服務流程中，找到痛點並改善。

## 二. 創新教學做法

- 1. 合作專題學習及知識分享：**修課同學以3-4人為一小組，透過合作專題學習及知識分享活動，於服務設計工作坊中，針對業師所指定之企業，透過小組腦力激盪並與其它小組互動、訪問，能夠在所指定企業之現有服務流程中找出服務的缺口。
- 2. 教學工作坊：**修課同學以3-4人為一組，於服務設計工作坊中，針對業師所指定之企業，運用狩野分析來探知消費者感受，進而讓企業可以將資源有效投注在服務缺口上現有服務流程分析，並提出具體建議。小組皆需上台簡報並與其它小組分享。

## 三. 特色成果展現

修課同學於服務設計工作坊之狩野分析結果如下：

### 台灣大車隊組

- 透過App取得派車資訊
  - 是否有車
  - 來車時間
  - 司機資訊
- 服務缺口沒有(無大於3或小於-3); 沒有資源浪費
- 服務一：魅力型A
  - 服務二：基本型M
  - 服務三：無差異
- 服務一：具有服務滿意敏感度
- 服務二→服務一→服務三

### 星巴克

- 進行了那些服務的調查?
  - 店員提供菜單服務
  - 店員提供櫃檯專業諮詢服務
  - 等待區環境服務。
- 從服務缺口來看那些服務目前有缺口的問題? 那些有資源浪費的問題?
  - 沒有服務缺口(沒有大於三和小於三的情況)，提供菜單服務上有資源過剩的問題。
- 具備服務滿意敏感度的服務有那些?
  - 第3項等待區環境改善服務
- 在資源充足時，服務優化的順序為何?
  - 先由M型(基本型)的第一項提供菜單和第二項店員提供櫃檯專業諮詢。再深入進行服務3等待區環境的改善。

### 7-Eleven

- 進行了哪些服務調查?
  - 使用ibon查詢高鐵乘車及購票
  - 提供貨到付款提領包裹
  - 使用ibon列印補繳費電信帳單服務
- 從服務缺口來看哪些服務目前有缺口問題? 那些有資源浪費問題?
  - 無缺口及資源浪費問題
- 每個服務分別屬於哪種服務類型?
  - 使用ibon查詢高鐵乘車及購票 - 無差異
  - 提供貨到付款提領包裹 - 魅力型
  - 使用ibon列印補繳費電信帳單服務 - 無差異
- 具備服務滿意敏感度的服務有哪些?
  - 提供貨到付款提領包裹
- 在資源充足時，服務優化的順序為何?
  - 使用ibon查詢高鐵乘車及購票→提供貨到付款提領包裹

### 中華郵政

- 進行了哪些服務調查?
  - 叫號
  - 匯款
  - 推銷
- 從服務缺口來看哪些服務目前有缺口問題? 那些有資源浪費問題?
  - 因為3個服務都沒有在3與-3之間，所以沒有服務缺口問題和資源浪費問題
- 每個服務分別屬於哪種服務類型?
  - O期望型
  - M需求型
  - I無差異型
- 具備服務滿意敏感度的服務有哪些?
  - 第一項服務有在圓弧外所以具備服務滿意敏感度，其他則沒有。
- 在資源充足時，服務優化的順序為何?
  - 服務2→服務1
  - 第三項服務為不必費心象限所以可以選擇不用優化。