

# 創新整合應用服務實戰班

科技人有效創新整合~提高您的軟實力

■ 課程時程表 創新整合應用服務實戰班為系列課程(可以報名全系列，也可報名單元課程)

課程名稱	課程內容	時數	課程日期
單元一：市場顧客獲取力	<ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解市場情報與顧客需求蒐集、分析與解讀方法。</li> <li>發掘未被滿足顧客需求和尚未服務顧客群。</li> <li>界定顧客需求及痛點，指出數位轉型機會。</li> </ul>	7	8/2 (二)
單元二：解決方案創造力	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據組織目標、顧客需求及市場機會提出系統化解決方案。</li> <li>選用新科技做為產品和服務進化的推力。</li> <li>運用科技蒐集數據創造個人化內容與體驗。</li> </ul>	7	8/9 (二)
單元三：服務流程重塑力	<ul style="list-style-type: none"> <li>站在流程使用者立場檢視現行流程。</li> <li>選用數位科技優化流程與使用者體驗。</li> <li>重新繪製流程說明前後差異及效益。</li> </ul>	7	8/16 (二)
單元四：商業模式再造力	<ul style="list-style-type: none"> <li>理解商業模式構成要素，掌握服務存在的核心價值。</li> <li>瞭解商業模式創新案例背後數位轉型的驅動因素與思維脈絡。</li> <li>解讀公司現行商業模式運作的關係與作法，指出調整與改變的機會。</li> </ul>	7	8/23 (二)
單元五：跨域合作溝通力	<ul style="list-style-type: none"> <li>體認參與創新轉型關係人的心態與恐懼。</li> <li>提出創新轉型的正當理由及溝通訴求點。</li> <li>創造對話和參與機會，促進關係人共同行動。</li> </ul>	7	8/30 (二)

☆為便於公務繁忙的學員能夠參加，本課程規劃「線上同步數位學習」形式，讓學員能在所在地使用自己的電腦進行課程，隨時隨地學習，增進專業能力!!

## ■ 課程簡介

創新不只是提出新的產品、服務、技術或營運模式，還需要整合到原本的業務和企業中！在整合過程結合內外部資源、上下游工作、跨部門運作、新技術應用、新舊系統融合...等，充分調和創新與現有的作法。

創新整合需要大量的跨部門合作與跨專業知識匯聚，工作複雜度考驗著創新推動專案人員的能力。參與人員除了發揮原有專業能力之外，需要掌握新技術的「硬知識」，如雲端運算、AI、數據分析、自動化等；還需要創新整合的「軟實力」，要能夠與其他專業人員合作創建創新專案、建立目標、取得支持認可及推動執行。創新整合的軟實力包含以下五個能力：



1. **市場顧客獲取力**：能蒐集市場情報與顧客需求，發掘未被滿足的顧客需求和尚未服務的顧客群，界定市場機會。
2. **解決方案創造力**：能選用數位科技做為產品和服務進化的推力，提出合適解決方案，藉此強化顧客體驗，或改善營運效能，或使供應鏈更加緊密，甚至建構生態系統。
3. **服務流程重塑力**：能站在流程使用者立場檢視現行流程，運用新科技重塑流程，提升流程運作、工作支援及營運決策效能。
4. **商業模式再造力**：能從組織能力及累積的資產，提出新產品或新服務模式，創造新的獲利來源與價值。
5. **跨域合作溝通力**：能和不同專業人員合作，共同建立目標與行動方案面對轉型過程的模糊不確定，並化解其他員工的抗拒和恐懼。

## ■ 課程目標

本系列課程共有 5 個單元，學習重點放在**創新整合能力**，可以分開報名，或報名全系列課程，為您原有的專業長才如虎添翼，儲備創新價值的軟實力。

## ■ 課程特色

1. **理論、實作與豐富實務案例**：課程內容除了理論知識與結合工作應用的實作之外，融合豐富的創新轉型實務案例，有效學習企業案例背後創新轉型的驅動因素與思維脈絡。。
2. **提供推動創新轉型的**管理文件****：課程藉由講師授課、同儕討論及案例研討，並提供可回到工作應用的管理表單、提案文件格式及操作文件，公司內部使用的文件格式，以便推動創新轉型。

## ■ 適合對象

推動創新專案負責人及團隊成員。從事以下工作者，需要參與此課程的原因：

1. **營運主管及創新專案負責人**：建立一套專案團隊共同規劃的方法和語言，讓跨部門、跨專業成員建立共同願景、目標，並能順暢合作與溝通。
2. **資訊人員**：選用科技與修改系統程式前，能有總體概念，瞭解需要調整的原因和作法，以便和需求部門有效溝通，加速轉型。
3. **生產與物流管理人員**：擴大思考客戶、生產及供應鏈的運作模式，重新檢視現有運作方法與流程，提出應用科技，提升營運效能的構想。
4. **行銷業務人員**：落實設身處地站在客戶及使用者角度思考需求，提出創新的服務接觸點和提供方式，贏得客戶支持。

## ■ 各單元學習內容 (註:主辦單位得保留課程及講師之變更權利)

### ● 單元五：跨域溝通合作力 ( 7 小時 )

課程主題	內容	學習方式
環境轉變人的適應與挑戰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境轉變，人的回應與適應模式</li> <li>• 認識自己的適應風格、優勢和挑戰</li> <li>• 識別並理解同事的適應風格與類型</li> <li>• 案例研討</li> </ul>	講授 小組討論 案例研討
對話溝通與利益訴求	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提出創新轉型的正當理由</li> <li>• 找出溝通對象的需求與溝通訴求點</li> <li>• 調整溝通方式以適應環境轉變需要</li> <li>• 示範演練：找出溝通對象的需求與溝通訴求點</li> </ul>	講授 小組討論 示範演練

溝通挑戰案例研討	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新轉型溝通挑戰案例研討</li> <li>分析合作挑戰採取合宜解決方法</li> <li>溝通技巧：傾聽、換位思考、自我覺察、提問</li> <li>創造對話和參與機會促進關係人行動</li> </ul>	案例研討 反思應用
----------	--	--------------

## ■ 講師簡介-賴講師

學經歷	<ul style="list-style-type: none"> <li>現職：工研院產業學院特聘講師</li> <li>經歷：工研院產業學院教學設計專案經理</li> <li>奧美行銷顧問公司行銷經理</li> <li>中時電子報行銷經理</li> <li>學歷：交通大學傳播研究所碩士</li> </ul>
相關經歷與資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>受邀至科技、金融、飯店、流通及交通等領域數十家企業，提供創新相關能力培訓及輔導。</li> <li>經濟部智慧物流業商業模式競賽、台北設計獎、工研院創意競賽講師與輔導顧問</li> <li>經濟部、勞動部、農委會地方產業發展計畫輔導顧問</li> <li>美國 ATD 「學習效果評估」 與「人員績效改進」認證</li> <li>WIAL Action Learning 行動學習教練培訓證書</li> </ul>
專長主題	創意、創新與創造價值、服務流程改善與優化、領導力培訓、跨單位合作與溝通、職能建置與應用輔導、教育訓練規劃與評量設計、講師培訓。

## 【 開 課 資 訊 】



- 主辦單位：財團法人福琳工商發展基金會、工研院產業學院 產業人才訓練一部(台北)
- 舉辦地點：工研院產業學院 台北學習中心，實際上課地點，請依上課通知為準!
- 舉辦日期：2022 年 8 月 30 日(二) 09:00am~17:00pm，共計 7 小時
- 課程費用：入工研院產業學院會員可以保存您的學習紀錄、查詢及檢視您自己的學習歷程，未來有相關課程，可優先獲得通知及更多優惠！

原價 (含稅、午餐、講義)	於課前 10 日報名 (早鳥優惠)	2 人以上團體報名 (同公司 2 人以上)	課前 10 日線上報名 (早鳥優惠) + 數位學習 (Webex)	團報優惠+數位 學習(Webex)
每人 4,500 元	每人 4,000 元	每人 3,800 元	每人 4,000 元	每人 3,800 元

- 報名方式：工研院產業學習網，線上報名：<http://college.itri.org.tw/>，或請以正楷填妥報

名表傳真至 02-2381-1000 或 email 至 [itri535662@itri.org.tw](mailto:itri535662@itri.org.tw)

■ 課程洽詢：02-2370-1111 分機 312 謝小姐、308 陳小姐

■ 注意事項：

1、請註明服務機關之完整抬頭，以利開立收據；未註明者，一律開立個人抬頭，恕不接受更換發票之要求。

2、若報名者不克參加者，可指派其他人參加，並於開課前一日通知。

3、如需取消報名，請於開課前三日以書面傳真至主辦單位並電話確認申請退費事宜。逾期將郵寄講義，恕不退費。

4、線上同步數位學習於課程當天現場同步，報名學員可即時數位聽講並提問。

5、本同步數位課程無補課機制。

✂✂✂ -----

※注意事項※ 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢方完成報名

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：[itri535662@itri.org.tw](mailto:itri535662@itri.org.tw) 謝小姐收】

### 創新整合應用服務實戰班

公司全銜					統一編號		
發票地址					發票方式	<input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式	
學員姓名	部門	職稱	電話	手機	E-mail (請以正楷書寫)		膳食
							<input type="checkbox"/> 素
							<input type="checkbox"/> 素
							<input type="checkbox"/> 素
							<input type="checkbox"/> 素
聯絡人	姓名	部門	職稱	電話	傳真	E-mail (請以正楷書寫)	
<input type="checkbox"/> 信用卡 (線上報名)：繳費方式選「信用卡」，直到顯示「您已完成報名手續」為止，才確實完成繳費。							總計 課程費用  \$ _____
<input type="checkbox"/> ATM 轉帳 (線上報名)：繳費方式選擇「ATM 轉帳」者，系統將給您一組轉帳帳號「銀行代號、轉帳帳號」，但此帳號只提供本課程轉帳使用！！轉帳後，寫上您的「公司全銜、課程名稱、姓名、聯絡電話」與「收據」回傳。							
<input type="checkbox"/> 銀行匯款：土地銀行 工研院分行，帳號 156-005-00002-5 (土銀代碼：005)。戶名「財團法人工業技術研究院」，請填具「報名表」與「收據」回傳。							
<input type="checkbox"/> 即期支票：抬頭「財團法人工業技術研究院」，郵寄至：100 台北市館前路 65 號 7 樓 704 室。							



歡迎您來電索取課程簡章，服務熱線02-2370-1111。工研院產業學院台北學習中心 歡迎您的蒞臨