

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

課程主題	課程內容	時數	日期
單元一：市場顧客獲取力	<ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解市場情報與顧客需求蒐集、分析與解讀方法。 ● 發掘未被滿足顧客需求和尚未服務顧客群。 ● 界定顧客需求及痛點，指出數位轉型機會。 	7	11/7 (二)
單元二：解決方案創造力	<ul style="list-style-type: none"> ● 依據組織目標、顧客需求及市場機會提出系統化解決方案。 ● 選用新科技做為產品和服務進化的推力。 ● 運用科技蒐集數據創造個人化內容與體驗。 	7	11/14 (二)
單元三：服務流程重塑力	<ul style="list-style-type: none"> ● 站在流程使用者立場檢視現行流程。 ● 選用數位科技優化流程與使用者體驗。 ● 重新繪製流程說明前後差異及效益。 	7	11/21 (二)
單元四：商業模式再造力	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解商業模式構成要素，掌握服務存在的核 心價值。 ● 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。 ● 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。 	7	12/05 (二)
單元五：跨域合作溝通力	<ul style="list-style-type: none"> ● 體認參與創新轉型關係人的心態與恐懼。 ● 提出創新轉型的正當理由及溝通訴求點。 ● 創造對話和參與機會，促進關係人共同行動。 	7	12/12 (二)

註 1：本課程為系列課程，可報名全系列，也可報名各單元課程。

課程介紹

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。

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。

課程對象

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。

講師簡介

賴講師

- 學歷：交通大學傳播研究所碩士
- 現職：工研院產業學院特聘講師
- 經歷：工研院產業學院教學設計專案經理、奧美行銷顧問公司行銷經理、中時電子報行銷經理、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、經濟部、勞動部、農委會地方產業發展計畫輔導顧問，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。
- 證照：美國 ATD 「學習效果評估」 與 「人員績效改進」 認證、WIAL Action Learning 行動學習教練培訓證書
- 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。

單元一：市場顧客獲取力 (7 小時)

課程主題	內容	授課方式
創新的契機與價值	<ul style="list-style-type: none"> ● 創新的契機 ● 創新的價值 ● 討論：任職公司的創新契機 	<p>講授</p> <p>分組討論</p>
市場與顧客需求發掘	<ul style="list-style-type: none"> ● 市場情報與顧客需求的蒐集、分析及解讀方法 ● 發掘未被滿足顧客需求和尚未服務顧客群 ● 界定顧客需求及痛點 ● 專題實作：顧客需求分析 	<p>講授</p> <p>案例研討</p> <p>專題實作</p>
解決方案構想	<ul style="list-style-type: none"> ● 依據顧客需求及痛點提出解決方案構想 ● 提出應用的科技/技術選項 ● 溝通構想取得理解與支持 ● 專題實作：解決方案構想提出 	<p>講授</p> <p>案例研討</p> <p>專題實作</p>

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

單元二：解決方案創造力 (7 小時)

課程主題	內容	授課方式
創新解決方案規劃	● 解決方案規劃架構	講授
	● 解決方案導入歷程	分組討論
導入前準備	● 設定主題	講授
	● 建立團隊	分組討論
	● 評估資源	
解決方案創造方法	● 目標設定	講授
	● 系統化解決方案提出	案例研討
	● 科技/技術選用	專題實作
	● 案例研討：創新企業的策略與模式	
	● 專題實作：解決方案創造與科技選用	
解決方案評估	● 重新訂定績效指標	講授
	● 成效檢視與評估	案例研討
	● 成效溝通與宣傳	專題實作
	● 專題實作：績效指標訂定	

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

單元三：服務流程重塑力 (7 小時)

課程主題	內容	授課方式
流程優化與效能提升	● 從「使用者」觀點檢視流程	講授
	● 挖掘流程優化與改善機會點	案例研討
	● 落差與影響分析	專題實作
	● 提出流程優化構想	
流程優化設計方法：顧客旅程法	● 顧客旅程法的功能與使用方法	講授
	● 描繪顧客旅程接觸點	案例研討
	● 強化贏得顧客的關鍵時刻	專題實作
	● 設計互動情境與輔助工具	

- 選用科技提升服務體驗
- 溝通流程改善前後差異及效益
- 實作：描繪顧客旅程，設計關鍵時刻情境與輔助工具

工作應用	● 流程優化方法在工作應用方式	講授
	● 管理表單與工具使用注意事項	反思應用

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

●● 單元四：服務流程重塑力 (7 小時)

課程主題	內容	授課方式
商業模式與工作應用	● 商業模式概論	講授
	● 商業模式的重要與影響	小組討論
	● 商業模式組成要素	案例研討
	● 何時需要改變商業模式	
	● 誰負責改變商業模式	
	● 商業模式在我的工作應用	
設計商業模式及工具	● 商業模式設計工具：商業模式畫布	講授
	● 商業模式畫布的假設	小組討論
	● 商業模式畫布的要素	專題實作
	● 各項要素之間的關係	
	● 專題實作：畫出公司的新/舊商業模式	
	● 專題討論：- 同業商業模式差異比較	
	● - 指出調整與改變的機會	
實行與評估	● 監控商業模式運作環境	講授
	● 商業模式評估	小組討論
	● 管理新舊商業模式：組織架構	

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

●● 單元五：跨域溝通合作力 (7 小時)

課程主題	內容	授課方式
------	----	------

環境轉變人的適應與挑戰	● 環境轉變，人的回應與適應模式	講授
	● 認識自己的適應風格、優勢和挑戰	小組討論
	● 識別並理解同事的適應風格與類型	案例研討
	● 案例研討	
對話溝通與利益訴求	● 提出創新轉型的正當理由	講授
	● 找出溝通對象的需求與溝通訴求點	小組討論
	● 調整溝通方式以適應環境轉變需要	示範演練
	● 示範演練：找出溝通對象的需求與溝通訴求點	
溝通挑戰案例研討	● 創新轉型溝通挑戰案例研討	案例研討
	● 分析合作挑戰採取合宜解決方法	反思應用
	● 溝通技巧：傾聽、換位思考、自我覺察、提問	
	● 創造對話和參與機會促進關係人行動	

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

●● 價格

方案	報名方案	費用	說明
全系列	原價(含稅、午餐、講義)	31,500 元/人	實體台北授課/ 線上 Webex 直播
	課前 3 週報名(早鳥優惠)	28,400 元/人	
	3 人以上團體報名(同公司 3 人以上)	26,800 元/人	
各單元	原價(含稅、午餐、講義)	6,300 元/人	
	課前 3 週報名(早鳥優惠)	5,700 元/人	
	3 人以上團體報名(同公司 3 人以上)	5,400 元/人	

註 1：報名各方案可選擇

註 2：線上授課，線上授課會提前寄送課程講義，安排課前測試，於課程當天同步直播，本同步數位課程無補課機制。

🔴🔵 開課資訊：

【主辦單位】：財團法人福琳工商發展基金會、工業技術研究院 產業學院

【上課日期】：2023 年 11 月 7 日、11 月 14 日、11 月 21 日、12 月 5 日、12 月 12 日，09:00~17:00；每天 7 小時，共計 35 小時。

【上課地點】：工研院 產業學院 台北學習中心+Webex 線上直播 **(實際上課教室請依據上課通知函為準!)**

【招生人數】：本班預計 20 人為原則，依報名及繳費完成之順序額滿為止。(預計 10 人即開課)

【課程費用】：課程學費、講義(實體供 5 日午餐、線上供國內郵寄服務)

【培訓證書】：參加本課程之學員，研習期滿，出席率超過 80%(含)以上，即可獲得工研院頒發的培訓證書。

【報名方式】：線上報名

【課程洽詢】：02-2370-1111#312 謝小姐、陳小姐

【繳費方式】：確定開班再付款，報名時選擇信用卡線上繳費或 ATM 轉帳

【退費標準】：請於開課前三日以傳真或 email 告知主辦單位，並電話確認申請退費事宜。若未於期限內申請退費，則不得於任何因素要求退費，惟可轉讓與其他人參訓。

🔴🔵 貼心提醒：

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢方完成報名。
2. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。
3. 報名時請註明欲開立發票完整抬頭，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，課程開始當天不得以任何因素要求退費。**
4. 為尊重講師之智慧財產權，恕無法提供課程講義電子檔。



※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

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：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)	
						<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。 <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 台北市大安區復興南路二段 237 號 4 樓辦公室。						總計 課程費用 \$ _____



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