

พัฒนาธุรกิจ ด้วย Service Innovation

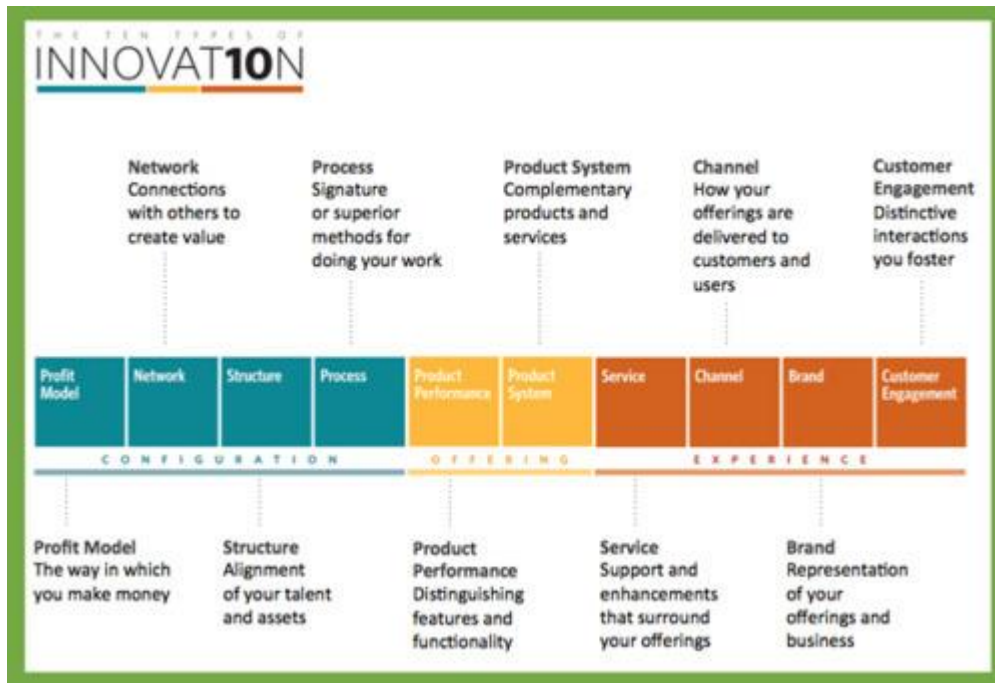
Innovation Management in Service

ในปัจจุบันนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ผู้ผลิตทั้งหลายต่างก็แข่งขันเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมต่อลูกค้า เพื่อการครองใจลูกค้า ในธุรกิจภาคบริการ นวัตกรรมก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภาคอุตสาหกรรม ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วเช่นทุกวันนี้ การที่ธุรกิจจะยืนหยัดและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทำนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

แรงผลักดันที่ทำให้ภาคบริการต้องพัฒนานวัตกรรม เกิดจาก

1. ความต้องการของลูกค้า
2. การพัฒนาของคู่แข่ง ทำให้ต้องพัฒนาตาม
3. ความจำเป็นของธุรกิจเอง เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน เพื่อรักษาตำแหน่งแชมป์ และเพื่อความอยู่รอด

Innovation Approaches



แหล่งที่มา keeley, L.2013

รูปแบบในการการสร้างนวัตกรรมในธุรกิจมี 10 รูปแบบ ดังนี้

1. Profit Model ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน profit model เช่น
 - การตั้งราคา Premium
 - การเป็นผู้นำด้านราคา
 - การตั้งราคายืดหยุ่น
 - การประมูล
 - การขายเชิงปริมาณ
 - การเป็นสมาชิก
2. Network ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน network เช่น
 - การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ
 - ระบบแฟรนไชส์
 - Supply Chain Integration
 - การร่วมทุน
 - การซื้อหุ้นธุรกิจ
3. Structure ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน structure เช่น
 - ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร
 - การพัฒนาคนเก่ง
 - ระบบการให้แรงจูงใจ
 - IT Integration
 - การ Outsource
 - การใช้ทรัพยากรจากระบบ cloud
 - การใช้สื่อ Social Network
 - การจัดการองค์ความรู้
4. Process ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน process เช่น
 - มีความยืดหยุ่นในการผลิต
 - สร้างมาตรฐานการผลิต
 - เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
 - การผลิตตามความต้องการของลูกค้า
 - Lean Production
 - พัฒนาระบบโลจิสติกส์
 - การมี Intellectual Property ของผลิตภัณฑ์

5. Product Performance ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน product performance เช่น
 - สินค้าเน้นคุณภาพสูง
 - เพิ่ม function การใช้งานของผลิตภัณฑ์
 - ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 - ผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า
 - ผลิตภัณฑ์ง่ายต่อการใช้งาน
6. Product System ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน Product System เช่น
 - การขายข้ามผลิตภัณฑ์
 - การขายแบบแยกเป็น Module
 - การขายแบบเป็นชุด
7. Service ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน service เช่น
 - ให้ลูกค้าทดลองใช้สินค้าก่อน และสามารถตัดสินใจซื้อเมื่อพอใจ
 - รับประกันสินค้า ซ่อมหลังการขาย
 - รับประกันความพึงพอใจ (ไม่พอใจยินดีคืนเงิน)
 - ผ่อน ไม่มีดอกเบี้ย
 - บริการเสริมอื่นๆ
 - บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง
 - การทำ service blueprint
8. Channel ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน channel เช่น
 - ขยายสาขา
 - เปิด flagship store
 - ช่องทางการตลาดแบบ non-traditional
 - ช่องทางขายตรง
 - ช่องทางใหม่ๆ เช่น social media
9. Brand ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน brand เช่น
 - การใช้ brand ร่วม (co-branding)
 - สร้าง brand ระดับบน
 - การบริหารส่วนผสมของ brand
 - สร้างคุณค่าใน brand

10. Customer Engagement ตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมด้าน customer engagement เช่น

- ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสามารถออกแบบเอง
- บริการที่ให้ลูกค้าทำรายการเอง
- กลุ่มสังคม/กลุ่มอ้างอิง ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ
- ผลิตภัณฑ์/บริการ เฉพาะรายสำหรับลูกค้า

ใน Innovation Approaches ทั้ง 10 รูปแบบข้างต้น นี้

รูปแบบที่ 1-4 เป็นรูปแบบเชิงโครงสร้างภายนอก

รูปแบบที่ 5 และ 6 เป็นรูปแบบเชิงการเสนอสินค้าต่อลูกค้า

รูปแบบที่ 7-10 เป็นรูปแบบเชิงประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับ

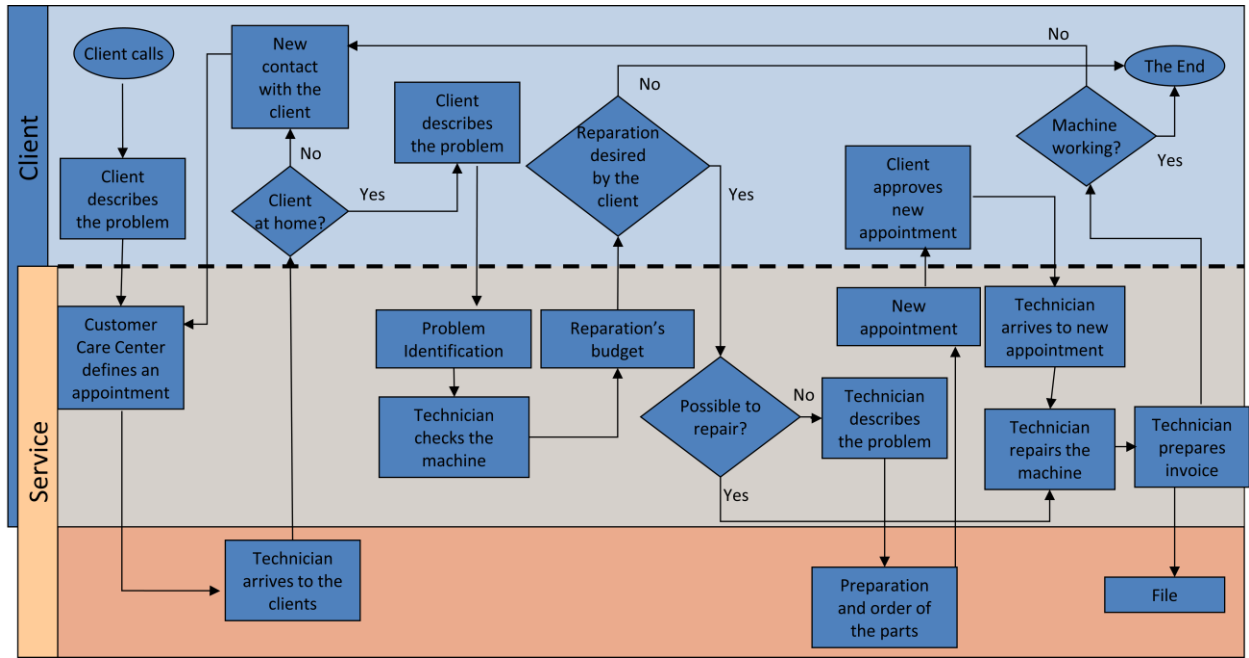
โดยส่วนใหญ่แล้ว ธุรกิจมักจะนึกถึงการสร้างนวัตกรรมด้วยรูปแบบที่ 5 Product Performance และ รูปแบบที่ 6 Product System เนื่องจากเป็นรูปแบบที่เห็นได้ชัดเจน จับต้องได้ และเมื่อพูดถึงนวัตกรรมทุกคนจะมุ่งไปที่นวัตกรรมทางตัวสินค้า แต่ในความเป็นจริงแล้วยังมีนวัตกรรมในรูปแบบอื่นๆ อีกหลายประเภท ดังนั้น ธุรกิจจะต้องรู้จักการบริหารนวัตกรรม เพื่อสร้างความแตกต่างของธุรกิจเหนือคู่แข่ง และความยั่งยืนของธุรกิจ

การทำ Service Blueprint

การทำ Service Blueprint เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการทำนวัตกรรมด้านบริการ

การทำ Service Blueprint คือการจัดทำพิมพ์เขียวการให้บริการสำหรับธุรกิจ เพื่อการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า service blueprint ช่วยให้ธุรกิจในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการการให้บริการต่อลูกค้า วางแผนในการทำ innovation ด้านบริการ ทำให้เห็นภาพชัดเจนของจุดให้บริการ และหน่วยที่ทำหน้าที่บริการซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ทำให้สามารถระบุว่าขั้นตอนไหนของกระบวนการที่ปรากฏแก่ลูกค้า และขั้นตอนไหนที่ไม่ปรากฏแก่ลูกค้า ทำให้พนักงานได้เห็นภาพที่ชัดเจน และตระหนักว่าการทำงานของตนอยู่ขั้นตอนไหนในกระบวนการ ดังนั้นการทำ Service Blueprint จึงเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่สามารถช่วยธุรกิจในการทำนวัตกรรมบริการ

ตัวอย่างของการทำ Service Blueprint



แหล่งที่มา keeley, L.2013

สำนักประสานงานด้านการต่างประเทศ สสว.

สิงหาคม 2557