

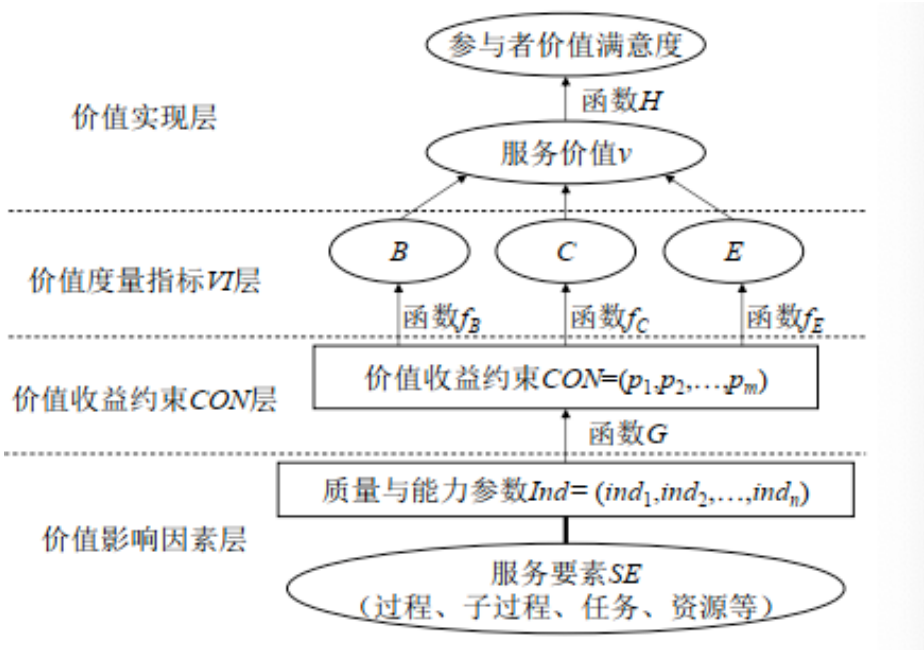
题目：阐述服务价值与价值网（链）模型理论

服务价值是服务提供者和用户通过服务的提供与使用所获得的好处或者收益。服务价值可通过用户或者提供者在某一方面状态的改善及其程度进行度量。在服务生态系统中，众多利益相关者通过参与服务生产的协同交互过程所获得的好处或收效程度。服务价值的广义内涵包括其内生价值（物理价值）通过物理实体以及服务具体生产过程层面来体现，外生价值（精神价值）通过参与交互的用户感知所带来的精神方面的效果用来体现，包括用户的精神价值、社会价值等，服务条件价值是在特定的社会环境或者条件下，能够完成特定使命或具有特殊效用的服务所体现的价值。

服务价值最终可表现或者换算为经济收益（经济收益=经济收入-经济成本）来衡量：

$$\nu = B - C + \alpha \times E \tag{1}$$

- B-C:价值接收者获得的当前经济收益
- B:价值接收者当前获得的实际经济收入
- C:价值接收者当前付出的实际经济成本
- $\alpha \times E$:潜在经济收益对当前经济收益的贡献
- E:价值接收者获得的潜在经济
- α :影响系数
- B,C,E:是价值度量指标



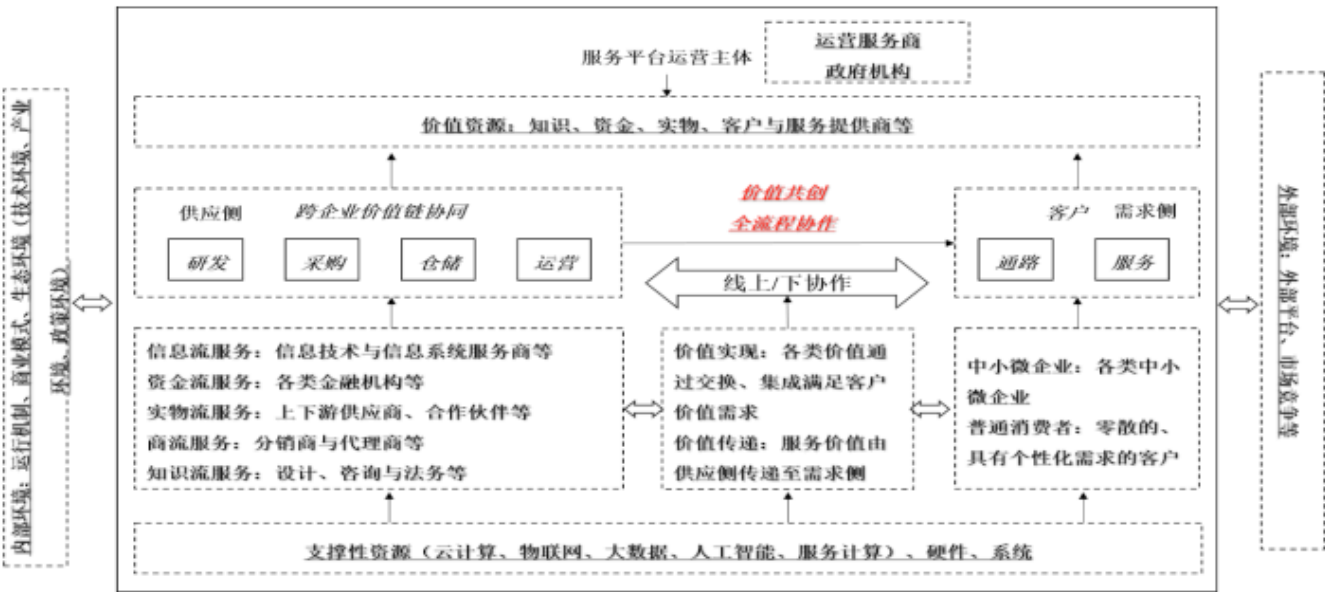
服务价值可分为两大类：

- 通过在服务参与者之间交换某些“事物”（例如信息、知识、金钱等）而带来的价值转移，即这些事物的所有权从其创造方/拥有方转移到接收方，从而为价值接收者带来服务生态体系中的服务价值
- 通过对价值接收者的状态（例如，身体状态、精神状态、拥有的某些事物的物理状态等）进行改善而带来的新服务生态体系中的服务价值

也可以更细分成事物交换类和状态变化类两大类共计10小类。事物交换类有ECV(经济类价值)、CAV(用户聚集类价值)、PRV(产品类价值)、INV(信息类价值)、RUV(资源使用类价值)，状态变化类有PXV(经验类价值)、MIV(市场影响类价值)、TIV(事物状态改变类价值)、KSV(知识与技能类价值)、EJV(享受类价值)。

服务价值链是指企业通过基本服务活动和辅助服务活动创造价值的动态过程，形成一条循环作用的闭合链；服务价值网是由客户、供应商、合作企业和它们之间的业务流与信息流构成的动态价值网络。服务价值网是一种新的业务模式。由于顾客的需求增加、互联网的冲击以及市场高度竞争，企业应改变事业设计，将传统的价值链转变为价值网。

下图是服务价值链的网生态系统模型架构，基于业务过程的服务链/网价值模型及其建模方法采用功能拓展的e3-value模型和系统动力学相结合的方式来进行可视化、数字化服务价值模型的描述与建模，从服务的业务流程角度精确刻画服务价值如何在不同参与者提供的服务活动/基本服务/服务模块/服务系统间被创造、传递、积聚、分解、交换和消费过程，从而揭示服务价值链/网系统的价值共创与增值机制。



e3-value建模方法是由荷兰学者Gordijn等提出的一种从价值观点出发来描述分析商业模式体系结构的建模工具，主要涉及到参与者、价值对象、价值端口、价值交换、价值界面和市场群体等元素；通过清晰的描述业务系统的业务流程和价值流过程，来实现基于业务流程的服务价值的可视化建模。基于业务过程的服务链/网价值模型及建模方法的思路是：

- 引入e3-value建模方法，构建系统基于业务流程的基本价值模型
- 对e3-value建模模型进行数字化扩展，将所建模型的相关建模元素如服务活动、服务组合及其服务价值进行数字化标注，形成基于业务流程的可视化、数字化静态价值模型
- 基于扩展e3-value模型，利用系统动力学方法进行服务价值的生产与增值动态过程定义，建立服务价值链/网系统的系统动力学价值方程。

总结：服务价值是通过提供和使用服务而产生的好处，可以从经济收益、精神价值等多维度进行度量。它涵盖内生价值、外生价值和特定条件下的服务条件价值。服务价值链和服务价值网分别描述了创造价值的线性过程和动态网络，涉及业务活动和价值转换。e3-value模型与系统动力学相结合，用于描述和建模服务价值的动态创造和交换过程。