|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **互動資通動態能力分析表1** | | | |
| **過往決策對現在的影響** |  | **是否建立有效的創新流程或是標準來管理流程規範** | **企業是否擁有充足的研發資源或市場地位** |
| **路徑(path)** | **事件發展(event)** | **流程(process)** | **定位(position)** |
| **創立期** | | | |
| **創業初期的產品發展與企業核心價值奠定企業成長的基石，對企業後續發展具有重大影響。** | 1. **由上櫃公司建舜電子投資，正式成立互動資通。** 2. **成立EVERY8D。** 3. **企業理念的建立並持續落實。** 4. **推出企業簡訊平台，並與微軟簽約首創簡訊串接outlook, excel服務。** 5. **取得「立法院簡訊選民服務平台」系統服務。** | * **公司感知到市場機會與缺口**:**組織感知能力**（sensing），**尚不確定是創辦人的idea(企業家個人能力?或是組織內部的資料蒐集小組經由標準化流程下的產物?(洞察結果）** | * **貫徹始終的企業理念**：「先利他後益己」，持續落實企業在市場的核心價值與經營目標，此理念對**組織內部的資源配置與決策方向，甚至是競爭優勢息息相關。** * **獨特的企業關係經營之道，累積商譽資產(Reputational Assets） 與結構性資產(Structural Assets）**:將所有利害關係人(員工、客戶、合作廠商、政府單位等)都視為合作夥伴，此舉構成了結構性資產的一部分，有助於鞏固長期的合作關係與競爭優勢。 * **無形資產價值提升:**推出企業簡訊平台，並首創「簡訊與郵件同步傳送」，取得獨家專利**。** |
| **成長期** | | | |
| **做中學，過往與機構或客戶服務交流的同時也對組織內部持續性的回饋影響**。 | 1. **持續與客戶溝通、確認需求。** 2. **與競爭對手建立市場區隔(利用產品做出市場區隔?)。** 3. **企業與大型機構服務或合作**(涵蓋金融保險業與政府機關)。 4. (2009) PChome**策略聯盟**，多元通路服務企業用戶。 | * **公司訂定標準流程?(但他沒說具體劉成為何)**，定期與客戶溝通需求與回饋。 * **通過定期流程(嗎?)**洞察市場趨勢與創新產品、技術，注重產品差異化。 * **流程化的不斷反饋，接續做中學的概念**:**覺察(sensing)**到企業溝通不只外部，也需要聚焦到內部**資訊管理、資訊孤島**的問題的**資源整合**再利用。 * **與其他企業策略聯盟**，利用通路打開市場。 | * **企業的彈性競爭力**:通過不斷地確認需求來掌握商市場先機與持續創新。1 * **積極拓展市場：**通過產品讓市場認識企業，同時提升外部關係人(客戶、政府等)信賴。4 |
| **成熟期？（需再調整）** | | | |
| 管理人(郭董)回學校進修，獲得新想法，進而改變企業內部的商業策略，**這些新策略會影響企業未來發展方向，改變過去的路徑依賴，為企業開創新的發展可能。**。 | 1. **正式推出team+企業溝通&協作平台，同時積極推廣產品增加市占率。** 2. **同時意識到台灣市場的侷限性。** 3. **協助顧客建立私有雲管理內部資料。** 4. **覺察到客戶重視的是資安議題。** 5. **Team+獲得台灣金鼎獎。** | * **獨特的管理法則:**市場小則注重產品功能客製化、個性化服務，**是否有開發產品的標準流程?**以精準應對產業需求？2 * **公司的技術部門穩定與新穎，是否有規定性的標準流程來支撐與管理?相對應的管理政策為?** * **管理者通過新學習歷程累積的知識，是否發展成一套流程或ＯＯ?或對團隊運作流程進行調整?**:經營者回學校進修，同時**將新想法內化並影響企業內部的運作流程，形成新的協作或決策機制**，反映出學習與整合能力。 * **覺察(sensing)到客戶重視資安，所以他們花了很大工夫去維護資安(seizing)，這是不是說明有對應的策略執行流程？**：資安意識融入日常流程與系統中，成為企業維護競爭力的一部分。 | * **覺察到台灣市場較小、資源較少**，**但通過企業理念和管理者OOO能力？**，創造出高效的內部組織架構、提升組織彈性洞察力。2 * **公司內部技術部門(組織內部資源)具備能力針對需求彈性調整**:team+被設計成可針對產業別的痛點與需求，**設置專屬功能開關**，可針對不同產業需求如重視資安、溝通高效等多元的彈性調整team+使用體驗感。 * **組織內部技術穩定與優異**:能夠將現有的多種平台與公司產品串聯來整合服務。 * **新產品問世(team+)，經由產品拓展經營市場，了解企業通訊產業趨勢、具備堅強經營團隊，促使產品取得市場領導地位與穩定競爭力。** * **顧客產業別的擴展與顧客數量的提升，（可提升企業品牌價值…?）。** * **企業內部具洞察顧客與產業痛點的能力:**顧客重視資安防護，同時希望可以自我掌控自己的資料，而企業有能力洞察這個需求，技術上協助建立客戶私有雲建立… * **團隊有能力與外部客戶溝通與交流**，且**能真正地找出隱藏的需求**。 * **獲獎、專利提升無形資產價值**，提升企業競爭力。 |
| **OOO時期** | | | |
| **team+的發展佔據了企業大部分資源**:對組織內部資源分配或其他策略都會以此為考量因素。 | 1. **郭董事長進修學業中獲得的社會資本，與周老師建立師生關係也對互動資通公司內部帶來新的啟發。** 2. **Team+持續調整與功能創新。** 3. **黃仁勳來台，各大產業注重AI發展應用。** 4. **產業ESG企業責任、永續議題。** | * **企業如何設計流程?是否有改變組織結構來支撐Team+的發展與維護?** * **AI的結合是否對組織產生影響或流程改變?:訪談中提到越來越軟體業希望將自己的AI工具導入到TEAM+，在AI議題上他們不打算自己開發而是找公司合作。** * **功能或相關工具自行研發或是與人合作的判斷基準為何?:是否有判斷機制或決策流程?成立小組?改變組織結構?引進新人才?或是人員管理機制:AI就是和其他公司合作沒有要自己開發，是否有關於這方面的流程去輔助管理層做判斷以及建立基準。** | * **人脈關係與資源:**企業內部的新想法來自於外部關係網路，如人際關係、社會資本的累積，完成商業知識的有益交流，讓公司觀察到**資訊孤島議題**，此為建立team+重要的影響。 * **企業數位轉型搖籃，企業(使用者)建立起文化後就離不開我們的產品team+**:Team+不只是一個產品，而是協助企業建立起數位轉型的文化，她更像是一個推手，是能夠協助企業將所有通訊資源與其他現有設備系統做整合，**通過數位轉型文化的建立與使用習慣改變，我們的team+在市場上就會獲得優勢與競爭力，**因為企業要換通訊平台的**轉換成本會隨著時間和其他因素提升**。 * **與市面產品差異，霸佔企業通訊產業的私有雲市場:**彈性調整產品，客戶想要甚麼就給甚麼，**快速調整服務、功能(transforming)**等，建立專屬的概念，100%符合客戶需求。 * **與軟體業合作，讓team+功能更加完整。** * **Team+服務與聯合國提出的17項永續發展指標其中九項直接對應。** |
| **成熟期** | | | |
| **新產品受過往every8d與team+影響，同時也與合作的夥伴、市場直接對應。** | 1. 互動資通的第三劍-結合EVERY8D跟team+的新產品推出。 2. 新產品從新角度出發，未來將改變企業與顧客的溝通、行銷方式。 | * **企業具有整合資源的創新能力(研發新產品)，是如何維護組織彈性與整合重塑資源(how)?** * **企業如何精準找到市場需求?判斷決策?找到具有隱藏商機的發展方向?** * **公司替新產品申請專利技術( 改變組織資源與有策略，其實不知道這是不是算是定位和流程都有但我都有寫)** | * **「手機是最容易取得的一個資訊，一個個人資訊」->團隊熟知企業內部通訊的特點和需求:(**此意味團隊有能力精準市場分析與洞察顧客與企業的連結點**)(他們是利用甚麼資源?)找出「簡訊」將成為企業與顧客(個體)串結的橋樑，手機號碼能夠取代社群軟體的功能，因為其具備較低隱私性、顧客比較願意提供手機號給企業建檔或做顧客管理、行銷推廣活動等。** * **新產品測試結果良好、開創全新的B2C溝通方式:互動簡訊(暫取名)根據相對容易取得的手機號碼與會員聯結，通過簡訊中的連結，當顧客點及聯結就將溝通方式轉到網路上，建立起一個會員與企業的專屬聊天室，同時只有簡訊是要收費的，轉為線上聊天是以後還可以幫助顧客節費。** * **上述同時說明企業內部的技術能力持續穩定發揮功用，可將企業理念實踐出新產品。** * **公司替新產品申請專利技術，組織內部有遠見去做技術保護的動作，同時也讓技術能在專利保護期擁有優勢。** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |