**重點筆記**

**一、系統整合商如何協助客戶公司發展大數據分析能力**

1. 大數據分析能力的定義

**大數據分析能力的資源基礎：**

是整合和配置大數據資源的能力，包括企業的科技基礎設施和人力資源，這會影響企業在決策和操作上的效率。

**運用過程：**

處理結構化和非結構化數據，並做彙整和分析，促進企業發現商業價值。

1. 系統整合商的角色

**技術服務：**

提供技術支援提升企業的IT能力，並且在企業在操作面臨問題時，提供解決辦法。

**整合服務能力：**

提供整合解決方案來提升系統的協同效應、促進不同業務單位之間的合作。

1. 企業內部資源的發展

**資訊部門分析能力：**

資訊部門的分析能力是發展大數據分析能力的關鍵，促進了數據驅動的決策過程，需要持續培訓和技能提升以應對快速變化的技術。

**業務單位合作：**

跨部門合作是提升大數據分析能力的重要資源（無形），在過程中需要建立良好的溝通、機制、設定共同目標，才能提升整體效率。

1. 大數據分析能力的價值

* 提升企業的營運效益，並取得市場中的競爭優勢
* 精確預測市場趨勢
* 增加資訊透明度，有益於更好的決策
* 促進創新和產品開發的效率
* 提高客戶滿意度、忠誠度

1. 研究方法

針對使用大數據系統的企業透過問卷調查收集數據，研究樣本包括107份有效問卷，涵蓋不同產業的企業。使用五點Likert量表評估各項指標。

**二、建構依賴路徑：以全聯之虛實服務創新演化為例**

1. 研究背景與目的

數位科技引導的服務創新是現代組織管理的重要議題，企業需要回應使用者的需求，以提升經營效益。

研究目的是探討全聯如何創新虛實服務以滿足使用者需求，從中分析依賴路徑對企業核心能力的影響。

1. 重要的理論基礎

**路徑依賴理論：**

路徑依賴強調技術能力的累積性與持久性，了解企業的核心能力會如何隨著服務創新而演化。

**虛實服務整合：**

虛實服務的整合可提升顧客體驗與滿意度，數位與非數位服務的互補性對企業發展至關重要。

1. 研究方法

因全聯是在數位轉型中的成功案例，所以以全聯作為個案研究對象，透過質性研究方法進行深入訪談與資料分析。

訪談全聯的管理團隊與核心顧客，了解服務創新過程，並收集次級資料以補充研究背景與市場趨勢。