

فهرست

- ۱۱ مقدمه حامی اثر
- ۱۳ مقدمه مترجم
- ۱۷ پیش‌گفتار نویسنده بر برگردان فارسی

مقدمه: نوآوری باز و خدمات

- ۲۳ نکات کلیدی
- ۲۴ رهیدن از دام معمولی‌شدن
- ۲۵ درباره این کتاب

فصل اول: چرا نوآوری باز در خدمات؟

- ۲۸ دام معمولی‌شدن
- ۳۰ راه برون‌رفت از این تنگنا
- ۳۱ مرز نوآوری محصول‌پایه برای شرکت‌ها
- ۳۲ رشد و کسب مزیت رقابتی از راه خدمات
- ۳۴ چالش دگرگون‌سازی مدل‌های کسب‌وکار
- ۳۵ نوآوری در مدل کسب‌وکار خدمات: صنعت پُست
- ۳۶ چارچوب نوآوری باز در خدمات
- ۳۸ نکته یک: کسب‌وکار خود را خدماتی بیندازید
- ۳۸ معمولی شدن در برابر استاندارسازی: تنشی در نوآوری خدمات
- ۳۹ ساختار سازمانی شما برای نوآوری در خدمات

- نکته دو: نوآوران باید با مشتریان هم‌آفرینی کنند ۴۰
- نکته سه: نوآوری باز به نوآوری در خدمات شتاب و ژرفا می‌دهد ۴۲
- نکته چهار: نوآوری خدمات مدل‌های کسب‌وکار را دگرگون می‌کند ۴۴
- گره زدن هر چهار نکته برای پیروزی ۴۵
- در مسابقه خودتان بدوید: بر دام معمولی‌شدن چیره شوید ۴۵

بخش یک: چارچوبی برای فوران نوآوری و رشد

فصل دوم: مدل کسب‌وکار خود را خدماتی بیندازید

- تعریف خدمات ۴۹
- تعریف کسب‌وکار شما ۵۰
- تفاوت در به‌کارگیری ۵۵
- رویکرد محصولی در برابر رویکرد خدماتی ۵۷
- صنعت غذایی ۵۷
- خدمات در صنعت نیمه‌هادی ۶۵

فصل سوم: هم‌آفرینی با مشتری

- تغییر نقش مشتریان در خدمات ۷۱
- دانش نهفته ۷۲
- نمونه‌هایی از دانش نهفته ۷۲
- مزیت راهبردی اطلاعات نهفته ۷۳
- تجربه طراحی و تمرکز بر مشتریان ۷۵
- آموزه‌هایی از صنعت موسیقی ۷۷
- هم‌آفرینی: چشم‌اندازی نوین برای موسیقی ۸۱

۸۲ سلیقه‌آفرینان: هم‌آفرینی در تبلیغ موسیقی

فصل چهارم: گسترش نوآوری خدماتی به بیرون از سازمان تان

- ۸۶ چکیده‌ای از نوآوری باز
- ۸۹ تخصصی‌شدن و بازارهای روبه‌رشد
- ۹۰ پی‌چکس: پردازش‌گر تخصصی حقوق و مزایا
- ۹۲ خدمات همچون مجموعه‌ای از فرآیندها
- ۹۴ تخصصی‌شدن و صرفه مقیاس و گستره
- ۹۵ صرفه مقیاس
- ۹۶ صرفه گستره
- ۹۷ ساخت سکوی خدماتی بر پایه صرفه گستره
- ۹۹ نوآوری باز و تخصصی‌شدن
- ۹۹ باز بودن بیرون - به - درون در خدمت صرفه گستره
- ۱۰۱ باز بودن درون - به - بیرون در خدمت صرفه مقیاس
- ۱۰۳ نوآوری باز و نوآوری خدماتی

فصل پنجم: با خدمات مدل کسب‌وکار خود را دگرگون کنید

- ۱۰۶ تعریف مدل کسب‌وکار
- ۱۰۶ مدل‌های کسب‌وکار برای نوآوری خدماتی
- ۱۰۹ هماهنگ کردن فعالیت‌های گوناگون مدل‌های کسب‌وکار
- ۱۱۰ لختی مدل کسب‌وکار موفق
- ۱۱۲ ابزارهایی برای دگرگون کردن مدل کسب‌وکار
- ۱۱۵ از نگاهت‌ها تا مدل‌های کسب‌وکار جایگزین
- ۱۱۶ عمل‌گرایی

- ۱۱۷ رهبری تغییر مدل کسب‌وکار
- ۱۱۸ بازسازماندهی برای مدل کسب‌وکار خدماتی
- ۱۱۸ سازماندهی با هدف رسیدن به صرفه مقیاس و گستره
- ۱۲۰ سکوسازی برای مدل کسب‌وکار
- ۱۲۲ باز شدن با هدف سکوسازی
- ۱۲۳ تهیه نگاهت مفهومی نوآوری باز خدماتی

بخش دو: نوآوری باز خدماتی در عمل

فصل ششم: نوآوری باز خدماتی در شرکت‌های بزرگ

- ۱۲۹ زیراکس
- ۱۳۲ هوانوردی جنرال الکتریک
- ۱۳۴ هواپیمایی کی‌اِی‌ام
- ۱۳۹ مریل لینچ
- ۱۴۳ آموزه‌هایی از نوآوری خدماتی در شرکت‌های بزرگ

فصل هفتم: نوآوری باز خدماتی در شرکت‌های کوچک

- ۱۴۸ جایگاه مناسب کسب‌وکار شما کجاست؟
- ۱۴۹ کسب‌وکارهای ویژه
- ۱۵۰ باشگاه قایق‌رانی حلقه المپیک
- ۱۵۳ آموزه‌هایی برای شرکت‌های خدماتی در بازارهای ویژه
- ۱۵۴ کسب‌وکارهای فورانی
- ۱۵۴ نت‌بیس
- ۱۵۶ آموزه‌هایی برای شرکت‌های خدماتی در کسب‌وکارهای فورانی

۱۵۸ کسب‌وکارهای خدمات تخصصی
۱۵۹ شرکت سی‌اس‌آی
۱۶۰ آموزه‌هایی برای شرکت‌های خدماتی در کسب‌وکارهای تخصصی
۱۶۲ کسب‌وکارهای خدماتی چیره
۱۶۲ شبکه تلویزیونی ام‌تی‌وی
۱۶۳ آموزه‌هایی برای شرکت‌های خدماتی در کسب‌وکارهای چیره
۱۶۵ مزیت‌های نوآوری باز برای شرکت‌های کوچک خدماتی

فصل هشتم: نوآوری باز خدماتی برای کسب‌وکارهای خدمات

۱۶۷ شناخت بهتر مشتریان
۱۶۹ بنا نهادن سکویی بر پایه تجارب مشتریان‌تان
۱۶۹ مشاهده مستقیم مشتریان
۱۷۱ مشاهده اینترنتی مشتریان
۱۷۲ سکوسازی بر پایه خدمات‌تان
۱۷۴ آمازون: سکوداری که هنوز در حال تکامل است
۱۷۵ سرمایه‌گذاری در سکو
۱۷۶ باز کردن سکو
۱۷۷ آموزه‌هایی از آمازون برای نوآوری باز خدماتی

فصل نهم: نوآوری باز خدماتی در اقتصادهای نوپا

۱۸۲ ایشین‌پینتر: نوآوری باز خدماتی در یک صنعت سنتی محصول‌پایه
۱۸۳ چالش معمولی‌شدن
۱۸۴ لمس مستقیم‌تر مشتری
۱۸۵ از کمک به مشتری تا نوآوری خدماتی

۱۸۶ دفتر مجازی پشتیبانی از توزیع کنندگان
۱۸۷ استفاده از نوآوری خدماتی برای گریز از فشار معمولی شدن
۱۸۸ بازار تبادل دارایی‌های فکری سیلیکون شانگهای
۱۹۰ شانگو: شرکتی محصول پایه که به دنیای خدمات پا می‌گذارد
۱۹۱ تمرکز بر نوآوری باز خدماتی
۱۹۲ مدل کسب‌وکاری جدید برای شانگو
۱۹۳ نتایج اولیه
۱۹۳ نوآوری باز خدماتی در اقتصادهای نوپا
۱۹۳ آموزه‌ها
۱۹۵ تفاوت‌ها با اقتصادهای پیشرفته
۱۹۷ جمع‌بندی

فصل دهم : نوآوری باز خدماتی: راه پیش رو

۲۰۰ نوآوری در بستر تاریخی
۲۰۲ چالش‌های نوآوری خدماتی
۲۰۳ نیاز به پژوهش نوآوری خدماتی
۲۰۶ فراتر رفتن از مرزبندی‌های سنتی خدمات
۲۰۸ یک پارچه‌سازی در خدمات
۲۱۰ راه پیش رو
۲۱۳ یادداشت‌ها