

表 2-2 價值鏈、價值商店與價值網路之比較

| | 價值鏈 | 價值商店 | 價值網路 |
|---------|---|---|---|
| 價值創造邏輯 | 將投入轉換成產品 | 解決客戶問題 | 連結客戶群 |
| 主要技術 | 長鏈結科技 | 密集科技 | 中介科技 |
| 主要活動 | <ul style="list-style-type: none"> • 進貨後勤 • 生產作業 • 出貨後勤 • 行銷與銷售 • 售後服務 | <ul style="list-style-type: none"> • 找出問題 • 找出解決方案 • 選擇解決方案 • 執行解決方案 • 控制與評估 | <ul style="list-style-type: none"> • 網路推廣與合約管理 • 服務提供 • 基礎設施運作 |
| 主要活動的順序 | 循序漸進的 | 反覆循環的 | 同步進行的 |
| 價值著重 | 規模經濟 產能利用率 | 知識 聲譽 | 規模經濟 |
| 價值系統結構 | 相互連結的長鏈結 | 商店型態 | 分層化且相互連結的 網路結構 |
| 適用企業類型 | 製造導向企業 | 醫療服務者、B2C 電 子商務 | 仲介商 |

企業類型等方面之比較(Feller et al., 2011)。

2.2.4 價值共創生態系

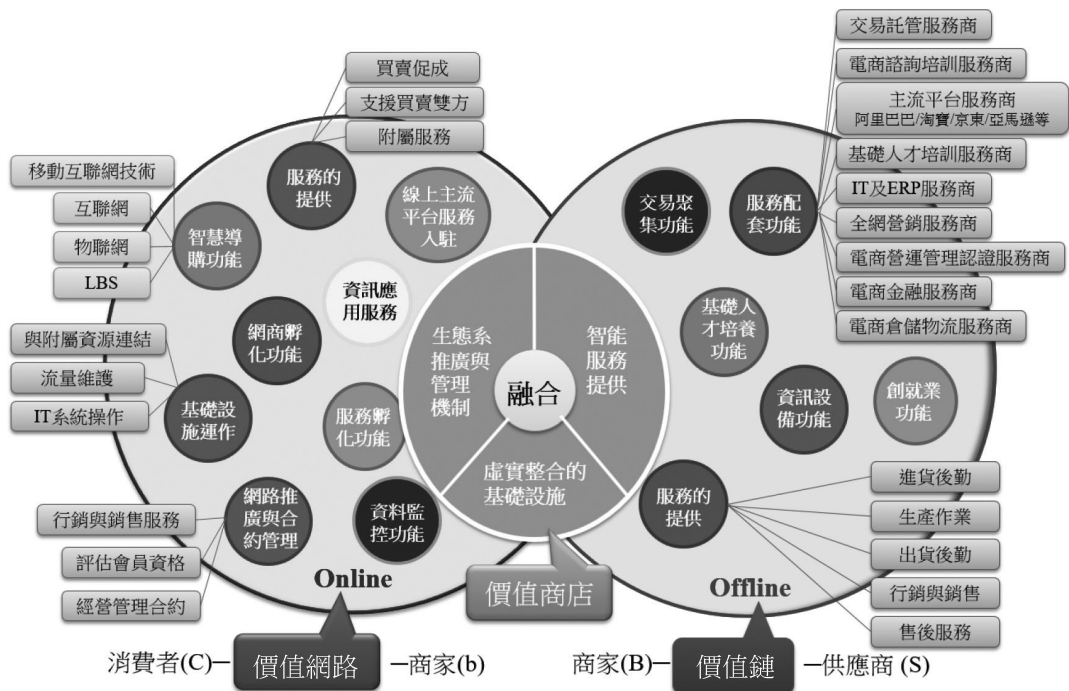
價值共創生態系之企業是以經紀人的角色，提供生態系「互聯網+」、O2O 平台與數據賦能服務，使得個體間可以透過網路（例如物聯網）來互動，進行各項活動、商務、服務或體驗，並藉此產生綜效與創造價值（吳仁和，2018）。

「互聯網+」是通過科技與環境整合，促進互動、分享與使用等，產生的創新與融合。其本質為產業透過以網際網路為基礎設施的整套技術（例如行動、物聯網、雲端運算、大數據等），在經濟、社會、生活等應用所進行的線上化與數據化的過程。而「互聯網+」背後所仰賴的基礎設施概括「雲+網+端」三種概念。其中，「雲」係指雲端運算與大數據等；「網」係指互聯網與物聯網等；「端」則係指各式各樣的終端設備與 App 等。

O2O 係指一種以網際網路為基礎整合虛擬與實體（或稱線上與線下；Online to offline or Offline to online, O2O）環境的概念。若將之應用在商務中（簡稱 O2O 商務），係指企業透過資通訊科技與設備整合虛實環境，讓線上與線下商務活動融合

(包含同步與非同步)，以提供綜效的商務活動與服務體驗。**O2O** 整合所有利害關係人（例如客戶、商家、服務提供商、供應商等），融合線上與線下商業通道，以及智能環境與資訊服務應用，達成共創不同產業（或利害關係人）間的商業價值。

價值共創生態系為價值鏈、價值網路、價值商店的結合（吳仁和，2018）。以電商為例，價值鏈的主要活動包含：進貨後勤、生產作業、出貨後勤、行銷與銷售、售後服務等；支援活動如資訊設備、服務配套功能（交易託管服務商、電商諮詢培訓服務商、主流平台服務商、基礎人才培訓服務商、IT 及 ERP 服務商、全網營銷行銷服務商等）、交易聚集功能等。價值網路係指企業將價值鏈上的所有活動統整至電子平台以資訊作管理；電商的價值網路包含基礎設施運作（相關附屬資源連結、流量維護、IT 系統操作）、服務提供（買賣促成、支援買賣雙方、附屬服務）、以及網路推廣與合約管理（行銷與銷售服務、評估會員資格、經營管理合約）等綜效指標。價值商店則是以提供資訊服務與知識，幫助電商產業的商家、供應商、服務提供商、客戶等提供虛實整合的管理、監控與強化（如圖 2-6 所示）。



FIGURE

圖 2-6 價值共創生態系的主要活動（以電商為例）