

**หลักสูตร Service Innovation Masterclass 2020**  
**“นวัตกรรมบริการ กลยุทธ์เพื่อการปรับเปลี่ยนสู่ธุรกิจโลกดิจิทัล**  
**Service Innovation ทนทางสู่ Digital Business Transformation”**  
**ระหว่างวันที่ 18-20, 25-26 สิงหาคม 2563 เวลา 9.00 - 16.00 น.**  
**ณ โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ สยาม**

กำหนดการอบรม (ระยะเวลา 5 วัน)

เวลา	หัวข้อ	วิทยากร
<b>วันอังคารที่ 18 สิงหาคม 2563 (วันแรก)</b>		
09.00 - 12.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li> พัฒนาการของระบบนิเวศดิจิทัลและผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจ</li> <li> หลักการการปรับเปลี่ยนธุรกิจ (Business Transformation Concept)</li> </ul>	ดร. มนู อรดีดลเชษฐ์
13.00 - 16.00 น.	ความหมายของคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า และกรอบแนวคิดของการสร้างคุณค่า	
<b>วันพุธที่ 19 สิงหาคม 2563 (วันที่สอง)</b>		
09.00- 12.00 น.	หลักการของการสร้างคุณค่า (Value Creation Principle) บนพื้นฐานของวิทยาการบริการ (Foundation of Service Science)	ดร. มนู อรดีดลเชษฐ์
13.00- 16.00 น.	นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์การสร้างคุณค่าทางธุรกิจในยุคดิจิทัล	ผศ.ดร.สาวิตรี เสรีรังสรรค์
<b>วันพฤหัสบดีที่ 20 สิงหาคม 2563 (วันที่สาม)</b>		
09.00 - 12.00 น.	Service Business Model Canvas เพื่อการออกแบบธุรกิจด้วยแนวคิดนวัตกรรมบริการ	ผศ.ดร.สาวิตรี เสรีรังสรรค์
13.00 - 16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Service Blueprint เพื่อการออกแบบระบบบริการ</li> <li> Workshop: การออกแบบนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจค้าปลีก</li> <li> การสรุปประเด็นสำคัญร่วมกัน</li> </ul>	
<b>วันอังคารที่ 25 สิงหาคม 2563 (วันที่สี่)</b>		
9.00- 12.00 น.	กรอบการสร้างคุณค่าด้วยแนวคิดของ Servitization การเพิ่มคุณค่าให้สินค้าด้วยบริการ แนวคิดการออกแบบข้อเสนอในเชิงบริการเพื่อสร้างคุณค่าและประสบการณ์ให้ลูกค้าในระหว่างการใช้สินค้า (Value-in-use)	ดร. มนู อรดีดลเชษฐ์
13.00 - 16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li> หลักการออกแบบกระบวนการ (Fundamental of Business Process Modeling)</li> <li> Introducing BPMN (Graphical Language) and Bizagi (Design Tool)</li> </ul>	ดร. มนู อรดีดลเชษฐ์ และ ผู้ช่วยวิทยากร
<b>วันพุธที่ 26 สิงหาคม 2563 (วันที่ห้า)</b>		
09.00 - 12.00 น.	Workshop I: Use BPMN and Bizagi to design service processes	ดร. มนู อรดีดลเชษฐ์ และ ผู้ช่วยวิทยากร
13.00 - 16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Workshop II: Use BPMN and Bizagi to design service processes</li> <li> Wrap up</li> </ul>	

\*\*หมายเหตุ สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงกำหนดการอบรม และวิทยากรตามความเหมาะสม