

## Hervé Mathe

### Professeur - Dean of Asia-Pacific Center, Département Management

Directeur, The Institute  
for Service Innovation  
& Strategy Chaire  
(ISIS) comprenant 3  
chaires : CSC-EDF  
Innovation & Services,  
Chaire La Poste  
Management  
Stratégique des  
Services, Chaire  
Sodexo Innovation et  
Qualité de la Vie au  
Quotidien



### Contact

✉ **Mail:**  
mathe@essec.fr  
✉ Avenue Bernard  
Hirsch.  
BP 50105  
95021 Cergy Pontoise  
cedex  
FRANCE

## Formation

Doctorate, Institut Etudes Politiques Paris.  
Ph.D., Cranfield Institute of Technology.  
Doctorate, Université Paris IX-Dauphine.  
Bower fellow, Harvard University.

## Biographie

Dean of ESSEC Asia Pacific in Singapore and Professor of Innovation and Strategy, Hervé holds the sponsored Chair in Service Innovation at ESSEC Business School and leads the Institute for Service Innovation & Strategy. A former Associate Dean for Executive Education and for Postgraduate Education at ESSEC, Hervé also held the Operations Management Chair at the University of Lausanne from 1990 to 1999. He has served as a Visiting Professor with Harvard Business School, the Wharton School, National University of Singapore and Victoria University of Wellington in Asia Pacific, as well as with Bocconi University and EPFL (the Swiss Federal Institute of Technology) in Europe. Hervé is author and or co-author of ten books and more than eighty articles.

## Thèmes de recherche

### Thèmes

Systèmes d'innovation et stimulation de la créativité dans les organisations

Management des services, "service science" et innovation dans une économie de service

Stratégie de développement internationale, en particulier volet Asie-Pacifique

Modèles d'incitation publique à l'innovation et à l'investissement technologique

### Secteurs

Ensemble des services, avec un regard attentif aux acteurs de la mobilité physique et virtuelle, aux organisations postales et de logistique internationale, au secteur banque-assurance, aux prestataires à fort contenu intellectuel et technique (consulting, architecture, health care, etc.), ainsi qu'aux domaines de l'hospitalité et de l'événementiel.

Industries de l'automobile, de l'aéronautique et des équipements médicaux, avec une attention particulière aux mutations de valeur depuis la production industrielle vers la distribution de service à forte valeur ajoutée.

Secteurs de l'éducation et de la recherche: compétitivité des systèmes d'enseignement supérieur, mécanismes de partenariat entreprise-université pour le développement scientifique et technique, modèles nationaux d'encadrement de l'effort d'innovation et de développement humain.

### Zone géographique

---

## Publications

### ▾ Publications académiques

#### Ouvrages

*Valuing People to Create Value.* (avec X. Pavie, M. O'keeffe). Singapore, Hackensack, NJ, London, UK (Singapore, US, UK) : World Scientific Publishing Co, 2012

*La logistique (with D. Tixier), Paris (France)* . (avec H. Mathe, D. Tixier). Paris (France) : Presses Universitaires de France, 2008

*L'Innovation dans les Services : perspectives et stratégies (editor)* . : L'Harmattan publisher, in partnership with ESSEC-ISIS, 2008

*L'innovation, au coeur de la compétition dans les services.* : ESSEC-ISIS, 2006

*La logistique d'entreprise.* (avec D. Tixier, J. Colin, ). 4ème édition. Paris (France) : Dunod, 1998

*Le service global : Innovations et stratégies internationales dans les services.* (avec M. Dubosson, M. Rousseau). Paris (France) : Maxima Laurent du Mesnil, 1997

*La logistique.* (avec D. Tixier). 3ème édition. Paris (France) : Presses Universitaires de France, 1995

*Strategic Marketing for Service Industries.* (avec D. Sparks). Zurich (Suisse) : Strategic Direction Publisher, 1993

*Integrating Service Strategy in the Manufacturing Company.* (avec R. Shapiro). Londres (Grande-Bretagne) : Chapman & Hall, 1993

*La logistique.* (avec D. Tixier). 2ème édition. Paris (France) : P.U.F., 1991

*Le service après-vente.* Paris (France) : P.U.F., 1989

*La logistique au service de l'entreprise : moyens, mécanismes et enjeux.* (avec D. Tixier, J. Colin). 3ème édition. Paris (France) : Dunod, 1988

#### Articles

"L'Innovation marketing dans une économie sous tension" (H. Mathe), *Constructif*, juin 2009, Numéro 24

"Découvrir l'Ecole Pratique : Peut-on dépasser les paradoxes et ambivalences de l'enseignement supérieur des affaires et positionner les écoles hôtelières à l'interface entre les mondes ?" (H. Mathe), *Elhite Magazine*, déc. 2007

"Batir les services du futur" (H. Mathe), *Constructif*, juin 2007, Numéro 17

"L'innovation : au coeur de la compétition dans les services" (H. Mathe), *INTHEL Market Intelligence* , mars 2007, Numéro 1

"Service Innovation Time" (H. Mathe), *Le bulletin de la recherche*, mars 2006, Numéro 11

"A la recherche de la 36ème heure" (H. Mathe), *La Revue des Sciences de Gestion*, janv. 2004, Numéro 209

"Value chain analysis and quality in pharmaceutical services (with Beney, Buri, Marty, Reymond)" (H. Mathe, ), *European Hospital Pharmacy Journal*, déc. 1997, Vol. 3, Numéro 5

"Architecture au Travail : espaces et symboles" (H. Mathe), *Bulletin HEC Lausanne*, juin 1997, Numéro 54

"Gestion de la qualité des services pharmaceutiques institutionnels (avec Beney, Buri, Marty, Reymond)" (H. Mathe), *Spital Schweitzer*, janv. 1997, Numéro 11

"Harnessing Technology in Global Service Businesses" (H. Mathe, T. Dagi), *Long Range Planning*, août 1996, Vol. 29, Numéro 4, p. 449-461

"Managing Technology for the Globalization of Service Operations " (H. Mathe, T. Dagi), *International Journal of Technology Management*, janv. 1996, Vol. 12, Numéro 3/4

"Technologies pour une entreprise étendue" (H. Mathe), *Revue Française de gestion Industrielle*, oct. 1994, Vol. 13, Numéro 3

"Successful Global Strategies for Service Companies" (H. Mathe), *Long Range Planning - International Journal of Strategic Management*, janv. 1994, p. 36-49

"Planning for the Long Haul : The Single Market Reroutes Logistics Management" (J. Barry, C. Perras), *Journal of European Business*, sept. 1992, Vol. 4, Numéro 1

"La logistique des services" (P. Smith), *Arts et Manufactures*, janv. 1992, Numéro 433

"Survival of the Quickest : The Challenges of the International Express Market in Europe" (D. Sparks), *Managing Services Across Borders, Special Issue of L'Entreprise Logistique, Research Series*, janv. 1991, Vol. 8

"Bus Services in Developing Countries : The Privatisation Option" (D. Sparks), *The Courier - European Community*, janv. 1991, Numéro 125

"Synergie producteurs-distributeurs : le vecteur logistique" (H. Mathe), *Entreprise Logistique (L')*, déc. 1990, Vol. 10

"Evaluation des enjeux et premières propositions" (M. Jastrabsky), *Entreprise Logistique (L')*, déc. 1990, Vol. 10

"Architecture and the Factory : Trends in the Building of Productive Space" (H. Mathe), *L'Entreprise Logistique - Cahier d'Etudes et de Recherches Tendances et Technologies Nouvelles en Logistique*, mars 1990, Numéro 6

"Le service mix" (H. Mathe), *Revue Française de Gestion*, mars 1990

"Service Mix Strategies, a Three-Step Guide" (H. Mathe), *L'Entreprise Logistique - Research in Operations and the Society of Logistics Engineers*, janv. 1990, Vol. 7

"Managing the Service Mix : After Sale Service for Competitive Advantage" (R. Shapiro), *International Journal of Logistics Management*, janv. 1990, Vol.

1, Numéro 1

"Industria-Distribuzione, un rapporto di attenzioni" (H. Mathe), *Largo Consumo*, janv. 1989, Numéro 9

"Après le Marketing Mix : le Service Mix" (H. Mathe), *Logistiques Magazine*, juin 1988

"Maîtriser vos Gammes pour être compétitifs" (C. El Hage), *Logistiques Magazine*, mars 1988, Numéro 25

"Avantage au Service, ou la Qualité du service comme avantage concurrentiel" (H. Mathe), *Paramètres, Ecole des Mines*, mars 1988

"La fonction logistique : un enjeu économique et stratégique" (H. Mathe), *Cahiers du Campus (Les)*, oct. 1987, Numéro 1

"Synergie distributeurs-industriels : le vector logistique - Distribution-Industry Synergy : The Logistics Vector - Synergie Von Handel und Industrie Aktionsfeld Logistik" (H. Mathe), *Journal of the International Association of Chain Stores*, oct. 1987

"L'art de la simulation au service de la décision logistique" (H. Mathe), *Entreprise Logistique (L')*, sept. 1987, Numéro 4

"Entre le producteur et le vendeur : le responsable logistique" (D. Tixier), *Revue des Ingénieurs des Ecoles Nationales Supérieures des Mines*, mars 1987, Numéro 307

"Pour un parcours sinueux : un étudiant doit pouvoir compléter un cycle universitaire classique par l'acquisition d'une qualification professionnelle en école" (J. Colin), *Monde (Le)*, janv. 1987

"De l'après-vente au soutien logistique : nouveau défi" (H. Mathe), *Entreprise Logistique (L')*, déc. 1986, Numéro 3

"Concevoir et gérer une offre globale : produit et service" (H. Mathe), *Entreprise Logistique (L')*, déc. 1986, Numéro 3

"Field Service Management : A Means to Competitive Advantage" (H. Mathe), *International Journal of Physical - Distribution and Materials Management*, déc. 1986, Vol. 16, Numéro 7

"Une nouvelle approche de la notion de produit" (H. Mathe), *Revue Française de Gestion*, juin 1986, Numéro 58

"Mutation des structures d'organisation : l'implantation de la fonction logistique" (H. Mathe), *Entreprise Logistique (L')*, mars 1986, Vol. 2

"La logistique à l'interface management-technologie" (H. Mathe), *Formation et Gestion*, mars 1986, Numéro 37

"Le management logistique de l'entreprise" (P. Dejax), *Brochure 1986 - Conférence des Grandes Ecoles*, janv. 1986

## Chapitres

*Création de valeur par l'innovation technologique*. In: *L'art de l'innovation* (avec G. Haour). Paris (France) : L'Harmattan, 2007, p. 27-39

*Stimuler l'innovation dans les services : directions et mécanismes*. In: *L'art de l'innovation*. Paris (France) : L'harmattan, 2007, p. 107-116

*Customer Service Management*. In: *The Essential of Management and Logistics*. Presses polytechniques romandes. 2007

*Chapitre 8.1 : le point de vue des sciences de gestion*. In: *La logistique entre management et optimisation*. Paris : Lavoisier, Lièvre P. & Tchernev N.. 2004

*Creating competencies: a specific project management; evidence from the Telecommunication sector*. In: *An interdisciplinary approach to project management: perspectives from Government, Industry and Academia* (avec F. Fontane, P. Houdayer). Greenwood : Carayanis E.G. & Kwak Y.H. , Carayanis E.G. & Kwak Y.H. . 2003

*Customer Servic; Building Highly Innovative Organizations that Deliver Value*. In: *The Essential of Management and Logistics*. Lausanne : Presses Polytechniques Romandes, 2002

*Successful global strategies for service companies*. In: *Marketing Strategies: contemporary readings* (avec C. Perras). London : Pergamon, 1997

*Successful global strategies for service companies*. In: *Marketing Strategies: New approaches, new techniques* (avec C. Perras, ). Oxford, Pergamon. 1995

*The Challenges of Globalisation in the Service Industry*. In: *The Future of Services Management* (avec C. Perras). London 1994, p. 64-79

*Nouvelles technologies et développement de l'entreprise étendue*. In: *L'Entreprise Etendue*. Fribourg : CIM, 1994

*Managing the Service Mix for Competitive Advantage*. In: *Strategy Planning in Logistics and Transportation* (avec R. Shapiro). London (Grande-Bretagne) : Kogan Page Ltd, COOPER J.. 1993

*Supply Chain Management and Production Planning in the Service Industry*. In: *Production Research, Advances in Industrial Engineering*. Amsterdam (Pays-Bas) : Elsevier Science Publishers, LUKKA A., ORPANA V.. 1993

*International Management of Service Operations*. In: *Management Research* (avec D. Sparks). London : Cranfield Report Series, 1993

*La Gestione della Produzione Industriale Come Arma Competitiva*. In: *Service Strategy for Manufacturing Companies*. Milan (Italie) : Politecnico di Milano Publisher, BRANDOLESE A.. 1992

*L'âge des mutations : le vieillissement des actifs est-il favorable ou néfaste à la mise en oeuvre des changements technologiques en milieu industriel ?*. In: *Suisse 2000 : enjeux démographiques*. Lausanne (Suisse) : Réalités Sociales, BLANC O.. 1991

*Survival of the Quickest: the Challenges of the International Express Market in Europe*. In: *Managing Services Across Borders* (avec D. Sparks). Cergy-Paris : ESSEC-Eurolog, 1991

*La logistique de l'entreprise*. In: *Encyclopédie du Management* (avec D. Tixier). Paris (France) : Vuibert, 1991

*Le service en après-vente - enjeux, politiques et organisations*. In: *Encyclopédie du Management*. Paris (France) : Vuibert, 1991

*Developing the Field Service Organization, Proposal of a Decision Making Process*. In: *Proceedings - Third International Logistics Congress*. Firenze (Italie) : Society of Logistics Engineer, 1987

*Architecture of Logistics Management Systems*. In: *Proceedings 9th International Biennial Conference on Physical Distribution Management*. Dusseldorf (Allemagne) : International Association of Chain Stores, CIES, 1986

### 📄 Working Papers

"Leading in Service Innovation : Three perspectives on Service value in a european context" (H. Mathe). Essec Research Center, DR-08005 févr. 08.

"Greater Space Means more Service : Leveraging the innovative power of architecture and design " (H. Mathe). Essec Research Center, DR-DR08004 janv. 08.

"Greater Space means more Service" (H. Mathe). Essec Research Center, DR-08004 janv. 08.

"Customer Service: Building Highly Innovative Organizations that Deliver Value" (H. Mathe). Essec Research Center, DR-00005 févr. 00.

"Exploring the Role of Space and Architecture in Business Education" (H. Mathe). Essec Research Center, DR-00004 févr. 00.

"Global Strategies in Service Companies" (C. Perras). Essec Research Center, DR-93024 mars 93.

"Service and Strategic Direction" (R. Shapiro). Essec Research Center, DR-93008 févr. 93.

"Planning and Information Systems for Service Delivery" (R. Shapiro). Essec Research Center, DR-93009 févr. 93.

### 📄 Autres publications

#### Communications publiées

"Harnessing Technology in Production of Global Services", In : *The 14th International Conference on Production Research*, Osaka (Japon) : Osaka Institute of Technology & Setsunan University, 1997.

"Virtual Reality in the Service Industry : A Cross-sector Analysis", avec M. Laperouza. In : *Proceedings of the Fourth International Meeting - Decision Sciences Institute*, Sydney (Australie) : Pitman Publishing, 1997.

"Vent de libéralisation : The Changing Tides of Bus Transportation in the Third World", avec D. Sparks. In : *International Conference on Land Transport and Development*, Dunkerque (France) 1990.

#### Articles de presse

"Le Management gère t-il le potentiel humain ?". *Proudfoot Consulting*, 01 oct. 2003

"Les Innovations dans les Services, a special report on E-technologies based innovations in the service industry". *Les Echos*, 04 mai 2000

## Autres activités

### Communications présentées à des conférences

"Shaping the Contours of Services: Innovative Architecture and the Building of Corporate Symbols", European Academy of Management 4th Conference, St Andrews, 15 mai 2004

"Transforming the Architecture of Business Education: Shaping the Contours of Future Schools of Management", Academy of Administrative Sciences Conference, Acapulco, 01 mai 2004

"Innovating in Global Service Organizations ", Business: Back to Basics, The Society for Advancement of Management Conference, Baltimore, 03 janv. 2004

"Innovative Architecture in Services and the Building of Corporate Symbols", 10th Annual International Conference of the European Research Network on Services and Space, Bergen, 01 oct. 2000

"Technology and Global Development in Services", Information and Knowledge Management in the 21st Century, Informs-Korms International Conference, Seoul, 02 juin 2000

"Exploring the Role of Space and Architecture in Business Education", Taking Stock: Façons le point, Asac-IFSAM, Montreal, 02 juin 2000

"Harnessing Technology in the production of global services", 14th International Conference on Production Research, Institute of Technology & Setsunan University, Osaka, 01 janv. 1997

"Virtual Reality in the Service Industry: a cross sector analysis", (avec M. Laperrouzza). 4th International Conference , Decision Science Institute, Sidney, Australia, 01 janv. 1997

"Global Logistics for Global Services", Annual Conference of the Council of Logistics Management, Washington D.C., USA, 03 oct. 1993

"Redesigning the Global Logistics Network and Developing Transnational Alliances", Forum 1993 Digital - Le Monde, Paris, France, 22 sept. 1993

"Operations Planning and Control in the Service Industry", 12th International Conference on Production Research, Lappeeranta, Finlande, 16 août 1993

"Service Mix Strategy for Implementing Marketing Relationship", International Conference on Marketing Relationships, Melbourne, Australie, 01 août 1993

"Designing and Implementing Competitive Service Strategy", Service Strategy Forum, Boston, USA, 05 juin 1993

"Global Management of Service Operations", Symposium on Globalization of Operations Management, Washington D.C., USA, 07 mai 1993

"Logistics Management and Implementing New Technologies in Manufacturing", Cycle de Conférences CIM - Confédération Suisse, Lausanne, Suisse, 21 avr. 1993

"Management Development in Highly Sophisticated New Service Areas", Annual Symposium of EFMD, Munich, Allemagne, 12 juin 1990

"Performance logistique et compétitivité industrielle : l'incontournable tandem",

Conférence Annuelle de la SBAMSG, Bruxelles, Belgique, 07 juin 1990

"Il Nuovo Concetto di Servizio Nella Gestione dei Rapporti tra Produttori et Distributori", 1e Simposio Internazionale di Logistica, Venise, Italie, 04 mai 1990

"Developing the Logistical Support Organization, Proposal of a Decision Making Process", 3rd International Logistics Congress, Florence, Italie, 09 juin 1987

"L'analyse des besoins en formation à la logistique : devancer ou suivre la demande des entreprises", 5e Congrès Européen de la Logistique, Paris, France, 01 nov. 1986

"Architecture of Logistics Systems", 9th International Biennial Conference on Physical Distribution Management, Dusseldorf, Allemagne, 27 oct. 1986