



BookReview

書名：《第8個習慣：從成功到卓越》
作者：史蒂芬·柯維 (Stephen R. Covey)
出版社：天下文化
ISBN：986-417-471-1

第8個習慣：從成功到卓越
導讀／資工系教授王英宏

本書是成功學大師Stephen R. Covey繼前著The 7 Habits of Highly Effective People(台灣書譯：與成功有約：高绩效人士的七個習慣)之後為讀者們對於無論是因個人、家庭、或組織，在這個轉變快速的時代中陷入無法向上提升，坐困愁城、一籌莫展時的一帖良劑，是針對所有人的苦惱所提出的根本解決之道：「第八個習慣」。

第八個習慣是什麼？簡要的節錄，「第八個習慣」是要發現自己內在的聲音、找到自身的熱情與價值。個人如能實踐第八個習慣，即能發揮與生俱來的天賦、領導者如能實踐第八個習慣，即能帶領組織邁向卓越。

為了幫助讀者傾聽內在的聲音，發揮獨有的天賦，因此作者先將前著七個習慣對個人影響最深的幾個方面做一整理，一方面為「與成功有約」一書做個經驗總結，同時引導讀者進入「第八個習慣」。本書共分為五個重要的單元：首先要理解時代的核心問題，讓讀者理解目前可能有的痛苦、困惑或問題是趨勢下或時代演進的產物，也可以說是全球共通的問題，需要大家共同的認知及齊心齊力來解決(第一章到第三章)；其次提供一些法則幫助讀者找到自己的聲音，了解自己的思想、觀點及需要，重新發現自己的天賦如「選擇的自由」、「遵循原則」、「四種才能」，並進而找到最佳的方法表達自己的心聲(第四章與第五章)；

再來透過自我發現的方法幫助周遭的人也能找到他們自己的心聲(第六章)；接著分享真正領導者的角色定位、運用高效能七個習慣掌握關鍵的具體方法與工具並具體執行(第七章到十三章)；最後，談智慧時代的來臨與二十個常見的問題提醒讀者，這個時代人性最大的滿足感或成就感是來自善用心聲為他人服務。並提供常見問題的解答，做為找尋解決方案的思考方向或參考做法(第十四章與第十五章及附錄)。

第八個習慣提供一種思維模式和技術模式，藉以探尋自我的潛能；亦是一種領導藝術，憑藉以探究自我與他人的價值和潛力。

校友動態

上銀科技產品獲2017年日本優良設計獎
上銀科技股份有限公司以電動夾爪產品獲得「2017年日本優良設計獎」(GOOD DESIGN AWARD 2017)，董事長卓永財為本校會計學系校友暨第27屆金鷹獎得主。日本優良設計獎亦稱「G-Mark」，與德國紅點、iF、美國Idea並列世界四大設計獎項，得獎的皆為重實用性與高品質的產品。卓校友表示，此產品去年8月才獲頒CE證書，如今又獲得日本優良設計大獎，顯示其具有國際級的水準；此次獲獎將有助於拓展日本等國際市場。(資料來源/校友服務暨資源發展處)

智慧財產權Q & A

主題：著作權，試試看您能答對幾題：
() 1. 把平面的電影卡通造型轉換成立體玩具商品，同樣要得到卡通著作權人的同意。
() 2. 英國與我國都是世界貿易組織(WTO)的會員，所以英國人的著作同受我國著作權法的保護。
答案：
1. () 2. ()

編者按：
本報開放教職員工來函反映意見；另與學生會合作，學生若有任何疑問可向學生會(SG203、校內分機2131，E-Mail: tkusablog@gmail.com)表達，學生會將轉交課外組，並由相關單位提供解決方案與解答，本報亦將刊登相關諮詢，促進學校和學生之間溝通。



許輝煌 用AI提升客服品質

資工系教授許輝煌
學歷：美國佛羅里達大學電機工程博士
專長：機器學習、資料探勘、環境感知智慧、多媒體處理、生醫資訊
經歷：淡江大學資訊工程學系系主任、教授、副教授
現任：淡江大學工學院院長、中華民國人工智慧協會理事長

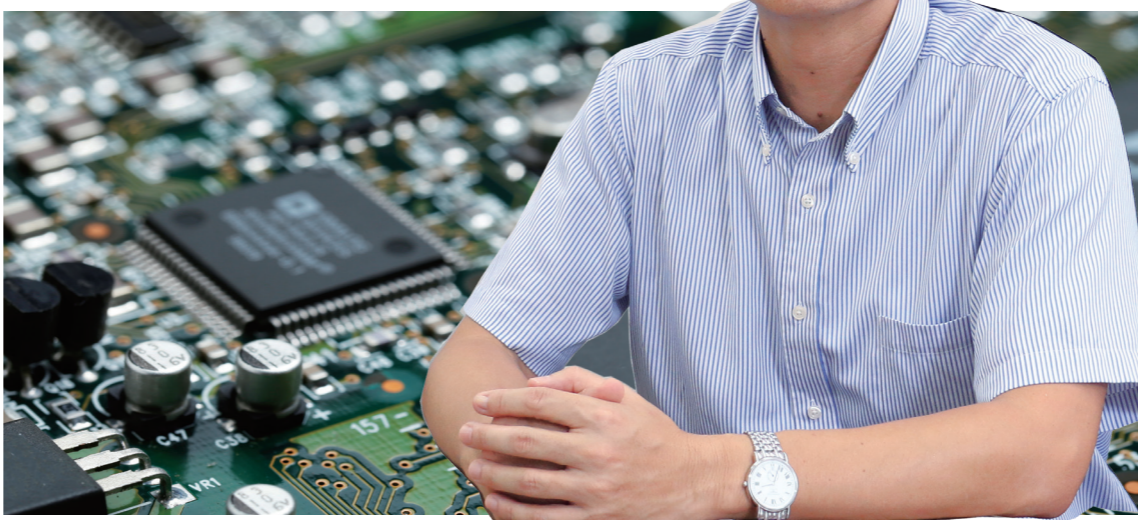
文／趙世勳、攝影／陸瑩
研究緣起

企業與客戶之間互動的良窳，取決於是否能迅速的掌握客戶需求，了解並處理客戶所遇到的問題。許多企業普遍運用客服系統應對客戶訴求，並給予回應及解決問題，但在網路發達的現代，傳統被動式的客服系統，無法在第一時間找到問題並解決，加上社群媒體的盛行，若是等到客戶來電申訴，或是發現網路討論版上充滿怨言時才開始處理，恐怕既沒有效率又無法達成理想成效，屆時將對企業形象及實際營運造成一定的傷害。若能及早發現問題並做出回應，就能將傷害降至最低，甚至化危機為轉機，扭轉並提升企業形象。

資訊工程學系教授許輝煌，研究領域涉及「機器學習」、「資料探勘」、「環境感知智慧」、「多媒體處理」、「生醫資訊」等專業領域，其中「機器學習」與「資料探勘」部分，正與時下最受矚目的AI(Artificial Intelligence)有著相當的連結。本次合作的對象程曦資訊股份有限公司，主要業務為客服管理系統，該公司承接多個中央或地方政府部門(如1999)，以及民營企業(如華碩)的客服業務，透過資訊系統的輔助，協助客戶完善其客服業務。基於持續改善的原則，在該公司總經理，資工系校友張榮貴促成下，雙方自103年起開始合作，希望藉由許教授的專長，協助該公司發現問題並予以解決，透過專業知識與實務應用整合，開啓產學合作之路。這不僅是許輝煌研究團隊第一次與企業界進行產學合作，同時對於研究團隊中的學生來說，能參與職場的實務操作，也是非常難得的學習經驗。

研究歷程

合作初期，雙方對於彼此的了解均有不足，一方面是研究團隊雖掌握機器學習、演算法等相關技術，但是卻不了解公司面臨的問題；另一方面則是公司所發現的問題，不一定是這些相關技術可以解決的；因此，許輝煌每週皆會帶著研究團隊，與張榮貴總經理在內的程曦資訊主管群，針對公司內部存在的問題，包含軟體營運、客服部門承接業務等項目進行討論，同時判斷是否能以目前所掌握的相關技術來解決。雙方花費逾半年的时间，在討論中提出相關營運、客服上的問題，從而慢慢縮小範圍，最後發現問題出在客服系統，達成共識後，決定從公司客戶服務系統著手，「藉由網



路與情探勘之主動式客戶服務」的產學合作案於焉成形。

資料與情探勘為利用爬蟲程式(web crawler)尋找網路社群(如臉書、討論版)上的特殊目標留言，尋獲以後將之蒐集統整做為參考。許輝煌說明，此次的產學合作計畫是運用資料探勘(Data Mining)中的文字與情探勘(Text Mining)，由於現今客戶多數會透過網路討論版提出想法或評論，所以在研究中想到利用電腦爬蟲程式檢視並分析留言與文章中的情緒性文字，將之收集後提供企業參考，打造主動式的客戶服務，不僅省下時間，而且能在短時間內做出反應，為企業與客戶的互動帶來相當程度的幫助。

學生在產學合作過程中擔任重要的角色，除了讓他們幫助公司客服系統進行資料探勘，許輝煌也把這次的產學合作案提供當作學生的碩士論文題材，成為學生參與更強而有力的動機，他表示，這樣還能使論文內容與實務接軌，而非純理論性的學術研究。同時更藉由「學以致用」的核心概念，讓學生在討論的過程中，了解如何運用理論的學術方法來處理實際的問題，甚至將現有的學術方法進行修改，以符合解決問題的需求，如此更能提升學生在職場領域解決問題的能力。

合作案中遇到的最大問題就在於時間。首先雙方透過討論確定問題的過程，就得花費不少時間；其次在問題確定後，如何透過文字的分析來篩選情緒性的字眼，儘管目前已有現成的工具來解決，但如何將之融入程式中，也是需要耗費不少時間；接下來判斷這些文字是否符合企業需求，又得費一番功夫。許輝煌感恩地說，程曦資訊除了願意相信研究團隊提供此次

合作機會，並在研究進行中提供相關的資源與協助外，張榮貴總經理更親自參與研究案的討論，讓學生在過程中充分的學習，讓這個研究案能順利完成，實在非常的難得。

研究展望

許輝煌目前擔任中華民國人工智慧協會理事長，他提到AI人工智慧在近幾年蓬勃發展，受到許多企業的青睞與注意，相對其他產學合作案的題材較為容易尋找資源，或許可以透過多方接觸了解各種產業，同時媒合本校相關領域的研究團隊進行合作。對於國內產業，尤其在反復需要以人力進行判斷的行業，他認為或許可藉由人工智慧的程式來完成相關程序減少人力負擔，當然可能會取代部分的人力資源，但如果能因為節省繁瑣的流程，將人力應用在其他發展，對企業來說也是另一種提升。以電鍍產業為例，透過電腦視覺與影像辨識等人工智慧，可以用來協助檢視電鍍成品是否符合品質要求，更能省時省力，找到產品的瑕疵。他在這方面抱持著正面態度，也期望未來台灣企業能將AI應用於複雜的工作與人力。

許輝煌分享，這次的合作案，不僅是學術上的研究，最大的意義在於透過與產業界的合作，發現如何讓自己的研究更貼近業界需求。而這次的經驗也可以反饋作為教學上的實例分享，讓學生在學習相關的學術理論與研究方法之外，對實務界有更深刻的認識與了解。他表示，教授若一直坐在研究室，卻沒有走到職場，可能沒辦法接觸這樣產學合作的機會，所以建議教授們能更積極與產業尋求合作的可能性，創造更多的雙贏。



鄭安淳 異地學習不忘本

「開發你對學習的熱情，你將永遠不會停止成長」，總是對許多事情充滿熱忱與衝動的鄭安淳，在大二時踏入雙主修的領域，本系為中文系的她，決定修習除了英文之外的第二外語，德文。她笑著說，在因緣際會下選讀了不德國文學之後，漸漸為它的魅力著迷，到了大二下便有了親自赴德一探究竟的想法。

「上飛機後，才驚覺自己真的要出國念書了！」原來只想著能夠先爭取到出國留學機會的鄭安淳，到了德國之後才忽然發覺自己竟然好像還未做好心理準備，當地的人口中念的說的全是滿滿的德文，面對突如其來的心理壓力，讓她一時之間有些不習慣。「真的非常感謝學校的國際處」，在那裡，生活中的大小事都要用德文處理，期間國際處常透過電郵關心，除了提醒該注意的事項外，也會幫忙處理相關問題，解決了許多不便之處。

回顧這一路走來，鄭安淳覺得日子過得相當充實，在德國時發現各國同學所呈現出的多元面向是一種有別於以往的體會，尤其是關於「名字」這件事讓她印象深刻。初到國外的

研究聚焦

- 近期期刊論文
1.2017,Real-Time 3D Human Objects Rendering Based on Multiple Camera Details,Multimedia Tools and Applications 76(9), p.11687-11713,
2.2016,An IMS-QTI Compliant Multimedia Assessment Management System with SPC and Student Response Time to Analyze Learning Activities,Journal of Internet Technology 16(2), pp.223-244,
3.2016,A Seamless Repository for Pervasive Teamwork,International Journal of Web and Grid Services 12(3), p.273-295,

近期研討會論文

- 1.2016,GSM Network Positioning: Towards an Experimental Analysis of Android Phones,1st International Conference on Information, System and Convergence Applications, pp.79-83,2016/02/26

近期參與研究計畫

- 1.虛擬布袋戲表演及傳統樂器演奏系統-子計畫二：虛擬環境下之布袋戲偶三維重建。(2017年08月~2018年07月)
2.動態紋理之策略式動量一致性分析。(2016年08月~2017年08月)
3.產學合作計畫-藉由網路與情探勘之主動式客戶服務(2015年11月~2016年10月)
更多學術研究內容,請見本校教師歷程系統(http://teacher.tku.edu.tw/)以「許輝煌」查詢。

合作單位回饋

程曦股份有限公司
總經理 張榮貴

本公司與資工系許輝煌教授合作逾兩年之久，師生的開發研究與產業界的專業知能雙方合作，達到了非凡的效果，許輝煌教授與團隊擁有的「資料探勘研究」，引起了我們的注意，決定從「網路與情探勘-主動式客戶服務」的方向做起。現今客戶會從網路上的臉書、討論版等社群提出對公司的問題與訴求，許輝煌教授提案利用「Text Mining」文字探勘，針對文字情緒即時地分析問題，達成客戶需求，並補強公司內部系統缺失。

感謝許教授執行如此有意義且具深遠影響力的研究案，將學界的開發研究與業界專業的知能技術結合在一起，賦予內部員工與機器學習、資料演算法，達成雙方互動的超乎預期地成效，成功解決公司內部的問題，一般企業可能無法投入太多精力於開發研究上，但是學界的理論研究卻能給予協助，並將所學與技能結合，形成某種互補的作用，未來也期望能夠與許輝煌教授帶領的團隊，繼續達成不同的合作。



新環境，臺灣學生通常會以自己的英文名字向大家介紹自己，她也不例外，因為在國內就會有前例：某位外國學生很努力想記住她的中文名字，但因發音不是那麼標準，以至於某次看見她時在身後拚了命的叫喚，她卻完全聽不出來是自己名字的發音。但後來她發現，許多的國際學生國家的語言儘管跟中文一樣發音比較特別，但他們總會在自我介紹之時，將自己本國的名字先念出來，然後再介紹自己的英文名字做為平時使用的稱謂。他們告訴她，名字這就是代表自己的國家，所以要讓大家知道這是我我的母國母語為我取的名字，是我很珍貴的寶物。聽到這裡鄭安淳頓時感到當頭棒喝，她不禁思索自己來到異國之後也該秉持不忘本的態度，即使平日使用的是英文、是德文，但中文對她來說才是她的學習之路上的根本。

「走了這麼遠，我們去尋找一盞燈」，她認為能夠努力到現在，是出自於一種對理想的追求帶來的衝勁，所有的經歷都並非剛開始就規劃好的，但一切隨著遇到的人事物帶給她不同的啟發，資源與機緣緣到了，就這樣決定落實這個想法。她也勉勵學弟妹能夠多爭取寬廣自己視野的機會，也許來自不同地方的學生相處後，能夠看見自己平時沒發現的優缺點，並在與人接觸的過程中，互相成長、茁壯。(文/王怡雯，圖/鄭安淳提供，位於德國波昂大學地理學系系館前)

教授了解職場需求 充分合作產學互利

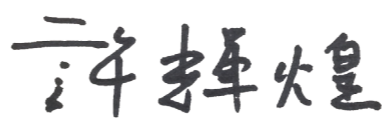
一個教授從唸研究所起，就在學著如何做研究。但有時總會產生「學了一堆學術理論，但不知可以運用在哪裡」的疑慮，如果能夠與實務界合作，讓自己知道所學其實可以明確的用來解決某些問題，這無疑是一個最好的鼓勵。不過產學合作其實需要滿多时间去磨合，當然企業如果能很清楚地了解對於某項專業學術的需求，也能確實知道那些教授擁有這些專業能力的話，或許就能很快的達成共識並進行合作。當然，教授需要走出研究室，多了解職場，同時也要尋求各種可能合作的機會，讓學術與專業能充分結合，達到最佳效益。

這次與程曦資訊股份有限公司的產學合作案，除了是首次與企業合作，也難得給予學生機會擺脫學術理論框架，深入職場與公司互動，一起發現問題並找到解決方案，對學生而言，除了能學到以創新思維思考，同時還能磨練實務操作應對能力，將知識融合專業學以致用。

AI技術其實可以思考被廣泛運用的可能性，如企業內部資訊服務、員工班表安排等，除了

節省時間與人力，或許也有機會改變企業的營運模式，以客服系統來說，員工除了經過完善訓練，也可以透過資訊系統、APP軟體的輔助，將所有可能被提出的問題匯集於資料庫，讓客服在面對問題時，能用最短時間內找到相應問題，對客戶的疑問做出有效立即回覆。

許多工作流程或許都可以借助資訊系統提升工作效率，但如果資訊系統的設計無法完全符合使用者需求，造成太多處理程序需要人為的介入與判斷，相對會讓使用者覺得麻煩且浪費時間，也失去了原來設計系統簡化流程的美意。雖然這方面可以透過與相關專家的討論來發現問題所在，並提供可以解決的技術，讓系統有所改善，但如果能在規劃之初能透過充分的討論並積極處理，或許就能避免產生相關問題，這也是值得注意的地方。



全民英檢秘笈

郭岱宗 (英文系退休副教授)

一、介系詞"of"和"off"很簡單

1.of:表示「的」,但是使用時,中英文的順序相反。
例如:眼睛「的」顏色,英文的順序是顏色「的眼睛」-color of the eyes
2.off:表示「分開」、「脫開」
例如:脫離、脫衣鞋帽、起飛(take off)

二、請填入in、at、of、off,訂正後朗讀三遍

1.學生都來替她送行。(提示:送行是看人「離開」)
All her students came to see her _____.

2.我對畫畫有興趣。(提示:興趣是思想「內」之事)

1' m interested _____ painting.
3.我在淡大教書。(提示:淡大是一個教書的地「點」)
I teach _____ Tamkang University.

4.我是淡大的學生。(提示:「的」順序要反過來)
1' m a student _____ TKU.
5.淡大有許多美麗的植物。(提示:在淡大「裡面」)
There are many beautiful plants _____ Tamkang University.

6.我們正午見!(提示:正午是12「點」鐘)
We' ll meet you _____ noon.

7.我們下午見。(提示:在下午這一段時間「裡面」)
We' ll meet _____ the afternoon.
8.我在淡大讀書。(提示:文法同第3、4題)
I study _____ TKU.
=1' m a student _____ TKU.

三、答案

1.off 2.in 3.at 4.of
5.in 6.at 7.in 8.at , of