

服務科學入門 10 講

—Lecture Notes on Service Science with 10 Cases



作者：國立清華大學科技管理學院 編著 ISBN：978-957-729-727-3
出版年月：2009.08 版次：初版適用對象：大學・研究所・實務界

王俊程・丘宏昌・台灣 IBM 公司全球企業諮詢服務事業・何明

- **作者簡介：** 豐・李有仁・林丕容・林博文・林福仁・金聯舫・洪世章・許明信・郭大睿・郭鎮武・陳育仙・陳俊翰・陳家祥・陳鴻基・游文人・薛健平・謝依靜・魏志平・嚴秀茹(依姓名筆劃順序排列)

- **本書特色：**

知識傳播，呈現方式往往是關鍵。本書採用深入淺出之編寫方式，於每一講中，先透過一家產業個案之陳述，介紹服務科學在該個案中之應用實例，再輔以專門領域學者之解析，引導讀者瞭解該案例所涉及之服務科學原理。

本書中所採納的十個產業個案，分別來自製造業，資訊服務業、房仲服務業、醫療服務、零售百貨、文化創意以及研發服務業等，各家企業之運作均各自體現了服務科學的多重面貌。這樣多元的內容，不限於哪一類的讀者群，均可應用於多種不同用途：

將此書列為組織內部讀書會之讀本，可幫助組織成員瞭解尖端趨勢；將案例內容作為企業內部教育發展之討論題材，激發企業內部創新能量；希望未來可以搭上「服務致勝」列車的人，或者有意繼續深造相關專長者，深入瞭解各講內容，可活用服務科學於工作或學業。

王俊程(國立清華大學服務科學研究所副教授)

丘宏昌(國立清華大學科技管理研究所副教授)

台灣 IBM 公司全球企業諮詢服務事業

何明豐(國立清華大學科技管理研究所博士生)

李有仁(國立政治大學資訊管理研究所大學講座教授)

林丕容(大學光學科技公司執行長)

林博文(國立清華大學科技管理研究所教授)

林福仁(國立清華大學服務科學研究所教授兼所長)

金聯舫(前台灣積體電路股份有限公司資深副總經理)

現任清華大學科技管理學院副院長暨 EMBA 執行長)

洪世章(國立清華大學科技管理研究所教授兼所長)
許明信(敏盛醫控 U-Care 專案辦公室主任)
郭大睿(台茂購物中心總經理)
郭鎮武(國立故宮博物院文化行銷處影音加值科科長)
陳育仙(國立台灣大學商學研究所研究生)
陳俊翰(國立台灣大學資訊管理研究所研究生)
陳家祥(元智大學管理學院教授兼院長)
陳鴻基(國立台灣大學工商管理學系教授)
游文人(Google Taiwan 企業客戶事業群業務總經理)
薛健平(信義房屋總經理)
謝依靜(國立中央大學資訊管理學系教授)
魏志平(國立清華大學服務科學研究所教授)
嚴秀茹(國立清華大學服務科學研究所教授)

■ 本書內容：

前言／嚴秀茹

第 01 講 台灣製造業的轉型／洪世章
個案解讀：華碩新市場之開發與挑戰／林博文

第 02 講 台灣半導體業縱覽與台積電的經營／金聯舫
個案解讀：台積電的發展與服務的關係／丘宏昌

第 03 講 藍色巨人 IBM 如何打造全方位的服務組織／台灣 IBM 公司全球
企業諮詢服務事業群
個案解讀：轉型為顧客導向，創造服務價值／嚴秀茹

第 04 講 從 Google 服務看創新與創意／游文人
個案解讀：Google 的服務創新／謝依靜、魏志平

第 05 講 從「心」服務，創新保障：從信義房屋的服務創新談起／薛健平、
陳鴻基、陳俊翰、陳育仙
個案解讀：逆轉房仲市場的創新服務／陳鴻基、陳育仙

第 06 講 連鎖化科技醫療服務：大學光學科技公司／林丕容
個案解讀：創新連鎖化科技醫療服務，共創服務價值／林福仁

第 07 講 人性化的優質醫療：敏盛醫療體系 U-Care 專案／許明信

個案解讀：以人為本的個人遠距照護：敏盛醫療體系 U-Care 計畫／王俊程

第 08 講 台茂購物中心：知道更多一點，服務更好一點／郭大睿、陳家祥

個案解讀：更感心、更貼心的台茂：應用服務科學強化企業競爭／陳家祥

第 09 講 創造文化藝術服務新價值：國立故宮博物院數位典藏授權服務之
案例／郭鎮武

個案解讀：以藝術授權服務創新文化產業價值／李有仁

第 10 講 服務科學新領域：研發服務／何明豐

個案解讀：亞太智慧財產權發展基金會如何連結創新與智財權／林博文