

15 Years+ 2018國際CRE & CSQS領袖高峰會 2018香港國際創新博覽獎國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮

大數據 新科技A.I. 共享體驗經濟 一帶一路國際戰略發展 打造顧客品牌忠誠度

亞太顧客服務協會 (APCSC) 將於6月14-15日舉行「卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務標準 (CSQS) 國際領袖高峰會」。

性化服務和產品,提高顧客滿意和消費。在全渠道的服務接觸,無論是通過電話、面對面、社交媒體等各種渠道,每一次的顧客體驗都是一次品牌承諾的檢驗。

智慧服務助傳統行業轉型 深圳市燃氣集團(深燃)一直高度重視資訊科技建設,資訊化在現代經濟社會中的重要作用。

通過新科技創新顧客體驗 提升品牌價值

APCSC協會主席朱剛岑指出,現代的社交媒體和點評平台已成為消費者和網路紅人快速分享正面的口碑宣傳或是負面的公關危機。

本次峰會分設4個CXO論壇及2場CEO午餐論壇,焦點涵蓋6個主題的最新案例分享:全媒體時代下發展未來新零售體驗和競爭優勢、一帶一路國際服務貿易文化和顧客體驗創新、企業可持續發展的大數據社交媒體戰略、互聯網+共享和體驗經濟品牌忠誠度、CRE領導力和企業品牌參與最佳實踐、A.I.服務委外和創新科技提升大眾公共服務。

其資訊中心IT技術副經理江翼介紹,建基於以上的基礎骨幹資訊系統,深燃在2014/2015年先後推廣升級微信公眾服務號、網上自助和客戶服務、支付寶生活繳費平台等,逐步構建深燃互聯網客戶服務平台體系。

推動互聯網客戶服務 擴大整合移動作業模式

深燃於2013年正式啟動資訊化戰略,構建了企業資源管理、客戶資訊管理、生產運行管理、分析決策及辦公自動化等五大系統,通過一體化集成平台,實現高效融合,成功實現資訊化戰略目標。

知識支持成為服務質量滿意關鍵要素

製造業的產品質量差異已經愈來愈小,在競爭較激烈的市場,服務品質成為決定性差異,更為重要。國際傑出顧客關係服務獎評審、日本HDI公司行政總裁山下辰巳先生認為,管理層需要了解自己的顧客中心和競爭對手的服務標杆,以及在行業中的地位。

朱剛岑分享隨着企業加速投資在大數據、新科技、A.I.、手機互聯網+和區塊鏈的廣泛應用,深度挖掘客戶和商機,提供更精準的市場行銷及個性化服務。

國是港事

賣身葬父激民憤 跨境行乞不可忍

- ◆ 全球皆有丐幫拐賣兒童,將他們弄至殘廢以騙取同情心及善款。
◆ 瑞士重罰職業乞丐,包括運營行乞集團及利用兒童行乞的人。



▲集團式行乞令人髮指,政府必須加強執法打擊。(資料圖片)

Table with 2 columns: Location (Italy, Norway, Switzerland, Singapore) and Description of begging laws in each region.

瑞士佛德州(Vaud)前年推出法律禁止行乞,若被發現營運行乞集團或利用兒童行乞更可被罰500至2,000瑞士法郎。

行乞手段層出不窮,近日更有人當眾上演「賣身葬父」,引來網民一片聲討。港人並非對有需要人士毫無憐憫,但集團式行乞令人髮指,政府必須加強執法打擊。

港人一向樂善好施,捐款對象不分境內外,在2014年全球慈善援助指數一度排名第10。對一般乞丐,港人多抱憐憫之心,即使行乞是違法亦不乏市民布施。

馬來西亞《星報》前年曾採訪兩名來自中國的乞丐,兩人在孩提時代已被丐幫弄至殘廢。他們每天按要求向丐幫領頭上繳至少1,200林吉特(約2,364港元)。

印度丐幫常與黑道掛鉤,聯合國兒童基金會估計當地每年至少6萬個兒童失蹤,不少人被丐幫用作牟利工具。

騙港人善心 報警即離開

本港前日有疑似境外人士在旺角行乞,一名男子跪著聲稱其躺在地上的父親乞討醫藥費,惟兩人在街坊報警後站起以普通話要求不要報警,並離開現場。

港創新不如「創舊」 專注4支柱創新

- ◆ 國家主席習近平支持香港成為國際創科中心,不過香港既得利益者眾,政制又以維穩為本,加上營商成本高,土地須優先滿足房屋需求,均不利港推動創新。
◆ 香港要突围,應強強聯合,專注4支柱產業的創新:金融方面力推金融科技、專業服務聚焦知識產權、物流集中發展區塊鏈、旅遊開拓高科技體驗。
◆ 香港可成為世界各地新科技的落腳點,利用特區經濟和法律制度優勢,保障外國企業,從而讓美國不能再質疑中國企業透過滲透當地市場盜取科技,以洗污名。

甚至摸不著頭腦:從應用科技開發和投資這方面來看,深圳比起香港走得前亦走得快;就理論科學層面,東莞已建成基於粒子加速器的中子源設施(Spallation Neutron Source)。

大學和科研機構可向中央財政科技計劃直接申請項目經費)。不過,即使投放大量資金到香港,我們還有其他創新方面的枷鎖:首先,香港有很多既得利益者抗拒創新。

反而大灣區內其他城市,似乎更具世界級創科中心格局,也更多投資者與年輕人擁有冒險精神。本港不利創新的因素,最明顯的是營運成本高昂,故此在創新方面可接納的風險自然會相對下降。

其次,香港政制一向以維穩為本:28個傳統功能組別本就是为了維護業界利益而存在,像運輸和旅遊業界,便堅拒促進共享經濟的創新科技。

於是許多人亦不敢放手一博。事實上,美國很多創業家(包括現時大賣的某些雲端科技)都是從車房「手作」科技原型(prototype)出來,然後再找投資者。

天;銀行、保險和金融服務界也必然會反對任何「去中心化」的金融科技。然而,哪怕是由泛民控制的界別,一旦遇上政策轉變,還是以業界利益行先:如安老服務停滯不前,跟整個行業由大型社福機構主導,而他們亦同時難以升級轉型有關。

習 近平回覆24名在港的中國科學院院士和中國工程院院士,同意讓香港成為國際創新科技中心——從有中國特色的計劃經濟角度分析,在大灣區概念形成的這段時間,由國家主席作此重要批示,意味著整個9+2區域當中,就只有香港可正式以「國際創科中心」為標籤。

既得利益者吃老本 成創新枷鎖

正因香港很難促進民間由下而上的創科模式,是故目前主席指示令特區成為國際創科中心的核心內容,其實只有「科研資金過河」(即

改革4大支柱 讓老本吃更久

再看那邊廂行政機關,本港也沒有透過普選來博一博,試試換個「狂人特首」去衝擊現

有制度這一途,於是一切所謂的創新,完全受制於各級官僚,而官場文化無可避免傾向保守,創新自是都不得其正。

如何解困?以上種種掣肘說明了香港難以推動促成範式轉移的disruptive innovation(常譯作「破壞性創新」,但意思更近「破格式創新」),但與其跟本地各既得利益集團抗衡和糾纏,結果一事無成,更有效率的方法是促使所謂的「強強聯合」,專注改革香港本來就很強的4大支柱產業,目標是讓老本吃得久——換言之,就是創新不如「創舊」:寧可單天保至尊,犯不着在陌生範疇曠新天。

具體做法為何?第一,最強的金業業以業界利益為基礎,力推相關的金融科技,尤以電子保安和生物識別(biometrics)技術優先,並盡全力吸引所有國際大型科技企業來港上市;第二,物流業方面,集中研發人工智能和區塊鏈的實際應用,特別是食物安全和防偽方面,都是本港向來的優勢;第三,旅遊方面開拓高科技體驗,爭取全球頂尖的科技人才來港開會或旅遊,像把現時每年舉辦的「一帶一路高峰論壇」,轉為「一帶一路科技論壇」;第四,專業服務業方面,聚焦知識產權保障,例如成為國際創科方面的調解糾紛中心。

港法律保外企 洗華盜技術污名

從國際大棋局的層次剖析,以上最後一點甚至可能對國家有戰略性意義:一旦香港能成為世界各地創新科技的落腳點,特區便可以利用自身在經濟和法律制度方面的優勢,既保障外國企業的知識產權,也讓國家能更安心地使用全球的高新科技——目標當然是令美國不能單方面質疑中國企業「透過滲透當地市場盜取科技」,從此洗脫污名,在有爭議時,雙方可透過香港公平的司法制度,尋求法庭裁決,從而讓國家不用因為像中興和華為的業務運作而一再出現窘態。

營運成本高 創創新風險承受力 坦白說,以上最高指示確是有点令人驚訝,