



即時發佈

大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數 APCSC 與國家電網公司客戶服務中心、中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會 合作舉辦天津圓桌會議，並宣佈推廣 2017 國際傑出顧客關係服務獎選舉

中國，天津 - 2017 年 11 月 14 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同國家電網公司客戶服務中心、中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會在天津聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞「大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數」的主題，吸引了多位來自大學、資訊科技、服務外包、電商、銀行、金融、保險、諮詢及零售等行業的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，在圓桌會議中就大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數展開熱烈的討論。會前，與會人員還一起參觀了國家電網公司客戶服務中心。

主辦方邀請了以下幾位資深專家和市場領袖在會議中分享精闢見解，並在討論環節中邀請並探討了來賓提問。

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會 APCSC 主席、國際傑出顧客關係服務獎評審團評委；
演講題目：大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數
- 吳杏平先生，國網客服中心董事長、黨組書記
- 朱孝成先生，國網客服中心主任助理、北中心主任
演講題目：創新、轉型——積極探索基於大數據技術應用的客戶服務
- 王冬寶先生，國網客服中心主任助理、南方分中心主任
- 米輝波先生，中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會秘書長，中國傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 李文香女士，優服邦創始人
演講題目：從五星服務到無形服務
- 解百臣先生，天津大學管理與經濟學部資訊管理與管理科學系副教授
- 董小芳女士，天津神州浩天科技有限公司總經理
- 劉燕軍先生，中國呼叫中心服務外包研究院副院長
- 趙茹女士，北京瑞金麟集團客服中心總經理
- 高慶輝先生，國網客戶服務中心副總經濟師



APCSC 主席朱剛岑先生在「大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數」主題致辭說：「CRE 領袖是以客為心之旅！CRE 社群致力透過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇貢獻以客為心的最佳實踐。CRE 領袖是關係之旅！國際傑出顧客關係服務獎計劃已推動啟發行業 CRE 最佳實踐、傳播亞洲差異文化價值和創新、倡導跨地域數碼社交移動 O2O 參與和大數據分析。CRE 領袖是永恆之旅！CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。APCSC 將於 2018 年 6 月 14-15 日舉行第四屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 16 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會，及第 6 屆香港國際 CRE 及創新博覽會。與各國跨行業 CRE 領袖共同搭建及擴展國際專業平臺，進一步建立更大的動力、真誠的信任和友誼，以知識交流、經驗對話和基準實踐。」朱主席總結道：「20 年如一日，傑出顧客關係服務 CRE 領袖是永恆之旅！CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。」

20 年來，我們共同見證了 APCSC 與會員們的堅持奉獻和成就，在這充滿競爭及顛覆性的顧客體驗經濟中，共同慶賀及建立更強大的動力，繼往開來持續邁向未來的 CRE 願景和願望。謹代表 APCSC 和國際支援機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的企業及**國家電網客戶服務中心**追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支援今天的圓桌會議表達致意。邀請所有擁戴顧客的 CRE 領袖企業家們以客為心，提升 CSQS 國際標杆，拓展全球消費者市場，啟發未來領袖參與、交流、建立和推廣成功 CRE 品牌！」

國網客服中心副總經濟師高慶輝先生代表**國網客服中心**，對各位專家的到來表示熱烈的歡迎，並預祝本次會議取得圓滿成功！他指出，作為承擔國計民生能源供應任務的責任央企，同時也作為呼叫行業的新興力量，中心多次參加呼叫行業的年會、論壇和講座，獲得了很多行業前沿的知識理論、先進的運營經驗和成熟的管理方法，促進了中心運營管理和服務水準的持續提升。今天能夠承辦這次圓桌會議，對中心來說，又是一次接受業內先進管理水準洗禮、提升自身運營管理水準的難得機會。中心願意與各位專家進行深入交流、共同探討，認真聽取並學習各位專家提出的新理念、新思路和新方法。也希望以本次圓桌會議為契機，與各位專家開展更加廣泛、深入的合作，推動亞太地區顧客服務工作的不斷發展和繁榮、贏得多方發展的共贏！

國網客服中心主任助理、北方分中心主任朱孝成先生在「**創新、轉型—積極探索基於大數據技術應用的客戶服務**」的主題分享中指出，在當今社會，大數據技術猶如一場新的技術革命，迅速地顛覆了包括客戶聯絡中心在內的許多行業運營和管理模式。他分享了大數據在客戶聯絡中心的應用的經驗，探討用大數據“讀懂”客戶需求、用大數據“回饋”客戶期望、用大數據“延伸”服務價值的有效途徑。

優服邦創始人李文香女士在「**從五星服務到無形服務**」的主題分享中指出，隨著互聯網+，大數據，人工智慧一系列新生技術的驅動，服務市場日益競爭激烈，管理者及所有服務人員要儘快融入服務經濟時代，不僅要以現代服務經濟視角來理解現代行業消費者，更需要站在消費者的角度來要求和規範相關服務，滿足現代客戶對服務品質的高需求。本次演講將從服務的精益體系搭建、服務心理管理和團隊管理等各方面分享獨家的寶貴經驗。

顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓獲得了**呼叫中心與服務外包研究院**、**香港持續教育基金 CEF**、**澳洲顧客服務協會**（Customer Service Institution of Australia）及**國際顧客服務組織委員會**（International Council of Customer Service Organizations）的認可，及由**馬來西亞政府**成立並專門負責認證的**SIRIM**聯合舉辦。這個為期四天的課程涵蓋了先進的各國服務管理及**優質顧客服務國際標準（CSQS）**的主題，使參與者能夠提高他們的意識和知識，實現客戶服務最新發展的技術和管理方面的最佳實踐。**CCSM**課程如同**MBA**濃縮課程，旨在為主管和經理成為世界級管理者提供傑出顧客關係服務科學和心態的準備。目前，亞太地區的許多市場領先企業已經透過這門課程受益於公司的人力資源發展。最新一期的培訓將於**2018年1月8-11日**在**上海舉行**，本次課程將使用**最新發表的CSQS 15.0版本**。

亞太顧客服務協會（APCSC）的成立信念在於「優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法！」。協會的目標是在亞太區域範圍的國際城市提高服務品質，推廣傑出顧客關係，致力於認可和表彰為顧客和機構作出貢獻的政府部門，企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、聯絡中心和服務中心提供最受認可的國際認可證書，設置世界級標準認證。www.apcsc.com

國際及中國傑出顧客關係服務獎（International & China CRE Awards）http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp國際傑出顧客關係服務獎以顧客服務創新為導向，已肯定了許多來自不同行業和領域的領導者及專業人士。越來越多來自不同國際化城市 and 不同行業參賽的政府部門，企業和個人，展示出他們在傑出顧客關係領域的商業成就、最佳實踐和觀點。作為區域內最具公信力和影響力的國際獎項，通過標準科學化的國際評審以及國際核心專業評審團，透過國際統一標準，參賽者可以通過該獎項開拓國際視野，規劃長遠的國際企業發展藍圖，與海外企業進行全面性比較、互相交流和學習，從世界級優秀實踐和成功案例中獲得極大的收益。香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）和呼叫中心與服務外包研究院於2014年第六屆中國國際服務外包交易博覽會中宣佈推廣首屆中國傑出顧客服務獎選舉。

優質顧客服務國際標準（CSQS）www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.aspCSQS是由**亞太顧客服務協會APCSC**與香港大學研究團隊合作制定，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標桿，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠，在激烈的商業競爭中領先同儕。作為「國際傑出顧客關係服務獎」的評審標準，CSQS定立了世界級管理框架，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門。

有關新聞採訪、推廣支持及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博：weibo.com/apcsc；QQ：2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；獲取更多資訊。