



## 即時發佈

### 中國傑出企業一帶一路戰略的國際化發展機遇和挑戰 大數據 新科技 智慧化應用創新體驗經濟

#### APCSC 與卡斯柯信號有限公司舉辦的上海總裁論壇 宣佈推廣第 16 屆國際傑出顧客關係服務獎選舉

上海 - 2018 年 3 月 23 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同卡斯柯信號有限公司在上海聯合舉辦了中國傑出顧客關係服務 (CRE) 總裁論壇。本次論壇圍繞「中國傑出企業一帶一路戰略的國際化發展機遇和挑戰 大數據 新科技 智慧化應用創新體驗經濟」的主題，吸引了多位來自資訊科技、物流、服務外包、文化傳媒、金融、諮詢及零售的客戶關係管理、顧客服務和市場行銷的管理層和相關專家參加，在論壇中就中國傑出企業一帶一路戰略的國際化發展機遇和挑戰 大數據 新科技 智慧化應用創新體驗經濟展開熱烈的討論。

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

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會主席、國際傑出顧客關係服務獎評審團評委；  
演講題目：中國傑出企業一帶一路戰略的國際化發展機遇和挑戰
- 李長華先生，Gartner 高管合夥人  
演講題目：技術創新點亮一帶一路
- 晏子峰先生，卡斯柯信號有限公司客戶服務總監  
演講題目：一帶一路的高鐵戰略服務
- 黃文碧女士，哥倫比亞醫療集團嘉興凱宜醫院首席執行官  
演講題目：新時代，新醫療，新服務
- 韓軍先生，上海歐電雲信息科技有限公司首席執行官  
演講題目：新零售的彼岸
- 李文香女士，優服邦創始人  
演講題目：新時代，服務“心”體系



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「中國傑出企業一帶一路戰略的國際化發展機遇和挑戰 大數據 新科技 智慧化應用創新體驗經濟」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 CEO 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 20 年的 CRE 願景和願望。謹代表亞太顧客服務協會和國際支援機構，向堅持不懈地追求傑出顧客關係的中國企業、卡斯柯信號和中國高鐵等，追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支援今天的總裁論壇表達致意。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！」

Gartner 高管合夥人李長華先生在「技術創新點亮一帶一路」的報告中指出：以平臺和生態圈為主要特徵的數位化時代已經到來，深入理解這些特徵和支援數位化的主要技術，將為中國企業投入一帶一路建設帶來新的思路和不同的業務機會。本場分享將幫你開啟點亮一帶一路的數位化之旅。

卡斯柯信號有限公司客戶服務總監晏子峰先生在「一帶一路的高鐵戰略服務」的報告中指出：作為靚麗的國家名片，中國高鐵在“一

帶一路”國際戰略中扮演舉足輕重的角色。對於鐵路列車運行控制技術領域而言，機遇和挑戰並存。卡斯柯不忘初心，牢記使命，緊跟“一帶一路”發展戰略，因地制宜，結合沿線國家環境和政策，制定科學服務策略，實現共建共用共贏，助力中國高鐵“走出去”。

哥倫比亞醫療集團嘉興凱宜醫院首席執行官黃文碧女士在「新時代，新醫療，新服務」的報告中指出：縱觀歷史，我們正在親歷顛覆式的改變。與人人相關的醫療和醫療服務也正在巨變之中。需求的不斷升級，人口結構的改變，資訊整合和移動的變遷，人工智慧和機器學習在醫學中的應用；基因檢查在疾病預防，預測和及早幹預上的應用……無一不在催生和呼喚新型的醫療服務。順應和擁抱變革的同時，如何可以實現精準化，個性化和最重要的人性化醫療服務，如何植入我們現在和未來的醫療服務過程中，將是我們需要不斷實踐，探索和改進的新醫療服務最重要的模式。

上海歐電雲信息科技有限公司首席執行官韓軍先生在「新零售的彼岸」的報告中指出：在這個瘋狂的流量時代，站在十字路口的電商行業迫切需要轉型，“新零售”隨之引爆全球。“新零售”是以消費者為中心，用資料驅動的社會資源協同形態，其表現形式主要包括大零售、小零售、智慧零售、智慧商業。其特徵包括：以人為中心、流量自我造血、資料連結視覺化、資料即時共用及智慧決策。

優服邦創始人李文香女士在「新時代，服務“心”體系」的報告中指出：未來，只有那些能夠真正解決用戶痛點、向使用者提供增值服務的平臺才更有發展和想像空間。《新時代，服務“心”體系》將緊緊抓住客戶的心，通過新的體系建設達成和客戶之間更緊密的連接，從而打造新的共用服務生態圈。

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。最新一期的國際認證培訓將於 2018 年 5 月 28-31 日在香港、2018 年 5 月 21-24 日在深圳舉行，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](http://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](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.asp](http://www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp) CSQS 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 訂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](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://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。