



即時發佈

遊戲規則改變者：AI & 全渠道 新體驗經濟 APCSC 與 南通經濟技術開發區管委會 舉辦南通總裁論壇 宣佈推廣亞太及中國傑出顧客關係服務獎 和 香港CRE指數研究計劃

中國，南通 - 2019年11月19日- 亞太顧客服務協會（APCSC）聯同南通經濟技術開發區管委會在南通聯合舉辦了傑出顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務國際標準（CSQS）總裁論壇。本次會議圍繞「遊戲規則改變者：AI & 全渠道 新體驗經濟」的主題，吸引了多位來自服務外包、旅遊、資訊科技、物流、文化傳媒、金融、保險、物業管理、公共服務、諮詢及零售的顧客關係管理、服務和市場行銷的管理層和相關專家參加，在總裁論壇中就遊戲規則改變者：AI & 全渠道 新體驗經濟展開熱烈的討論。今年8月26日公布於香港經濟日報的2019國際傑出顧客關係服務獎特刊和獲獎名單 (<https://www.apcsc.com/winners-of-customer-relationship-excellence-awards/?lang=zh-hans>) 包括來自亞太地區的領先品牌企業。APCSC也借此機會宣佈第18屆亞太及中國傑出顧客關係服務獎選舉和推廣香港CRE指數研究計劃。

APCSC 與香港科技大學共同展開香港傑出顧客關係服務指數（HK CRE Index）研究計劃，以開發一個大數據平台，評估香港企業的顧客關係、體驗、滿意度和忠誠度，獲得香港政府的香港創新及科技基金（ITF）支持的研究計劃提升香港經濟活動產生的價值、生產力和競爭力。今年六月在香港舉辦的國際傑出顧客關係領袖高峰會 CXO 論壇，香港科技大學（科大）宗福季教授提出了一種融合了計量經濟模型和多種自然語言處理（NLP）方法的綜合模型，將使用精確採集終端消費者的調研數據和大規模的線上數據，以提供更為準確的消費者滿意度指標。科大宗教授、陳雷教授及 APCSC 主席朱剛岑聯合領導的合作研究團隊，正著手進行基於統計建模和大數據分析技術的香港消費者指數，香港 CRE Index，指數的建構。

主辦方 APCSC 邀請了以下市場領袖和資深專家在會議中分享精闢見解，並在討論環節中探討未來發展的機遇和挑戰。

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會 APCSC 主席、傑出顧客關係服務獎評審團評委
演講題目：遊戲規則改變者：AI & 全渠道，新體驗經濟
- 秦愛玉女士，攜程旅行網機票部總監
演講題目：攜程集團的服務技術優勢
- 焦明曄先生，北京互聯企信信息技術有限公司業務發展副總經理
演講題目：數字化整合，提升用戶體驗的關鍵之道！
- 單景春女士，江蘇城中國林運營總監
- 施培俊女士，上海普瑾特南通網站總監



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「遊戲規則改變者：AI & 全渠道 新體驗經濟」的主題致辭說：「CRE 領袖是遊戲規則改變者！儘管貿易戰的發生，我們還是見證了 CRE 服務領袖，他們開發了人工智能、聊天機器人、智慧移動、CRE 指數，並採用數據融合和忠誠度生態系統來超越顧客的期望。CRE 領導者是變革企業家！他們通過創新解決方案改變組織文化，決策過程和創業心態，以解決顧客問題。CRE 領袖是顛覆者！他們跳出傳統界限，重造和革新商業模式，並堅持取得成功。顛覆者採用初創企業的 DNA，如初創企業一樣，不怕失敗，不斷嘗試。CRE 領袖是創新思想者！我們與未來願景齊心協力，加速數位化轉型，賦予創造性思維能力，並展望未來戰略。國際傑出顧客關係服務獎、領袖高峰會和總裁論壇加速了世界級基準、公司治理、可持續發展和企業社會責任領導力的發展。」朱先生總結道：「謹代表 APCSC 和國際支持機構，向堅持不懈地追求傑出顧客關係的企業及南通經濟技術開發區管委會追求創新及傑出顧客關係服務品牌的承諾，支持今天的總裁論壇表達致意。我們在體驗和共享經濟中分享共同的 CRE 願景。也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，啟發未來領袖參與、交流、建立和創造標誌性 CRE 品牌！」

南通開發區管委會黨工委副書記董克新先生致辭歡迎：「今天，2019 南通 CRE&CSQS 總裁論壇在我區隆重舉行。我謹代表南通經濟技術開發區黨工委、管委會，向出席今天活動的各位來賓表示熱烈的歡迎！向多年來關心和支援南通開發區服務外包產業發展的亞太顧客服務協會和各界的朋友們表示衷心的感謝！南通開發區是我國首批 14 個國家級經濟技術開發區之一。經過 35 年的發展，南通開發區產業基礎扎實，平臺載體完善，功能配套齊全，形成了電子資訊、精密機械、醫藥健康、服務外包等產業集群。2018 年全區 GDP 超過 590 億元，在江蘇國家級開發區中列第 8 位元，蘇中地區第一位；累計引進外商投資企業 800 多家，其中世界 500 強企業 80 多家，財政收入近 200 億元。先後獲批為中國呼叫產業建設示範基地、江蘇省國際服務外包示範區、江蘇省互聯網產業園、長江經濟帶轉型升級發展示範區，尤其是在 2016 年，以南通開發區服務外包產業集群為主要依託，南通市獲評“中國服務外包示範城市”。目前，南通開發區搶抓長三角一體化、長江經濟帶、江蘇沿海開發等三大國家戰略疊加機遇，積極回應江蘇省委、省政府，南通市委、市政府新時代高品質發展總體戰略部署，聚焦“1+1 產業”發展。其中的第一個“1”，就是大資料和以大資料為引領的服務外包產業；第二個“1”，是智慧製造、類比晶片及感知元器件產業。為此，我們全力建設國家級大型資料中心產業示範園區、醫療健康和金融服務大資料產業基地等專業園區與載體，加速集聚了攜程、去哪兒、普理特、TP、車置寶、英孚教育、交通銀行信用卡中心、美樂家、途家、轉轉、邁泉、暢盛等一批國內外知名服務外包企業。目前，開發區服務外包產業從業人員超過 18000 人，營業收入近 200 億元，呈現出綜合實力持續攀升、知名企業加速集聚、發展後勁不斷增強的良好態勢；南通開發區也正成為長三角一體化發展核心區當中的實力之區、活力之區、開放之區。未來已來！新時代，是資訊化蓬勃發展的時代；新征程，數字經濟將成為推動高品質發展的強勁動力。大資料作為全球最炙手可熱的重要戰略資產，如今已經滲透到每個行業領域，而大力發展與大資料深度融合的服務外包產業，無疑是擁抱數位經濟新時代的最佳方式。本次總裁論壇的成功舉辦，體現了與“大資料和實體經濟深度融合”這一時代潮流的緊密銜接，也為我區優化專業政務服務、壯大主導特色產業搭建了交流合作的平臺。隨著長三角一體化發展規劃綱要的正式出臺、上海“1+6”大都市圈的協同推進、南通建設上海大都市北翼門戶城市的不斷深化，南通開發區的區位交通優勢、政策疊加優勢、產業集聚優勢正加速顯現，迎來了新一輪黃金髮展期。我們將以本次活動為契機，以更加開放的姿態、更加包容的胸懷、更加前瞻的眼光，熱忱歡迎各位嘉賓來區幹事創業、大展鴻圖，我們將進一步優化政策、完善機制、建強平臺、塑造品牌，以一流的環境、一流的條件、一流的服務集聚專案、留住人才。我們懇請各位來賓繼續關心支援南通開發區的建設發展，宣傳我們的良好基礎、優越條件和美好前景，宣傳我們引進優質服務外包專案的真誠態度，引薦更多的“行業大咖”來區交流，我們將以敢為人先的魄力，從生態完善、技術突破、融合應用等各個維度全力打造有影響力、有競爭力的長三角大資料產業集聚區。我們將與所有來區創業的團隊共用發展機遇，共創美好未來！」

攜程旅行網機票部總監秦愛玉女士在「攜程集團的服務技術優勢」的演講中表示：「攜程集團成立於 1999 年，總部位於上海，在國內 95 個城市、境外 22 城市設有分公司或辦事處，員工近 40000 人，目前，攜程集團是市值全球前三、亞洲最大的線上旅遊服務集團，2018 年全年 GMV 首次來到全球線上旅遊服務公司首位，未來，攜程希望在三年內成為亞洲最大的國際旅遊企業，五年內成為全球最大的國際旅遊企業，十年內成為毫無爭議的最具價值和最受尊敬的線上旅遊企業。攜程通過技術提升產品和服務的優勢，產品包括酒店、交通、旅遊、商旅，攜程 App 也透過大資料支援下提升各方面的服務效率，提供最佳旅遊景點、最優價格、最佳服務等。攜程更引入第五代呼叫中心系統，採用 AI 客服機器人為客戶回覆入門級問題，攜程自由行微信群服務，提供訂單諮詢、交通指南、互動分享、當地諮詢、隨問隨答等服務，為旅客成就完美旅程。」

北京互聯企信信息技術有限公司業務發展副總經理焦明曄先生在「數字化整合，提升用戶體驗的關鍵之道！」的演講中表示：「很高興有機會與在座各位嘉賓共同分享遊戲規則改變者：AI & 全管道新體驗經濟的心得，相信本次會議一定會為大家帶來有價值的訊息、理念和啟發！在 1000 家企業決策者中，98%的人認為數位服務對一個成功的公司至關重要，但 95%的人在嘗試這樣做時遇到了困難。企業意識到完善的數位化體驗越來越重要，Teleperformance 互聯企信的 DIBS 數位整合服務會說明您認識到數字化對各行各業所帶來的影響，數字化轉型和端到端集成服務以及轉型專案中所使用技術的重要性，以及通過案例分享展示這些技術如何使您的項目受益，提升用戶體驗。最後，衷心預祝本次 CRE & CSQS 圓桌會議取得圓滿成功！」

國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 計劃加速發展提升世界級標杆、公司管治、可持續發展和企業社會責任領袖。得獎者經全面平衡積分卡選出。這包括自我表現基準評審、提名企業的商業方案匯報、神秘探訪、以優質顧客服務國際標準 (CSQS) 為評估準則的實地考察、公眾投票，最後由多位傑出顧客關係專家共同議定得獎者。作為「國際傑出顧客關係服務獎」的評審標準，CSQS 建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。國際傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的，是提昇各國際都會的顧客服務質量和優質顧客關係，並藉此肯定那些為客戶提供了出色服務的政府部門、企業、團體及個人。

顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓獲得了香港持續教育基金 CEF、呼叫中心與服務外包研究院、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 (ICCSO) 的認可，由馬來西亞政府成立並專門負責認證 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，使參與者能夠提高傑出顧客關係服務管理能力、意識和知識，實現服務科學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提升人力資源發展。最新一期的培訓將於 2020 年 1 月 7-10 日在中國舉行。本次課程將使用最新發表的 CSQS 17.0 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。APCSC 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

國際、亞太及中國傑出顧客關係服務獎 (International, Asia Pacific & China CRE Awards)

<https://www.apcsc.com/recognition/?lang=zh-hans>

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和不同行業參賽的政府部門、領先企業和個人，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。

優質顧客服務國際標準 (CSQS) <https://www.apcsc.com/customer-service-quality-standard/?lang=zh-hans>

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杆，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。

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 2020 年 6 月 19 日

<https://www.apcsc.com/upcoming-summit-v2/?lang=zh-hans>

CRE & CSQS 國際領袖高峰會讓行業領導公司展示其在顧客服務和 CRM 方面的最佳實踐、成功故事、技術，同時，來自亞太顧客服務協會和行業領導團體的專家將進行主題演講。國際 CRE 獎得獎者將上臺演講，內容覆蓋客戶關係的最佳處理方法。來自不同服務和技術層面的得獎公司將分享其革新的思維和建立顧客忠誠上的成功經驗。峰會提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓**世界級**的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。會議以互動形式進行，會議的參加者，包括出席人仕、講者、贊助商以及參展商都將有機會分享他們的經驗、知識，並建立一個與傑出顧客關係服務團體更緊密的網絡。透過峰會和傑出顧客關係服務獎的舉辦，協會推廣「亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係」，並以此同時肯定那些為客戶提供出色服務的企業、團體和個人。**CRE 領袖國際峰會**影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及國際化的跨行業盛會，旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平臺，對企業拓展海外市場、建立定期交流、達成項目合作、提高企業國際競爭力、奠定企業在行業內的聲譽具有重要意義。本會除政府、社團組織、企業、科研培訓機構等有關嘉賓、代表參加外，還將邀請亞太區乃至全球範圍內的金融、保險、電信、製造、電子商務等行業的領袖及專業人士參加，深層次地探討客戶服務的機遇與挑戰，關注與分享中國和全球客戶服務行業發展的前沿問題。會中將連線國際客戶服務行業大師，直面交流，分享國際客戶服務行業前沿技術資訊以及客戶服務專家的行業發展經驗。

香港國際卓越顧客關係服務(CRE) 及創新博覽獎 2020 年 6 月 19 日 <https://www.apcsc.com/innovation-awards/?lang=zh-hans>

- 大數據、移動 5G、數碼、社交和雲端
- CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智能 IoT

香港國際 CRE 創新博覽獎 (HK International CRE & Innovation Expo Awards) 旨在為企業提供“開放、交流、合作”的跨行業平臺，拓展國際市場，實現合作，展示創新的解決方案。在國際峰會博覽會上，圍繞著以上主題，來自世界各地的優秀企業展示、分享和搭建一個有聲望的國際社區平臺，合作創造更多商機。政府、組織、企業、研究領導和不同行業的專業人士在當前和未來的商業模式發展上都存在著前沿問題，密切關注 CRE 和創新、企業理念、全球競爭力和挑戰。CRE 創新博覽獎致力於提供具有良好客戶推薦的創新產品、服務和解決方案，加強行業品牌建設，在亞太地區發展可持續的業務發展戰略。通過引入產品或服務、商業案例介紹、總結和撰寫、客戶參考和客戶滿意度評估來評估公司。所有獲獎者均獲 APCSC 及 HKCSC 組委會頒發獎盃及證書。

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。