



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

即時發佈

## 匯卓科技及 Eptica Asia 榮獲博覽會創新獎 第五屆香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會

中國，香港 - 2016年6月2日—香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）為香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會在主題：**數碼、社交、移動、大數據、雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和保安**中表現優秀的創新企業隆重頒發「**香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會創新獎**」（博覽會創新獎）。

自2012年設立**香港國際博覽會創新獎**以來，獎項目標是在以客為本的經濟中推廣解決商業挑戰以及改善卓越顧客關係之創新。卓越顧客關係服務及創新博覽會以及博覽會創新獎表揚行業創新解決方案、產品和服務，以成功的商業方案幫助支援其顧客，並進一步強化其在行業內企業品牌，並為亞太區建立可持續的商業發展策略。本年獲獎企業及獎項類別如下：

- **CRE 創新移動醫藥服務整合** 匯卓科技有限公司
- **CRE 創新數碼語意服務引擎** Eptica Asia Pte

亞太顧客服務協會（APCSC）主席朱剛岑先生聲明：「顧客體驗、參與、便捷、個性化已成為忠誠度的關鍵驅動因素。企業需要創新及擁抱有創意的方案，以提升整體顧客體驗和忠誠度。進一步整合雲端計算和大數據，企業可以為客戶提供個性化的產品和服務，提高顧客的滿意度及有效參與。透過香港國際卓越顧客關係服務（CRE）及創新博覽會，我們看到 CRE 創新與 O2O 整合已經成為企業轉型和領導市場的驅動力。恭喜**匯卓科技及 Eptica**對移動數字化的客戶參與的創新，贏得了**香港國際博覽會 CRE 創新獎**！」

匯卓科技有限公司合伙人王志仁先生表示：「我們非常榮幸能獲得**博覽會創新獎的 CRE 創新移動醫藥服務整合**組別獎。這個獎是我們對結合客戶需求和創新科技應用的肯定。我們開發了一個全方位的醫療應用平台，從後台的客戶關係管理到前端的用戶使用界面，把科技和醫療全面結合，能令顧客不再受地區的界限，可以隨時隨地得到醫療服務。換言之，客人都可以透過網上或手機應用程式介面預約和建立即時的互動醫療服務。醫療應用平台同時提供了 I M、語音及遙距視頻的互動模式，有效地提升諮詢過程的效率，同時亦提供更完善的客務體驗。」

**Eptica** 的主席及行政總裁 **Olivier Njamfa** 先生表示：「很榮幸 **Eptica** 能榮獲**香港國際博覽會創新獎的 CRE 創新數碼語意服務引擎獎**。**Eptica** 為品牌提供智能合作的顧客參與數碼平台，推動顧客滿意度，提高競爭力。我們使全球上百萬的個人能夠與企業之間進行有意義的、高質量的對話，使他們的日常生活變得更便利。我們擁有先進的自然語言處理流程，能自動分析傳入的對話並檢測出其中的關鍵信息元素、語言和情緒，使詢問和回覆建議可以一起快速傳達到正確的專員。通過瞭解提問的場景，我們的語意搜索功能可以為顧客提供更快速、更準確的回復，並為客戶聲音 VOC 項目提供顧客行為的洞察力。語言學是我們解決方案的核心，我們非常高興能夠獲得如此殊榮，2016年香港國際博覽會 CRE 創新獎的認可。」

**博覽會創新獎**由創新與卓越顧客關係服務兩方面綜合而成。評審內容包括產品和服務的簡介、客戶商業方案匯報、簡報和撰寫、客戶回應和客戶滿意程度評估。優勝者獲由**香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）**博覽會組委會以及評審委員會所頒發的證書和獎座。香港國際卓越顧客關係服務和創新科技博覽會創新獎的詳細資料，可瀏覽 <http://www.apcsc.com/expo/index.asp>

~~~~~  
香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC） [www.hkcsc.com](http://www.hkcsc.com) [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)

香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）成立的信念在於「**優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法!**」，協會的目標是在香港、亞太及國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦國際傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於跨區域國際城市推廣「**國際都會的商業核心價值乃傑出顧客關係**」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會 ([http://www.apcsc.com/expo/index\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/expo/index_cn.asp))

- **數碼、社交、移動、大數據及雲端 CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和保安**

**卓越顧客關係服務及創新博覽會**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，達成項目合作、提高國際競爭力、展示行業內創新解決方案具有重要意義。關注創新博覽獎與分享中國和全球客戶服務行業發展的前沿問題。博覽會中創新博覽獎來自香港、中國和海外城市的優秀企業就以上主題集中做專案展示和交流，搭建合作交流的良好平臺，創造更多商機。

~~~~~  
有關新聞採訪、卓越顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太領袖高峰會，以及國際及中國傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，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；優士：[ushi.com/zhugangcen2128](http://ushi.com/zhugangcen2128)獲取更多資訊。