



即時發佈

大數據 新科技 智能化應用創新顧客體驗
APCSC 與深圳市燃氣集團舉辦深圳圓桌會議
宣佈推廣第 16 屆國際傑出顧客關係服務獎選舉

中國，深圳 - 2018 年 4 月 9 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同深圳市燃氣集團股份有限公司在深圳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 新科技 智能化應用創新顧客體驗」的主題，吸引了多位元來自金融、保險、公共服務、移动互联网、資訊科技、電器、物流、服務外包、文化傳媒、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，在圓桌會議中就大數據 新科技 智能化應用創新顧客體驗展開熱烈的討論。

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，亞太顧客服務協會主席、傑出顧客關係服務獎評審團評委
演講題目：大數據 新科技 智能化應用創新顧客體驗
- 李書濤先生，深圳市燃氣集團股份有限公司客戶服務管理部總經理
- 江龔先生，深圳市燃氣集團股份有限公司信息中心副經理
演講題目：智慧服務助力傳統燃氣行業轉型升級
- 付永強先生，TCL 共享電器項目負責人、十分到家副總經理
演講題目：共享電器，共享未來
- 施華敏先生，天虹數位化中心商務總監
演講題目：天虹 WELL Go 無人值守便利店
- 盧煉女士，中國電信深圳分公司商呼運營中心副總監
- 趙黎女士，互聯網行銷顧問



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「大數據 新科技 智能化應用創新顧客體驗」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畫已推動啟發行業 CRE 最佳實踐、傳播亞洲差異文化價值和創新、宣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 16 屆國際傑出顧客關係服務 (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 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深圳市燃氣集團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！」

深圳市燃氣集團股份有限公司信息中心副經理江龔先生在「智慧服務助力傳統燃氣行業轉型升級」的報告中指出，深燃一直以來高度重視信息化的建設工作，充分認識到資訊化在現代經濟社會中發揮的重要作用，以資訊化為工作抓手，在經營管理、業務生產、客戶服務等方面創新改革，簡化流程，提高效率，加強管理。深圳燃氣於 2013 年正式啟動“SGC518” 數據化戰略，構建了企業資源管理系統、客戶資訊管理系統、生產運行管理系統、分析決策系統、辦公自動化系統等五大系統，通過一體化集成平臺實現高效融合，成功實現了資訊化戰略目標。依託上述的基礎骨幹信息系統，深圳燃氣在 2014 年和 2015 年先後建成或升級了微信公眾服務號、網上營業廳、支付寶生活繳費平臺，對外逐漸構建起具有深圳燃氣特色的互聯網客戶服務平臺體系；在 2016 年建成客服移動作業 APP，對內將抄表、安檢、點火、改管、搶修、維修等上門作業由傳統紙質模式變革為移動作業模式。上述舉措積極利用移動互聯網等資訊技術，準確定位客戶的服務訴求和企業的經營要求，在便民利民、增強效率、降低成本等方面展現出顯著效果，打造智慧服務助力傳統燃氣行業轉型升級。

TCL 共享電器項目負責人、十分到家副總經理付永強先生在「共享電器，共享未來」的報告中指出，包括公司介紹、共享電器市場背景、物聯網促進共用化、共用校園化趨勢、我們的解決方案、共享產品及共享服務、共享大數據化如何增值運營和攜手共用，共享未來等。

天虹數位化中心商務總監施華敏先生在「天虹 WELL Go 無人值守便利店」的報告中指出天虹無人值守便利店 WELLGO 的創新模式，包括體驗感、成本投入、安全性和盈利要素等，並深入分析了無人值守模式技術解決方案。

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 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

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關係服務獎選舉。

優質顧客服務國際標準 (CSQS) 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 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。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。