



即時發佈

大數據 新科技 智能化應用創新體驗經濟

APCSC 與中國電信廣州分公司舉辦廣州圓桌會議 宣佈推廣第 16 屆國際傑出顧客關係服務獎選舉

中國，廣州 - 2018 年 4 月 11 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中國電信股份有限公司廣州分公司、廣州服務貿易與服務外包行業協會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會在廣州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) 圓桌會議。本次會議圍繞「大數據 新科技 智能化應用創新體驗經濟」的主題，吸引了多位來自資訊科技、服務外包、物流、文化傳媒、金融、保險、公共服務、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 智能化應用創新體驗經濟
- 孫凱揚先生，中國電信股份有限公司廣州海珠分公司副總經理
- 陳震原先生，中國電信股份有限公司廣州分公司號百信息服務中心副總經理，廣州服務貿易服務外包行業協會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會主任
- 黃琳琳女士，中國電信廣州分公司號百信息服務中心大數據團隊總監。演講題目：大數據時代，運營商大數據跨行業應用
- 梁文靜女士，網易杭州研究院行業高級顧問。演講題目：用服務+數據啟動組織，賦能企業
- 吳岩松先生，才博（中國）學習管理機構總裁
- 曾斌先生，誠伯信息有限公司首席技術官



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 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中國電信廣州分公司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！」

中國電信股份有限公司廣州分公司號百信息服務中心副總經理陳震原先生在「大數據 新科技 智能化應用創新體驗經濟」主題致辭說：大數據作為國家戰略部署，已經成為了推動國家經濟發展的驅動力之一。根據弗雷斯特研究公司 (ForresterResearch) 的調查報告，早在 2016 年已經有將近 40% 的受訪企業正在實施和擴展大數據技術的應用，另外還有 30% 的企業計畫在 2017 年採用大數據。以上數據只是技術上的某一個小方面，反映到我們日常生活中，則是湧現出多種多樣的體驗經濟形式，比如新零售、無人超市、無人汽車銷售，這些新業態的出現歸根到底都是為了優化乃至顛覆服務體驗，也就是我們今天講的創新體驗經濟。因此，我們今天探討的大數據、新科技、智慧化應用創新體驗經濟這個課題，是十分有意義的！在這樣的大環境下，中國電信作為全球最大的寬頻運營商，最大的 IPTV 運營商，最大的固話運營商，最大的 4G/FDD 運營商，早在 2016 年，我們就啟動了戰略 3.0 轉型，開啟了「網路智慧化、業務生態化、運營智慧化」的轉型新進程，向新型綜合智慧資訊服務運營商的目標前進。我們致力於以大數據智慧化引領創新發展，充分挖掘大數據智慧化的商用價值，運用新技術打造更為卓越的顧客體驗。目前，中國電信也在嘗試從事一些提升服務體驗的專案，比如越秀花市大數據項目、珠海航展大數據項目，通過我們中國電信的大數據能力去協助相應的組織進行大數據客流分析以，優化引導人流，通過智慧水錶等技術優化傳統領域的服務過程，以及中國電信天翼雲在雲存儲、雲計算等領域的研究，向有需要的人群提供安全可靠的雲服務，這些都是我們中國電信目前在創新體驗經濟領域的嘗試，因為我們也堅信在未來智慧化體驗經濟能夠引領潮流。而當我們談及大數據、新科技、智慧化這些話題的時候，我們也必然會聯想到這些技術革新給我們行業、企業帶來的挑戰，比如如何培養與智慧化時代所需要的人才、如何協調人才和技術的融合、如何調整我們的管理策略等等問題，都是我們走向智慧化體驗經濟前所要解決的。因此，這一次能夠與各個行業內的專家大咖在海珠互聯網+創新基地這裡齊聚一堂，共同

探討智慧化體驗經濟的未來走向，也讓我十分的期待。

網易杭州研究院行業高級顧問梁文靜女士在《用服務+數據啟動組織，賦能企業》的報告中指出客服作為企業和他的用戶之間這個接觸點的價值越來越大，甚至反向驅動內部組織的能力升級，創造增量價值。服務雲的落地模式被更多的企業，甚至比較傳統的行業所接受，借助業務創新轉型的契機，開始主動的推動內部業務支撐能力和傳統 IT 的改造，做到業務更加敏捷的同時，降本提效，除了自身第一方的數據，還有哪些數據怎麼能夠更好的說明企業洞察使用者，企業在服務模式甚至整體的運營戰略中尋找新的機會。

中國電信股份有限公司廣州分公司號百信息服務中心大數據團隊總監黃琳琳女士在《大數據時代，運營商大數據跨行業應用》的報告中指出中國電信部分大數據應用案例，如商圈大數據 Smart Pin、“雲圖”交通大數據、智慧旅遊、金融風控和政務大數據等等。

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.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。