



即時發佈

大數據 新科技 智能化應用創新顧客體驗  
APCSC 與北京互聯企信信息技術舉辦北京圓桌會議  
宣佈推廣第16屆國際CRE及CSQS領袖高峰會

中國，北京 - 2018年5月18日 - 亞太顧客服務協會（APCSC）聯同北京互聯企信信息技術有限公司（Teleperformance）在北京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 智能化應用創新顧客體驗」的主題，吸引了多位來自服務外包、資訊科技、食品、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
- 衛振雄先生，北京互聯企信信息技術有限公司行政總裁
- Sean Pullman 先生，北京互聯企信信息技術有限公司技術解決方案總監  
演講題目：AI 以及聊天機器人提升用戶體驗
- 米輝波先生，中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會秘書長，中國傑出顧客關係服務獎評審
- 呂輝先生，卡斯柯信號有限公司高級客服經理
- 王辰女士，前今日頭條高級運營經理



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北京互聯企信信息技術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！」

北京互聯企信信息技術有限公司行政總裁衛振雄先生在歡迎辭中說：「中國及其 13 億消費者在全球業務中的影響力日益劇增。隨著中層購買力的增長，中國企業正希望從激烈的競爭中脫穎而出。為此，對中國消費者實際需求以及行為發展趨勢，分析變得無比重要。Teleperformance 進入中國市場已經超過 10 年，在全管道用戶體驗管理方面對本土市場以及全球市場非常瞭解，擁有豐富的經驗；稍後我們將會詳細介紹我們 Teleperformance 在全球以及在中國提供的服務，以及怎樣通過 AI 助理及聊天機器人提升用戶體驗，促進品牌與用戶的互動，幫助品牌提升用戶忠誠度，從而留存用戶。」

北京互聯企信信息技術有限公司技術解決方案總監 Sean Pullman 先生在「AI 以及聊天機器人提升用戶體驗」的演講中指出：「客服中心的人力以及運營成本逐年加重，大量的客服中心迫切的想要消減開支，降低成本。隨著科學技術的發展，AI 人工智慧助手，以及聊天機器人日漸被引用到客服中心充當角色，幫助解決固定的用戶問題，從而減少一部分人工座席的工作量。然而，仍有大量的使用者回饋機器人的服務體驗並不盡人意。」他詳細介紹了 AI 如何與機器自主學習一起使用，並且可以用作改進客戶服務的工具；Teleperformance 的專有研發的工具 TP-Bot，它如何使用基於自然語言交互的虛擬助手，以及它如何提供跨多管道（如網路，語音，社交媒體資訊和移動應用程式）服務。最後，還詳細介紹怎樣整合微信，並在此管道上提供豐富的內容支援。

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 8 月 6-9 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](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 2018 年 6 月 14-15 日** [www.apcsc.com/cresummit](http://www.apcsc.com/cresummit)

**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 方面的最佳守則、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。國際傑出顧客關係服務獎得獎者將上台演講，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台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，包括出席人士、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。為期兩天的 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”的平台，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，深層次地探討顧客服務的機遇與挑戰，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信息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 2018 年 6 月 14-15 日** [www.apcsc.com/expo/index.asp](http://www.apcsc.com/expo/index.asp) [www.apcsc.com/expo/expo\\_awards.asp](http://www.apcsc.com/expo/expo_awards.asp)

➤ 大數據、移動、數碼、社交和雲端

➤ CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智能

**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 and 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](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。