



即時發佈

傑出顧客關係服務指數，企業可持續發展，大數據及 AI 經濟價值 APCSC 與香港科技大學、中國國際投資促進會 舉辦中國 CRE 指數總裁論壇 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，香港 - 2020年5月21日- 亞太顧客服務協會（APCSC）香港科技大學（科大），中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會聯合舉辦了線上的中國CRE指數總裁論壇。本次會議圍繞「傑出顧客關係服務（CRE）指數，企業可持續發展，大數據及AI經濟價值」的主題，吸引了多位來自資訊科技、服務外包、金融、物流、文化傳媒、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，在圓桌會議中就CRE指數，企業可持續發展，大數據及AI經濟價值展開熱烈的討論。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）研究聯盟，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。香港首個 CRE 指數為香港經濟、消費者信心及體驗提供戰略性指標，將發現洞察力及增強香港企業的競爭力和盈利能力。香港 CRE 指數研究聯盟將於 8 月 21 日 在國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會上公佈以下四個及其相關行業的首屆香港 CRE 指數：資訊通信業，含移動電信、寬頻，及收費電視行業；保險業，含人壽、醫療，及普通保險行業；零售業，含電子商務行業；旅遊業含遊景點行業。

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。

- 宗福季教授，香港科技大學工業工程與決策分析系講座教授
演講題目：基於情緒分析和數據融合的大數據驅動的顧客滿意度指數
- 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：傑出顧客關係服務指數，企業可持續發展，大數據及 AI 經濟價值
- 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
演講題目：技術驅動客戶體驗
- 馬曉亮先生，中國電信股份有限公司廣州分公司副總經理
演講題目：突發疫情時的政務熱線應對
- 付永強先生，成龍集團副總經理

亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生「傑出顧客關係服務指數，企業可持續發展，大數據及 AI 經濟價值」主題演講中指出：「面對 COVID-19 大流行，傳統的經濟和商業模式正面臨著前所未有的挑戰和危機。公司被迫加速業務轉型，開發新模式以通過在線渠道和其他方式滿足顧客需求和期望，以提供其產品和服務。在全球經濟衰退的情況下，企業領袖將更將不得不更加關注商業智能和客戶反饋。加強他們收集顧客聲音和社交監聽的能力，通過 AI、大數據、物聯網和全渠道平台提供顧客價值主張並進行監控，以保持競爭力和可持續性。」朱主席續道：「HKCREI 研究聯盟將在 5 月和 6 月對四個選定的行業領域展開大規模的公眾調查，樣本規模約為 10,000 至 14,000。該在線調查平台將由科大研究小組主持。調查結果將是針對受 COVID-19 大流行影響的香港消費者行為和趨勢的一項具有市場意義的市場研究，以及為資訊通信、零售、旅遊和保險業如何更快反彈，以振興香港關鍵經濟支柱的未來發展戰略。」

香港科技大學工業工程與決策分析系主任宗福季講座教授指出：「香港 CRE 指數將計量經濟學模型與最新的計算技術相結合，並結合了行業研究、專家知識和經過改進的現代調查問卷，這些問卷獲市場和顧客研究支持，針對不同行業進行了精心定制，以適應其特點。」

中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會秘書長米輝波先生在「技術驅動客戶體驗」中指出說：「用戶體驗在未來具有重大意義，不論從產品界面還是用戶進行消費的內容各種數字平台。人與物更自然的交互方式在技術的驅動下都將逐一融入我們的生活，用戶體驗設計將繼續是未來的重中之重。即將到來的用戶體驗設計趨勢可能會提高最終用戶的滿意度。雖然預測未來哪些趨勢將主宰並推動用戶體驗並不容易，但技術的變化將不可避免地未來扮演重要的角色。尤其在 VUCA 時代，大量的模糊不確定造成消費需求的改變；技術的不斷演變造成消費習慣的改變。產品需要設計，用戶體驗也需要設計；UX 用戶體驗涵蓋了用戶互動的整個生命週期，從了解、使用、預期、服務、價位、參與等等側面。體驗很大程度上是主觀感受，如何能夠超出品牌承諾、超過客戶預期這是對每一個組織提出的挑戰。技術是一個賦能工具，如何使用最合適的技術工具滿足未來用戶的要求是決策者需要思考的問題。同時，新技術對人類帶來的倫理挑戰也不容忽視。」

中國電信股份有限公司廣州分公司副總經理馬曉亮先生在「突發疫情時的政務熱線應對」分享了在新冠疫情的壓力下，作為外包運營商的中國電信如何運用大數據、智能化等手段幫助廣州政府熱線積極應對突增的話務情況，及時為廣州民眾排憂解難，並通過科學的運營管理能力，幫助廣州政府熱線在全市防疫抗疫工作中發揮其重要作用，成為廣州民眾的堅實後盾。同時，馬曉亮先生還提出了進一步完善政府社會治理機制和政府熱線應對突發事件應急機制的建議。

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。得獎者經全面平衡集分卡選出。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。課程培訓當前使用**最新發表的 CSQS 16.0 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、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 and 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 8 月 21 日

➤ **遊戲規則改變者：顧客體驗數碼領袖、5G、CRE 指數、大數據、A.IoT 生態系統**

<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。**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 8 月 21 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。