



即時發佈

新冠疫情下的創新顧客參與、大數據及顧客體驗數碼領袖 APCSC 與香港科技大學合作舉辦傑出顧客關係服務(CRE)指數論壇 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9月25日- 亞太顧客服務協會 (APCSC) 和 香港科技大學 (港科大) 聯合舉辦了線上的**傑出顧客關係服務 (CRE)指數論壇**。本次會議圍繞「**新冠疫情下的創新顧客參與、大數據及顧客體驗數碼領袖**」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**新冠疫情下的創新顧客參與、大數據及顧客體驗數碼領袖**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臺，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。

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：新冠疫情下的創新顧客參與、大數據及顧客體驗數碼領袖
- ▶ 陳雷教授，香港科技大學計算機科學與工程系及大數據研究所主任
演講題目：持續在線文本挖掘，從人在環內到人在環外
- ▶ 蕭亞洲先生，廣東省肇慶學院副教授
演講題目：利用精準數據分析的餐點代工+案例分享
- ▶ 黃文碧女士，真予健康諮詢高級顧問
演講題目：醫療健康服務升級正當時
- ▶ 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

亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生「**新冠疫情下的創新顧客參與、大數據及顧客體驗數碼領袖**」主題演講中指出：「2020年初，突如其來的新冠肺炎疫情給企業傳統的顧客服務模式帶來了極大的挑戰和衝擊。面對外界環境的急劇變化，原有的服務模式已經無法滿足客戶的需求，也使得很多企業根本無法開展正常營業，導致衰退甚至結業的風險。改變傳統的服務模式刻不容緩。但是疫情也為服務升級與創新提供了最佳時機。在這段抗擊疫情的特殊時期，很多企業及時調整傳統服務模式，積極採取新技術，線上線下相結合，有效改善服務流程，從而為顧客提供更為優質的服務，為企業延續經營拓寬思路。」

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：「我們正在香港進行大數據驅動和數字化轉換的顧客滿意度研究。我們的研究重點是：提供香港一般服務績效的整體情況，揭示需要注意和支持的巨大差距；對每個重要部門/個人公司的卓越服務質量和業務健康進行近實時評估和預測；和有價值的信息，以幫助提升香港的服務業。」

香港科技大學計算機科學與工程系及大數據研究所主任陳雷教授在「**持續在線文本挖掘，從人在環內到人在環外**」指出，「線上文本數據時時刻刻都在不斷生成。分析這些新數據不僅涉及定期執行的算法，還涉及某些人力資源。那麼一個重要的問題是：我們可以從中節省多少人力用於其他創造性任務？在本演講中，我們將以一個特定的文本挖掘任務為例，來說明哪些技術可以被用於節省人力。最後我們還將介紹其它一些值得研究的開放性問題。」

廣東省肇慶學院副教授蕭亞洲先生在「**利用精準數據分析的餐點代工+案例分享**」中指出：「新冠肺炎疫情引發全球恐慌，帶動「三無經濟概念股」：無接觸經濟+無人化生產+無極限應用。在本次論壇，蕭博士分析「三無經濟概念股」的特點，並進行案例分享：利用精準數據分析的餐點代工 Just Kitchen。」

真予健康諮詢高級顧問黃文碧女士在「**醫療健康服務升級正當時**」中指出：「新冠疫情讓健康和醫療成為最熱最被關注的領域和熱議話題。新冠傳播的能力，免疫及治療的不確定，對醫療健康相關各方面都面臨前所未有的挑戰。」黃女士在討論環節重點分享互聯網醫療和傳統醫療的結合以及前景分析，探討互聯網如何更好地服務社會大眾。

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，並藉此肯定那些為顧客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「優質的顧客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顧客關係管理、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 11 月 13 日

➤ 遊戲規則改變者：顧客體驗數碼領袖、5G、CRE 指數、大數據、A.I.oT 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，內容覆蓋顧客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、成功顧客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顧客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，深層次地探討顧客服務的機遇與挑戰，關注與分享中國和全球顧客服務行業發展的前沿問題。會中將連線國際顧客服務行業大師，直面交流，分享國際顧客服務行業前沿技術資訊以及顧客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 11 月 13 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、電子商務和人工智慧 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顧客推薦的創新產品、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、客戶參與和顧客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。