



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

即時發佈

## 呼叫中心的未來發展和產業升級 亞太顧客服務協會APCSC與深圳市呼叫中心行業協會, 中國呼叫中心產業能力建設管理規範工作組 在深圳舉辦CRE & CSQS圓桌會議

深圳, 中國 - 2012年4月25日 - 亞太顧客服務協會(APCSC)同深圳市呼叫中心行業協會, 中國呼叫中心產業能力建設管理規範工作組, 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“呼叫中心的未來發展和產業升級”的主題, 吸引了數十位來自公共服務、通訊、軟件、物流、電子商務和物業管理等行業的顧客關係管理部、運營部、技術支援部、市場部和業務發展部的管理層和相關專家參加, 並在圓桌會議中就呼叫中心的未來發展和產業升級展開熱烈的討論。



中國呼叫中心產業能力建設管理規範工作組規範推廣部主任倪春洋先生致辭說：“2009年6月19日國家工業和資訊化部資訊化推進司批復成立‘中國呼叫中心產業能力建設管理規範工作組’，目前工作組已經完成了三部分標準：專業園區規範、運營企業規範、從業人員規範的報批工作。工業和資訊化部資訊化推進司於3月30日得到函復同意開展下一步規範宣貫、產業政策建議及相關專業園區、運營企業、從業人員發展評價指標體系的研究、評估等工作。我代表國家資訊中心（中國呼叫中心產業能力建設管理規範工作組）向亞太顧客服務協會（APCSC）與深圳市呼叫中心行業協會在深圳合作舉辦的【呼叫中心的未來發展和產業升級】圓桌會議表示祝賀，預祝此次圓桌會議圓滿成功”。

深圳市呼叫中心行業協會副會長兼秘書長廖黛麗女士致辭說：“雖然學校沒有呼叫中心這個專業，但呼叫中心從業人員是巨大的，在歐美占到4%，而呼叫中心提供的服務與現代社會的方方面面都息息相關。現在通信技術、社交媒體、移動互聯網的迅速發展也與呼叫中心互相影響。呼叫中心運營是一門很大的學問，涉及流程、品管、排班、人員管理等等。我們也應該有更多這樣的圓桌會議活動，供呼叫中心同仁交流學習。”

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生致辭說：“企業面對瞬息萬變的商業世界所帶來的各種挑戰，更需要滿足各種顧客對產品及服務的期望。這種格局下，呼叫中心也必須直面商業、科技、互聯網和社會傳媒網絡快速改變所帶來的變革，規劃呼叫中心的未來發展，帶動產業升級。”在主題演講中，朱主席用企業實例指出，呼叫中心的未來發展需與社交媒體相結合，通過社交媒體、APPs 移動應用程式等新媒體新技術與呼叫中心的連接，支援話務服務，促進電子商務業務。朱主席分析，社交媒體和移動互聯網的應用可以有效鼓勵用戶對簡單的諮詢進行自助服務，從而提升呼叫中心的戰略價值，使呼叫中心與CRE和策略性服務營銷高度結合，帶動員工和系統的整合，促進產業升級。

嘉賓講者—金蝶軟件(中國)有限公司客戶服務中心總經理姜明傑先生在題為“移動互聯網時代的雲服務創新”的主題演講中介紹：“近兩年，一場從iPhone開始的智能手機風暴席捲了整個手機產業，並且由此帶動了移動互聯網的迅猛發展。人們的日常生活因為智能手機及移動互聯網帶來了很多的便利。這種基於移動互聯網的雲服務需求所帶來的產業升級，對於呼叫中心行業會正在產生深遠的影響。呼叫中心同仁也面臨傳統語音服務是否會由此被逐漸替代，客戶服務業務應該怎樣進行創新才能滿足客戶的需要等問題。”

嘉賓講者—香港中華煤氣有限公司客戶服務經理翟志堅先生，零售服務經理李健輝先生，在題為“煤氣客戶服務熱線中心”的主題演講，介紹了中華煤氣自 1862 年成立至今的發展歷程，企業在香港和中國大陸的運營概況，“為客戶提供安全可靠的能源，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護和改善環境”的企業使命，以及中華煤氣一應俱全的六星級客戶服務，包括安裝、維修、增值服務、服務熱線等。翟先生李先生還詳細介紹了中華煤氣客戶服務熱線中心的 7X24 運作和查詢服務、基礎建設、客戶關係管理系統、帳項管理系統、真人接聽服務和包括手機短信網上聊天等新技術運用。

以下幾位知名討論嘉賓在會議中分享了他們對議題的見解，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
- 廖黛麗女士，深圳市呼叫中心行業協會副會長兼秘書長
- 姜明杰先生，金蝶軟件（中國）有限公司客戶服務中心總經理
- 翟志堅先生，香港中華煤氣有限公司客戶服務經理
- 李健輝先生，香港中華煤氣有限公司零售服務經理

隨後，朱剛岑主席主持了討論環節，與與會者一齊探討呼叫中心的顧客體驗管理、服務增值、渠道優化、人力資源管理和新技術應用。藉由分析往屆亞太傑出顧客關係服務獎得主及中國、香港市場中的成功商業實例，大家對對網絡平臺負面評價的及時反應和處理，員工和顧客的接洽和參與，顧客體驗管理進行了交流。朱剛岑主席還為當日所有的演講和討論嘉賓頒發大會感謝狀，並邀請在場與會人員參與 6 月亞太峰會，就此話題繼續討論。

圓桌會議中，朱主席介紹將於 2012 年 6 月 13-14 日舉行的卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會(亞太峰會)(Customer Relationship Excellence and Customer Service Quality Standard Leadership Summit)。並強調此次主題為“發掘傑出顧客關係創新整合，今日滿足超越顧客未來需求”的峰會與呼叫中心的未來發展與產業升級息息相關，並邀請到澳洲顧客服務協會、中國呼叫中心與服務外包培訓學院、招商銀行遠程銀行等中外單位的高級領導做大會資訊分析。同時，香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會(International CRE & Innovation Expo)設置了創新科技獎，以表揚在數位行銷、社交媒體、移動互聯網、APPs、CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務上提供創意科技產品及服務，並擁有良好的顧客回饋的本地及國際參展商。

#### 亞太顧客服務協會 (APCSC) ([www.apcsc.com](http://www.apcsc.com))

亞太顧客服務協會(APCSC)成立的信念在於「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之國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦亞太傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於亞太區之國際城市推廣「亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

#### 卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會 ([www.apcsc.com/cresummit](http://www.apcsc.com/cresummit))

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學術專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將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。我們誠邀您的支持和贊助，您亦得以在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

#### 香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會 ([www.apcsc.com/expo](http://www.apcsc.com/expo))

- 數字營銷、社交媒體、移動互聯網和 Apps
- CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務

香港國際卓越顧客關係服務 (CRE) 和創新博覽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。

本次博覽會將為與會者提供同國際創新和服務行業領袖直面交流的機會，分享行業前沿技術、資訊及最佳實踐。本次博覽會層次高、規模大、影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及跨行業的國際盛會。

#### 《傑出領袖商業典範》

亞太顧客服務協會 APCSC 出版的第一版《傑出領袖商業典範》旨在將最新最優秀的顧客服務理念以書本方式展示給更多的企業和機構。《傑出領袖商業典範》案例集將其總結成 15 個章節，包括最佳知識管理、最佳顧客滿意品管系統、最佳顧客關係管理、最佳人力發展計劃、最佳顧客聯絡中心、最佳顧客服務中心、最佳公共服務等。該書同時收錄了斯里蘭卡電信公司 Dialog Axiata、新加坡 RHB Bank、臺灣中華電信、臺北市政府、香港恒基兆業地產、康業服務有限公司、高衛物業管理有限公司、AXA（安盛保險）、BUPA（保柏亞洲）、香港天文臺、中國太平洋人壽保險（集團）股份有限公司、中國銀聯等案例分享。每個案例都是從九年來眾多亞太傑出顧客關係服務獎 CRE Awards 得獎企業中精挑細選出來的，具有代表性。考慮到目標讀者為整個亞太區的高層管理人員，該書全部採用中英文表述，內容精簡明瞭。相信該書在提升機構服務素質方面頗具參考意義。相信，這也將帶來品牌建設和市場動力的新契機。

有關新聞採訪、卓越顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係和優質顧客服務標準亞太領袖高峰會，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)，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CREAwards，LinkedIn: APCSC，MSN: [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)，QQ：2303712688 獲取更多資訊。