

FinTech 衝擊下的企業客服新思維 研討會

金融科技 (FinTech, financial technology) 所帶來破壞式創新，已在互聯網金融、P2P 借貸、行動支付、大數據管理以及區塊鏈等不同領域產生各種深遠的影響。

金融產業除了加速因應新科技的到來，在客服作業上是不是可以沿用傳統的人物力來因應？如果選擇調整，那究竟要如何調整，才能達到事半功倍的效果。

本研討會特別邀請大陸海爾集團客服中心總經理前來分享，大陸金融產業因應金融科技時代到來的客服新思維以及大陸海爾集團的客服轉型計畫，此外，我們也將探討金融科技如何重新定義客戶服務，以提升客服的加值成效。

2017年5月25日 (星期四)

時間	議 題	主 講 人
13:00-13:25	報 到	
13:25-13:30	開幕致詞	主辦單位致詞
13:30-14:30	傳統客服如何因應金融科技時代的到來 (大陸金融產業互聯網客服發展新思維)	李邊芳 總經理 大陸海爾集團 日日順樂信雲科技有限公司
14:30-15:30	大陸海爾集團因應金融科技之客服轉型計畫(企業客服是否可以無痛轉型?)	李邊芳 總經理 大陸海爾集團 日日順樂信雲科技有限公司
15:30-15:50	茶敘時間	
15:50-16:50	客服新視界 - 金融科技應用發展趨勢與展望 (兼論區塊鏈產品的客服作法)	胡玉書博士 大陸海爾集團 日日順樂信雲科技有限公司顧問
16:50-17:20 綜合座談	討論題綱：金融產業客服作業因應金融科技的華麗轉型	主持人：吳崇權 總經理(財團法人保險事業發展中心) 與談人： 1. 李邊芳 總經理(大陸海爾集團 日日順樂信雲科技有限公司) 2. 胡玉書博士(大陸海爾集團 日日順樂信雲科技有限公司顧問)

*如遇不可抗力因素，本中心保留主講人及議題變更的權利

【主辦單位】財團法人保險事業發展中心

班別代碼：1062463901

【參加對象】各金融機構(含金控、銀行、證券、期貨、保險、投信、投顧、票券、保經、保代等)主管與從業人員，以及對客戶服務有興趣之學術界、工商企業人士及社會大眾，均歡迎報名參加。

【地 點】財團法人保險事業發展中心第一教室 (台北市中正區南海路一號 6 樓)

【報名方式】請上網報名，網址：<https://edu.tii.org.tw/>

【收費標準】每人新台幣 2,000 元整。(含講義、茶點、證書)

◎公司團體報名，三人(含)以上同時一次線上報名者享有九折。

【折 扣】即日起至 2017 年 5 月 23 日

【證 書】本研討會結束後將發給參加者研討會證明書，惟缺課超過總時數五分之一者，則不發給

【洽詢專線】(02) 2397-2227 轉 237 王先生

【注意事項】(1)教材不得任意影印複製或公開散佈。並不得以錄音、錄影、拷貝、攝影、筆錄及任何其他其
它方式重製演講人之公開口述內容及 PowerPoint 投影片內容。

(2)為珍惜地球資源，請自備環保杯。

