

# 呼叫引领市场 数字智慧未来

2018第十四届  
呼叫中心产业国际领航者峰会  
暨年度颁奖典礼

主办单位：中国电子商会呼叫中心与客户关系  
管理专业委员会（CNCCA）

指导单位：大中华区客户中心联盟（GCCA）

承办单位：北京易训天下咨询服务有限公司  
呼叫中心培训网

2018年9月13日-14日  
世纪金源大酒店

# 2018 年第十四届呼叫中心产业国际峰会暨年度颁奖典礼

Global call center industry leaders summit

## 背景 【Background】

中国呼叫中心产业经过二十多年的发展，已经初具规模，经过萌芽阶段、快速发展阶段，正朝着未来广阔阶段迈进。伴随着社会经济、信息技术、客户行为的快速发展，呼叫行业呈现出明显的阶段性特征，国内大型呼叫中心应该适应这种发展趋势，朝着全渠道融合、智能互动、精准增值型方向努力。未来中国呼叫中心产业发展的驱动力是人员管理与技术智能化的融合。随着贸易、商务等活动的进一步发展，中国呼叫中心由简单的合作发展到建立战略伙伴关系延伸，外包呼叫中心的范围和焦点也随之改变。与此同时，全国范围内呼叫中心产业正从高成本地区转移至低成本地区，移动互联网趋势下的智能化 AI 技术的兴起，使得呼叫中心产业面临了前所未有的机遇和挑战。

为了促进中国呼叫产业的发展，助力国内呼叫企业走向世界，中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会（CNCCA）决定于 9 月 13-14 日在中国北京世纪金源大酒店举办“2018 年第十四届呼叫中心”产业国际领航者峰会暨年度颁奖典礼。

After more than 20 years of development, China's call center industry has begun to take shape. After the initial stage and rapid development stage, China is moving towards a broad stage in the future. Along with social economy, the rapid development of information technology, customer behavior, call industry presents the obvious stage characteristics, large domestic call center should adapt to the development trend, towards the whole channel integration of value-added, intelligent interactive, accurate direction. The driving force for the future development of China's call center industry is the integration of personnel management and technology intelligence. With trade, the further development of the business activities, the Chinese call center has developed from a simple cooperation to establish strategic partnership, the scope and focus of outsourcing call center also changed. Meanwhile, the call center industry across the country are moving from high cost to low cost regions, the rise of mobile Internet under the trend of intelligent AI technology, made the call center industry is facing unprecedented opportunities and challenges.

In order to promote the development of China's call industry, power call for domestic enterprises to the world, China electronic chamber of commerce in the call center and customer relationship management (CNCCA) professional committee decided on September 13 to 14 century jin yuan hotel in Beijing, China held "in 2018, the 14th the call center industry international leader summit and the annual awards ceremony.

**主办单位:** 中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会 (CNCCA)

**指导单位:** 大中华区客户中心联盟 (GCCA)

**承办单位:** 北京易训天下咨询服务有限公司

北京呼叫中心培训网

**Guidance :** China electronic commerce call center and customer relationship management professional committee

**Organizers :** China Electronics Chamber of Commerce(GCCA)

**Undertaker:** Beijing yixun tianxia consulting service co. LTD

Call center training network

**会议主题:** 呼叫引领市场、数字智慧未来

**会议时间:** 2018年9月13-14日

**会议地点:** 世纪金源大酒店

**会议规模:** 800人

Conference theme: call leads the market, digital wisdom future

Meeting time: September 13-14, 2018

Conference venue: century jinyuan hotel

Conference scale: 800 people

1) **高规格。** 本届峰会将邀请来自中国、香港、台湾、泰国、韩国、菲律宾、马来西亚、新加坡、澳洲、新西兰、印尼、日本等 10 几个国家和地区的行业领军企业、行业领袖、专家学者等代表，以及国内不同企业的高端运营者或权威专家，对“数字”+“智慧”大局势下的热点话题进行深入交流。

2) **高品质。** 本届峰会定向邀约国内外上千家企业代表出席，大会人员规模千人以内，同时特邀到国内大型知名软、硬件商、BPO 企业等企事业人士。

3) **高荣誉。** 为中国特色与国际多元化行业水平深度融合，树立卓越行业典范，表彰在呼叫中心领域成就超卓、贡献突出的单位及个人，充分发挥行业领袖作用；深度激发行业上下游优秀企业和品牌，引导行业跨界融合健康持续发展；增加行业软实力，提高“中国呼叫中心行业”综合竞争力。将年度评选活动打造成中国大陆呼叫中心领域最具价值和影响力的奖项暨颁奖阵容。

1) High specification. The summit will invite from China, Hong Kong, Taiwan, Thailand, South Korea, the Philippines, Malaysia, Singapore, Australia, New Zealand, Indonesia, Japan, more than 10 countries and regions in the field of industry leading enterprises, industry leaders, experts and scholars, such as representative, and domestic high-end operators or authority experts of different enterprises, the "number" + "wisdom" big situation of hot topics for further communication.

2) High quality. This summit will be attended by thousands of representatives from enterprises at home and abroad. The number of participants will be less than 1,000.

3) High honor. For Chinese characteristics and international diversification level depth fusion, sets up the outstanding business model, for excellence achievement and contribution in the field of call center unit and individual, give full play to their role as the industry leader. Deeply inspire superior and inferior enterprises and brands in the industry, and guide the healthy and sustainable development of cross-border integration. We will increase the industry's soft power and improve the overall competitiveness of China's call center industry. Make the annual selection the most valuable and influential award and award team in the field of call center in mainland China.

## 1、宏观视角：

深入剖析中国呼叫中心产业前世今生；

中国呼叫中心市场的需求潜力分析；

国际托管呼叫中心市场前景预测；

国际呼叫中心产业未来趋向分析；

未来中国呼叫中心产业发展的驱动力；

全球呼叫中心由简单的合作发展到建立战略伙伴关系解析；

全球范围内呼叫中心产业正从高成本地区转移至低成本地区；

移动互联网的兴起使得呼叫中心产业面临了前所未有的机遇和挑战。

## 2、微观视角：

细品行业权威，把握呼叫中心领域领先的管理技术及经验；

前沿市场动态，紧扣行业发展脉搏，精准把控呼叫中心管理新理念；

领军企业将作为标杆企业参与日后交流学习，树立行业标杆地位；

把握机会，扩大人际圈，结识行业内高级领导及高层管理。

### 1. Macro perspective:

Brief discussion on the past and present life of China's call center industry;

Demand potential analysis of China call center market;

International managed call center market outlook forecast;

Future trend analysis of international call center industry;

Driving force for the future development of China's call center industry;

Global call center develops from simple cooperation to strategic partnership analysis.

The global call center industry is shifting from high-cost to low-cost locations.

The rise of the mobile Internet has brought unprecedented opportunities and challenges to the calling industry.

### 2. Micro perspective:

Fine quality industry authority, grasp the leading management technology and experience in the field of call center;

The frontier market dynamic, closely follows the industry development pulse, accurately controls the call center management new concept;

As a benchmark, leading enterprises will participate in future exchange and learning, and establish a benchmark position in the industry.

Seize opportunities, expand your network, and get to know senior leaders and senior management in the industry.

# 2018 年第十四届呼叫中心产业国际峰会 暨年度颁奖典礼

2018年9月13-14日

时间	主题	分享嘉宾
9月13日		
8:30-9:00	嘉宾签到	
09:00-09:10	致开幕词	王宁--中国电子商会会长
09:10-09:20	致欢迎词	李谦--中国电子商会呼叫中心与客户管理管理专业委员会 (CNCCA) 秘书长
09:20-09:50	AI 在台湾呼叫中心市场的应用经验	杨文祥 – Grandsys 行政总裁 (中国台湾)
9:50-10:20	客户之旅 - DCX	潘美慧 -香港易宝国际集团总经理 (中国香港)
10:20-10:50	呼叫中心服务的运营化模式	邓爱军 – 易宝支付客户服务接口部负责人
10:50-11:10	中场休息	
11:10-11:40	数字化客户体验 -科技、流程与应用自动化的蜕变	Timothy Witucki – Cloudstaff 执行副总裁 (菲律宾)
11:40-12:10	动力营销 - 数字化动力推动客服中心转型	Sarun Vejsupaporn- Nice Call Co. Ltd 总经理 (泰国)
12:10-13:30	午餐	
13:30-14:00	继高度互联化后--以客户为核心智能化发展解析	许乃威 – 呼叫中心行业咨询专家, 金牌顾问
14:00-14:30	用户时代的智能化运营	陈晖- 小i 机器人 行业咨询总监
14:30-15:00	与数码对话	Jojo Pacis,--Capability Development VP of Teleperformance
15:00-15:30	休息	
15:30-16:00	打造数字化客户体验进程	Byron J. Fernandez – Teledirect Telecommerce Sdn. Bhd 地区总监 (马来西亚)
16:00-16:30	云联络_云服务-华为云	范群芳--华为呼叫中心云服务营销总监

## 颁奖晚宴（小 A 机器人之夜）（9 月 13 日）

18: 00-18: 10	主办方致颁奖词	18: 30-19: 00	行业年度个人类奖
19: 00-19: 30	行业年度团队类奖	19: 30-19: 50	行业年度硬件及软件设备提供商以及产业园区类奖
20: 00-21: 00	企业年度类奖	21: 00-21: 20	晚宴结束合影留念

## 9 月 14 日

8:30-9:00	嘉宾签到		
9:00-09:30	智慧化智能化智赢化趋势	王美红 -- 呼叫中心行业资深专家、易训咨询总顾问	
09:30-10:00	智享未来体验升级	邢华 --太平洋寿险客户服务部总经理助理	
10:00-10:30	科技赋能 打造客户联络中心 BPO 企业典范	高路 - 鸿联九五副总裁	
10:30-10:50	中场休息		
10:50-11:20	客户体验 2020	Kenneth Chong -Cisco 总监（新加坡）	
11:20-11:50	心创新，新服务	刘瑾 - 小米客服中心服务运营总监	
11:50-12:20	基于智能语音外呼的解决方案	施春山--南京硅基智能科技有限公司北京分公司总经理	
12:20-13:30	午餐		
13:30-14:00	金融银行新客户服务模式探索	沈志峰 - 江苏银行营运部副总经理	
14:00-14:30	人工智能语音客服的趋势与应用	黄礼宁 - 一号互联网公司·小 A 机器人运营总监	
14:30-15:00	印尼客服中心的数字化变革	Andi Anugrah-Telexindo Bizmart 总监（印尼）	
15:00-15:30	人工智能时代在线服务的突破与创新	张震 - 美菜网呼叫中心总监	
15:30-16:00	休息		
16:00-16:30	WFX --优化客户中心的有效转型	Sean Mather-Call Design Australia 总监（澳洲）	
16:30-17:00	销冠 AI 教练：让每位销售都是王牌	孙思明-北京客知音 CEO	
17:00-17:30	行业数字化的体验投资回报	Kwang Sik Lee -韩国客户信息研究中心主席（韩国）	
17:30-17:40	会议结束+合影留念		

## 参会费用 【Cost of Gang】

参会人数	费用/人	备注
1 位	RMB 1800	含午餐
1 位	RMB 2800	含午餐晚宴
2 位	RMB 4800	含午餐晚宴
3 位	RMB 6800	含午餐晚宴
5 位	RMB 9800	含午餐晚宴

是否需要预定住宿：是    否    标间 700 元；    单间 780 元；

## 主办单位介绍 【Introduction of the organizer】

### 中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会 (CNCCA)

网 址：[www.cecc-cncca.org.cn](http://www.cecc-cncca.org.cn)

中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会 (China Call-Center & CRM Association 简称 CNCCA) ， 由全国从事与呼叫中心及客户关系管理， 电话客户服务相关业务的运营商、 制造商、 供应商、 用户等单位以及一切关心和推动中国呼叫中心和客户关系管理事业发展的企事业单位和社会各界人士自愿组成。

协会隶属于工信部， 由中国电子商会管理。 是呼叫中心行业唯一经中国民政部批准成立的呼叫中心与客户关系管理领域的行业协会。 是一个非盈利性的行业组织。 协会每年通过组织研讨、 培训、 展示、 参观、 访问等各种形式的活动， 为大会会员提供一个积极的交流平台， 并帮助会员不断了解和更新相关的管理实践和技术手段， 以提高企业的运营和服务质量。 同时通过组织进行业内权威的国家年度评奖， 促进会员间的良性竞争， 树立行业形象。

## 呼叫中心培训网

### CALLCENTER TRAINING NETWORK

网 址: [www.51ctr.com](http://www.51ctr.com)

呼叫中心培训网隶属于北京易训天下咨询服务有限公司,是国内最早从事呼叫中心行业培训咨询的专业机构,拥有十年呼叫中心专业咨询服务经验,被评为中国呼叫中心行业最具影响力的专业性咨询服务机构。

呼叫中心培训网专注呼叫中心企业培训与咨询,致力于帮助呼叫中心企业与个人获得成功所必备的行业管理知识、技巧、体系。凭借专业的课程和优质的服务,赢得了客户的信赖,领跑于中国呼叫中心培训业。同时通过系列论坛、沙龙、精英研讨、学历及技能教育等形式促进业界人才的学习和企业的成长。

目前已有 1300 余家跨国公司、世界五百强和国内优秀企业选择培训网,其中 68 家在华世界五百强企业指定呼叫中心培训网为长期培训供应商。并且包括国家广电总局、国家气象局、国家海关、首信集团等 28 家国家机构也指定呼叫中心培训网为长期培训供应商。

## 联系方式

联 系 人: 宋奇萍

手 机: 13716830907

座 机: 010-82794120

邮 箱: [songqipin@51ctr.com](mailto:songqipin@51ctr.com)