目录

致辞 4
前言 5
第一章 服务方式发生变化 7
概述 7
人工主动呼叫量持续下降 8
客户接受服务的方式发生变化 11
百呼解决率逐年提升 14
客户通话时长逐年增加 16
核心思考 18
第二章 战略规划 20
智能云会办 20
选送单位：中国人寿保险股份有限公司客户联络中心 20
温暖服务零距离 23
选送单位：中国邮政储蓄银行总用卡中心 23
智能化争议处理平台项目 28
选送单位：中国建设银行信用卡中心 28
电销客户经理“生态营销”发展项目 30
选送单位：中信银行股份有限公司信用卡中心 30
智能转型 服务升级 跟木增光 33
选送单位：珠海华润银行个人金融部远程智能中心 33
分期用日精准营销优秀案例 35
选送单位：渤海银行股份有限公司直营中心 35
第三章 能力建设 37
智能语音全量质检系统 37
选送单位：大唐信服科技有限公司 37
智能管理，为客户服务保驾护航 40
选送单位：中国南方航空股份有限公司客户服务部 40
智能助力发展 服务创造价值 47
选送单位：中国银联股份有限公司客户服务中心 47
AI 赋能新客服——全链路智能服务体系建设 53
选送单位：中信银行股份有限公司信用卡中心 53
“数智人+”服务新体验 58
选送单位：杭州银行客服中心 58
以客户之声为源，数字化为引擎建立服程式体验管理体系 61
选送单位：招商银行信用卡中心 61
短信服务升级项目 68
选送单位：招商银行信用卡中心 68
第四章 多元化运营 73
“蓝领力”-智能时代下的培训新模式 73
选送单位：泰盈科技集团股份有限公司 73
员工关怀也强力打风暴 76
选送单位：上汽大众客服中心 76

服务品质数字化管理 78
选送单位：招商银行信用卡中心 78
国家外呼 85
选送单位：招商银行信用卡中心多元营销中心 85
系统集成跨就专业高效服务服务 87
选送单位：欧普照明股份有限公司 87
魔盒服务全价值链的解决方案 91
选送单位：联想（北京）有限公司 91
第五章 多模态交互 96
服务渠道一体化 96
选送单位：平安银行信用卡中心 96
智能语音机器人实践运用 98
选送单位：同程旅行 98
主动服务平台项目 101
选送单位：招商银行信用卡中心 101
融媒体坐席 105
选送单位：招商银行信用卡中心多元营销中心 105
“五心一听”独具匠心，智慧服务确心而动 108
选送单位：上海浦东发展银行信用卡中心 108
销服一体化——打造以用户为中心的一站式服务新体验 111
选送单位：联想（北京）有限公司 111

致 辞



《信息技术服务智能客户服务》国家标准编制小组

组长吕克勤先生

首先，感谢各服务领先企业对CCCS和《21-22年度中国信息技术服务 智能客户服务最佳实践白皮书》的大力支持！

《21-22年度中国信息技术服务 智能客户服务最佳实践白皮书》是对《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的基础，国标的制定本着“统一、协作、简化、优选”的原理，以国标为抓手凝练新业态、新模式，随着信息技术服务能力在企业和社会两个层面的不断释放，以信息技术服务为抓手，以智能客户服务为抓手凝练新的业态就显得尤为重要，在中国电子标准化研究院和ITSS的指导下，在何卉枫院长、倪光南院士、王立建老师等专家学者的带领下，在行业最佳实践的基础上，CCCS组织业内服务领先企业制定了《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准和《客户联络中心运营能力测评规范》团体标准。

《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准分为通用要求、成熟度模型和实施指南三个标准，在通用要求中依据最佳实践规定了战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互四个能力域二十个能力域，统一了智能客户服务的战略规划，协调了组织各业务单元的能力建设，简化了多元化运营的实施路径，优选了多模态交互客户端点的环节管理的实施工具。

标准化工作是现代化大生产的产物，有效解决了国家法规、政策与行业落地过程中的技术问题，有助于推动经验治理向科学治理转变，支撑智能客户服务领域高质量发展。

疫情已经过去，生活和工作回到了正轨。CCCS在疫情三年进行而上实现了产品标准升级、管理升级和服层升级三个战略目标。期待着在新的一年里，在标准建设、最佳实践的评选等方面继续得到您的支持！

前言

由CCCS主编的《年度中国信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》是各领域智能客户服务领先企业最佳实践的凝练，是制定《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的基础。

图 1：能力建设模型图

《年度中国信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》已连续出版了四部（2019-2022），本年度最佳实践更侧正集了2021-2022年度各领域服务领先企业智能客户服务，在战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互四个能力域，以及网络服务与经营等方面的最佳实践。

随着信息技术服务能力在各行各业的不断释放，涌现出了新业态、新模式，变革的前半程是创新，新业态、新模式是变革的沉淀和成果，信息技术服务智能客户服务是传统客户联络中心的新业态，网络服务与经营、服务转营销、多元行销是传统客户联络中心的新模式。

信息技术服务智能客户服务新业态取得了众多的最佳实践，在行业最佳实践的基础上国标委委托CCCS组织业内头部企业，制定《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准，为客户联络中心行业的发展起到指引作用。

在《2021-2022年度中国信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》中统了年度智能客户服务领域取得的新发展和新趋势，根据各企业所给出的数据及最佳实践，我们发现目前行业中存在的一个普遍现象“客户主动呼叫量在降低”，是否是客户的需求真的在下降？是否是客户真的没有问题吗？其实是客户选择的服务方式在潜移默化的发生了转变。

第二十届中国信息技术服务 智能客户服务产业大会暨第二十届中国客户联络中心及管理人最佳实践发布会，结合行业最佳实践及《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的制定服务行业发展，将信息技术服务智能客户服务的最佳实践，在产业大会上与各领域

服务最领先的企业进行分享和探讨。

图 2：《信息技术服务 智能客户服务》能力模型图

在ChatGPT等大模型风行的时代，尤其是在抗击疫情的过程中，国内客户联络中心领域受服疫情期间话务量骤然增长、业务范围前所未有的复杂化，以及客户联络中心自身防疫的压力，客户联络中心利用智能客户服务的建设成果，和既有的服务积累，科技应用成果，利用多渠道无接触服务在抗击疫情过程中起到了关键作用。

第二十届中国信息技术服务 智能客户服务产业大会是客户联络中心行业发展的里程碑，在国家战略的指引下，在行业发展最佳实践的基础上，以及《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的理论指导下，不断丰富完善信息技术服务智能客户服务新业态、服务国内大循环为主体，国内国际双循环相互促进的新发展格局。

图 3：《客户联络中心运营能力测评规范》能力模型图