目录

- 前　言 5
- 第一章 定位与方向 10
  - “新时代客服中心”（广发信用卡远程经营服务中心） 10
  - 企业文化建设（招商银行信用卡成都营运中心） 18
  - 团队文化建设（华夏银行信用卡中心电销中心） 24
- 第二章 客户管理 29
  - 信用卡微信运营（中国建设银行信用卡中心） 29
  - 多媒体运营平台（招商银行信用卡中心多元营销中心） 34
  - 视频银行（杭州银行客户服务中心） 39
  - 小微金融客户服务（浙江泰隆商业银行客服中心） 41
  - 视频客服（南京银行渠道与客户服务部客户服务中心） 47
  - 券商客户服务体系-“齐富通答”　（中泰证券股份有限公司 95538 客服中心） 49
  - 精准营销（中移在线服务有限公司北京分公司） 55
  - 国内酒店自助咨询系统（同程艺龙客服中心） 58
- 第三章 战略规划 61
  - 经营策略创新（招商银行信用卡中心客户服务部） 61
  - 游戏客服运营管理（盛趣游戏 CRM 客户联络中心） 64
  - 随车管家服务（Volvo on call 沃尔沃汽车随车管家服务中心） 67
- 第四章 信息技术 69
  - 智能模型应用（中国建设银行信用卡中心） 69
  - 智能服务助理（招商银行信用卡中心客户服务部） 71
  - 信用卡智能外呼服务平台（招商银行信用卡中心客户服务部） 74
  - 座席助手　（招商银行信用卡中心客户服务部） 77
  - 场景化智能应用（招商银行信用卡中心多元营销中心） 80
  - 智能运营体系（招商银行信用卡中心多元营销中心） 83
  - 智能应用（招商银行网络经营服务中心） 87
  - 客户服务智能管理（平安银行股份有限公司信用卡中心） 91
  - 智能机器人断点交互（陆金所平台运营中心客户服务部） 93
  - 智能客服平台建设（广发银行信用卡远程经营服务中心） 94
  - 智能质检（中信银行信用卡中心） 97
  - 人机协同综合化智能营销（中信银行信用卡中心电话销售部） 100
  - 智能语音导航项目（长沙银行远程银行部） 105
  - 知识库平台应用实践（广州农村商业银行客户服务中心） 110
  - 知识库智能应用（华泰证券股份有限公司客户服务中心） 113
  - 智能客服（游族网络股份有限公司客户服务中心） 118
  - 客服智能机器人（小米通讯技术有限公司客服中心） 126
  - 智能应用（泰盈科技 ccrc） 134
  - 创新运营（上海电信科技发展有限公司） 139
- 第五章 人员管理 149
  - 员工成长体系（招商银行信用卡武汉营运中心） 149
  - 员工管理与发展（华夏银行信用卡中心电销中心） 153
  - 员工发展（欧普照明股份有限公司） 156
- 第六章 运营管理 159
  - 运营管理（中国人寿保险股份有限公司 95519 多媒体客户联络中心） 159
  - 运营管理（招商银行信用卡成都营运中心） 161
  - 运营管理（华夏银行信用卡中心电销中心） 167
  - 移动知识管理（长沙银行远程银行部） 170
  - 运营管理（中移在线服务有限公司北京分公司） 172
  - 运营管理（途牛旅游网） 176
  - 服务运营管理（华硕电脑(上海)有限公司客户关怀中心） 181
- 第七章 服务外包 188
  - 汽车服务外包（车享汽车俱乐部（上海）有限公司） 188
  - 外包服务运营管理（北京鸿联九五信息产业有限公司） 192
- 第八章　演讲精选 197
  - 与未来对话 智能交互时代（招商银行信用卡中心客户服务部总经理助理：邱健） 197
  - 打造企业服务大脑，建设新时代智能客服（Avaya 大中华区首席技术官：李农） 208
  - 百度智能客服——持续驱动企业智能化革命（百度智能云智能客服产品负责人：孙无忌） 221
  - 智能化助理联想客户经营体系创新（联想集团智能化服务运营高级专家：李杰） 229
  - AI 时代企业智能化转型探索与实践（深圳追一科技有限公司联合创始人：汶林丁） 238
  - 交互共生 价值共创（中信.鸿联九五集团副总裁：高路） 248
  - 认知智能 赋能企业实现商业价值（小 i 机器人副总裁：吴季祥） 269
  - 竹间 AICC 打造金融全场景智能客户联络中心新高地（竹间智能资深产品咨询顾问：田耘） 280

前 言

《2018-2019 智能客户服务最佳实践白皮书》发布

《2018-2019 智能客户服务最佳实践白皮书》(以下简称“白皮书”）是由 CCCS 客户联络中心标准委员会（以下简称“CCCS”）编制，并在中国计算机用户协会客户关系管理分会与 CCCS 主办的第十七届中国客户联络中心产业大会暨第十七届中国最佳客户联络中心及最佳管理人发布会（以下简称“大会”）上发布。

白皮书以凝“新”聚“例”为核心理念，以凝聚最佳实践案例的形式，展示行业过去一年发展中的新思路、新方法、新举措、新成绩，是行业首部汇集“智能客户服务”、“服务与经营”等实践案例的白皮书；为 CCCS 编制的《信息技术服务 智能客户服务》国家标准首次提出的智能客户服务体系提供了研制依据；案例内容首次涉及对于服务触点、节点、断点的识别、捕捉与响应；同时，首次将行业发展聚焦在组织创新与中台能力建设。

大会上，中国建设银行信用卡中心客户服务处李晓春女士、招商银行网络经营服务中心副总经理蓝益民先生、广东发展银行信用卡中心远程经营服务中心副总经理梁静女士、陆金所客户联络中心总经理刘茗先生、中国人寿保险股份有限公司客户服务部副总经理韩英先生、中国东方航空股份有限公司客户委员会客户服务中心副总经理张晋先生、同程艺龙客户服务中心 CEO 肖玉池先生、CCCS 客户联络中心标准委员会咨询总监陈凡先生，共同参与了白皮书的发布仪式。

CCCS
《2018-2019年度智能客户服务最佳实践案例汇编》
发布仪式
CCCS
CCCS

《2018-2019 智能客户服务最佳实践白皮书》背景

2019 年 1 月 19 日，中国计算机用户协会第八届第一次全国理事会表决通过，原中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会并入中国计算机用户协会（以下称为“总会”），成立中国计算机用户协会客户关系管理分会（以下简称“分会”）。分会积极响应总会提出“开放、协作、共赢”的精神和要求，横向联合各领域服务最领先的企业，将其作为行业发展的引领者，注重提炼行业最佳实践，搭建行业相互交流与学习的生态圈，旨在为客户关系管理的发展提供服务。

根据总会的工作要求，分会以标准化建设作为驱动行业发展的重要措施。在总会的委托和指导下，分会借助 CCCS 在本行业先进的方法论及经验，以 CCCS《客户联络中心运营绩效标准》、《远程银行标准体系》、《DCC 汽车经销商客户联络中心标准》、《客户联络中心智能服务标准》等标准为基础，研制了《客户联络中心运营能力评测》团体标准。

同时，分会受工信部中国电子技术标准化研究院委托，组织已实现先进智能客户服务应用的企业，共同研制《信息技术服务 智能客户服务》国家标准（该标准与信息技术服务

标准体系的关系，如图 1；该标准拟定的智能客户服务能力模型，如图 2）。

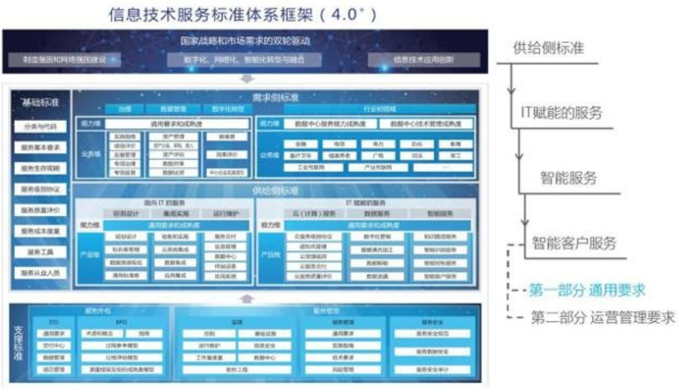

图 1 《信息技术服务 智能客户服务》在信息技术服务标准体系中的位置

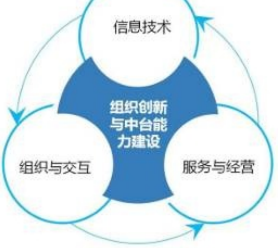

图 2《信息技术服务 智能客户服务》第 1 部分 通用要求 智能客户服务模型

在该标准的研制过程中，标准编制组与中国银联、中国农业银行、中国人寿、中国国际航空、招商银行、北京歌华有线等行业领导，以及中国电子技术标准化研究院的专家进行了多次交流，分别在北京 798 艺术中心、鞍山市呼叫中心产业园、深圳招商银行网络经营服务中心等地组织了数次集中性研讨，共同剖析了行业发展现状、趋势，以及痛点与难

点问题。将智能客户服务时代下，各企业的实践案例作为标准的研制依据，首次提出了智能客户服务体系，并决定将这些案例分享给行业，作为推动行业发展的措施之一。

"产城一体 走进鞍山"
——鞍山市呼叫中心产业发展交流研讨会
暨《信息技术服务 智能客户服务》国家标准制定研讨会、
第十六届中国最佳客户联络中心及最佳管理人评选专家评审会

分会以 CCCS 举办的第十七届中国最佳客户联络中心及最佳管理人评审活动为契机，广泛征集各企业包括但不限于智能客户服务方面的最佳实践案例，在为标准研制提供充实

的理论和实践依据的同时，编订了《2018-2019 智能客户服务最佳实践白皮书》，以汇集实践案例的形式，分享行业发展的前言信息。为了进一步丰富白皮书的内容，分会对大会上各领导、专家的演技进行了整理，将精选内容一并编入白皮书。

《2018-2019 智能客户服务最佳实践白皮书》意义

我国客户联络中心经过 20 余年的发展，已迈入智能化时代。为契合时代发展，CCCS 将标准化建设与最佳实践提炼作为双轮驱动，形成理论与实践相互融合的知识结构，为行业发展提供服务。白皮书的发布，不仅为 CCCS 研制《信息技术服务 智能客户服务》国家标准提供了依据，也可促进各企业间的相互学习。

为提升白皮书内容的广泛性，案例征集的对象包含了客户联络中心业务的需方、服务外包供应方、技术方案供应方、设备供应方等产业生态链中的各方企业，涉及银行、保险、证券、航空、通讯、IT 终端、汽车制造、公共事业、互联网、BPO 等多个领域。CCCS 组织行业专家对收集的 137 篇案例进行了严格的评审，择优选取 45 篇案例编入白皮书，基于《客户联络中心运营绩效标准》（即“CCCS 标准”）模型进行案例征集及分类工作，内容涉及 CCCS 标准中的定为与方向、客户管理、战略规划、信息技术、人员管理、运营管理等模块。

白皮书真实地展示了 2018 -2019 年度各参与企业对客户联络中心战略定位、运营策略、技术应用、服务实施、文化建设等实践中的思考、措施，以案例形式反映行业的发展情况。未来，CCCS 将坚持“开放、协作、共赢”的精神，将白皮书作为每年度促进行业间相互学习的措施之一，期盼更多的企业参与最佳实践案例评审活动，共同为行业发展贡献力量。