目 录

前言 7

第一章 战略规划 9

概述

智能客户服务的战略规划制定以组织的总体规划和战略定位为基础，符合组织的发展需求。在对整个组织流程优化的前提下，部署智能客户服务的能力。持续提升客户体验，保证组织的服务竞争力，把握外部环境变化及时调整实施策略。

1. 联想服务云 10

选送单位：联想（北京）有限公司

2. 以数据为依托的智能服务支撑系统 14

选送单位：中移在线服务有限公司北京分公司

3. 竹间智能携AICC+
深入保险行业助力客户中心效能6倍增长 22

选送单位：竹间智能科技（上海）有限公司

4. 企业文化建设 ———————————— 28

选送单位：招商银行信用卡成都营运中心

5. 团队文化建设 ———————————— 33

选送单位：华夏银行信用卡中心电销中心

6. 经营策略创新 ———————————— 37

选送单位：招商银行信用卡客户服务部

7. 智能转型优体验，文化凝聚促团队 ———————————— 39

选送单位：中国人保财险安徽分公司 95518 客户服务中心

8. 服务精细化转型 ———————————— 44

选送单位：平安银行信用卡中心

第二章 能力建设 47

概述

能力建设使智能客户服务具备整个组织的能力，将平台的服务能力前置形成能力应用。

1. 智能客服在东航客户服务中心的应用 48

选送单位：中国东方航空股份有限公司客户委员会客户服务中心

2. 智能分析平台—实时热点监控 50

选送单位：中国南方航空股份有限公司客户服务部

3. 人工智能时代下的客户服务 53

选送单位：中国南方航空股份有限公司客户服务部

4. 潜在流失客户经营项目 56

选送单位：招商银行信用卡中心客户服务中心

5. 青年说 61

选送单位：招商银行信用卡中心武汉营运中心

6. “数智”服务新生态 63

选送单位：招商银行网络经营服务中心

7. 远程智慧服务体系 67

选送单位：光大远程银行中心

8. “灵犀”智能服务体系 70

选送单位：平安银行信用卡中心

9. 智造场景，AI焕活新可能 73

选送单位：中信银行信用卡中心客户服务部

10. 智能客服项目建设 77

选送单位：中信银行信用卡中心客户服务部95558客服中心

11. 智能在线平台 81

选送单位：杭州银行客户服务中心

12. 从客户服务到客户经营 84

选送单位：渤海银行信用卡事业部客服管理团队

13. NPS体系建设 87

选送单位：欧普照明股份有限公司

14. 智能客户服务实践 90

选送单位：车享汽车俱乐部（上海）有限公司

第三章 多元化运营 93

概述

对组织的能力与多模态交互汇集的客户请求进行统一运营和管理。利用数字化方式，对服务能力和客户需求分别进行标注，通过智能化运营管理形成可复用共享的服务能力。

1. 疫情下的数字化客服 94

选送单位：厦门航空有限公司营销委员会数字营销部客户服务中心

2. 智能化争议处理平台 97

选送单位：中国建设银行信用卡中心客户服务处

3. 信息流平台项目 99

选送单位：招商银行信用卡中心成都分中心成都营运中心

4. 客服作业流程精益探索 102

选送单位：招商银行信用卡中心成都分中心成都营运中心

5. 经验萃取工作坊 106

选送单位：招商银行信用卡中心武汉营运中心

6. 客服智慧门户 108
选送单位：招商银行信用卡中心武汉营运中心
7. 智慧现场管理平台 110
选送单位：招商银行信用卡中心武汉营运中心
8. 智能外呼项目 112

选送单位：招商银行信用卡中心客户服务中心
9. 大运营管理体系 114
选送单位：招商银行信用卡中心客户服务中心
10. 营销时点 116
选送单位：招商银行信用卡中心多元营销中心
11. 智能回呼突破传统待客之道
平抑话务峰谷实现“自动补位” 119
选送单位：中国邮政储蓄银行信用卡中心客服管理部（消费者权益保护部）
12. 智呼体验 122
选送单位：平安银行信用卡中心
13. 数字化客诉管理 125
选送单位：宜信运营部客户关系管理团队
14. 服务直播创新应用 129
选送单位：陆金所客户服务部
15. 以服务创新驱动智能化转型 130
选送单位：中国人民财产保险股份有限公司
江西省分公司95518客户服务中心
16. 科技有深度，服务有温度 133
选送单位：中国人民财产保险股份有限公司
陕西省分公司95518客户服务中心133
17. 以人为本增活力，凝心聚力促发展 136
选送单位：中国人民财产保险股份有限公司
宁夏回族自治区分公司95518客户服务中心
18. 员工关爱案例 139
选送单位：招商银行信用卡中心成都分中心成都营运中心
19. 心服务，新体验 143
选送单位：中国人民财产保险股份有限公司
云南省分公司95518客户服务中心

20. “10000号居家客服运营模式” 146
选送单位：中国电信股份有限公司上海客户服务中心
21. 服务不停歇，责任不掉线，96511“疫线”连通 148
选送单位：武汉市天然气有限公司热线服务中心
22. 广发银行电话催收项目 153
选送单位：河北博岳通信技术股份有限公司
第四章 多模态交互 155

概述

多模态交互是指通过综合利用各种现代化数智技术应用对资源整合内容及服务形式进行调整，形成与客户交流和互动的新方式，以提高服务质量、提升服务效率。

1. 智慧工作台 156
选送单位：招商银行信用卡中心客户服务中心
2. 最佳多媒体坐席实践案例 158
选送单位：招商银行信用卡中心多元营销中心
3. 营销机器人实战应用解决方案 161
选送单位：招商银行信用卡中心多元营销中心
4. 智能分析平台“小招慧听” 164
选送单位：招商银行网络经营服务中心
5. 远程视频服务升级 166
选送单位：南京银行客服与远程银行中心
6. 智能外呼 助力远程银行转型突破 171
选送单位：南京银行客服与远程银行中心
7. 多轮会话后台-梦工厂 175
选送单位：陆金所智能服务部
8. 人机协同助力降本增效温暖服务 178
选送单位：中国人保财险重庆市分公司95518客户服务中心

9. 智能客户服务 182
选送单位：中泰证券股份有限公司
10. 面对面零距离 185
选送单位：同程旅行客服中心
11. 歌华客服智能语音机器人建设实践 188
选送单位：北京市歌华有线客户服务信息咨询有限公司
12. 馥蕾诗双十一客服优化解决方案示范案例 190
选送单位：上海凯淳实业股份有限公司客户联络中心
13. 全渠道智能呼叫中心外包解决方案 192
选送单位：北京方正科技信息产品有限公司

前　言

由CCCS主编的《年度信息技术服务　智能客户服务 最佳实践白皮书》是制定《信息技术服务 智能客户服务》国家标准的基础。国标的制定是在最佳实践的基础上凝练而成。

《年度信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》已连续出版了三部(2019-2021)，得到了各领域智能客户服务领先企业的积极参与。本年度最佳实践案例汇集了2020-2021年度各领域服务领先企业，在智能客户服务规划设计、中台能力建设、多模态交互、多元化运营四个能力域，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。

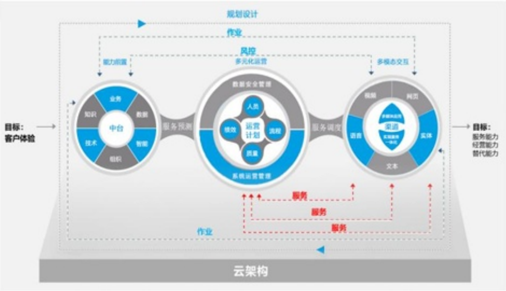
在《2020-2021年度信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》中体现了年度智能客户服务领域取得的新发展和新趋势。“客户统一标签”实现了组织围绕客户，让传统的客户服务具备了整个组织的能力；“智能服务面板”本着物联网“自觉自愿”的原则，让客户自主选择服务方式；在内卷的要求下将智能客服服务与组织相融合，输出能力、渠道、知识、培训等能力，都是2020-2021年度智能客户服务领域取得的最佳实践。

“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》国家标准，为客户联络中心行业的发展起到指引作用。

第十九届信息技术服务 智能客户服务产业大会暨第十九届中国最佳客户联络中心及最佳管理人发布会，结合行业最佳实践及《信息技术服务 智能客户服务》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。

在5G、物联网背景下，尤其是在抗击疫情的过程中，国内客户联络中心领域克服疫情期间话务量骤然增大、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.

让传统客户联络中心具备整个组织的能力



第十九届信息技术服务 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》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。

2021年12月9日