转型 创新 共赢——数字服务新时代

第六届中国客户联络中心行业发展年会助力数字服务行业高质量发展

写在前面：由中国信息协会客户联络中心分会主办的“第六届中国客户联络中心行业发展年会”于近期在湖北省武汉市举办，大会由中国客户联络中心行业发展年会组委会和才博（中国）客户管理机构共同承办。

该大会以“转型·创新·共赢——数字服务新时代”为主题，聚集业内顶尖服务领导者，合力探讨数字服务新时代下客户服务创新的现状与趋势，聚焦数字化服务如何务实有效地推动企业在逆境中实现新动能、新增长，同时如何通过数字化服务快速建立优势壁垒并不断优化营销和管理方案，帮助企业降本增效、盘活存量、做好增量、找到新变量，以应对数字化新时代的到来。通过搭建客户联络中心领域“政、产、学、研、资”全要素的沟通平台，研讨客户联络中心产业技术革新、管理创新和行业发展的最新动向，加快技术融合落地，深入发挥联络中心的最大价值。对于实现“加快数字化发展，建设数字中国”目标，提升联络中心的产业价值、产业发展和核心竞争力，促进经济社会的持续健康发展具有十分重要的意义。通过此次论坛，能够有效加强客户联络中心与智能计算、人工智能等技术协同，更好地推动联络中心数字化转型，加快数字产业化发展。

——编者

□ 本报记者 斯 兰

近期于湖北省武汉市举办的第六届中国客户联络中心行业发展年会上，由中国信息协会客户联络中心分会指导，中国客户联络中心行业发展年会组委会、中国客户联络中心奖标准委员会、客户观察和才博（中国）客户管理机构联合组织的“2021年度中国客户联络中心奖（CCCCA）入选榜单”发布。会上，中国通信企业协会增值专委会与中国信息协会客户联络中心分会就“进一步加大CCSO标准在行业的应用及推广”达成战略合作。

第六届中国客户联络中心行业发展年会以“转型·创新·共赢——数字服务新时代”为主题，由中国信息协会指导，中国信息协会客户联络中心分会主办，中国客户联络中心行业发展年会组委会和才博（中国）客户管理机构共同承办。

大会举行了为期两天的主题论坛，来自中山大学、竹间智能、同程旅行、阳光保险、蚂蚁集团、泰盈科技、平安金服、云问科技、鸿联九五、华帝股份、遥望网络、网易有道、中原鼎盛云、小米有品、腾讯企点、火山引擎、Automation Anywhere、智齿科技、联想、标贝科技、广东电网、携程以及才博等近30位标杆企业代表及行业资深咨询顾问专家各抒己见，聚焦数字化服务如何务实有效地推动企业在逆境中实现新动能、新增长，帮助企业降本增效、盘活存量、做好增量、找到新变量，以应对数字化新时代的到来。

800多位来自全国各行各业的服务领导者，在新冠肺炎疫情常态化后难得地相聚进行深度交流碰撞，彼此切磋，畅谈数字化当下与未来，反响热烈。

中央纪委驻工业和信息化部纪检组原组长、工业和信息化部原党组成员 郭炎炎

聚焦数字服务 变革万物

武汉是英雄的城市，武汉人民是英雄的人民，年会选在武汉召开，非常具有意义。面对新冠肺炎疫情，客服人逆势前行，客户联络中心行业发挥了巨大的作用，为抗击疫情期间的全国服务保障贡献了一份温情，有责任的力量。

2021年，是“十四五”开局之年，“十四五”规划指出，要加快建设现代化经济体系，加快构建以国内大循环为主体，国内国际双循环相互促进的新发展格局，这是党中央准确分析判断世界经济发展大势做出的战略决策，也是客户联络中心工作的基本遵循。

本届年会聚焦数字服务，数据连接万物，变革万物，在技术的驱动以及应用场景的引领下，人工智能与业务场景深度融合。通过汇聚数据，分析数据，实现数据价值化，为企业内外的客户提供更加精准，个体化、多元化、定制化、生态化的数字化服务。客户联络中心行业的从业者要把握住机会加快转型，将数字化、网络化、智能化作为优质服务的重要手段和努力方向，加强交流互见，强化沟通合作，碰撞出新的智慧。在产品创新、服务创新和营销模式创新上开拓进取，利用

科技手段大力发展数字经济和数字化服务，助力消费升级和企业转型，促进经济可持续健康发展。

客户联络中心行业未来有广阔的前景，广大客服人要坚持初心，锐意进取，团结奋进，为社会和谐进步和经济发展贡献力量。

工业和信息化部产业政策司原巡视员、中国信息协会客户联络中心分会顾问 辛仁周

数字经济 数字中国

“十四五”规划纲要是我们全面完成第一个百年目标之后，向着第二个百年目标全面进军的文件计划。“十四五”规划中对“数字中国”，主要讲了四个方面：打造数字经济新优势、加快数字社会建设步伐、提高数字政府建设水平、营造良好数字生态。

第一，打造数字经济新优势。我认为有三个方面，首先是核心技术创新，其次是数字产业化，最后是产业数字化。要做好信息技术创新需要四个能力：一是关键核心技术突破能力，特别是基础领域一定要做扎实。过去我们求快，求能够见到效益，通过购买引进一些技术，这是基本的应用技术、基础技术，核心技术不会卖给你，所以核心技术突破关键是基础研究，在这方面我们要下更大功夫；二是科技成果转化能力，现在许多科研机构、高校有一些不错的科研成果，但是转化上还有比较大的差距，有一些成果不能及时转化为经济生产力；三是知识产权的利用和保护，以后创新能力越来越强，这方面也要保护好；四是产业生态标准化能力，要形成一个生态，形成一个标准。

第二，加快数字社会建设步伐。围绕民生、医疗、教育、就业等一些民生领域，推进数字社会建设步伐。

第三，提高数字政府建设水平。政府管理，市场监管等多方面提高数字化水平。还有一个很重要概念——“信息库”，政府之间各部门的共享，共同利用，依法依规逐步向社会开放，使数据发挥更大的价值。

第四，营造良好数字生态。主要是在一些数据资产评估如何交易，数据采集、分析都要做到依法依规；包括构建信息安全保护；对平台经济监管，使这些平台经济能够在数字经济，“数字中国”建设当中发挥更大更好的作用，又使它不形成垄断，尤其是要提防利用垄断地位提高创新主体地位。

我想“数字中国”是这样理解：以新一代信息技术创新为支撑，以新型基础设施建设为基石，以发展数字经济为核心，以数字社会建设为目的，

以数字生态与环境建设为保障的数字化转型发展。客户联络中心联系企业和用户，联系政府和居民，是一个数据非常集中的单位，所以在传统应用基础上，既要做好客服工作，同时要积极采用现在包括人工智能、大数据、云计算等一些新的手段，做好数据的分析、处理、采集、利用，实现客户联络中心在数字化转型，在“数字中国”建设当中发挥重要作用。

中国信息协会副秘书长 刘燕华

跨域协同 共享共赢

中国信息协会作为信息化建设和应用领域重要的行业协会，核心任务是响应党中央、国务院和有关部委的政策措施，搭建各层级数字化转型技术与服务平台，将行业资源和业务场景的孤岛充分打通，促进行业内外优势资源的流动融合和有效利用，进而实现效率的提升和服务的增值，推动我国经济社会各领域数字化转型。

“十四五”规划中提出“发展数字经济，推进数字产业化和产业数字化”。联络中心产业是现代服务业的重要组成部分，属于低消耗、低污染、高就业、多产业关联度极高的绿色产业，有着天然的数据和应用场景，是大数据的最佳应用场景，是数字经济的核心应用场景和重要的支柱。利用天然的数据优势和服务场景，联络中心要加快数字化服务转型，用信息化、智能化、云计算、5G等新一代信息技术，深入发挥联络中心的最大价值，坚持应用引领，加快技术融合落地，营造良好的发展生态，实现高质量的发展。

我们希望借助行业发展年会这样的平台，吸纳社会各方积极参与，通过深入的交流，深度的对话，深刻

的思考，解读国家前沿的政策措施，分享先进的经验和创新成果，展示前沿的技术，推进数字化转型的优秀案例，共同提升客户联络中心与产业发展、社会发展、数字经济的融合发展，推动提升客户联络中心的社会价值和地位，助力社会经济可持续发展。

中山大学数字治理研究中心主任 郑跃平

网络化 数据化 智能化

数字化转型，服务数字化转型是一个必然，方向是什么？我们认为有三个维度。一是网络化，二是数据化，三是智能化。网络化强调数字化的渠道、平台、形式的应用；数据化强调打造数据治理的闭环跟体系；智能化强调人与机器协同、互补到替代。

网络化的关键是什么？网络化服务渠道拓展，从线下走到线上，PC到移动端，App到小程序，需要构建数字化融合性的服务体系。它的目的是什么？我们需要去强调应用导向用户思维，要让我们的服务变得更加高效，更加便利。它的体现形式是什么？让我们的服务，去借助不同的网络渠道，去实现服务随时随地，触手可及，这是网络化。

数据化的关键是数据价值的挖掘，是从海量的信息、数据中去挖掘有价值的内容，去进一步改善我们的服务效率、效能体验等等，所以它的关键在于数据价值的文化，在于打造数据治理的系统性的闭环。它的目的是什么？是循证决策服务整个过程当中，每一个环节的判断都能变得更加准确，我们是否能够借助数据精准去识别用户的需求。它的体现在哪里？体现在我们通过数据来更好地去测量反应出我们当前的服务能力和服务绩效中存在的问题，对外精准捕捉需求本身变化、市场本身变化，以此提升服务精准性问题。

智能化的关键是重新需要思考人和机器之间到底是什么关系。机器和人之间不是一种替代关系，而是交互融合关系，不是每个环节都需要机器替代人，也不是每个环节机器都可以替代人。我们需要人和机器在接下来地互动过程中充分发挥智能化的优势和价值，这是关键。目的是什么？让机器在恰当环节辅助和替代人工，更快、更准、更便利。我们推进智能化过程中，需要持有的理念是机器和人之间的合作，应该是恰当的、合理的。在恰当的环境、场景当中，需求的面向当中，借助智能化的工具去应对重复性、低效果的一些服务工作，同时让平台和渠道变得更加具有更强的交互性、便利性、体验感。

在我们看来，网络化、数据化、智能化这三个维度有着它自己明确的目标。网络化，强调是更快、强调是便利、强

调是效率。但是数据化强调更加精准，它强调是能否及时去捕捉市场的变化、需求的变化，能否精准去了解我们自身服务的效能、服务的能力、存在的不足，能否精准做出预测，让我们的服务去真正有效地面向它所应该去面向的客户。而智能化是强调将人的重复性的、低效的、精准度不够的一些重复劳动逐步和机器之间形成替代。没有网络化不能形成数据，没有数据不能谈智能化，三者交叉并行，互为基础。

国务院发展研究中心原副主任 侯云春

客服中心是应用数字产业化技术服务产业数字化的主阵地主战场

客户服务中心行业，是数字产业化，还是产业数字化，到底是哪一类？

我认为客户服务中心是介于两者之间，应用数字产业化的这些技术，去服务产业数字化的主阵地、主战场。数字产业化主要是数字的设备、硬件，以及编制软件等，这是数字产业化；产业数字化是千行百业如何应用数字技术提高产品和服务，提高管理，加快数字化转型。无论是数字产业化和产业数字化，服务实体企业，服务实体经济，提高千行百业的信息化水平，这是我们今后主要的进步方向。

如何加快数字经济发展，提高国家经济数字化的水平？

无论是信息的服务企业还是实体企业，首先要牢固树立新发展理念，新发展理念的关键是推进两化的深度融合。从国家层面来看，哪个国家觉悟得早、行动得快，两化融合的步子走得更稳、走得更扎实，就可以在全球新一轮的经济竞争当中占得先机。对于企业而言同理，两化融合，数字化转型不一定能成功，但是企业不进行数字化转型就一定会被淘汰，时间早晚的问题。

其次，加快推进实体经济传统行业的数字化转型。数字化转型不是简单地在某个方面采取一些信息手段、数字化手段，而是在企业多维度，全方位地进行数字化转型，包括企业的产品、服务、生产和业务的流程，企业内部的组织结构，企业的管理方式等等。企业数字化转型，一定要有企业数字化转型的内部驱动力，仅有外部打破是不够的，最根本还要依靠企业自身的内驱力。举个例子，鸡蛋从外边打破还是一个鸡蛋，鸡蛋只有从内部破壳，才会成为一个新生命。如果这个鸡蛋本身不能破壳，外部也不去给它打破，这样的话这个鸡蛋肯定就坏了，就被淘汰了。企业的数字化转型，就是这个道理。

最后，推进企业数字化转型关键在人才，特别是复合型人才——既要懂得数字化技术，同时又要懂得所从事行业数字化改造的业务、生产、管理。这样的人才，既要靠

自己培养，又要通过各种方式吸纳，关键要把他们放在重要岗位上大干实用。特别是企业经营者、管理者、决策人，如果不是这方面的通才，至少对这方面的了解程度、重视程度要高于本职。企业的数字化转型，在很大程度上取决于决策者、经营者对数字化转型的觉悟以及认识程度。

对客户服务中心而言，在服务千行百业转型过程当中，以上三点都非常重要。既要帮助企业把“鸡蛋壳”打破，更重要是帮助他们、激励他们数字化转型的内部动力。我相信客户服务中心，客服人在推动中国的数字经济发展，推动产业数字化和数字产业化，推动两化的深度融合，为企业数字化转型提供服务，一定能够不负众望，不断地作出新的贡献。

才博（中国）客户管理机构首席运营官 杨锦堂

服务生态 产业融合

在数字化时代下，很多企业已经从原来的以产品为中心逐渐地转变为以用户为中心，现在形成了一种产品即服务、服务即产品的模式，这种模式非常明显。这个对服务是一个非常大的挑战，但也是前所未有的新机遇。

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要（草案）》中，“加快数字化发展，建设数字中国”作为独立篇章，将打造数字化经济新优势，坚持新发展理念，营造良好数字生态列为“十四五”时期目标之一。而且在文中也明确指出产品创新数字化、生产运营智能化、用户服务敏捷化以及产业体系生态化作为四大转型方向。

新一轮的数字化浪潮，以一种前所未有的方式重新定义了组织模式和发展模式。要实现真正的数字化转型，要确定战略，要做大规模的能力建设，要有快速敏捷的企业文化，要有组织与人才。

才博近年来在行业生态建设，赋能行业发展方面做了很多工作，有以下几点。第一，平台赋能。通过客服节、华东峰会、华南峰会、行业发展年会等高峰论坛，赋能行业。第二，专业赋能。通过客户观察行业媒体平台，分享行业资讯，行业优秀案例及创新的管理经验。第三，培训赋能。通过线上、线下公开课、定制课、项目咨询、主题峰会等形式满足大部分企业的培训需求。第四，标准赋能。2022年推出CCSO官方行业标准，不以盈利为目的，进一步助力企业客户联络中心标准化，规范化发展。第五，管理赋能。通过繁星汇能等智能管理工具，解决企业目前存在的一些痛点。第六，数

据赋能。通过服务创新案例库及全国服务行业指数调研等，对行业发展做分析，给出一些建设性、可行性的方法和方案，赋能各个企业。

通过上述整个行业生态全景图，在企业数字化转型过程中，我们更好地赋能企业，帮助企业更快实现这个目标。

（本版文章除署名外，均根据年会现场嘉宾发言整理。整理人：本报记者 斯 兰）