

极致荣耀



标杆之巅

2011中国最佳客户联络中心与CRM颁奖典礼

天津 塘沽海洋高新技术开发区管委会 承办

2011 颁奖典礼央视新闻、获奖名单与最佳案例: <http://www.51callcenter.com/2011award/winner.html>

背景: “2011 中国最佳客户联络中心与 CRM 评选” 由中国最佳客户联络中心与 CRM 大奖评选委员会和 51CallCenter 主办, 唯一由**工业和信息化部软件与集成电路促进中心**、**中国呼叫中心与 BPO 产业联盟(CNCBA)**正式指导, **4PS 联络中心标准组织**作为评选标准, 天津市政府塘沽海洋高新技术开发区管委会承办, 中国中央电视台几年来每年唯一进行全国新闻报道的行业全国最高规格产业盛典。

中国工商银行、中国平安保险、惠普全球客服中心、Ebay (中国)、广东移动、索尼 (中国)、欧莱雅 (中国)、华硕电脑、湖南移动、DHL、上海联通、电讯盈科、大地保险、财通证券、思科 (中国)、天津联通、一汽大众、中国电信、辉瑞营养品(中国)、美敦力(中国)、携程旅行网、华为技术、Verint、美国 I3 等企业经过 4PS 联络中心国际标准的现场评测, 分获不同奖项。目前, 作为唯一被**工业和信息化部 CSIP 和行业协会正式指导的评选所认可的行业权威标准**, 4PS 标准组织颁布了《全国呼叫中心管理与员工职业标准体系》。截至目前, 在中国地区, 已经有戴尔大中华区大客户关怀中心、雅芳全国客服中心等近 10 家卓越服务企业参加了 4PS 联络中心国际标准体系认证。



“2011 年度中国最佳客户联络中心及 CRM 评奖” 的设立目的在于促进社会对客户关注的提升, 在于提升联络中心运营管理水准, 在于建立有效的行业性联络中心标准体系, 最终推动联络中心产业在中国的更大更快发展。这活动将成为真正意义上的中国联络中心“奥斯卡”奖, 成为业界优秀联络中心与 CRM 企业的舞台。这些荣誉将授予那些在过去的一年中, 在联络中心和客户关系管理领域取得优异成绩的企业及人员, 以表彰和感谢他们为客户服务工作所做出的贡献, 同时也为他们推动整个联络中心与客户服务行业的发展给予充分的肯定。

《2011 年度中国最佳客户联络中心奖 (客户服务) 》

- - - 软件服务、IT、教育、化妆品、物流、家电、消费品、空调、医疗等行业

L'ORÉAL

欧莱雅 (中国) 客户关怀中心



惠普全球客户
服务中心 (大连)

惠普全球客户服务中心 (大连)

SONY
make.believe

索尼 (中国) 客户互动中心



美敦力 (上海) 管理有限公司



eBay 中国客户服务中心



TNT 天地华宇物流全国客服中心



微创生命科技客服中心



中美教育控股全国呼叫中心



开利空调客户关怀中心



华硕电脑客户关怀中心

《2011 年度中国最佳客户联络中心奖 (客户服务) 》

- - - - 银行、证券、保险、电子商务、旅游、通信、汽车等行业



行中心



中国电信湖南公司号百信息服务分公司



各中心



中国移动广东公司客服 (广州) 中心



一汽-大众呼叫中心



中国联通上海市分公司客服中心



财通证券客户服务中心



中国大地财产保险全国客服中心



中国移动湖南公司客户服务中心



福建电信技术发展有限公司泉州分公司号百信息服务中心

2011 年度中国最佳客户关系管理大奖



新可安保修服务

中国平安 PINGAN

平安数据科技 (深圳) - 共享运营中心

2011 年度中国最佳客户俱乐部大奖



辉瑞营养品-启赋会



中国联通天津市分公司--iPhone 客户俱乐部

2011 年度中国最佳客户联络中心电话营销奖



中国惠普客户互动中心



中外运-敦豪国际航空快递有限公司



中国联合网络通信有限公司天津市分公司客服呼叫中心



贵阳世纪恒通科技有限公司

2011 年度中国最佳客户联络中心行业新锐奖



骄星棋骏网络科技



包商银行



欧时电子元件

2011 年度中国最佳外包客户联络中心奖



电讯盈科专业客服 (PCCW Teleservices)



方正科技集团客户联络中心



东软呼叫中心



广东广信通信服务



山东万声通讯



v 联合麦通外包呼叫中心



山东泰盈科技



中国电信无锡分公司

2011 年度中国最佳外包客户联络中心行业新锐奖

重庆先特服务外包产业有限公司



2011 年度中国最佳客户联络中心技术与解决方案奖

思科系统 (中国) 网络技术有限公司

荣获：2011 年度中国最佳 IPCC 平台供应商奖

荣获：2011 年度中国最佳视频联络中心解决方案奖

荣获：2011 年度中国最佳客户联络中心座席桌面虚拟解决方案奖



华为技术有限公司 云联络中心创新解决方案

荣获：2011 年度中国最佳客户联络中心技术解决方案奖



Verint Systems (慧锐系统) IMPACT 360 WFO 人力资源优化系统

荣获：2011 年度中国最佳客户联络中心应用解决方案奖



Interactive Intelligence Inc (ININ 公司) CIC 一体化 IP 纯软联络中心

荣获：2011 年度中国最佳虚拟联络中心解决方案奖



中国联合网络通信有限公司北京市分公司

荣获：2011 年度中国最佳客户联络中心技术解决方案奖



北京宏盛高新技术有限公司 WFM8200sv 现场管理软件

荣获：2011 年度中国最佳客户联络中心现场管理软件奖



上海维音信息技术股份有限公司, 维音数码 (上海) 有限公司 VisionCRM 软件解决方案

荣获：2011 年度中国最佳客户联络中心软件解决方案奖



台达电子工业股份有限公司 智能语音互动外呼系统

荣获：2011 年度中国最佳语音识别应用解决方案奖



2011 年度中国最佳客户联络中心管理人奖

中国惠普客户互动中心高级运营经理 吴晓蓉

中国联通上海市分公司客服中心总经理 范文蓉

一汽-大众销售有限责任公司市场与战略客户关系管理部部长 周文波

东软信息技术服务有限公司项目总监 李涛

山东万声通讯实业有限公司副总经理 李霞

2011 年度中国客户联络中心产业杰出贡献奖

携程旅行网高级副总裁 孙茂华

中国联通北京市分公司副总经理 郭建利

中国工商银行电子银行中心总经理 张立军

惠普全球客户服务中心(大连) 总经理 张全

2011 颁奖典礼央视新闻与获奖名单[请点击: http://www.51callcenter.com/2011award/winner.html](http://www.51callcenter.com/2011award/winner.html)

极致荣耀



标杆之巅

2012中国最佳客户联络中心与CRM评选活动

2012 年度中国最佳客户联络中心与 CRM 评选

参选注册：<http://www.51callcenter.com/2012award/biaoz.html#bjjs>

参选咨询电话：021-58307717

主办单位：2012 年度中国最佳客户联络中心与 CRM 大奖评选委员会
呼叫中心与 BPO 行业资讯网

指导单位：国家工业与信息化部软件与集成电路促进中心
中国联络中心与 BPO 产业联盟 (CNCBA)

2012中国联络中心与业务流程外包年度大会

International Contact Center & BPO Expo China, 2012

2012年4月12-13日 中国 上海

2012 年度中国呼叫中心与 BPO 产业大会

免费参会在线注册：<http://www.51callcenter.com/2012/>

2012 中国呼叫中心与 BPO 年度大会将于 2012 年 4 月 12-13 日在中国上海隆重举行,该大会是由呼叫中心与 BPO 行业资讯网 (51Callcenter) 主办, 商务部、工信部支持, 中国呼叫中心与 BPO 产业联盟机构(CNCBA)特别指导的年度最大规模, 最高规格盛会, 将设众多展位, 几千位专业人士将参会。

公开课信息：报名 021-58307717

2012 年 4 月 10-11 日, 《361 度水晶管理课程》公开课 李文香主讲, 颜晓滨同期分享

2012 年 4 月 14-15 日《呼叫中心 PC 管理》公开课许乃威主讲, 颜晓滨同期分享

课程大纲与在线报名: <http://www.51callcenter.com/2012training3/> ___

2012 年 5 月 18-19 日《4PS 标准管理课程》公开课 颜晓滨主讲

课程大纲与在线报名: <http://www.51callcenter.com/2012training1/> ___

内训信息:目前 51Callcenter 有自己的十余位资深讲师,并聘请了国内几乎所有行业主流讲师为特聘讲师,可以安排各种类型的行业内训课. 咨询: 报名 021-58307717

加入呼叫中心行业精英俱乐部： <http://www.51callcenter.com/51ccccall.asp?id=1>


相关介绍：

行业标准：  4PS 联络中心国际标准

4PS 联络中心国际标准是目前唯一为国家工业和信息化部软件与集成电路促进中心和 CNCBA 联盟指导的年度标杆评选的评选标准，也是唯一受到中国中央电视台进行新闻报道的全球性产业标准，颁布了《全国呼叫中心管理与员工职业标准体系》。目前有来自微软、戴尔、思科、惠普、台湾中华电信、百胜、摩托罗拉、IBM、欧莱雅、电讯盈科、呼叫中心淘人网等世界 500 强企业及知名单位管理人参与了该认证体系。戴尔大中华区大客户关怀中心、雅芳全国客服中心等参与了 4PS 认证。

4PS 联络中心国际标准模型”包含一套完整的以“客户为中心”的运营管理体系，以联络中心之战略规划（Strategy）、人员（People）、流程管理（Process）、技术与环境平台（Platform）、数据与绩效（Performance）五个模块为核心，180 个评估点对联络中心进行 360 度全方位评测。在提高客户体验、客户满意度、服务品质、专业管理、工作效率、业务收益的同时，降低人员流动、无效工作及成本，增加企业客户竞争力和品牌传播。

网址：<http://www.4pscc.org>

行业协会：  中国呼叫中心与BPO产业联盟（CNCBA）

CNCBA全称为中国呼叫中心与BPO产业联盟机构（China Call Center & BPO Association），是针对全国性呼叫中心及业务流程外包（BPO）全国性行业组织，肩负行业协调及管理责任。指导主持每年度“中国最佳联络中心与CRM大奖评选”及“中国呼叫中心与BPO年度大会”，下设呼叫中心标准研究委员会、BPO标准研究委员会、国际联络部等机构，通过下设的机构来共同推动产业的交流，促进行业的发展。网址：<http://www.cncba.org>

人才网站：  呼叫中心淘人网（Cctaoren）

呼叫中心淘人网(CC淘人网)定位于呼叫中心与服务外包的专业化第三方人力资源平台，是一个政府支持的、中国权威的呼叫中心与服务外包人才服务机构平台。呼叫中心淘人网(CC淘人网)在呼叫中心、客户关系管理、服务外包、呼叫中心外包等领域奠定了坚实的基础，并进行中国呼叫中心行业管理与人才发展的趋势研究，该报告被制定为国内权威机构的制定的必读刊物。网址：<http://www.cctaoren.com>

学术支持：  呼叫中心与服务外包管理学院

呼叫中心与服务外包管理学院（Contact Center & Sourcing Management University）是由中国联络中心与客户管理及营销领域的众多专家组成的呼叫中心与服务外包管理学院。与国内外众多机构展开联系与合作，这些机构包括：CNCBA联络中心标准研究中心、厦门大学、51Callcenter、澳大利亚电话营销协会、香港客户中心协会、台湾客服中心发展协会、呼叫中心淘人网、英国呼叫中心协会、澳大利亚市场营销协会等。

网址：<http://www.ccmuchina.com>