

中国国际信息化客户关系管理研讨会暨展览会
e - C R M / C a l l C e n t e r C h i n a

系列活动 - 首届呼叫中心运营管理研讨会 (CCM)

2002年4月23日 - 4月25日

北京天鸿科园大酒店

邀请函

主办单位：中国国际贸易促进委员会电子信息行业分会
中国国际商会电子信息行业商会

特别支持：中国电子商务协会
中国信息产业商会
中国软件行业协会
中国计算机学会
中国通信学会
中国电子企业协会
中国电子工业标准化技术协会

承办单位：北京优点展览展示有限公司
CTI论坛 (www.ctiforum.com)

指定媒体：中国计算机报
电子商务世界
电子商务技术
金融电子化
金融与科技

为便于参会代表做好各项准备工作，帮助您顺利参加本次研讨会，请您填妥文件中所附的相关表格，交回组委会，并复印一份留存备查。

如果您有什么问题和要求，请按下列地址与组委会取得联系，将会获得满意的答复。

北京优点展览展示有限公司

北京市朝阳区北土城西路16号城业大厦407 - 408室

电话：+86-10-62034886 / 62057989

传真：+86-10-62389428

网址：<http://www.crm.org.cn>

E-mail：webmaster@crm.org.cn

CTI论坛

北京市西城区新德街20号513室

电话：+86-10-82012787 / 82079677

传真：+86-10-62041062

网址：<http://www.ctiforum.com>

E-mail：cti@ctiforum.com

-- 会议背景 :

自二十世纪最后几年呼叫中心的理念、方法及相应系统进入我国以来,发展势头极为强劲。今天,银行、证券、保险、电信、电力等行业都纷纷建立了自己的呼叫中心,以崭新的形式和形象对社会开展服务,提高企业竞争力。然而,随着国内呼叫中心市场的不断扩大和技术的日益成熟,呼叫中心技术的先进性与运营管理的相对滞后也形成了巨大的反差,市场需求突现。

对于呼叫中心运营者来讲,如何经营和管理好他们的呼叫中心,使之变成企业的财富,这是一门学问。特别是在国内,呼叫中心本身就是一个新生事物,呼叫中心管理研究在相当程度上说还一片空白。在这种情况下,众多呼叫中心管理者在实践中苦苦摸索的同时,迫切希望得到一整套较为系统的,且在国内能行之有效的呼叫中心运营管理解决方案,为此,在中国信息产业部信息化推进司的大力支持下,由中国国际贸易促进委员会电子信息行业分会与中国国际商会电子信息行业商会主办,“首届呼叫中心运营管理研讨会(CCM)”将于2002年4月23-25日在北京举行,此次会议也是2002年“e-CRM/Call Center China”重要的系列活动之一。

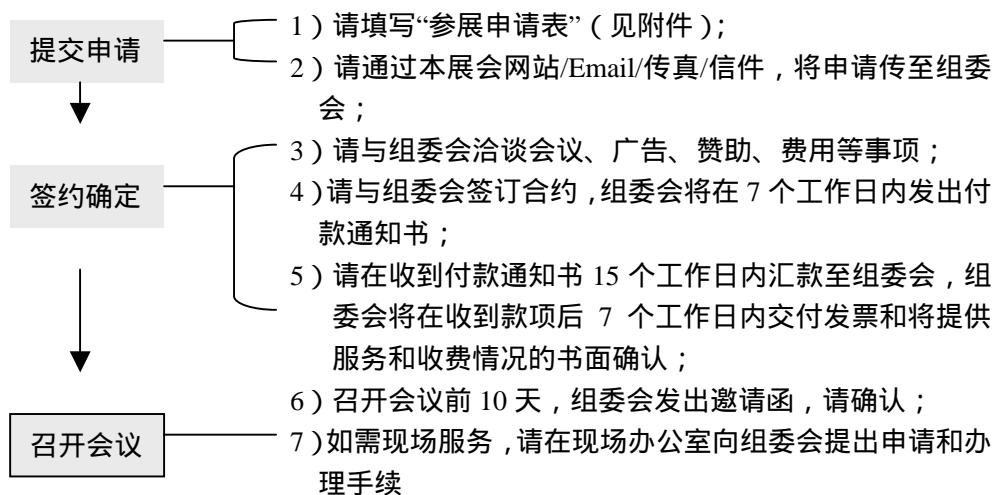
在本次研讨会上,将会有呼叫中心运营管理领域享有极高声誉的顾问咨询公司和权威人士,与业界同仁一起交流、探讨包括如何管理和运营一个成功的呼叫中心,如何从对呼叫结果的检查转为建立一套反映呼叫质量和效果的评估系统,如何用基准方法来对呼叫中心进行评测等诸多富有价值的内容。事实上,呼叫中心的运营管理是一项系统工程,它涉及到企业的方方面面,从呼叫中心设备的使用管理、人员招募和培训、提高员工的满意度、管理组织结构、工作流程、业务流程到突发性事故的应变计划和灾准备份管理等。更涉及到营销学、管理学、运筹学、会计学、财务管理学、人力资源学、心理学等各个学科,这就对管理者提出了很高的要求。

就此,本届研讨会将为与会者搭建一个充分交流和学习的舞台,努力帮助企业提高呼叫中心的运营管理水平,推进我国呼叫中心产业的发展。

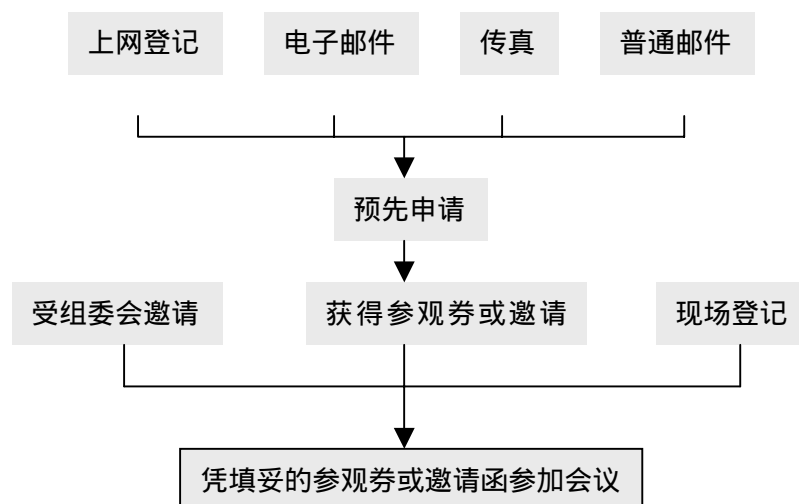
— 代表范围：

本次会议邀请用户代表邀请范围遍及全国，由各有关系统主管部门分别组织邀请，包括：金融、电信、邮政、证券、医疗、保险、民航、铁路、能源、家电、汽车制造商业、旅游等行业的用户代表，会议期间将设主要行业分会场。

— 与会程序：



— 参观程序：



■ 会议内容：

** 1、会议报告：

- A . 邀请业内领先的运营管理、咨询顾问、培训机构介绍其运营及管理经验。
- B . 特邀经济和管理专家分析建立客户服务中心系统的发展瓶颈与解决方案、投资回报与效益，以及相关的运营、管理、人员培训问题。
- C . 特邀国际领先企业代表介绍国外呼叫中心相关技术动向，以及最新的产品和应用。

** 2、经验交流：邀请呼叫中心运营商介绍其运营和管理经验。

** 3、交流洽谈：参会厂商与用户之间的交流参观活动。

** 4、人员培训：听会代表可直接与业内培训结构报名预约参与进一步完整培训。

■ 会议主要议题：

CCM 是一次呼叫中心管理人员的聚会！通过参加 CCM，可以了解最新的行业动态，结识同行，与国内外众多呼叫中心领域内的专家和学者，就涉及呼叫中心运营管理方面的诸多课题进行深入的研讨和交流，您将听到的主要内容有：

呼叫中心战略规划的制定和执行	呼叫中心基准测试
如何成功地管理一个呼叫中心	呼叫中心心理学
呼叫中心的现状及未来发展	量化并改进客户满意度和忠诚度
呼叫中心在企业中的定位	有效的呼入/呼出管理
呼叫中心：成本中心还是利润中心	规划与实施呼叫中心培训
呼叫中心应用案例分析	利用最新技术促进呼叫中心高效运营
呼叫中心的工作流程设计与管理	人力资源管理和客服人员职业生涯规划
呼叫中心在 CRM 中的角色	呼叫中心外包战略研究

会议地点：

北京 天鸿科园大酒店 （北京市海淀区知春路 25 号 100083）

■ 日程安排：

- ** 4 月 23 日：会议报告和经验交流及演示
- ** 4 月 24 日：技术专题讲座和演示
- ** 4 月 25 日：交流、参观

— 会议收费标准

** 会议赞助

主赞助商： 10000 美元，作为会议协办单位，享受会议相关回报及实地参观。

特别赞助商： 6000 美元，享受会议相关回报。

** 会议收费标准

会议报告： 4000 美元/120 分钟

3000 美元/90 分钟

说明：发言单位请预先将发言内容及报告人姓名等详细材料（中英文）于 4 月 10 日 前提交组委会，以便于会议相关资料的制作。报告顺序以组委会制订的会议时间表为准。会议提供的设备包括扩音器、投影仪等，如有特殊要求请提前与组委会联系。

** 演示区收费标准

标准展台：200 美元/平方米 光地：150 美元/平方米。（18 平方米起）

说明：参展单位请预先将公司简介（中英文）于 4 月 10 日 前提交组委会，以便于会议相关资料的制作。

演示区提供所订面积的光地，参展商自负装修及施工管理等费用。

** 广告收费标准：

会场广告：（以下报价均含制作费）

大会主背板上 Logo：500 美元/个/会期

广告牌(会场正门入口处两侧)：200 美元/块/会期

会刊广告：

货币单位：美元

封面内页	封底内页	封 底	内 页
650/页	650/页	800/页	400/页

** 会议代表收费标准：

专业代表注册费：包含酒店午餐/3 天、证卡、资料、招待酒会、会期午餐、全部会议录像 VCD 等

国内代表：1500 元人民币/人（相同单位报名超过 3 人可享受组委会优惠）

国外代表：300 美元/人

**** 会议指定账户：**

人民币：开户行：中国工商银行北京市分行新街口支行马甸分理处
帐 号：0200025619006782077
户 名：北京优点展览展示有限公司

USD：BACK： BANK OF CHINA BEIJING BRANCE
SWIFT CODE： BKCH CN BJ110
Account No. 08898908091014
Account Name: Beijing Bullseye Exhibition & Convention Services Co., Ltd.

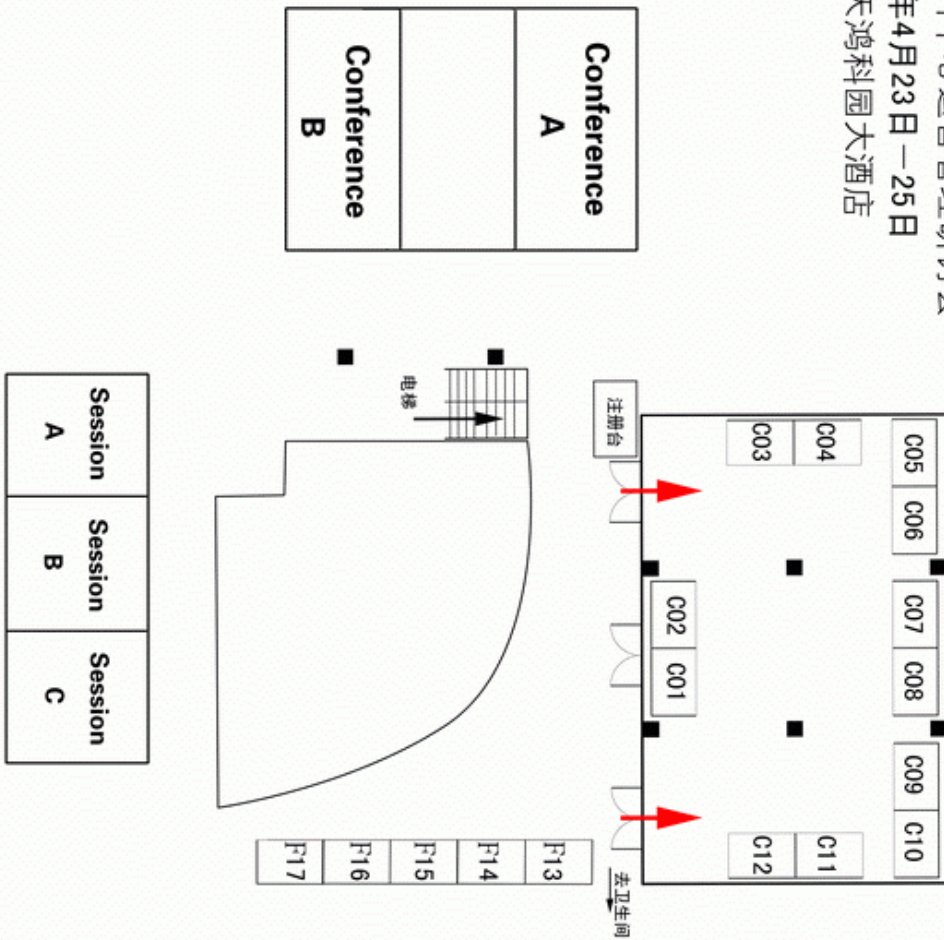
参会联络：

受主办单位委托，北京优点展览展示有限公司及 CTI 论坛将负责此次会议的具体组织工作，有关会议的具体情况咨询和参加申请，请联络：

北京优点展览展示有限公司
北京市朝阳区北土城西路16号城业大厦407 - 408室
电话：+86-10-62034886 / 62057989
传真：+86-10-62389428
网址：<http://www.crm.org.cn>
E-mail：webmaster@crm.org.cn

CTI论坛
北京市西城区新德街20号513室
电话：+86-10-82012787 / 82079677
传真：+86-10-62041062
网址：<http://www.ctiforum.com>
E-mail：cti@ctiforum.com

中国首届呼叫中心运营管理研讨会
 时间：2002年4月23日—25日
 地点：北京天鸿科技园大酒店



中国国际信息化客户关系管理研讨会暨展览会

系列活动“首届呼叫中心运营管理研讨会”

北京天鸿科园大酒店

2002年4月23日 - 25日

个人参会申请表

我申请参加 2002 年 4 月 23—25 日在北京天鸿科园大酒店举办的“首届呼叫中心运营管理研讨会”，并保证支付各项参会费用，服从大会统一安排。

(以下请正确清晰填写，不够请附页)

姓名：_____ 职务：_____ 邮编：_____

单位：_____

地址：_____

电话：_____ 传真：_____ E-mail: _____

专业代表参会注册费

1、(包含会议午餐/3天、招待酒会、证卡、会议资料和全部录像VCD):

国内代表：1500人民币/人 **国外代表**：300美元/人

(国内代表相同单位报名超过3人可享受优惠)

2、(酒店住宿):

组委会提供入住天鸿科园大酒店会议住宿费,如您希望安排住宿请联络组委会。

您希望听到的报告内容

参展参会相关款项请汇至：

开户行：中国工商银行北京市分行新街口支行马甸分理处

帐 号：0200025619006782077

户 名：北京优点展览展示有限公司

详情垂询：

北京优点展览展示有限公司

北京市朝阳区北土城西路16号城业大厦407 - 408室

电话：+86-10-62034886 / 62057989

传真：+86-10-62389428

网址：<http://www.crm.org.cn>

E-mail：webmaster@crm.org.cn

CTI 论坛

北京市西城区新德街20号513室

电话：+86-10-82012787 / 82079677

传真：+86-10-62041062

网址：<http://www.ctiforum.com>

E-mail：cti@ctiforum.com

呼叫中心运营管理研讨会企业参会预定表

本单位决定参加 2001 年 4 月 23—25 日在北京天鸿科园大酒店举办的(e-CRM/Call Center China 系列活动)“首届呼叫中心运营管理研讨会”，并保证支付各项参展费用，服从大会统一安排。
(以下请正确清晰填写，不够请附页)

企业名称(中文): _____

(英文): _____

业务范围: _____

地 址: _____

电 话: _____ 传 真: _____ 邮 编: _____

联系人: _____ 职 务: _____ 电子信箱: _____

参加项目:

1. 会议报告_____分钟 2. 行业分会场_____分钟 3. 希望会议代表来我单位参观_____

5. 需大会安排住宿 _____ 人 6. 代订 火车/ 飞机票___张(北京- _____时间_____)

总计费用_____元人民币: _____元 美金: _____

产品类别

CRM 软件商 顾问咨询 呼叫中心运营商
录音设备 系统集成商 IVR 板卡商
交换机 培训结构
语音识别 其他

展出方式 展出要求 参展目的

展板 实物 模型 影像 特装
三相电源展示交易 订货 技术转让
寻求代理 投资 其他

参展参会相关款项请汇至:

开户行: 中国工商银行北京市分行
新街口支行马甸分理处
帐 号: 0200025619006782077
户 名: 北京优点展览展示有限公司

负责人签字:

填表日期:

单位盖章:

参会垂询:

北京优点展览展示有限公司
北京市朝阳区北土城西路16号城业大厦407 - 408室
电话: +86-10-62034886 / 62057989
传真: +86-10-62389428
网址: <http://www.crm.org.cn>
E-mail: webmaster@crm.org.cn

CTI 论坛
北京市西城区新德街20号513室
电话: +86-10-82012787 / 82079677
传真: +86-10-62041062
网址: <http://www.ctiforum.com>
E-mail: cti@ctiforum.com