**2016广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会年会议程**

时间：2016年11月30日14:00-17:30

地址：广州无线电集团广电科技大厦二楼多功能厅（广州天河黄埔大道西平云路163号）

会议主持：客户世界机构创办人 赵溪

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **11月30日（星期三）地点：广州无线电集团广电科技大厦二楼多功能厅** | | |
| 13:30-14:00 | 会议注册 |  |
| 14:00-14:15 | 嘉宾致辞 | 黎慧: 广州市商务委员会技术与服务贸易处副处长 |
| 14:15-14:45 | [主题演讲]：第三类接触，智能化服务的成长与蜕变 | 任亚龙：中移在线广东分公司业务部负责人 |
| 14:45-15:15 | [主题演讲] : 互联网+服务----蚂蚁金服服务模式创新分享 | 吴倩：蚂蚁金服客户中心高级专家 |
| 15:15- 15:30 | 互动环节 |  |
| 15:30-16:00 | [主题演讲]：下一代客户服务软件的三大核心驱动力 | 陈磊：环信大客户部总经理 |
| 16:00-16:30 | [主题演讲]：云客服让服务无处不在 | 李德华：中国电信广东分公司外呼呼叫中心运营团队产品助理总监 |
| 16:30-17:30 | [专题研讨]：客服业务的数字化转型  主持专家：  肖东军:甲骨文公司CX事业部大客户经理  研讨专家：  陈震原：中国电信广州公司号百信息服务中心副总经理，广州服务外包行业协会呼叫中心专委会主任  高咏姿:博恩公司董事长助理、番薯（香港）投资公司CEO  孙凯民：职业培训师，知名讲师  潘美慧：香港易宝国际集团总经理，广州服务外包行业协会呼叫中心专委会常务副主任 |  |
| 17:30 | 互动环节 |  |