



China CRM Forum 2006

& Award Presentation Dinner of Best CRM Practice Awards 2005

2006中国CRM论坛暨2005年度最佳CRM实施颁奖晚宴

Theme: Branded Customer Experience
年度主题: 品牌客户体验

Shanghai International Convention Center, March 30~31, 2006
2006年3月30日~31日 上海国际会议中心

Simultaneous interpretation (English & Mandarin)
会场辅以同声传译 (英语和国语)

GCCRM
CRM评估认证机构

CRMguru
.com

四度联手 联合主办



<http://forum.gccrm.com>

欢迎参加 2006中国CRM论坛!



在连续4年成功举办了中国CRM论坛之后，我们很高兴的看到这个国际性的平台已经建立起来并且得到了广泛的认可。每年三月底，我们都在期待着这个论坛，它不仅让我们结识到来自不同领域的国际CRM专家，使大家可以第一时间面对面交流，也提供了机会让本土企业分享成功案例，促进东西方文化的交融和互补，从而最终实现商业的共赢。

2005年度最佳CRM实施颁奖晚宴也将同期举行，请加入我们，一起见证这光荣时刻。

今年3月30~31日，让我们上海见！



李翊玮
总裁
GCCRM (中国)

Bob Thompson
创办人
CRMGuru.com (美国)

主办机构



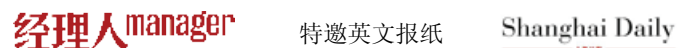
媒体协办



赞助单位



特邀中文杂志



支持机构



媒体支持



论坛主题

品牌客户体验是当今企业成功的重要因素。在本年度的论坛中，我们的演讲嘉宾将从各个不同角度阐述这一热门话题。

价值回报

- 5位世界级 CRM 咨询专家从不同层面诠释论坛主题；
- 12场涉及不同行业的企业高层联袂分享各自成功经验；
- 6个精彩专家讨论时段，零距离互动，为听众现场出谋划策；
- 200多位企业中高层管理者共聚会场，建立广泛的人际关系网络

论坛演讲主题将涉及到：

- 品牌客户体验
- 通过客户体验营造品牌价值
- 实时联络中心提供卓越客户体验
- 广告渐逝，体验将至！
- 不同行业最佳 CRM 实施案例分享

与会对象

- CEO、总裁、合伙人、董事等企业高层；
- 市场及营销部门总经理、总监；
- 客户关系管理、客户服务及联络中心经理、企业发展及电子商务经理；
- 其他有意了解及实践 CRM 从而达到改善企业业绩的决策者、从事 CRM 行业的专业人员，第三方咨询以及 CRM 厂商。

会议总览

	3月30日 第一天 案例演讲专场		3月31日 第二天 主题演讲专场
时间	第一分会场	第二分会场	全体会议
0900	中欧国际工商学院	中国平安保险	李翊玮
0940	富士通个人电脑中国部	富士施乐（中国）	John Chisholm
1020	早茶		早茶
1050	甲骨文中国	800 TeleServices	Donna Fluss
1130	现场答疑互动	现场答疑互动	专家答疑互动
1200	商务午餐		商务午餐
1330	智买道中国	SAP中国	Marco De Veglia
1410	贝塔斯曼直接集团	惠氏营养品（中国）	Jim Sterne
1450	午茶		专家答疑互动
1510	多米诺喷码技术	上海大众	午茶
1550	现场答疑互动	现场答疑互动	专家小组讨论
1630	第一天结束		第二天结束

演讲嘉宾



李翊玮 (中国)
总裁, GCCRM



John Chisholm (美国)
主席&首席执行官,
CustomerSat, Inc.



Marco De Veglia (意大利)
创始人, CRM Group



Donna Fluss (美国)
首席顾问, DMG Consulting



Jim Sterne (美国)
创始总裁, Web Analytics
Association



薛东明 (中国)
信息中心主任, CEIBS



Henrik Lundsgaard
(丹麦)
董事总经理, Domino



Mike Hodgson (美国)
亚太区CRM业务发展总监,
甲骨文中国



Henry Winter (美国)
首席执行官, SmartClub



陈如能 (中国)
电话中心总经理, 中国平安



兰群 (中国)
客服支持总监, 富士施乐



刘磊 (中国)
CRM高级经理, 上海大众



杨胜超 (中国)
CRM总监, 惠氏



蔡慧思 (中国)
总经理, 富士通个人电脑



王淑信 (中国)
高级经理, 800 TeleServices



艾弥尔 (中国)
首席运营官, Bertelsmann



蒋歆 (中国)
CRM解决方案总监, SAP

**Simultaneous interpretation
(English & Mandarin)
会场辅以同声传译
(英语和普通话)**

案例演讲专场第一分会场

3月30日，星期四，上海国际会议中心5B-5C会议室

0830-0900 登记注册

0900-0940 **获奖企业案例分享：中欧国际工商学院**
薛东明，信息中心主任，中欧国际工商学院

0940-1020 **获奖企业案例分享：富士通个人电脑中国部**
蔡慧思，大中华区总经理，富士通个人电脑中国部

1020-1050 早茶交流

1050-1130 **主题演讲：增强客户体验，实现客户赢利性和忠诚度最大化**
Mike Hodgson，亚太区 CRM 业务发展总监，甲骨文中国

1130-1200 **现场答疑互动**
薛东明
蔡慧思
Mike Hodgson

1200-1330 商务午餐

1330-1410 **主题演讲：在线品牌客户体验 VS 实际盈利**
Henry Winter，首席执行官，SmartClub

1410-1450 **获奖企业案例分享：贝塔斯曼直接集团（中国）**
艾弥尔，首席运营官，贝塔斯曼

1450-1510 午茶交流


1510-1550 **获奖企业案例分享：多米诺喷码技术**
Henrik Lundsgaard，董事总经理，多米诺喷码技术

1550-1630 **现场答疑互动**
Henry Winter
艾弥尔
Henrik Lundsgaard

1630 第一天结束


案例演讲专场分为两个分会场，会议同时进行。参会者可按照各自兴趣与需求，自由选择参加其中一场。



 **薛东明（中国）**
信息中心主任，中欧国际工商学院

获奖企业案例分享：中欧国际工商学院

- CRM在商学院领域的特征
- CEIBS的CRM实施现状
- CEIBS在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助CEIBS提高客户体验

 **蔡慧思（中国）**
总经理，富士通个人电脑中国部


获奖企业案例分享：富士通个人电脑中国部

- CRM在个人电脑领域的特征
- 富士通个人电脑的CRM实施现状
- 富士通个人电脑在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助富士通个人电脑提高客户体验

 **Mike Hodgson（美国）**
亚太区CRM业务发展总监，甲骨文中国


增强客户体验，实现客户赢利性和忠诚度最大化

- 明确影响客户忠诚度和长期价值的关键交互活动
- 按客户需求和价值细分市场，决定每个细分市场销售和服务战略
- 搭建客户交互管理平台，为客户人员提供最合适的信息

 **Henry Winter（美国）**
首席执行官，智买道

在线品牌客户体验VS实际盈利

- 社团与商业
- 相对优势
- “商品体验”品牌化
- 让您的顾客一直忠诚于您的产品

 **艾弥尔（中国）**
首席运营官，贝塔斯曼直接集团(中国)

获奖企业案例分享：贝塔斯曼直接集团（中国）

- CRM在直销服务领域领域的特征
- 贝塔斯曼的CRM实施现状
- 贝塔斯曼在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助贝塔斯曼提高客户体验

 **Henrik Lundsgaard（丹麦）**
董事总经理，多米诺喷码技术

获奖企业案例分享：多米诺喷码技术

- CRM在工业机器领域的特征
- 多米诺的CRM实施现状
- 多米诺在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助多米诺提高客户体验

Simultaneous interpretation
(English & Mandarin)
会场辅以同声传译
(英语和普通话)

案例演讲专场第二分会场

3月30日，星期四，上海国际会议中心5D - 5E会议室

0830-0900 登记注册

0900-0940 **获奖企业案例分享：中国平安保险**
陈如能，电话中心总经理，中国平安保险

0940-1020 **获奖企业案例分享：富士施乐（中国）**
兰群，客户服务支持总监，富士施乐（中国）

1020-1050 早茶交流

1050-1130 **主题演讲：800 TeleServices**
王淑信，高级经理，800 TeleServices

现场答疑互动

1130-1200
陈如能
兰群
王淑信

1200-1330 商务午餐

1330-1410 **主题演讲：如何在中国实施成功的CRM项目**
蒋歆，CRM解决方案总监，SAP中国

1410-1450 **获奖企业案例分享：惠氏营养品（中国）**
杨胜超，CRM总监，惠氏

1450-1510 午茶交流

1510-1550 **获奖企业案例分享：上海大众**
刘磊，CRM高级经理，上海大众

现场答疑互动

1550-1630
蒋歆
杨胜超
刘磊

1630 第一天结束

案例演讲专场分为两个分会场，会议同时进行。参会者可按照各自兴趣与需求，自由选择参加其中一场。



陈如能（中国）
电话中心总经理，中国平安保险

获奖企业案例分享：中国平安保险

- CRM在保险领域的特征
- 中国平安的CRM实施现状
- 中国平安在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助中国平安提高客户体验



兰群（中国）
客服支持总监，富士施乐（中国）

获奖企业案例分享：富士施乐（中国）

- CRM在商业机器领域的特征
- 富士施乐的CRM实施现状
- 富士施乐在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助富士施乐提高客户体验



王淑信（中国）
高级经理，800 TeleServices



蒋歆（中国）
CRM解决方案总监，SAP

如何在中国实施成功的CRM项目

- 了解您到底想要什么（这并不简单，是吗）
- 在中国CRM厂商的挑选（包括ASP，软件商与咨询商，了解公平交易）
- CRN与ERP的区别以及该如果区别对待
- 如果我是位销售总监或是一位CIO，哪些是需要我留心的
- 来自知名咨询师的一些其他建议



杨胜超（中国）
CRM总监，惠氏营养品（中国）

获奖企业案例分享：惠氏营养品（中国）

- CRM在营养品领域的特征
- 惠氏的CRM实施现状
- 惠氏在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助惠氏提高客户体验



刘磊（中国）
CRM高级经理，上海大众

获奖企业案例分享：上海大众

- CRM在汽车制造领域的特征
- 上海大众的CRM实施现状
- 上海大众在实施中所遇到的困难与问题
- CRM是如何帮助上海大众提高客户体验

Simultaneous interpretation
(English & Mandarin)
会场辅以同声传译
(英语和普通话)

主题演讲专场

3月31日, 星期五, 上海国际会议中心7楼明珠厅

0830-0900 登记注册

0900-0940 **品牌客户体验**
李翊玮, 总裁, GCCRM

0940-1020 **通过客户体验营造品牌价值**
John Chisholm, 主席&首席执行官, CustomerSat, Inc.

1020-1050 早茶交流

1050-1130 **实时联络中心提供卓越客户体验**
Donna Fluss, 首席顾问, DMG Consulting

现场答疑互动

1130-1200 李翊玮
John Chisholm
Donna Fluss

1200-1330 商务午餐

1330-1410 **主题演讲**
Marco De Veglia, 创始人, CRM Group

1410-1450 **广告渐逝, 体验将至!**
Jim Sterne, 创始总裁, Web Analytics Association.

现场答疑互动

1450-1510 Marco De Veglia
Jim Sterne

1510-1550 午茶交流

小组讨论: 如何创造出成功的品牌客户体验

1550-1630 Ro King-主席
Sampson Lee
Candice Ng-Chee
薛东明 (中欧国际工商学院)
刘磊 (上海大众)
Henrik Lundsgaard (多米诺)

1630 论坛演讲环节结束



2005年度最佳 CRM 实施颁奖晚宴

3月31日 18:00-20:00

上海国际会议中心7楼明珠厅

Simultaneous interpretation (English & Mandarin)
会场辅以同声传译 (英语和国语)



李翊玮 (中国)
总裁, GCCRM

品牌客户体验

- 理解你目标客户的真正需求
- 把客户远景转变成现实
- 品牌定位与品牌承诺
- 规划您自己的多渠道客户接触点
- 形成统一的品牌体验
- 结合业务策略, 客户需求和企业能力



John Chisholm (美国)
主席&首席执行官, CustomerSat, Inc.

通过客户体验营造品牌价值

- 由客户体验产生的客户保持与赞美之词是建立品牌价值的有力武器。我们将了解到如何把客户体验看作一系列关键时刻, 例如产品评估, 挑选, 购买, 安装, 服务与支持, 以及更新。我们也要识别哪些活动与体验对客户来说更重要, 并要体现这些体验是如何推动品牌识别, 品牌认知度和品牌价值。在案例分析中, 我们将关注一些国际品牌, 例如 Apple, Lexus, 和维珍航空 (Virgin Airways), 这些品牌管理客户体验的最佳实施对品牌价值具有深远的意义。



Donna Fluss (美国)
首席顾问, DMG Consulting

实时联络中心提供卓越客户体验

- 把呼叫中心转换成实时机构的策略
- 促进呼叫中心转变的热潮
- 技术, 系统, 应用都需要一个实时的呼叫中心并且该如何更好的来运用它。
- 如何通过优化人, 流程和管理来获得一个实时的呼叫中心来提供优质的服务。
- 建立一个世界级呼叫中心的蓝图



Marco De Veglia (意大利)
创始人, CRM Group

如何以自动化营销去管理客户体验

- 自动化营销一直都存在。他们就好像一台营销机械人象人类一样代表您与客户交流。对现代经营者来说, 自动化营销工具正在不断添加, 这就是CRM的巨大进化。这些自动化工具有可能是一封文笔优美, 非常个人化的信函或电邮, 又或是在您手机出现的及时提醒, 甚至是在您常去浏览的网站上一个让您惊喜的产品推介又或是与客服人员的一些友好交流。今天与不久的将来, 自动化营销将会为您打造您的品牌客户体验。



Jim Sterne (美国)
创始总裁, Web Analytics Association

广告渐逝, 体验将至!

- 当每个人都可以看见电视广告时、阅读到报纸上的广告时或接受到直邮时... 今天, 广告的唯一目的就在于使人们与你公司/品牌进行交流, 通过电话、街道上或因特网。顾客是否购买, 推荐给他人取决于你与客户或潜在客户之间的交流情况。



2005年度最佳CRM实施

最佳CRM实施奖项评选活动是由GCCRM创办的年度评选活动，自2002年成功举办以来，已成为年度盛事。其目的是通过对照最佳实施来提升客户关系管理水平。本年度奖项评选历时6个月，经过了7轮层层筛选，通过全球CRM专家和中国顾问评审，最终产生出各大奖项。



大中华区最佳CRM实施



中国最佳汽车



中国最佳个人电脑



中国最佳商业机器



大中华区最佳CRM实施



中国最佳营养品



中国最佳直销服务



中国最佳工业机器

2005年度评选历程回顾

2005年	7月25日	通过在线、传真和邮件方式推荐企业参与评选
	8月29日	企业推荐活动结束
	9月1日	中国本土、大中华区、亚太地区奖项在线投票
	9月30日	中国本土、大中华区、亚太地区奖项投票活动结束
	10月10日	公布入围下一阶段企业名单
	11月21日	参评企业案例报告提交截止日
	11月28日	大中华区企业陈述与评审团会谈，地点：香港
2006年	12月9日	中国本土企业陈述与评审团会谈，地点：上海
	1月16日	公布各奖项获奖名单
	3月31日	2005年度最佳CRM实施颁奖典礼

评选标准

The CRMBodyCheck —— 由 GCCRM 全球咨询顾问集思广益，共同开发的CRM评估方法。它提供了一套完整的评估标准，不仅仅基于技术，而且包括了客户、策略、人员和流程。事实上，自2002年以来，该评估工具已作为最佳CRM实施评选活动的评估标准。

五个要素的 18 个评估标准

CRMBodyCheck 提出所有客户关系管理的五个关键要素：它们是客户、策略、人员、流程和技术。



颁奖晚宴议程

1800-1805	晚宴主席致词 ● GCCRM，总裁，李翊玮先生
1805-1835	奖项支持机构致词
1835-1900	“慈善捐赠”活动 ● 寰宇希望及其慈善项目介绍 ● 企业慈善捐赠 ● 赠送捐赠企业纪念品 
1900-1910	2005年度最佳CRM实施评审团发言
1910-1950	2005年度最佳CRM实施获奖企业颁奖仪式
1950-2000	公布2005年度最佳CRM实施5个分类现场大奖
2000-2010	获奖企业领奖者合影

5个分类现场大奖

中国大陆获奖企业将自动获得角逐5个分类大奖的资格。评审将综合行业大奖中国顾问团各项评估得分（75%）和全球顾问对于企业代表在2006中国CRM论坛现场演说的各项评估得分（25%），现场揭晓5个最佳奖项：

最佳客户 最佳策略 最佳人员 最佳流程 最佳技术

寰宇希望慈善项目

寰宇希望肩负着简单的使命：“把希望带给贫穷受伤的世界”。在中国地区为贫病无家等不同的有需要人士提供教育、领养、培训及关爱服务。

自2003年以来，中国CRM论坛每年都将5%的论坛门票收入捐赠给寰宇希望——以帮助中国大陆儿童教育项目。

2006年论坛上，获奖企业慈善募集的资金将全部捐赠给寰宇希望。

CRM评估认证课程

藉着众多CRM权威学者和专家齐聚上海，GCCRM借此良机举办首届CRM评估认证培训。该培训由7位来自北美，欧洲和亚太地区的顶级CRM培训师主讲，内容包括CRM项目的五大基本要素：客户、策略、人员、流程和技术。

该课程能让您学到最新的CRM知识及如何实施，并且能迅速运用到你的业务中。证书是由GCCRM, BPT Partners, CRMGuru.com, Web Analytics Association, 中国信息化推进联盟CRM专业委员会联合认可。



时间：2006年3月28—29日

地点：中国上海

会场：上海国际会议中心

语言媒介：英语

课程介绍

该培训课程分为核心模块与选修模块两部分，学员须参加并通过3个核心模块及3个选修模块（任选A或B），即成功学习全部6个模块并完成有关习作可获得CRM评估认证培训课程证书。

必修模块C

- C1. CRM 价值管理
- C2. CRM远景与策略
- C3. 客户忠诚度和满意度

选修模块A

- A1. 客户体验管理
- A2. CRM沟通和营销整合
- A3. 客户数据管理

选修模块B

- B1. 技术选择&实施
- B2. 联络中心策略
- B3. 网络分析

培训对象

该认证课程为小班授课，以确保学员和讲师有足够的沟通和互动，尤其适合以下对象：

- 营销、销售、服务部门高层管理者；
- 客户关系管理项目有关负责人；
- 项目经理、分析师和顾问。

价值回报



通过该认证课程的学习，你将得到：

- 成功CRM所有精华所在；
- 教导学员有效设计和实施CRM策略；
- 教导学员准确评估CRM项目中5个关键部分：客户、策略、人、流程和技术。

培训讲师



Sampson Lee
总裁
GCCRM (中国)



Marco De Veglia
创始人
CRM Group (意大利)



Ro King
创始合伙人
Quaero Corp. (美国)



Donna Fluss
首席顾问
DMG Consulting LLC (美国)



Candice Ng-Chee
管理顾问
MetaCore Asia (新加坡)



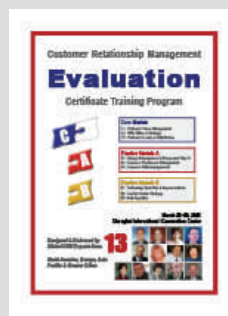
John Chisholm
主席&首席执行官
CustomerSat, Inc. (美国)



Jim Sterne
创始总裁
Web Analytics Association (美国)

获取详细培训资料

- 请致电查询热线
8621-6351-4571
- [点击下载详细资料](#)



是的！我要报名参加2006中国CRM论坛。

活动选项	日期	标准费用	提前预定 *	团体优惠 **	全套参加 ***
CRM评估认证课程 ¹	3月28-29日	<input type="checkbox"/> RMB16,000	<input type="checkbox"/> RMB14,400	<input type="checkbox"/> RMB14,400	<input type="checkbox"/> RMB21,600
中国CRM论坛 ²	3月30-31日	<input type="checkbox"/> RMB8,000	<input type="checkbox"/> RMB7,200	<input type="checkbox"/> RMB7,200	
最佳CRM实施颁奖晚宴 ²	3月31日	<input type="checkbox"/> RMB4,000	<input type="checkbox"/> RMB3,600	<input type="checkbox"/> RMB3,600	免费

注释:

¹ 课程培训语言媒介: 英语

² 3月30~31日论坛现场辅以同声传译(英文和普通话)

* 2006年2月28日之前报名

** 同一机构3人或以上人员参加

*** 全套参加(包括2天培训和2天论坛)

参会者信息

姓名	1.
职位	
公司	
电话	
电邮	

团体报名

我们登记____个席位。

姓名	2.
职位	
电话	
电邮	
姓名	3.
职位	
电话	
电邮	

签名:

我获得的所有资料仅严格用于我个人学习。GCCRM拥有所有资料的知识版权, 未经书面同意不允许任何形式的复制或再版使用。

注意事项

- 根据先付款先预定的原则。
- 如果您临时无法出席论坛, 欢迎委派另外一名代表参加, 不需额外收费。但不处理任何退款事宜。
- 您所填的资料用于此次论坛会务沟通之外, 还将用于会议赞助单位的宣传和市场营销之用。
- 如遇不可抗力因素, 主办方保留取消会议的权力, 但会退回有关会议费用。

电话: **8621-6351-4571 6351-2506 6351-8514**

电邮: forum@gccrm.com 传真: **8621-6351-2501**

论坛—GCCRM

付款方式

银行转账

人民币账户

- ◇ 户名: 上海壹脉堂企业管理咨询有限公司
- ◇ 开户行: 香港上海汇丰银行有限公司上海分行
- ◇ 帐号: 721-060523-001
- ◇ 地址: 上海市浦东新区银城东路101号汇丰大厦地面层

美元及港币账户 (USD:HKD:RMB=1:7.8:8)

- ◇ Company: iMatchPoint Ltd
- ◇ Bank: Hong Kong and Shanghai Bank Corporation (Mongkok and Link Day & Night Banking)
- ◇ Bank Account: 004-534-233648-838
- ◇ Bank Address: 673 Nathan Road, Mongkok, Kln, Hong Kong

- 为了确保您的参会席位, 请将付款凭证复印件传至上海办事处: **8621-6351-2501**
香港办事处: **852-3078-1881**
- 可根据需求安排美国国内银行转账, 请与我们联系获取详细信息。

Paypal.com

若您选用paypal.com付款, 我们将在收到您的报名登记表后, 发送给您符合相关报名费用的网上链接。

会场信息

上海国际会议中心

地址: 中国上海浦东滨江大道2727号
电话: 8621-5037-0000 传真: 8621-5037-0999
网址: www.shicc.net

