

2018 第九届中国客户管理创新论坛

(2018 年 12 月 6 日)

会议地点：北京·清华大学·主楼后厅

主办单位：清华大学经济管理学院中国企业研究中心

联合主办：中国客户管理产业创新联盟

联合承办：

清华校友总会互联网与新媒体协会

清华校友总会 AI 大数据专委会

清数大数据产业联盟

中国客户管理网

迪铭咨询

报告会背景

数字化技术应用的普及驱动企业向数字化转型，数字化已经成为触及并转化消费者行为的关键所在，超级 APP 带来的数据广度采集和深度应用赋能产品和服务的智能化。消费者的信息获取、社交、交易和服务的过程高度数字化，驱动着客户体验快速向全渠道转移。

万物互联催生了数字经济时代实时响应客户需求的智能化服务，一个真正以客户为中心的互联互通的生态体系正在形成，源源不断地提供动态化、无限贴近客户场景的服务。科技与产业结合更加紧密，生态中的各方都面临着服务能力升级和参与角色蜕变的挑战。

本次报告以“数智重塑体验”为主题，聚焦数字经济时代的智能应用趋势，结合创新论坛与金融服务、生活消费、交通运输、科技教育、文化体育、公共服务等产学研各界精英，探讨体验重塑带来消费者关系的质变和数字化战略转型发展的布局先机。

报告会议议程：

12月6日上午		
主持人：史雁军 中国客户管理产业创新联盟秘书长		
时间	主题	报告人
08:30-09:00	来宾签到	
09:00-09:10	主办方致辞	
09:10-09:30	中国客户管理奖之年度创新奖	
09:30-10:00	数字经济时代的营销战略与品牌价值管理	赵平 教授，清华大学中国企业研究中心主任
10:00-10:30	未来金融服务：智能化与个性化共舞	胡捷 博士，上海高级金融学院客座教授
10:30-11:00	高端服务的营销与客户管理	彭泗清 教授，北京大学光华管理学院博士生导师
11:00-11:30	大数据新媒体重塑营销生态	沈阳 教授，清华大学新闻与传播学院博士生导师
11:30-12:00	客户生命周期价值与金融服务致胜策略	胡左浩 教授，清华大学经济管理学院博士生导师
12月6日下午		
主持人：史雁军 中国客户管理产业创新联盟秘书长		
时间	主题	报告人
13:30-14:10	中国客户管理产业的创新与应用	史雁军 中国客户管理产业创新联盟秘书长
14:10-14:20	中国客户管理奖之创新成果奖	
14:20-15:00	AI+消费者，创造美好新世界	科大讯飞
15:00-15:10	中国客户管理奖之突出贡献奖	
15:10-15:50	AI 大数据赋能金融风险管理与营销服务	张韶峰 百融金服 CEO
15:50-16:30	客户体验指数与忠诚计划评价体系	周蕊 中国客户管理产业创新联盟专家
16:30-17:00	数据智能驱动金融科技与营销新思维	呼延如生 银联智策联合创始人、COO