

# 广州服务贸易与服务外包行业协会

## Guangzhou Association of Service Trade & Outsourcing

穗服贸协（2024）03 号

### 关于邀请参加 2024 年新客服节-数字化服务 产业发展暨数字化人才高质量就业博览会 的通知

各有关企业：

在数字化浪潮的推动下，客服行业正经历深刻的转型。传统的客服角色已经从企业的边缘逐渐走向核心，实现了从被视为“成本中心”到“信息中心”、“价值创造中心”的华丽转身，甚至在行业前沿实践中，已跃升为企业的“利润中心”。这一变革不仅揭示了客服在数字化时代的新定位与潜力，同时也引领着新客服的发展方向。为进一步探寻客服行业转型策略，推动企业实现客服价值化、数字智能化、服务营销一体化数字化，广州服务贸易与服务外包行业协会客户联络与关系管理专业委员会将于 5 月 23-25 日协助中国电子商会及清远市人民政府举办 2024 年新客服节-数字化服务产业发展暨数字化人才高质量就业博览会。

此次大会汇聚众多知名企业呼叫中心高管、行业专家以及 CCOM 标准专家，共同探索新客服时代客服转型的未来走向，分享客服转型在各行业的发展实践经验，以及智能化客服中心的最新技术进展等话题。

同时大会还将举办 2024 年度首届新客服节表彰活动，表彰在呼叫中心领域取得卓越成就、做出杰出贡献的企事业单位及个人，为行业的创新发展树立典范。现将活动有关事项通知如下：

## **一、2024 年新客服节-数字化服务产业发展暨数字化人才高质量就业博览会**

### **（一）时间、地点**

时间：2024 年 5 月 23-25 日

地点：清远·狮子湖喜来登酒店（广东省清远市清城区横荷街狮子湖大道 1 号）

### **（二）主要内容**

聚焦于客服转型的主题论坛、新客服颁奖活动、标杆企业交流学习、链接政企合作等，详细日程安排见附件。

### **（三）组织机构**

主办单位：中国电子商会

联合主办：清远市人民政府

协办单位：广州服务贸易与服务外包行业协会客户联络与关系管理专业委员会

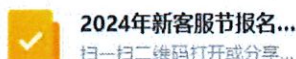
承办单位：中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会、北京客户洞察企业管理中心

### **（四）参会嘉宾**

总经理、呼叫中心总监、运营经理、主管、班组长、专岗人员等，呼叫中心 BPO 企业代表及软硬件系统供应商代表等。

## 二、报名事项

请有意向出席新客服节-数字化服务产业发展暨数字化人才高质量就业博览会企业于5月14日前扫描以下参会二维码提交参会信息。



## 三、联系方式

联系人:黄小姐,李老师

电话:020-62902130, 19503101222

邮箱: gzsoa2010@vip.163.com

附件: 新客服节日程安排

广州服务贸易与服务外包行业协会

2024年4月18日



# 日程安排

Schedule or Agenda

## 2024年清远数字化服务产业发展大会暨数字化人才高质量就业博览会

### (5月23日会议日程)

时间	主题
全天	嘉宾签到
15:00-17:30	参观考察清远华南数字经济产业园（中国电子商会南方数据服务产业基地、盈链数字经济产业园）
	参观考察百度智能云（清远）人工智能基础数据产业基地
	参观省职教基地（广东财贸职业学院）

### (5月24日会议日程)

时间	主题
8:30-9:00	签到+开场视频
9:00-9:05	主持人开场
9:05-9:35	领导致辞
9:35-9:40	数字化人才高质量就业博览会启动仪式
9:40-9:45	战略签约仪式
9:45-12:00	主题分享
12:00-14:00	午餐休息
14:00-15:30	主题分享
15:30-15:50	休息
15:50-16:50	圆桌论坛

### (5月25日会议日程)

8:30-12:00	数字化人才高质量就业博览会
------------	---------------