

CC
MW

《客户世界》杂志介绍

客户世界
CUSTOMER CARE & MANAGEMENT WORLD



— 2019年10月 —





《客户世界》杂志创办于2003年1月，月刊，至今已发行近200期，是国内唯一定位于“客户管理”专业研究及其关联产业发展的专业纸介质媒体，在呼叫中心、客户营业厅、客户俱乐部、电子商务等领域广受赞誉。



选题方向

客户管理专业方向的
理论研究和
管理实践。

关注重点

客户服务、客户关系、
客户分析、客户挽留、
客户忠诚、客户互动、
客户洞察、客户关怀、
客户获取、客户识别、
客户发展等。

内容定位

内容涵盖四个主要的部分：
客户管理哲学、客户触点管理、
客户洞察管理以及客户运营管理。
内容涵盖客户管理及其相关管理领域的专业成果。
我们力图通过“客户管理”的视角整体提升企业在新竞争环境下的综合管理能力。

CEO & CCO
Information





内容定位

内容涵盖四个主要的部分：客户管理哲学、客户触点管理、客户洞察管理以及客户运营管理。内容涵盖客户管理及其相关管理领域的专业成果。我们力图通过“客户管理”的视角整体提升企业新的竞争环境下的综合管理能力。CEO & CCO Information

1. 客户管理哲学

包括社会学，心理学，历史发展，和谐社会等高层次的思考与探索。

2. 客户触点管理

内容涵盖客户互动渠道的运营管理（包括呼叫中心、电子平台、大客户管理运营、营业厅运营管理、运营分析等）；客户体验管理；客户触点管理；客户满意度管理；触点平台技术；客户行为案例及故事（客户投诉、客户行为特征分析、客户心理分析等）；

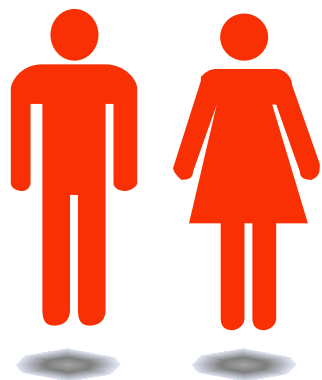
3. 客户洞察管理

内容涵盖客户数据定义及采集；客户数据分析相关思维方式；客户数据挖掘；客户信息管理；数据分析、挖掘相关工具及技术；

4. 客户运营管理

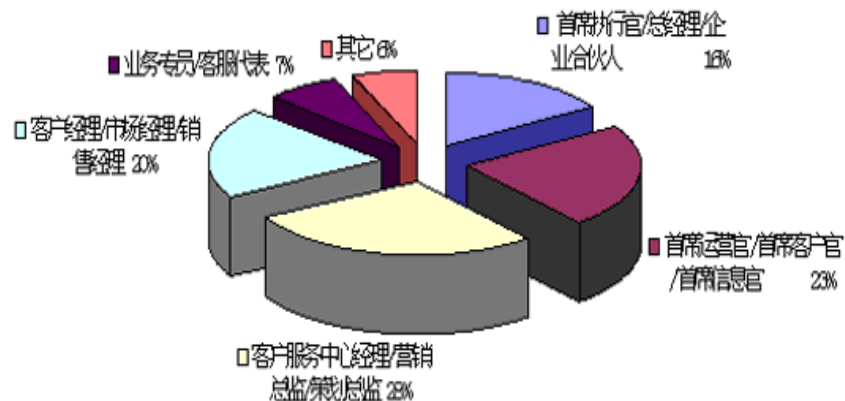
内容涵盖客户洞察管理；客户行为管理；客户价值管理；客户忠诚度管理；俱乐部运营（消费客户的跨渠道运作）；服务与营销渠道整合；大客户管理（集团类大客户的跨渠道管理）；服务科学；交叉营销（多渠道交叉，多业务交叉）；价值客户获取；客户关怀；CRM整体运作。



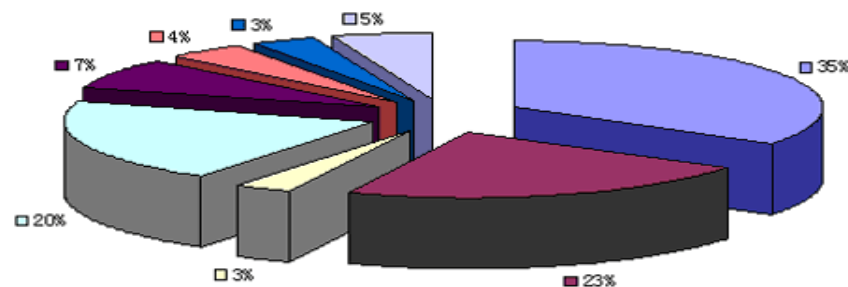


读者人群构成
企业客户管理岗位相关人员以及关注服务营销的各界专业人士。

读者社会层次



读者行业分布



- 电信业：包括电信运营商和增值运营商
- 金融业：银行、保险公司、证券公司、基金管理公司
- 运输业：民航、铁路、公共交通、物流
- 制造业：汽车、IT、家电、轻工、通讯终端
- 政府：各级政府、工商税务、环境保护、质量监督、物价
- 公用事业：水、煤、电、社区服务
- 服务业：商业零售、餐饮、娱乐、旅游、预订
- 行机关：行业行政机关、省级电信管理部门、咨询机构



《客户世界》

杂志定位于对“客户管理”相关理论和实践经验的研究和推动。



目标读者:

为企业最高决策层以及专注于企业客户管理和运营的中高层管理者。主要包括：总裁及CEO、客户总监、销售总监、市场总监。对应部门涵盖：企业客户服务中心、市场部--客户服务部、电子渠道部等；



内容采编及视觉呈现：

面向中高层管理者的管理杂志；专注于客户管理研究视角的一本专业学术杂志；有亲和力的读物。体现：专业、稳重、思考、引领、优雅、内敛的气质。

刊首语

解析月度主题，探讨行业发展方向

外刊速递

全球发展动态，各国媒体声音

时评·聚焦

每月一个主题，聚焦当下热点

人员·文化

企业文化建设、人员管理交流

技术·流程

行业最新技术，业务发展探索

案例·研究

具备行业启示意义和普遍价值的案例、事件分享、分析；

体验·洞察

洞察行业发展契机，高屋建瓴观察行业

封面人物

月度人物专访，尽显行业领军人物风采

专栏·随笔

辛辣观点、前沿看法，“客户体验”、“话术脚本”

黄页·展会

前沿企业展示，行业展会信息



《客户世界》月刊 2003年1月创刊，每月10日发行 刊号：ISSN 2220-4873)

总编辑：袁道唯

副总编辑：刘小青

出品人：赵溪

顾问委员会：（按拼音顺序）

杜平：原国家信息中心常务副主任，中国呼叫中心产业能力建设管理规范工作组组长；

郭晨东：CTI论坛创始人，CCCS标准创始人，CCO100首席客户官百人会秘书长；

居德华：华东理工大学计算机科学、工商经济学院教授；上海软件质量联盟主席；

刘钢：复旦大学国家示范性软件学院副院长，CC-CMM国际标准研究中心主任；

宋俊德：北京邮电大学教授、博士生导师，工信部CTI研究中心主任；

时勘：中国科学院研究生院管理学院教授、博士生导师；国家员工援助计划发展中心主任；

王鲁捷：南京航空航天大学教授，人力资源专家，南京行为科学学会会长；

杨福梅：中国红十字基金会—光明天使基金创办人及主席，社会活动家；

袁达文：国际外包专业人士协会IAOP(香港)主席，亚太呼叫中心联盟APCCAL主席；



编辑委员会：（按拼音顺序）

毕自力 曾智辉 葛舜卿 高咏姿 韩远 何玺 贺焱 雷扬 李航 李农 李文香 刘钢 楼兴兵 米辉波 齐大峰 秦扬 裘然 任海波 唐一帆 田同生 王厚东 徐欣 许乃威 杨红兵 杨萍 张云 赵辉 周力之 庄帅

编辑：《客户世界》编辑部

编审：王春 吴海峰 张辉

编辑部：

编辑热线：010-84471970 投稿邮箱：edit@ccmw.net

主任：穆然

编辑记者：李楠 严晶 赵文芳 王超

网站编辑：李淑芳 王群

美术总监：安姚舜 设计排版：中国人民大学品牌设计工作室

封面插图：高志强 摄影记者：李迅 印制总监：仲国华

会员服务：郑洁 左冰 潘江玲



客户世界机构CCMworld Group

客户世界机构CCMworld Group创立于2002年，定位于客户关怀及管理领域（Customer Care & Management）的专业化发展，是一个政府支持的第三方行业研究及发展机构，中国权威的客户研究资讯机构。

CCMworld全力关注行业发展，关注呼叫中心、CRM、服务营业厅、电子化营销通路等各类客户关怀和管理通路的研究；关注客户生命周期中的识别、获取、发展、保留与重获各阶段的理论与实践。我们汇集业内外、海内外专家的力量，组织业内各类交流活动，促进业内信息沟通，为专业人才成长提供表现舞台。

CCMworld积极总结行业标杆实践，推动标杆体系的建立与相关标准的制定；廓清各种混乱概念，促进专业术语统一，呼吁业界合法权益。致力增强本行业在全社会的认知与影响力，整体推动国内客户关怀及管理现状的改善，推动CRM及呼叫中心产业长久、健康、稳定的发展。

CCMworld旗下的《客户世界》月刊是目前国内本领域惟一的纸质出版物，是一本行业旗帜媒体。自2003年1月创刊，是客户关怀领域的专业管理刊物，在业界广受赞誉。每月一期，已累计发行近200期。



客户世界机构CCMworld Group

客户世界网 www.CCMworld.net 作为本行业快速交流互动的平台、思想碰撞与共识形成的园地，发挥着为本领域各方业务发展提供支撑服务的功能。

机构下属的"客户世界研究院"致力成为本领域的"黄埔军校"，通过系列论坛、精英研讨、学历及技能教育等形式促进业界人才的学习和企业的成长。目前在亚太地区聘有顾问专家150多名，已成为亚太地区进行客户研究重要的专业团体。

客户世界机构是一个官产学研一体化的第三方研究和发展平台。目前是“工业和信息化部呼叫中心标准指导委员会”、“亚太客服与呼叫中心联盟APCCAL”、“中国呼叫中心协会CNCCA”、“复旦大学CC-CMM国际标准研究中心”及“中国呼叫中心产业能力建设管理规范工作组”常务工作的支撑机构。每年主持举办“中国最佳呼叫中心评选及年度大会”及主持“中国呼叫中心产业发展年度报告”的编撰。



市场情况

客户世界的读者群体定位于企业客户管理相关的中高层管理者，CCO（Chief Customer Officer）Information是初期的定位。企业客户总监、市场总监、销售总监、服务总监等和企业客户相关的管理人员是主要的读者对象。目前我们所掌握的核心读者群体是全中国范围内呼叫中心的全部企业用户以及几乎全部已实施CRM系统开展客户管理的企业相关部门的负责人。

作为国内呼叫中心产业唯一的官产学研一体化的第三方服务平台，客户世界机构拥有全国呼叫中心管理体系及管理人详细信息；与各相关机构及高层管理人互动密切。

由于自身资源背景的原因，我们和各行业各主要企业的客户信息管理机构有着千丝万缕的联系。而这些机构掌握着该企业核心的客户数据资源。以北京外企服务集团FESCO为例，它们的呼叫中心掌握着全北京800多家外国商社、60万外企员工全部详细个人信息，我们有很低的成本投入（或零成本）使用其数据库的能力；客户世界的专业定位就是基于客户数据的服务营销，我们为包括FESCO、东方航空公司、中国工商银行总行、SONY、一汽-大众等企业长期提供相关战略咨询和培训服务。

客户世界机构旗下的“客户世界研究院”受国家工信部授权，负责全国各大专院校呼叫中心相关专业的课程大纲及主干课程教材的编撰、师资培训；技术资格证书考核认证等工作；与相关培训市场互动密切。



广告情况

客户世界目前定位于国家级行业协会CNCCA的会员刊物，广告主全部为面向呼叫中心及CRM市场的产品及解决方案提供商。其中包括全球最大的融合通讯厂商AVAYA，全球最大的呼叫中心整体解决方案供应商Aspect，全球最大企业管理软件提供商SAP，全球耳唛制造双寡头企业美国PLANTRONICS和丹麦GN Netcom，以及一些国内相关厂商。

目前未设立广告部门和任何销售人员，合作形式仅为全年的杂志协办。

目前设有注册资金201万元的广告公司，拥有广告经营许可等全部资质。



内容来源及人员组成

客户世界目前稿源来自本领域管理人员的投稿以及信产部资格认证的论文作品。采用稿费制。基于亚太地区150名“顾问专家”的知识聚集，开设有多个栏目及研究专栏（具体详见附件）。稿源较为丰富。

杂志总编辑为**袁道唯**，美国加州大学博士后，在相关领域有非常优异的学习和工作背景，是业界知名的行业专家，认知度极高。

杂志总策划人为**赵溪**，同时兼任多个部分呼叫中心管理机构的高层管理工作，是中国呼叫中心协会CNCCA的创始会长，是亚太呼叫中心联盟APCCAL的发起人以及CC-CMM国际标准组织的创始主席。

目前设编辑部和专题部分别负责杂志编辑和专题采集工作。

设计总监**安姚舜**为中国人民大学艺术学院教授，目前采用合作制与其工作室合作。

采用基于数据库的会员发行制度，每月5号发行，邮局寄发。目前为64Pages，210*285mm规格。

目前设有会员服务部，负责发行和会员活动组织。



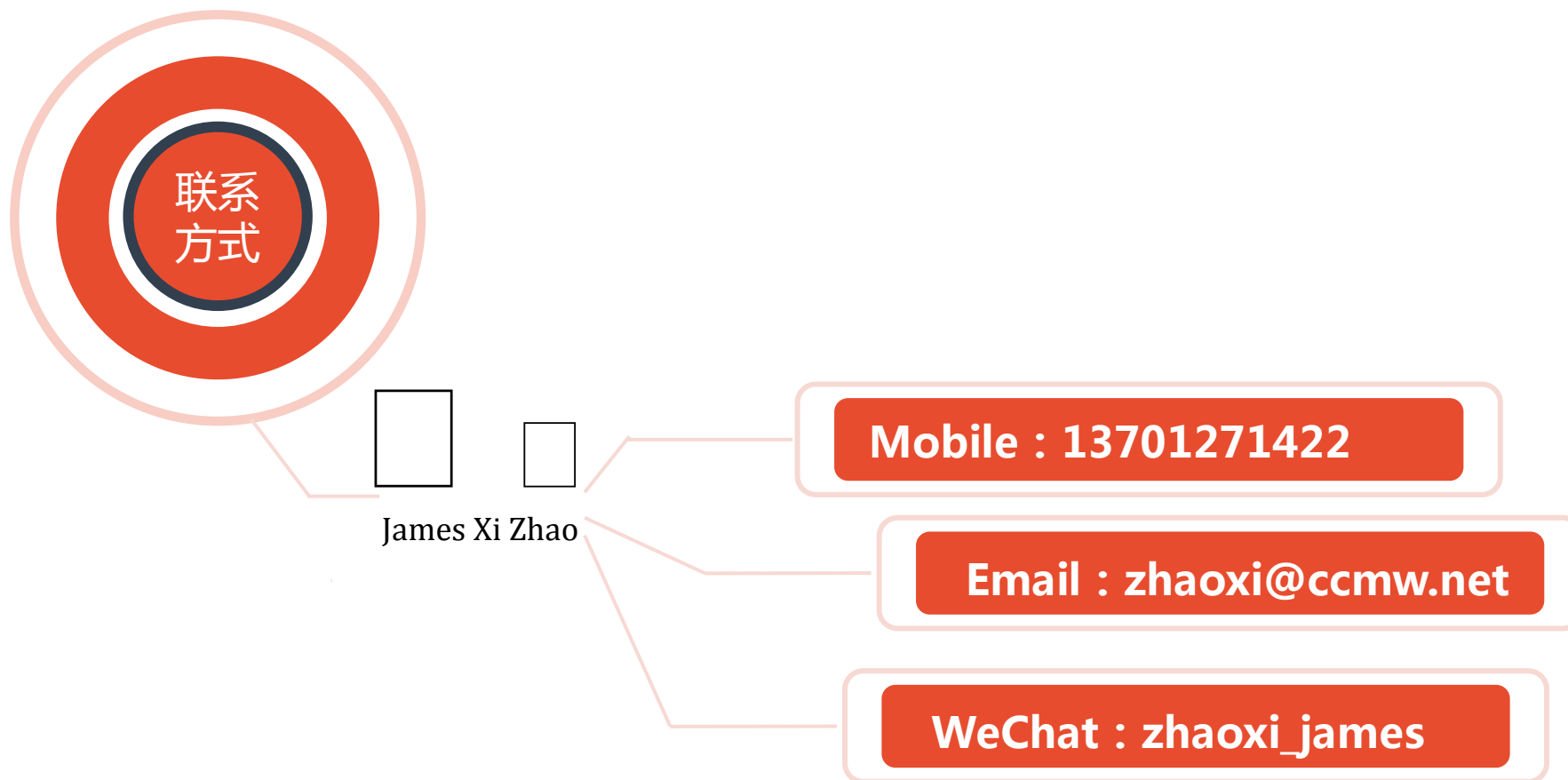
未来预期

我们预期的市场为基于客户数据和业务系统的相关企业管理人及社会知识人群。比较欣赏IT经理世界的发展模式，即从CIO Information 发展成为CEO&CCO Information的群体市场定位；未来希望有机会延伸至行业研究（如计世资讯）和行业人力资源服务领域。

内容范围可从最早的呼叫中心和CRM研究，发展至现在的客户管理，再进而发展为“服务业/第三产业”专业管理杂志。

在资源允许的情况下，计划将杂志编辑总部设于湖南益阳；在北京、上海、广深设立采编机构。





CC
MW

谢 谢 ！

客户世界
CUSTOMER CARE & MANAGEMENT WORLD

