



安世联合中国荣获 2018 “金音奖” 中国最佳客户联络中心奖

2018(第十一届)中国大数据应用与客户联络中心国际峰会于近日在山东淄博隆重举行，2018“金音奖”中国最佳客户联络中心与卓越客户体验获奖榜单同期发布，来自亚太地区的数百名高管参加了峰会典礼。安世联合中国喜获 2018 年度中国最佳客户联络中心奖 – 客户服务。

金音奖-中国最佳客户联络中心与卓越客户体验颁奖典礼被称为行业奥斯卡奖，以 4PS 国际标准作为评选标准进行评选。该活动由 51Callcenter 主办，淄博市人民政府联合主办，国家工信部、国家商务部等相关主管部门单位支持，中国呼叫中心与 BPO 产业联盟和全国呼叫中心行业自律与监督委员会指导，中国产业发展研究院、台湾客服中心发展协会、中国反侵权假冒创新战略联盟协办。

2018 年度，针对 1368 个中心进行测评推荐，最终符合企业自荐、专家推荐要求的 936 家企业参加了金音奖评选。评审组委会审阅了 4508 份各类参选资料 and 文件，从客户满意度、员工满意度、公共媒体美誉度、运营质量、管理能力等方面进行拨测及评估，历时 9 个多月，行程几十个城市，实地入户 183 家企业听取汇报与实地考评，深入对比评选出各大奖项。入选企业均是各行业的翘楚企业，代表着先进管理水平、卓越客户体验。

安世联合中国呼叫中心运营主管宗巧联女士出席了本次颁奖典礼并上台领奖。此次获得金音奖-中国最佳客户联络中心奖 – 客户服务，是对呼叫中心卓越运营和高品质服务追求的肯定。我们服务的首要原则是信守我们对于优质服务以及让客户满意的承诺。“服务”对我们来说不仅是一个词，它也是我们的职责所在。在 ISO 9001:2008 和 ISO 9001:2015 国际质量管理体系认证的框架下，我们所有的操作流程都必须记录在册。我们定期监控所有的客户来电以确保我们的服务质量，同时也帮助我们的救援协调员设定并实现其服务质量目标。我们致力于通过使用六西格玛服务更新法，实现流程优化。2017 年安世联合中国的 NPS(客户净推荐值)高达 88%。我们为达到卓越运营所做的每一点努力，均旨在使安世联合成为行业高品质服务的标杆。

安世联合是集救援与保险解决方案于一体的、世界领先的 B2B2C 服务提供商。公司致力于在全球救援、国际健康与生活、全球汽车及旅行保险等专业领域为客户提供集保险、

服务与技术为一体的全球化解决方案。

安世联合的运营中心由道路救援团队、医疗救援团队、网络团队、客户关系团队、资源规划团队与运营支持团队构成。不同于常规呼叫中心，运营中心集呼叫中心、服务商救援网络于一体，为全国 130 个品牌厂商及金融保险机构提供服务。在呼叫中心的日常运营工作中，安世联合从现场管理、KPI 管理、人员管理、数字化变革以及持续优化服务流程及品质各方面进行多维度的管理工作。

每周 7 天、每天 24 小时，我们随时待命为客户提供帮助。当客户需要我们时，我们总能**有求必应**。具备跨领域综合技能的代表全天候为您提供紧急或日常救援服务。我们能够利用专业技术制订紧急情况的解决方案，合理启用和部署资源，跟进客户的具体情况。我们通过短信、回电和确认服务使客户随时了解最新的进展。

安世联合大中华区首席运营官兼安世联合中国及日本首席运营官 **Giancarlo Scupino** 先生谈到：“利用最先进的科学技术提升用户体验是安世联合中国持续发展的内在动力。”呼叫中心采用交互式语音应答系统(IVR)，迅速识别来电号码。安联智驾系统利用数字化技术实现了直接派单，大大提高了服务效率和质量。今年上线的智能机器人“安芯”运用人工智能语音识别技术，实现了实时语音识别。客服人员可通过现有系统主动获取关键信息和自动定位，提升了信息的准确性，以更高效的方式及时为客户提供恰当的服务。**Giancarlo** 补充道：“未来，安世联合计划利用人工智能技术帮助实现智能质量控制，大数据分析等服务。随着语音机器人、聊天机器人、视觉 IVR 等最新技术的引入，安世联合将提供更好的用户体验”

关于安世联合

安世联合(Allianz Worldwide Partners)，原安联全球救援(Allianz Global Assistance)，隶属于世界 500 强安联集团，是集救援与保险解决方案于一体的世界领先 B2B2C 服务提供商，致力于在全球救援、国际健康与生活、全球汽车及旅行保险专业领域提供全球保障服务。通过安联全球救援、安联全球健康与安联全球汽车三大国际知名品牌的直销或数字渠道为客户提供集保险、服务与技术为一体的个性化解决方案。安世联合在全球 78 个国家拥有超过 19,000 名员工，提供 70 多种语言的服务，每年成功处理超过 5400 万个案件，专注于为世界各地的客户与员工提供贴心保障。安世联合大中华区于 2003 年正式进驻中国市场，在北京成立在华第一家外商独资救援公司。作为中国第一家通过 ISO9001:2008 认证且于 2017 年取得 ISO9001:2015 新版认证的救援机构，安世联合已成为中国救援行业的领导者，并持续致力于通过覆盖全国的服务商网络和先进的信息技术提供更加卓越，高效，安全的解决方案，为客户创造更多价值。

欲了解更多，请登录安世联合中国官方网站：

<http://www.allianz-worldwide-partners.com.cn/>

或关注安世联合中国官方新浪微博：<http://e.weibo.com/agachina>

安世联合中国官方微信 ID：[AGA-CHINA](#)

媒体联络人

安世联合大中华区

朱婷

电子邮箱: christine.zhut@allianz.com