

课程大纲

一、 国际标杆运营商商业运营模式现状与创新

- 1、商业运营模式界定
- 2、国际标杆运营商选取
(北美：AT&T、VERIZON；欧洲：德国电信、法国电信、英国电信、EE、意大利电信、沃达丰等；东亚：SKT、NTT DOCOMO、新加坡电信等；亚太区：澳大利亚电信等)
- 3、运营商以业务转型为导向的商业运营模式创新探索
运营商互联网化转型带来的商业运营模式创新
运营商数字化服务转型带来的商业运营模式创新
(如：北美 AT&T 数字家庭带来的管道+视频内容+家庭娱乐游戏的 O2O 运营；VERIZON 发展 4G 带来的融合通信 JOHN 阵营联盟；德国电信互联网转型催生的 T-SHOP 模式、沃达丰发展远程教育、医疗和政务服务的政企合作模式、NTT DOCOMO 数字化转型带来的 D-MARKET 模式、SKT 数字化转型带来的参股控股卫星子公司模式、新加坡电信基于数字化家庭和四大转型平台的合资运营模式等)
- 4、经验总结与对国内运营商的启示建议
(明确数字化转型战略、明晰未来业务阶梯、通过股权投资购买互联网运营资源和获取关键运营能力、扁平化架构、充分利用大数据及云计算技术实现轻资产运行、组建产业联盟实现平台化服务、实现定制化的内容捆绑等)

二、 国际标杆运营商客户服务运营与管理创新现状与趋势

- 1、客户分类分级的重新划分-----基于用户画像和信用的新分类分级
- 2、基于服务产品化的服务价值化
- 3、服务定价与营服一体化演进
- 4、客户体验管理 CEM 的全面兴起
- 5、后 NPS 时代的服务管理考核
- 6、大型客户服务呼叫中心的战略转型
- 7、全渠道、全触点的服务渠道协同运营 (门户、热线、互联网渠道、手机客户端与用户自我服务、社交化服务)
- 8、服务管理的大数据化
- 9、智慧家庭、互联网+转型的服务新诉求
- 10、 启示与建议