



致力服务创新 领跑信息时代

——十堰联通创新客户服务工作扫描

见习记者 任紫薇



十堰联通启动服务进社区活动。

客户需求是企业前进的不竭动力,用户满意是评判经营成败的可靠标准。在通信运营商竞争日益白热化的今天,只有高水平的服务才能确立竞争优势,主导3G时代的竞争格局。为此,中国联合网络通信有限公司十堰市分公司(以下简称“十堰联通”)通过创新,使服务向“更方便、更快捷”的高层次突破。细数一项项深入人心的便民举措,我们就能深刻感受到“服务”两个字在十堰联通人心中的分量。

掀起改革浪潮 强推创新产品

随着3G业务的发展,手机资费套餐优惠方式成为了不少运营商的新策略。但十堰联通再次击穿语音资费的优惠底线,加入“随意打”业务——用户拨打本省联通用户全免费!产品一经推出就在十堰各地区引起极大反响,此项优惠瞬间掀起了一场话费减负革命。

市民林小姐是联通的2G老用户,去年8月,在十堰联通推广“随意打”业务不久,她选择6元/月“随意打”优惠包,因为交年费还可享受5折优惠,相当于3元/月,她当下办理了一年的“随意打”业务。据十堰联通的工作人员介绍,新用户办理“随意打”产品,每月只需10元即可享受本地拨打省内千万联通用户全免费的服务,并且长市话一口价0.15元/分钟,此外,像林小姐这样2G老用户选择优惠包,也同样享受本地拨打省内联通用户手机、固话全免费。“一直觉得联通信号不错,并且话费便宜,没想到如今还有这么多优惠,这更加坚定了我以后用十堰联通的想法了。”林小姐赞叹道。

随着2G免费语音时代的来临,十堰联通3G、宽带也纷纷提速,领跑移动互联网新时代。

伴随联通WCDMA 3G网络HSPA+工程(即21M高速网络)宣布胜利完工,十堰也正式迈入21M无线高速上网新时代,市民可

以随心所欲地享受高速稳定的无线网络。在光纤宽带方面,全省新增宽带接入端口数十万个,其中FTTH占比达到33%,16M以上速率端口占比达到91%。为紧跟省公司光纤宽带服务能力,十堰联通郑重推出含四项内容的城区“宽带服务承诺”:在有接入资源的区域宽带无条件受理;宽带装机时限48小时(具备条件情况下);宽带障碍修复时限24小时,96868宽带专家热线7*24小时服务。截至目前,全市宽带障碍修复及时率达到99.5%。

销量源于信任,承诺彰显诚意。十堰联通面对激烈的竞争压力和消费者更加多元化、个性化的诉求,始终将“以客户为中心”作为服务准则,不断推出创新产品。也正因此才得到了客户的认同和持久的信赖。

拓展服务平台 创新服务模式

手机业务有疑问想咨询,只需关注十堰联通官方微博,点击十堰联通官方微博首页微客服就会有人为您服务;想要自助服务、查询话费、交费充值,点击十堰联通官方微博首页友情链接就可进入中国联通网上营业厅及各对应网站登录办理。十堰联通创新智慧化服务模式,增加了微博、论坛等新型服务渠道,有效弥补了传统客服渠道的不足,为客户提供个性化、差异化服务,大大提升了客户感知和品牌形象。目前,十堰联通官方微博粉丝已经超过1万人,秦楚论坛10010在线等互联网渠道每月受理的使用情况反馈及咨询近200余件,好评率达到85%。当今的十堰联通客户,只需点点鼠标,敲敲键盘,就可享受全方位服务!

除了打造新型“微客服”,十堰联通还强化互联网在线服务模式,建立了以网上营业厅、手机营业厅、短信营业厅、自助服务终端、MINI电子营业厅为主的5大电子渠道,实施

关怀式疏导,通过主动服务、营销,以不见面式服务,让客户省力省心,真正做到让用户“足不出户,畅享服务”。

如果您前往十堰联通通信广场、精品沃店等焕然一新的服务网点,您会发现原来的柜台销售方式已悄然改变,成为了开放式体验营销模式,您可以在营业厅内随意体验手机上网无线宽带、3G应用软件下载和试用手机电视视频通话等业务。同时,主要营业厅还设置了“VIP专席”、“3G专席”、“3G加油站”等专区通道。十堰联通就是以这种新方式增强了客户的服务体验。为提高服务效率,营业厅采取了一站式服务,开辟销售专岗、自助终端分流等方式来减少顾客排队等待的时间,目前平均排队等待时长下降至2.67分钟,临柜业务办理平均时长下降至7.87分钟,业务办理更快速便捷。

引领信息化应用 助力地方建设

只需要轻轻一键触摸,将目的地告诉后台助手,一分钟之内后台助手就会将规划好的路径发到后视镜主界面上,随之开始自动导航。这种省时省力,安全便捷的新体验来自十堰联通公司的“智慧‘沃’交通”。“智慧‘沃’交通”产品还具有电话/短信代发、防盗、高清倒车后视镜、保养/保险到期自动提醒、天气预报、酒店/机票预订、兴趣点查询等功能,随时随地为广大用户提供人性化的全方位服务。可实现对车辆位置的管理和统一调度,并对驾驶员情况进行监控,保障行车安全。

而这项智慧化的应用,仅是十堰联通推广信息化应用的一个缩影。作为十堰社会信息化建设的主力军,十堰联通以创建“智慧城市”为引领,开发、整合和深化信息化应用,推进技术创新,延伸智能开发触角,服务十堰经济发展,勾勒出一幅建设信息化“智慧城市”的新蓝图。

公司扎扎实实地将湖北联通企业文化的

硕果根植于社会发展的土壤,率先将武当山旅游车引入3G实现“智慧交通”,续而构建丹江口市南水北调生态环境防护信息网,投资数亿元加快推进“村村通电话工程”、3G技术和宽带上网工程,实现了自然村100%通电话,乡镇100%通宽带互联网的新局面。

在此基础上,该公司又成功推出的“农机通”应用,利用手机定位技术下的农业机械远程控制管理系统,对农业机械进行位置监控,有效连接农机手和农机局,将原来的人工管理,变为有序有组织的调度管理,避免了跨区域作业的盲目性,提高了农机手的作业效率和经济效益。另一项“党群通”业务的启动则面向全省党员、农技协会会员、农民等用户,为用户提供全省300多位农业专家的信息。农民朋友可以直接给专家打电话咨询,还可以用手机拍摄照片或视频,通过手机点击向专家求助。农民朋友也可以查询农产品最新的市场价格,发布农产品供求信息,与市场紧密互动。

这些农业信息化的应用平台,架起了沟通城乡的信息桥梁,缩短了城乡“数字鸿沟”,推进了城乡信息化发展,大大加速了十堰市“智慧城市”的建设步伐。

多年来,十堰联通秉承“践行使命,创优服务,致力和谐”的服务理念,以客户服务中心为核心,先后被授予“全国青年文明号”、“市级文明单位”、“十堰市青年文明号”、“3·15”诚信维权单位、“消费者诚信单位”等荣誉称号,企业形象大幅提升,也为企业快速发展提供了良好的环境和氛围。

创建一流,勇攀高峰!在未来的日子里,十堰联通仍将不断拓展创新,努力提升,追求服务价值的最大化,打造服务领先优势,确保客户服务工作始终走在通信行业前沿,以更专业更科学的态度,开拓客户服务的新局面,为消费者提供“最佳客户服务”,让精彩的3G时代满意在“沃”!



十堰联通通过引进受全球用户狂热追捧的苹果iPhone手机,迅速树立起了3G市场的品牌影响力。



十堰联通竹山分公司把服务送到田间地头。



春运期间,十堰联通在火车站广场设置便民服务站。