

山东移动真心服务换客户舒心体验

服务是企业永恒的话题,也是验证实力,考察品质的标尺。多年来,中国移动山东公司树立“大服务”理念,以客户为导向,以客户需求为着眼点,以客户满意为目标,开展服务工作,打造闭环服务流程,为全省7000多万用户提供了优质贴心的网络、业务和信息服务。同时,山东移动品牌形象和客户认可度大幅提升,山东移动客户满意度连续5年保持全国前三位。

网络服务

跟着客户需求走

WLAN进社区进农村只是山东移动网络覆盖的一个缩影。近年来,围绕“客户需求在哪里,网络服务就到哪里”的理念,山东移动不断推进2G、3G、WLAN、TD-LTE四网协同发展,目前网络容量超过9000万户,网络的人口覆盖率达到99.9%,实现了无线宽带随时接

入,网络质量全国领先。在全省建设了近100万个无线宽带WLAN接入点,接入点数量居全国首位,覆盖超过5.7万个热点区域。

为了保障网络服务能力,山东移动除了通过10086、公司网站受理客户网络投诉以外,还在新浪微博设立“山东移动网络服务微博”,使其成为一个与客户双向沟通、发现网络问题的有效渠道。据统计,通过上述措施全省累计解决GSM投诉16000余件,TD投诉7300余件,WLAN投诉22000余件,网络重复投诉率下降69.6%,网络投诉处理解决及时率达到99.81%。

移动信息化

满足多样需求

以客户信息需求为着眼点,山东移动借助移动信息技术,大力推进行业信息化、民生信息化,为全省20多万家企业提供了话



音、数据业务、互联网接入等一体化信息化解决方案,推动企业转方式、调结构,节能增效;为上千个政府部门开通了电子政务应用,为服务型政府建设提供信息化支撑;推广“数字城管”、车联网、智能电网等应用,推动城市管理智能化;为千万农民提供了“农信通”、“农资通”等信息服务,以信息技术推进农业现代化。

在交通领域,山东移动也在不断开发多样化的信息化需求,持

续为客户创造价值。在全球最大的异型车生产企业德州富路车业有限公司记者看到,借助中国移动物联网模块,该公司专为老年客户打造的电动汽车可实现车辆位置查询、轨迹回放、地图指引、驾车导航等特色服务,保证了老年客户放心出行、客户子女安心工作,同时基于LBS、GPS定位功能的应用实现了车辆的防盗防抢,保障车主平安出行。

通信资讯

中国移动 节能宣传周启动

中国移动2013年节能宣传周将于6月15—21日在全国范围内开展,本次节能宣传周的主题是“绿色创造未来”。

中国移动节能宣传周历经四届,已成为企业最具影响力的节能宣传活动。活动持续开展,也让节能意识逐渐深入到移动人的心中,广大员工已逐步养成节能工作、低碳生活的环保好习惯。

2013年节能宣传周传承以往优秀经验,更加着力于打造信息化、便捷化、人性化和低碳环保的传播平台以及更多的互动活动,让广大员工变被动为主动,积极参与各项活动。

在传播平台方面,2013年节能宣传周将在往年整合移动微博、飞信平台、OA平台、139邮箱、移动应用商场、10086官网等移动现有传播资源的前提下,以飞信平台为主阵地,将各项活动及专题页面统一在飞信平台下,使广大受众参与活动更便捷,整体的宣传风格也更趋统一。此外,本届节能宣传周在手机应用上加大了力度,着力打造网页和手机APP应用两大活动阵地。使用手机APP来代替原有的实体节能体验馆,这种方式不仅节能环保,也让员工可以更加方便快捷地参与到宣传周的各项活动中来,随时随地学习更多节能知识,也能随手分享节能心得。

2013年节能宣传周旨在实现中国移动节能宣传质的变化,将中国移动节能宣传周打造成为企业节能宣传标杆和品牌,并将其延续下去,为培养员工节能意识,促进企业“低成本高效运营”、为中国移动促进低碳信息社会进程贡献一份力量!

本版编辑:刘岩 美编/组版:魏巍

山东联通完成全省固网坐席集中

日前,山东联通10010固网坐席集中工作全面完成,成为中国联通北方六省份第一个完成固网坐席集中并进行话务混接的省份,全省全业务话务接续工作进入集约化、基地式的大服务阶段,客户感知良好,山东联通大服务体系的优势得到初步体现。

为改变10010固网业务17个地市分散运营模式,提高综合服务能力,山东联通开展了此

次10010固网坐席集中工作。分公司各部门、各市分公司密切配合,根据工作职责和项目要求,设立了机房改造、系统建设、人力资源、业务规则梳理和客服流程整合5个工作小组,各项工作有序推进。为解决人员招聘、培训和业务流程梳理等固网坐席集中的主要问题,山东联通积极拓宽招聘渠道,通过人才市场、内部推荐、学校合作及招聘网站等方式,保证了

集中所需人员;在培训上采取了全新的互培、混培方式,在增强培训效果的同时,为下一步移、固网话务融合打下了基础;在业务流程梳理上,解决了地市固网业务内容差异化大、业务办理方式和要求不统一等困难,逐步统一业务流程和操作规范,优化了知识库架构和检索方式,增加了可视化流程、媒体短信关联等便捷操作方式。同时,山东联通强化与各市分公司的沟通机

制,确保信息采编工作的时效性,为集中后客户服务体验的一致性奠定了基础。

据悉,在完成固网10010话务集中的基础上,山东联通将进一步扩展集中服务范围,力争2013年下半年完成全省宽带专家坐席集中工作,建设全省集中统一的“宽带集中排障中心”、“信息数据支撑中心”、“专家技术响应中心”,打造宽带专家品牌服务。



中国移动4G, 光速世界即将开启!

4G 才是未来

100M 光速网络

号码不用换

升级4G更简单!

移动客户不需换号码,就能方便畅享4G 100M光速网络!

百兆4G正向我们一步步走来,一个全新时代正在开启!

2011年3月,北京、天津、上海、杭州、广州、深圳等13个城市,相继开启TD-LTE(4G)试商用!

2012年1月,TD-LTE被国际电信联盟确定为第四代移动通信国际两大主流标准之一!

2012年12月,全球已有英国、美国、日本、印度等38个国家,144个TD-LTE(4G)网络试商用!

2013年5月,山东青岛全面开通TD-LTE(4G)体验网络!

2013年12月,德州移动即将全面开启4G体验之旅!

4G-Lte,未来已来,让我们快人一步,体验精彩的移动4G新时代!

移动改变生活

