

中国联通 >>

赢得大数据时代的先机

大数据是当下的热门话题,有一句话说得非常好,叫云计算改变IT架构,大数据改变商业模式。在未来,企业所有能够量化的内容,全部都会数字化。在这个过程中,云计算由于能够具有计算和存储所需的扩展性和弹性,可以以更低成本和更高的效率,去分析、挖掘企业所有的数据。可以说云计算等技术为大数据的发展、未来企业的数字化奠定了基础。

中国联通期望从三个方面去发挥大数据的效用,即提升

客户体验,加强透明管控和科学运营,构建新的商业模式。首先,中国联通可以把除了IT系统所包含的结构化数据以外的其它数据,进行整合,包括用户上网日志、访问记录、位置信息、终端信息等等。这些信息能帮助运营商更加清晰地感知用户的实际需求,知道用户是谁、在什么地方、用什么样的终端、需要什么、访问什么……也就是说,运营商可以通过数据,发现和感知客户需求,从而为用户提供更好的产品和服务。

第二个方面是针对运营企业内部透明管控和科学运营。通过数据,运营商能够360度地透视每一级运营主体,知晓市场发展情况、财务状况等,以便从更多维度了解企业,更好地去平衡收入和成本之间的关系。我们称之为精准化的资源匹配,这将改变传统的粗放型经营模式。

大数据使用的第三个领域是构建新的商业模式。国内最近谈得比较多的话题是虚拟运营。如果虚拟运营是未来新的

商业模式,那么运营商就需要把用户的完整数据提供给虚拟运营商。然后,虚拟运营商才能基于基础运营商的网络和数据,开发一些有特色或者创新的产品。

中国联通在国内运营商的大数据应用中,走得比较靠前。从线上来讲,中国联通已经把大数据作为未来发展的主要战略,IT系统的下一步发展也确定了以“集中大数据为核心,顶层设计引领IT建设,服务下层,助力客户感知”为总体战略。

德州联通 助力幸福德州

近年来,德州市政府推出了南融北接战略,为推进幸福德州建设,各项民生工程也在如火如荼的进行中。德州联通以客户感知和需求为导向,进一步提高城镇、农村网络覆盖和网络质量,提升客户感知,为幸福德州出力。

据了解,德州联通实行7×24小时客户响应机制,落实投诉处理“三到位”和“零容忍”服务规范,缩短投诉响应时间。在各营业窗口,通过评选明星营业员、推选明星营业厅活动,助推各营业窗口服务水平的提升。德州联通还将客户感知贯穿于运行维护日常管理全过程,规范装移行为,不断提升服务能力。

“一对一”服务 提升客户感知

为提高客户的满意度,临邑联通规定,第一经手人必须全程负责客户终端的全程维修监控,必须与客户“一对一”服务对接,确保客户满意。

装机维护“一对一”。临邑联通规定凡新装的固话、宽带、专线等业务,必须严格按照规定装机时限对用户承诺,并由辖区内的维护经理直接“一对一”服务。

线路割接“一对一”。临邑联通要求销售中心负责网络落实到驻地网客户经理,驻地网一对一进行服务,让用户了解割接时间,割接时带来通信不便进行说明,最后再由运维部门按资料一对一的进行,不漏割,割接后对用户验证是否正常使用,做好割接期间客户通信服务工作。



德州联通启动网络资源清理工作

近日,德州联通启动了网络资源清理工作。据介绍,此项工作能督促、检查、考核资源数据录入的准确性、完整性。通过规范工作流程,加强对资源数据的动态管理,对网络资源的使用效率和效益进行统计分析、预警,以进一步提升客户服务水平。



宁津联通绘制“街景地图”

为提高业务受理效率,提升客户对联通宽带服务的感知,宁津联通中心营业厅绘制了一张google地图。营业员根据客户住址就可以准确找到附近的宽带设备,减轻了后台在配线配号时的压力,有效提高了工单流转效率。

沃家庭更精彩的家

暑期大放价

3G+宽带 直降50%

宽带免费升8M • 带4号码加赠300M流量

优惠包① 原价2187元 12个月 8M/4M宽带
1部3G+1部宽带 999元 12个月66元3G套餐

优惠包② 原价2547元 12个月 8M/4M宽带
1部3G+1部宽带 1299元 12个月96元3G套餐

优惠包③ 原价4179元 24个月 8M/4M宽带
1部3G+1部宽带 1920元 24个月66元3G套餐

以上宣传内容中的“原价”的计算内容包含标准4M宽带包月费,66元或96元3G套餐费,新装宽带工料费和3G卡费。资费如有调整,请以营业厅公告为准。“8M宽带”适用于光纤小区用户,“4M宽带”适用于ADSL用户;本优惠活动不适用于3G处于合约优惠期内的用户;处于宽带包年优惠期的用户可参与本活动,优惠包中的宽带使用时间自办理次月开始执行;参加本优惠活动,新装宽带用户免交一次性工料费,3G新开卡用户免卡费及开户预存款。