

3G智能机“翼”军突起 开启“数字民生”时代

山东电信掀“智能风暴” 全力服务社会信息化

2012年可谓智能手机井喷年，中国电信适时开启天翼3G手机应用年，山东电信也相应开展了“智能机争先年”活动，以更丰富的应用、更优质的服务，更多元的互动，全面发力3G智能机领域。

在创新拓展个人通讯应用领域，山东电信紧扣客户需求，加大在教育、娱乐、健康等领域的业务创新力度，继续推进手机媒体化和手机多用化，努力为客户提供更新奇、更卓越的应用体验。同时，依托3G网络的建设与运营，加大手机游戏、手机阅读、手机电视、移动电子商务的推广力度，使更多的普通百姓尽早感受到信息通信技术带给生活的便捷与魅力。

“创新应用+丰富终端” 智能机“翼”军突起

智能手机的出现，对人们的生活方式产生了很大的影响，它彻底改变了手机只能电话、短信、彩信的传统功能，为消费者带来了从未有过的自由度和新鲜感。

龙年春节前夕，山东电信携手多家手机厂商推出了“新年要有新天翼”促销活动，更有零元获得手机的特惠礼包，让消费者以最优惠的价格就能享受到智能机带来的高品质生活和娱乐。

3月份，山东电信“智能风暴”高潮迭起。1日，在山东，天翼飞Young，这一中国电信专为年轻客户打造的客户品牌与全国同步发布，为年轻客户群体量身定做了一系列专属套餐、特色智能应用、大屏天翼3G智能终端、专属沟通工具翼聊飞Young版等，更推出互联网和移动互联网为主导的自助服务。

3月9日，中国电信iPhone 4S正式上市销售，让中国的消费者，尤其是年轻、时尚热爱苹果产品的“果粉”们，有

了更多选择。因为有天翼3G强大的网络保障，更兼一系列优惠贴心的套餐及合约计划，用户将享有更多优惠、更多惊喜。据了解，中国电信集团的八大应用基地，包括天翼阅读基地、动漫运营中心、物联网基地、爱游戏基地、爱音乐基地、视讯基地、天翼空间基地、协同通信基地已纷纷亮相。

山东电信用户不仅可以随时随地看视频、听音乐、实时分享生活、娱乐动态等，还可以有效地进行个人信息管理以及使用基于无线数据通信的浏览器和电子邮件功能。天翼3G智能手机为用户提供了足够的屏幕尺寸和带宽，既方便随身携带，又为软件运行和内容服务提供了广阔的舞台，如：股票、新闻、天气、交通、商品、应用程序下载等。

济南市民蒋博文女士是山东电信的忠实用户。她说：“过去出门旅游，手机用得最多的功能是闹钟；现在，智能手机成了旅途中的全能旅行管家、虚拟导游……订机票，订酒店，订餐馆，查旅游攻略，甚至订景点门票、买当地土特产，

都靠智能手机解决。可以说，现在旅行的准备工作越来越少，带一部天翼手机就可随时上网查询各类旅游攻略，方便极了！”

山东电信作为我省最先拉开3G手机普及大幕的运营商，有着品种丰富的3G智能终端产品。“在山东市场上，目前天翼手机已达到1200余款。未来，用户在价位和款式方面会有更多的选择。”山东电信相关人士说。

去年6月，由山东省文明办主办、中国电信山东分公司协办的“红动泉城”红色短信大赛开展得如火如荼，得到广大市民的热烈响应。12月，由中国电信联合三星共同举办“心系天下爱心演唱会暨W999手机发布会”引爆山东济南奥体中心体育馆，许多天翼3G手机用户都获得了免费赠票，大家一起欣赏巨星演唱的同时，还可以互相交流手机应用。演唱会现场，山东电信还对“爱之光”为主题的关爱白内障儿童公益慈善活动进行了现场捐赠，树立了企业践行社会责任的良好风范。

“翼”机在手 尽享便捷“数字生活”

民生无巨细，枝叶总关情。山东电信结合天翼3G手机，大力推动现代信息技术在民生领域的广泛应用，不断提升民生幸福指数。

去年底，山东电信推出的天翼手机支付正式启用，目前，山东许多城市的市民只要带着手机，就能在商场购物、酒店就餐甚至缴水电费。与此同时，位于省城朝山街的天翼手机支付旗舰店也正式亮相。



高铁乘务员也是中国电信天翼3G智能手机的粉丝

此前，济南电信与山东一卡通公司合作推出了手机一卡通业务，实现了便利的小额支付。此次推出的手机支付增加了与银联的合作，实现了大额支付功能。据了解，手机支付可以最多捆绑10张银行卡，这样用户可以将钱包中的多张银行卡绑定在手机卡上，消费时只需刷一下手机，就可完成银行卡刷卡消费。

目前，济南市不少企事业单位，已享受到了山东电信“翼机通”带来的便捷，一部电信手机不仅能当餐卡用，同时还具有门禁卡、考勤卡、车库出入卡的功能。在山东师范大学，“翼机通”也实现“一卡在手，走遍校园”。使用翼机通手机后，学生进入宿舍时，需持手机在安装于门口的感应器上一刷，经电脑系统确认是本楼栋学生后自动开门。学生使用翼机通手机，还能在食堂刷卡就餐、图书室借书、校园超市购物，实现了一部手机“走遍”校园。截至目前，山东已有几十所高校通过山东电信的“翼机通”，实现了“数字校园”管理。

此外，山东电信还针对个体工商户或小微企业主的实际需求，融合通信、互联网、物联网技术，为其中小企业提供了移动OA、旺铺助手、销售管家等一系列信息化产品。由此可见，基于3G智能手机的丰富应用不仅仅是一个概念，它需要通信运营

企业把自己的创新能力嵌入到客户的需求之中，并广泛应用于实践生活中，为客户提供更周到的服务，山东电信做到了这一点。

打造立体智能客服体系 服务创新永无止境

打开中国电信山东分公司网上营业厅，“山东电信掌上营业厅客户端”正在大力推广中，可为客户提供费用查询、充值缴费、业务办理等多项服务，目前下载人数已达百万人次。而这，只是山东电信打造立体智能的客服体系的一个小小缩影。

据了解，目前山东电信已经形成了以网上、掌上营业厅、10000号、微博客服、QQ客服、10000知道等多种手段交叉服务的立体智能客服体系，客户可以根据自己的需要，选择相应方式进行业务办理以及与我们联系。

其中，山东电信网上营业厅(<http://sd.ct10000.com/>)为客户提供信息浏览、话费查询、充值缴费、业务受理、客户投诉、积分兑换等全方位服务，让客户业务办理足不出户。同时，山东电信还在网上营业厅开辟了3G体验区，客户可通过3G手机仿真体验感受3G带来的更多应用。

在客服建设上，除了传统的语音10000号客服热线

外，山东电信还在新浪微博上开通了微博客服，在QQ上设立了QQ客服。目前客服微博粉丝量已超过14万，微博上开设了天翼客户俱乐部、翼分享、玩3G用天翼、天翼阅读、天翼宽带等话题，通过每日定时发布微博给用户提供应用分享和功能辅导服务。QQ客服则可自助办理充值、缴费、查询和业务办理等项目，同时还有电信工作人员实时在线接受用户的咨询、故障申告等。

另外，还特别为iPhone 4S用户专属服务，苹果认证的200名iPhone专家贴心服务，专键直达：“10000+3”，7×24全天服务，4008910000一号直通，VIP客户服务经理提供“一对一”专属服务，iPhone应用辅导、业务代办、套餐理财、客户关怀等皆会带给客户尊贵体验。

去年11月15日，中国电信正式对外公布了“为民服务创先争优”五个一对外服务承诺，从诚信服务、明白消费出发，让客户省钱、省心。特别是其中的“一张账单”服务，用户同一账户名下的所有电信产品的消费账单，实现“一张账单，明白消费”。

让用户享受不断升级的倾情服务，感受光网城市的极速快感，畅享3G时代便捷的“天翼”手机生活，是山东电信的不懈追求。相信在“信息技术让生活更美好”的进程中，这家企业会走得更快、更远。



iPhone 4S中国电信首发仪式在沪举行，引起“果粉”关注。

●链接

山东电信推iPhone 4S主副卡业务 多人可共用套餐

为方便用户使用iPhone 4S套餐里的套餐流量，山东电信宣布，推出iPhone 4S主副卡业务，129元档及以上档套餐亲友之间不仅可共享套餐里的网时上长，还可共享其中的话费。

129元以上iPhone 4S

套餐用户可办主副卡。山东电信相关部门表示，iPhone 4S的主副卡业务主要是为了满足iPhone 4S用户的实际使用需求。

此前，山东电信公布的iPhone 4S套餐内容显示，语音通话是用户使用手机

的最基本需求，手机上网则是3G尤其是iPhone 4S的特长，因此，山东电信也正是从这两点考虑，为iPhone 4S用户专门加大了语音通话时长和手机上网时长。

而这些加大了的语音通话时长和手机上网时长

不会形成浪费。此前，在iPhone 4S首发仪式上，山东电信已经宣布，可为iPhone 4S免费办理副卡：这意味着，亲友之间可共享同一份超值套餐，共享话费、上网时长及各项优惠（129元及以上档套餐）。

iPhone 4S套餐流量不会浪费

山东电信于近日开售iPhone 4S套餐后，热销情况令山东电信也吃惊，营业厅一度出现排队情况。

据悉，主副卡共享套餐是山东电信独有的业务，用

户用不完每月iPhone 4S里包含的流量和话费，可让亲友一起使用；这对于话费使用不多，但是又希望以更划算的价钱入手电信版iPhone 4S的消费者来说比较实用，可用单个人的套餐为家庭节省开支。