

# 中国联通发布智慧沃家庭业务

## “全家桶”智造幸福家庭

近日,中国联通发布“智慧沃家·智造幸福”业务,这是中国联通继去年3月18日正式发布4G战略、启动4G商用之后举行的又一项重大活动。

### 首创通信全家桶

“智慧沃家”,是中国联通专门面向家庭客户推出的一个综合信息服务解决方案,改变了一直以来通信运营商原有套餐的简单组合捆绑方式,首创“通信全家桶”概念,彻底实现了家庭成员之间宽带、流量、语音、短信等业务的全面共享。

中国联通全国首创的“全国集中计费营账与客户关系管理系统”,解决了跨地域计费营账系统无法有效打通及快速支撑的问题,为家庭成员间跨地域共享通信及应用信息服务提供了可能。

### 五大维度诠释

“智慧沃家”业务是以家庭为基本用户单元,体现家庭全业务流量及应用共享,形成家庭互联网应用的“智慧”体系,通过家庭多成员流量共享,实现各成员充分沟通交流。

其中,“沃家电视”服务将通过打造客厅娱乐中心,实现休闲娱乐的家庭生活。简单来说,在电视上可直接观看高清视频,电视变身可直接下载游戏的超大游戏机,连接手机或手柄即可在电视大屏幕上玩游戏。电视机也能上联通营业厅,通过电视缴费通信费、办理终端合约等业务均在举手之间。

“智慧沃家”的优势还不仅如此,通过推出远程医疗服务,让用户随时掌握家庭成员健康状况,使用“沃家总管”,可以实现用户家庭的基本安全防护,确保居家平安;“沃家提速”让

用户对家中光纤带宽随时随地随心掌控,真正享受属于自己的宽带“专用快车道”。通过应用“智能家居”,手机也能当做万能遥控器,家中设备均能自由掌控;在线教育等应用服务产品。

以业内首创的“以家庭为单位的套餐设计”和“家庭全业务共享”为核心,全新打造家庭综合信息解决方案“智慧沃家”通信套餐,可以根据家庭实际通信需求,通过积木方式自由组合,将宽带、语音、流量、短信打包在一起,让全家共同享用这个“通信全家桶”。

### 通讯资讯

## 山东移动刷新 全球4G商用新纪录

近日,山东移动携手华为在济南现有商用网络上率先实现了下行4载波聚合技术验证,其单用户峰值下载速率突破400Mbps!该创新试点是全球首个在TD-LTE商用网络上实现4载波聚合功能的验证,充分挖掘了TD-LTE在频谱演进以及用户体验持续领先方面的巨大潜力,同时也为山东移动4G网络升级发展提供了利器,将为越来越多的4G用户带来更高、更快的上网体验以及更丰富的应用。

中国移动的4G网络需要朝着更快速、更高效、更融合、更智能的方向发展,而最为关键的技术之一就是载波聚合。山东移动一直关注4G网络的技术创新与持续发展,早在2014年山东移动就携手华为率先实现了F+D频段载波聚合试点验证,现网实测速率可达200Mbps。这些技术创新领域的成果,都成为了行业发展的里程碑,同时也正见证着山东移动与华为在LTE-A技术创新上的领导力。

可以预见,载波聚合技术将更好地支持未来网络应对数据风暴冲击,从而为用户提供更优异的移动宽带服务,创造更加美好的移动互联生活。

(刘岩 整理)

### 德州联通提供便捷微服务

现在山东德州联通用户只要用手机关注了“山东联通10010”及“山东联通宽带专家”两个微信客服平台,就相当于把联通的24小时全天候服务请到了家。“我们这两个微信平台可以为客户提供基本的联通服务,让用户可以随时随地办理、查询、使用联通业务。”该公司营业厅负责人说。

根据“客户在哪儿,服务就到哪儿”的原则,德州联通2015年将服务触角拓展到微信客户服务。“如今,智能手机的普及程度已经让这种微服务成为现实,同时也可以提高客户使用联通业务的感知度。”为加大各

单位对微服务的关注和支持力度,德州联通将微信平台打造成为公司另一服务主渠道。

据了解,10010微信平台可以当作用户随身的24小时营业厅,话费、详单轻松查询,业务办理随时掌控;“宽带专家”微信平台关注绑定后,可以提供账号查询、密码修改、宽带新装等自主办理、自助报障、智能排障和装移机、障碍维修进度查询等自助服务。

德州联通致力于两个微信平台的建设应用,在有效缓解人工服务压力的同时,为联通客户开辟了更为便捷通畅的服务通道。

## 德州联通>> 确定2015为提升客户感知年

近日,德州联通将2015确定为提升客户感知年。具体将在工单处理质量、营业渠道服务质量、互联网服务等三个方面进行感知度方面的有效提升。“服务工单首次处理及时率超过96%,1小时联系及1小时派单制度将得到严格执行。另外,将互联网服务提升纳入客户感知度考核是今年服务质量提升的一个亮点。”该公司客户服务部门的相关人员说。

为确保自己确定的客户感知度目标的实现,德州联通在三个方面进行了具体规划:首先加强投诉管控,提高服务工

单处理质量,在强化首问负责制执行力度的基础上,提高服务工单首次处理解决率,加强业务培训,提高投诉处理人员水平,采取多种措施,提升客服人员在线解决能力。其次强化素质提升,强化营业渠道服务规范落地执行,提高营业渠道人员服务水平。第三加强微信服务推广工作,进一步拓展服务渠道,丰富客户服务手段。

同时,为提高各部门对服务工作的参与度,德州联通要求所有部门要增强服务意识,以构建大服务体系为平台,缩短内部各项工作流程,为客户提供更加迅速、快捷的服务。

绝高性价比,投资置业好机会,买到就是赚到。  
抢购地址:董子文化街北首(董子读书台西侧齐鲁晚报)  
咨询热线:0534-2696692 18605341007



★东风东路、配套设施齐全,毗邻高端大商业、优质学区房、大型综合体豪宅,三室二厅二卫,169平方米(16层/33层)。



★品质典范,三室二厅二卫,140平方米(9层/11层)。



★品质典范,二室二厅一卫,94平方米(7层/11层)。



★成熟社区、交通便捷、经典一室一厅一卫,58平方米(3层/11层)。

## 第四期摄影培训班即将开课了 齐鲁影像工作室

课时: 20课时

学费: 800元

授课内容: 摄影基础、器材操作、人像摄影、风光摄影、纪实摄影、摄影后期

授课地点: 齐鲁晚报·今日德州编辑部

咨询电话: 13405345939 18766001010 18888242268

