

提升服务质量 优化客户体验 打造精品网络

山东联通匠心服务赢民心

“ 用户对互联网的需求，从最初十几个kb的文字传播，到丰富多彩的图片报道，再到如今顺畅及时的视频直播，背后是网络从2G到3G、4G乃至5G的巨大跨越，网络在生活中的作用举足轻重，运营商的服务质量关系着每个人的生活品质。近日，山东联通围绕用户普遍反映的痛点热点问题，针对难点，重点突破，以客户需求为己任，打响服务攻坚战，对此本报记者进行采访。

全网通用

联通服务智慧到家

“我发了一条微信，联通的网络服务工程师就来我家了。我很纳闷，我家用的不是联通的宽带，工程师还是帮我解决了问题。”济南市市中区的王先生是一位游戏达人，80后的他对手机有着特殊的情愫，回家抢不上电视习惯用手机工作、玩游戏、看剧，最近网络不稳定，对他影响很大。“工程师调试了客厅里的WIFI，在卧室里上网果然不卡了。窝在被窝里打游戏看电视剧，下班后就想这么过！”

记者也有些不解，为什么不是联通用户他们的工程师也能上门呢？

据了解，这是联通新推出的智慧到家服务，作为家庭宽带网络延伸服务，智慧到家旨在解决家庭宽带的问题和故障，包括家庭组网设计、WiFi覆盖及质量优化、室内线路美化等问题，为用户提供更加流畅的宽带使用体验。

山东联通一位相关负责人表示，山东联通此次所推出的智慧到家服务，除了调用专业人员

为用户解决装宽带、测WiFi、调电视和维修障碍等问题，还覆盖到非联通宽带的用户。也就是说，不只联通用户，电信、移动、广电等用户也能够享受到山东联通智慧到家服务，这种支持全网的服务在以往是极少见的。

三管齐下 点点手机服务全搞定

“让数据多跑路，让百姓少跑腿。”这是如今许多部门在努力追求的状态，联通也不例外。为了让用户办理业务更方便，山东联通充分调动新媒体的力量，微信、手机营业厅、网上营业厅三管齐下，用户只要打开手机，就能办理业务。

“我大概一年多没去过营业厅了！”济南市历下区的张先生是联通的忠实用户，一个号码用了五年多，家里的宽带也是联通，但他已经一年多没去过营业厅了。“现在交话费、办业务都在手机上操作了，很方便！”

据了解，山东联通的“山东联通10010”微信可提供话费、余额、详单等14类业务查询及流量包、积分兑换等13类业务办理，还有其中营业厅预约服务，大大节省了客户在营业厅的排队时

间，降低营业厅临柜压力。临近年岁末，在该微信号上一键即可积分换流量、话费、语音及短信等，省时又便捷。截至2017年9月，山东联通微信服务渠道客户规模达500万，月服务量达530万，消费类主动提醒达350万。接下来，山东联通将继续奉行以用户体验为本的原则，开发互联网

前端应用，为广大用户提供更加便捷高效的服务。

山东联通手机营业厅通过大数据场景营销模型+智慧服务平台，有规范、有策略地开展电子渠道流量经营工作。下载手机营业厅APP，用户可体验到各类便民服务、娱乐游戏、音乐视频、充值优惠、金融理财等

功能。并通过流量辅导及内容填充提升用户流量价值，利用转发及分享模式，形成口碑流量精英传播效应。

针对痛点 重点提升用户体验

记者在联通营业厅遇到了刚刚办完业务的吴女士。她说：“现在来营业厅办业务方便多了。排队时间短了，办业务也快了。查话费、查流量发个短信就查到了，根本就不用来排队。很多业务app上也能办的了。所以来营业厅排队的人就少了很多。我今天来营业厅，直接在终端机上就把宽带费用交上了。”

记者从联通公司了解到，山东联通针对客户反映较多的痛点做了详尽的服务优化方案。为压缩营业厅客户客户的排队时间，加强了营业厅引导、提供微信公众号预约、减少前台营业人员操作复杂性、提高业务办理系统自动化处理能力，提升了营业厅的受理效率。此外，用户可以通过营业前台、IVR、自助终端、网厅、手机营业厅、短信营业厅等各种渠道方便快捷地进行多渠道话费余额查询，用户查询话费更方便了。

网络升级 高速高铁景区4G全覆盖

如今手机通信网络已经成为支撑用户生产生活的载体，山东联通在改造网络设备方面不断升级，满足了用户在移动互联网时代广泛的手机上网需求。无论是在高铁、高校、机场、旅游景区还是医院，山东联通都全力为用户提升高质量的4G网络。据了解，2016年以来，山东联通大规模实施了4G+网络建设升级，目前4G网络最高下载速率最高可达300M，上传速率最高可达75M，不仅信号好，给用户带来的业务体验也得到很大提升。

据悉，山东联通在网络优化方面引入全球最先进的客户体验端到端优化方法，建立了重点场景和重点业务保障体系，最低5分钟可以排除网络故障。所以，无论是在高速行驶的高铁、人流密集的旅游景区或者是其他日常生活的各个场景中使用手机，都可以获得极佳的业务体验。

(王瑞超)



工程师到用户家中测试WiFi信号。



工程师对4G信号进行室外网络优化。



智慧到家推出以后受到媒体和消费者广泛关注。

城市，让生活更美好 | 文明，让城市更美丽



文明出行

搀扶老人

孝敬父母

保护环境