

德州联通 与市工商联签署战略合作协议

近日,德州联通与市工商联签署战略合作协议,双方本着“政府主导,企业主体,优势互补,合作开放”的原则,建立长期战略合作伙伴关系,在民营企业电子商务、信息技术推广应用等领域扩大并加深合作。

近年来,德州市工商联紧紧围绕全市工作大局,以促进非公有制经济健康发展和非公有制经济人士健康成长为己任,充分发挥党和政府联系非公有制经济的桥梁和纽带作用,强化对会员企业的引导、协调、扶持和服务职能,目前已凝聚了同行业商会组织84家,全市工商联会员数已达1.1万。搭建起一个创造商机、促进联合、资源共享的发展平台,有力促进了民营经济的发展,成为推进经济社会发展的重要引擎之一。

近年来,作为全市主要基础通信运营企业,德州联通积极致力于推进地方经济发展和信息化建设,不断改革创新,加快发展。目前,德州联通已与市政府、工商局、质监局、教育局、公安局、银行保险、教育等多个行业签署了战略合作协议,保持了良好而深入



签署战略合作协议现场。

的合作关系。

此次德州市工商联与德州联通开展战略合作,是认真贯彻落实市委、市政府促进德州经济发展要求、确保“十二五”规划顺利实施的重大举措,也是双方有效整合资源,创新

为民营企业服务模式的积极探索。双方希望通过此次合作,大大提高民营企业的信息化管理水平,降低企业管理成本,提高生产效率,提高企业核心竞争力。

(王其斌)

山东移动热线客户满意度居集团首位

在中国移动通信集团最近公布的2012年客户满意度调查中,山东移动客服热线客户满意度达90.53%,位居全网第一。这也是山东移动热线满意度连续6年位居全国三甲。

客服热线向来是通信行业客户使用率最高的服务主渠道,为切实把握客户需求,提升客户满意度,中国移动山东公司从“接通顺畅”、“服务流程方便快捷”、“业务办理快速准确”、“一次性解决问题能力”等客户感知关键环节,搭建热线满意度量化管控体系,实现了热线客户满意度的“可视、可控、可分析、可溯源”,客户满意度进一步提升。2012年山东移动10086热线挂机满意度达98.03%。

为准确了解客户需求,山东移动客服中心定期采取满意度回访、问卷调查、模拟拨测、投诉分析等方式,开展客户满意度调查工作,围绕影响客户感知的各要素,提取客户感知数据,准确定位客户关注度高、客户感知强烈的服务细节,并采取针对性措施加以改善,优化服务模式,满足客户需求。在客户回访环节,山东移动严格执行“来电必复”服务举措,设置专岗确保对客户进行100%回访,确保多次拨打人工未接通的客户获取人工服务需



求得到满足,对预约回访质量与及时性进行跟踪,确保客户满意。同时,组建“客户关怀团队”,针对不满意客户进行回访,制定科学合理的回访工作流程,通过数据收集分析定位服务短板,精确定位导致客户不满意的问题点,建立从不满意客户定位——客户深度分析——客户关怀——效果评估的闭环管理流程,持续提升服务质量。

为进一步提升热线服务质量,山东移动根据客户需求适时优化服务流程,建立以客户导向的服务流程图,优化服务流程,及时改进不符合客户期望的问题点;同时优化知识库形式和内容,确保业务查询便捷及业务语言客户化,提高服务效率和客户感知,满足“营销宣传清晰、业务使用便捷、资费返还透明、投诉响应及时”的客户期望。

电信欲联手网易 以翼信撼微信

近日,有内部人士爆料,中国电信将与网易合作,重新打造即时通信软件工具“翼信”取代之前的“翼聊”,这款应用与腾讯旗下的微信类似,同时又具备与固话进行免费语音交流等微信所不具备的功能,并加入大量互联网元素。

嫁接在通讯运营商网络基础服务上的微信,近日宣布绝对不会对普通用户收费,这无疑开始威胁通讯运营商长期独占的语音业务。

因此,业内人士爆料,电信将对即时通信软件工具翼聊进行升级改造,完善翼聊功能,使其更贴近用户,并改名为翼信。据电信人士透露,无论翼信还是翼聊,其功能与微信都非常相似。

据悉,这款新应用与微信类似,能够快速推送语音对讲、视频、文字等信息,还能多人群聊,同时保留了翼聊的发送短信功能。保留了“甩一甩”的功能,可“寻找周边有缘人”,与微信“摇一摇”功能类似。它还具备微信所没有的功能:支持与固话进行免费语音交流。

中国电信目前未对翼信软件作出任何回应,但据消息人士透露,翼信的研发确有其事,但由于目前仍是内部测试版,尚未研发成熟,未到推出时机,同时,保持低调也为了降低腾讯微信的警觉。

“翼信作为一款即时通信软件工具,与微信具有同质性,必将引

起竞争。”飞象网CEO项立刚表示,就目前市场来看,翼信要超越微信距离较大,但机会也很多。

据中国电信内部人士透露,中国电信董事长王晓初已经与网易CEO丁磊专门会面,双方洽商合作,网易将为翼信提供技术支持,以翼聊为基础,来打造一款能与腾讯微信相抗衡的社交工具。

据悉,未来中国电信与网易也许会成立一家合资公司来经营翼聊,即便这个合资公司不成立,网易也会帮助中国电信完善翼聊的一些功能;同时,网易将会把自己的注册用户与中国电信翼聊用户打通,这样双方的共同用户就大多了。

(刘岩 整理)



通信资讯

中国联通已与26省 签署智慧城市战略协议

在“2013中国国际云计算技术和应用展览会暨研讨会”上,中国联通集团客户部总经理田文科表示,截至目前,中国联通已与26个省超过150个城市政府签署战略合作协议,共同建设智慧城市,其中一类城市签约率达100%。

据田文科介绍,去年中国联通就已发布“共建、汇聚、开放”的智慧城市战略,以城市网络、WCDMA网络、WLAN三大网络为基础,以九大数据库地为

依托,以基于云计算的全国统一的智慧城市平台为载体,与各级政府共同建设“智慧城市”。

田文科表示,中国联通正依托云计算推进智慧应用实践,已为43万辆公交车提供智能公交业务,为190万监控检测点提供监测类服务,为219万车装载汽车信息服务,为115万政府执法人员提供移动执法应用,为15万3G手机用户提供云计算共享型移动办公,为近110个城市提供“平安城市”视频监控。

中国移动 飞信上线公众平台

中国移动的即时通信飞信悄然上线的公众平台与微信的公众平台颇为相似,而中国移动内部会议也指出,未来飞信将全面覆盖微信的功能。

据了解,飞信的公众平台主要面向企业或机构用户,其特色功能包括自动回复、群发消息、人工客服等,与之前微信推出的公众平台非常相似。不过与微信相比,飞信公众平台在身份认证上的要求更为严格,申请者需填写申请表及承诺书、提交营业

执照、加盖公章等。

自从微信业务风行之后,中国移动对飞信的功能进行了多次升级。据了解,中国移动在日前召开的“飞信业务重构”专题会议上提出,飞信将来会全面覆盖微信的功能。之前,飞信只用于手机用户,但随着开放邮箱、昵称等注册方式,飞信已经成为面向所有用户的一种线上交流工具。当飞信完成对微信功能的覆盖后,其与微信这样带有互联网基因的应用相比,将更具竞争优势。

2G用户逐渐减少 加速向3G迁移

三大运营商近日公布的今年2月用户数据显示,三家的3G用户均在大幅增加,并且新增3G用户数比总的新增用户数还多,这只能有一种解释,即2G用户在减少,三大运营商的3G新增用户有一部分来自2G用户的转网升级。

中国移动今年2月份新增用户575.1万,但新增3G用户却高达951万。中国联通2月份新增3G用户335.9万,比本月联通新增

总用户的319.8万还更高,说明2G用户在负增长或向3G用户转移。

中国电信2月新增3G用户281万,但新增CDMA用户只有208万,也是类似情况。

有投行分析称,在用户规模上,3G新增用户规模环比增加;在用户构成上,3G用户占比进一步提升,3G用户对2G用户的替代已经明显,2G用户开始向3G用户迁移。



每周一星

德州移动公司关注客户消费需求,在各营业厅设置了移动智能手机专柜,并联合各大厂家联合推出预存话费送大屏TD智能手机优惠活动。 位建卿 摄