



# 诚信之城

新消费 新权益 新责任

## 移动宽带新生活,联通服务更贴心

在移动宽带互联网的冲击下,客户对服务的高性价比、便捷性、体验性、个性化都提出了更高要求,这也驱动着电信运营商的传统服务发生颠覆性的变化。面对客户全新的消费需求,济宁联通秉承“移动宽带领先与一体化创新”战略,紧跟把握时代脉搏,建立新媒体服务渠道、健全立体化电子商务体系、打造体验式营业厅成为济宁联通服务创新“三大亮点”。

### 微客服——联通为您提供“私人定制”

微时代,电信运营商进入碎片服务时代。如何方便用户,提供零距离、无微不至的及时贴身服务,让客户满意,投诉为零,是微“客户在那,服务在那”的法则。近年来,中国联通积极探索,开通了基于互联网服务的微博客服、微信客服、手机116114等,建立了行业领先的“互联网”服务体系。济宁联通充分利用微窗口将客户触点不断向互联网、手机平台上延伸,为广大用户提供服务“及时雨”。

“我在微博上随口吐槽,没想到很快就得到济宁联通客服官博的回复,并了解情况,我反映的问题很快就得到了解决。”用户小陈说。据了解,“济宁联通”官博自2010年成立以來,“以少带多、以点带面、以线带外”迅猛发展壮大,目前拥有粉丝15000多人。官博以“服务客户、贴心客户”为理念,先后解答、转发解决客户疑问7000多例,客户满意度98%以上,并通过“沃爱生活——微博达人秀”、“沃爱生活——我爱微博”等活动,不仅普及了济宁联通的业务知识和政策,还带给客户许多惊喜,培养了用户上网应用的习惯。“济宁联通”官博已成为济宁当地客户不可或缺的信息交流平台,极大丰富和满足了客户需求,提升了客户信息生活品质。



为新增手机用户安装手机营业厅客户端,关注济宁联通微信公众平台,让服务“实时在线”

平台分设企业介绍、产品介绍、产品优惠、最新活动、生活服务和管理问题六大板块,通过最新活动每天向粉丝推送公司最新政策、促销活动信息、热门应用和时尚潮流等内容,同时融入沃音

乐、沃阅读等3G重点应用,以内容应用多样化服务客户,成为联通沟通客户、客户了解联通的重要渠道和平台。当平台上线2个月,关注客户已达5900多户,每月业务办理量120多件。

### 电子渠道——7×24小时自助服务享便捷



目前客户使用自助终端缴费比例达90%

眼下,越来越多的生活与消费已经离不开互联网了,自助缴费在互联网上买东西便不跑走到线下超市去买,能在线上解决的问题更不会去营业厅排队解

决。为满足客户的线上消费需求,济宁联通构建了立体化的各类电子营业厅,无缝覆盖到所有用户能接触到的屏界与终端,包括承载金业务的网上营业厅、覆盖主流

机型的手机营业厅、时尚人性化的微信营业厅,以及字迹清晰的迷你营业厅,方便快捷的自助终端等。

自助终端成为客户缴费“主渠道”。走进济宁联通大厦营业厅,入口处齐刷刷地摆放着8台缴费终端,客户可在此自助缴费、查账单。如果是初次使用,厅内引导员还会手把手指导,并提供手机扫码缴费等服务。客户李大伯学会了使用自助终端,高兴地说:“方便、方便,只要输入号码,按显示的金额投入硬币,举手之间完成缴费,再也不用排队了”。据悉,该公司在全市投放了200余台自助终端,已有近70%的客户缴费通过自助完成。

网上营业厅成为业务办理“新渠道”。目前济宁联通网上营业厅基本实现了实体营业厅业务的电子化迁移,具备话费查询、号卡销售、充值交费、业务办理、积分兑换等通信服务功能,实现了全方位7×24小时服务,去年又成功实现了宽带网上受理,扩大了业务范围。刚刚在网上办理了宽带新装业务的书店老板王老板说:“我每月通过网上营业厅缴费,还购买了iPhone5S手机,坐在电脑跟前就办妥了,真称得上‘以指代步,足不出户’啊!”据悉,目前济宁联通网上营业厅月访问量达

到90万次。

手机营业厅成为客户“随身携带的营业厅”。通过联通手机营业厅,可随时随地查账单、查流量、查上网记录、交话费、办业务,并且具备“扫一扫”、“扫一扫”、一键报障、在线客服、垃圾短信举报等多项创新功能,让客户登录手机屏即可畅享联通便捷服务。为使更多的3G用户了解并使用该服务,济宁联通依托实体渠道做好“一对一”推介,将手机营业厅作为业务销售、回访的“必备内容”,替换手机应用服务的“必选项”,并通过“送上门”等方式做好集团客户集中推介,越来越多的客户用上了手机营业厅的“随身”服务。

基于统一的电子渠道平台,济宁联通还面向社会代理商推出了迷你营业厅。麻雀虽小,五脏俱全。迷你营业厅可以承载金业务,支持农村、边远地区、城镇社区等网点为用户办理各种业务,以及帮客户缴费、社区受理终端业务进行一站式上门服务宣传、办理和收款。去年迷你营业厅增加3G流量包办理、支持用户银行卡交易等功能。

网上营业厅、手机营业厅、短信营业厅、自助终端等各类电子营业厅打造了济宁联通立体化的电子商务体系,为广大百姓提供便捷优质的线上销售与服务。

### 体验式营业厅——尽享移动宽带互联精彩应用

移动宽带互联时代已使信息生活发生了翻天覆地的变化,从单一的语音通信到丰富多彩的应用,越来越多的资讯、越来越多的功能逐步渗透到手机屏幕上,让人目不暇接。如何更快地接触、学会这些移动宽带新应用,最好的答案就是——来联通“体验式营业厅”!

体验式营业厅,就是在营业厅引入更多的“体验”元素,把“体验”完全置于核心位置,使用户通过交互式的亲身体会,最直观地了解业务,真正实现了“以客户体验为中心”的理念。打破传统的“展示说教”,转向更为灵活的“互动沟通”。目前,济宁联通已是对全市所有营业厅进行了“体验式”改造。济宁联通通信大厦旗舰店率先

先引入“体验式营销”模式,这与“拿号排队、柜台业务”的传统电信企业营业厅不同。例如,分类细致的智能号码设备和各种新款智能手机的体验区取代以往长长的等候区,枯燥的等待变成了愉悦的真机体验。以往张贴在墙上的增值业务海报变成了真实的“3G加油站”,用户看到那个感兴趣的应用,直接掏出手机扫下对应的二维码,几秒钟的下载时间,新应用的图标就在手机桌面放好了;以往需要排队等上半个小时到柜台办理的业务,现在热情的营业员引导员帮你把功能齐全的自助终端上几分钟就能搞定。

对“沃家能”套餐不了解怎么办?如何全面了解一款智能手机的功能?怎样才能成为“微信达人”?如今,这一切在济宁联通营业厅都可轻松搞定。济宁联通在营业厅设置“手机达人”,现场解答客户提出的业务套餐和智能手机应用问题,让客户“明明白白消费,轻轻松松玩手机”。厅内还定期举办“移动



精心信息化展示厅,邀请客户体验3G信息化应用



营业厅三维视屏,海量应用免费治

宽带互联应用大讲堂”,将最新、最热的应用即时推荐给客户。客户张大妈,自从在联通营业厅学会使用了“沃家能”,每次到超市买东西都要拿出手机“扫一扫”,“有了这个小东东,保证货真价实!”大妈乐呵呵地说。

在济宁联通,还有一处专门供行业大客户体验信息化应用的“营业厅”,这就是位于济宁联通二楼的行业信息化展示厅。仅去年,就有上百家行政事业单位和企业负责人应邀来到联通公