

一方面加强宽带网络建设,一方面创建专业服务平台

山东联通:“软硬”结合,打造“宽带山东”

宽带促进可持续发展,这是今年世界电信日的主题。作为目前我省固网宽带的“龙头”,山东联通的用户量已经超过1100万,联通宽带网络城市住宅小区覆盖率达到94%,商务楼宇覆盖率超过90%;全省行政村实现100%全覆盖。2014年,山东联通还计划投资超过10亿元用于宽带普及提速建设。

在不断提升“硬件”的同时,山东联通的“软件”服务也在不断升级。近年来,山东联通陆续推出了适合各类宽带客户实际需求的全新服务模式,打造了9600169宽带专家坐席热线、山东联通宽带专家网站、客户服务微信三位一体的立体化服务体系,实现了客户宽带故障处理、网络技术支持、宽带业务咨询、电脑终端问题等“一揽子”解决,成为了联通宽带客户的得力助手。



联通宽带推进无条件受理

硬件篇: 加强宽带网络建设

全力营造“光网世界”

联通宽带用户超过1100万

17市城域网全面提速

近年来,山东联通积极落实国家“宽带中国”战略,按照联通集团和山东省委省政府的要求,全力推进宽带接入的大提速,斥巨资推动山东省“光纤入户”、光纤宽带网络建设等工作。

截至2014年3月,山东联通互联网出省带宽达到4760G,全省城域网出口带宽6500G, IDC出口带宽达到3000G;联通宽带网络城市住宅小区覆盖率达94%,商务楼宇覆盖率超过90%;全省行政村实现100%全覆

盖。目前,山东省有超过1100万用户选择联通宽带,山东联通宽带用户总量在全集团居首。

在宽带升级提速工程中,山东联通投入巨资对宽带网络核心层设备进行了升级换代,对汇聚层和业务接入层设备进行了新建和改造。经过软件版本升级、板卡扩容、网络优化及业务调整,山东联通城域网扩容工程全面完成。山东省17个地市的本地城域网得到全面提速,核心带宽能力提升至原来的3倍。同时,高可靠性密集波分系统的应用,大大提高了业务承载的网络安全系数。城域网的提速为联通宽带业务的发展提供了大容量、高可靠的支撑平台,为全省联通用户

提供了更加快速的上网速率,也为云计算、IPTV、网络流媒体等新业务的发展奠定了基础。2013年4月底,山东联通宽带城域网扁平化工程顺利完成。该项目提高了山东联通宽带城域网的稳定性,减少了网络的跳转环节。扁平化后,各个地市公司向集团A路由累积新开40G电路30条、10G电路44条,新增地市级城域网出口带宽1640G,各个地市级分公司的城域网带宽都得到了大幅度的提高。

今年计划投资超10亿元用于宽带普及提速建设

为有效提升宽带速度,山东联通先后投入几十亿资金将传统的铜缆网络改造为光纤网络。2014年,山东联通计划投资超过10亿元用于宽带普及提速建设,优先采用光纤到户方式对城区低速率覆盖区域、城中村及富裕农村进行改造;对城区新建或已有综合布线的高档住宅区和商务楼宇,使用世界领先的光宽带技术,实现光纤到桌面,为企业信息化和家庭信息化的建设提供了高效的传输通道。

在开展宽带升级工作的同时,山东联通还配合开展多项特色服务举措,并针对各类客户的不同需求设置创新的产品应用,

让客户真正体验到全网宽带营造的“光网世界”。山东联通在全国率先成立专业性、专门化、针对性的行业信息化应用研发团队。通过充分挖掘企业、行业应用需求,凭借高速的网络带宽和强大的多媒体业务支撑能力,结合系统集成优势、全业务经营优势,整合产业链上下游的软件、硬件、服务提供商,为广大行业企业客户提供贴身、高效的信息化服务。目前,山东联通已经形成了系列行业解决方案,在家庭、社区、医疗、公安、食品、物流、交通、金融、电力等信息化消费领域赢得了客户的青睐。

软件篇: 打造专家服务团队

提供高效贴心服务

打造专业立体化服务平台

提供7×24小时全天候服务

当今,互联网已经成为人们生活的一部分。为更好地为山东联通宽带客户提供良好的服务,近年来,山东联通积极打造宽带专家服务团队,建设立体化服务平台,优质、高效、贴心、便利的服务得到了社会各界客户的高度评价。

山东联通在长期的客户服务工作中积累了丰富的经验,通过近年来的积极探索和总结完善,陆续推出了适合各类宽带客户实际需求的全新服务模式,打造了9600169宽带专家坐席热线、山东联通宽带专家网站、客户服务微信三位一体的立体化服务体系,实现了客户宽带故障处理、网络技术支持、宽带业务咨

询、电脑终端问题等“一揽子”解决,成为了联通宽带客户的得力助手。

目前,山东宽带专家团队共有员工267人,开通服务坐席213个。通过9600169服务热线,7×24小时为全省宽带客户提供宽带障碍处理、客户端故障判断、宽带业务咨询、投诉建议、紧急突发事件应急服务及宽带技术支持指导等服务。热线月均服务客户58万余次,宽带客户端故障判解决率超过90%,热线月服务水平达97.12%,客户满意率达到98.12%,受到客户表扬的员工达350余例。

创建宽带服务微信平台

探索多媒体自助服务手段

随着微信应用的普及,山东联通宽带专家服务团队积极跟进,创建了宽带服务微信平台,并于今年1

月顺利上线。客户只需搜索山东联通宽带专家微信公众号或扫描山东联通宽带专家微信二维码,即可随时随地畅享山东联通宽带专家服务。目前,微信服务平台实现了客户自助查询账号信息、密码重置、宽带故障自助报障、宽带报障操作、工单查询及充值缴费等服务功能。同时,还辅有人性化的人工客服指导,助力客户自助操作。截至目前,山东联通宽带专家微信累计客户关注数6.4万人,累计使用量7.8万次。

同时,山东联通还积极参与各种互动活动,努力提升联通宽带专家的知名度和美誉度。在《百度企业知道》“联通企业平台”上,山东联通宽带专家积极参与网络问题解答,其答题数量与认证数量不断攀升。自2013年11月至今,累计答题340道,认证通过229例,认证率达67.35%。另外,目前有75.4%的文章被百度、谷歌、搜

狗、SOSO等搜索引擎网站收录。

当前,山东联通宽带专家服务团队正在探索TTS播报语音、IVR智能判断客户信息主动提醒服务,该功能可为客户节省时间,并能提

升客户服务效率,为快速满足客户服务需求奠定基础。发展中的山东联通宽带专家团队,正在成为当今“风风火火”互联网时代的弄潮儿。



山东联通打造了一支拥有267人的宽带专家服务团队

0元抢手机 合约5折 1G流量包1折抢

——第三届联通517网购节开始啦,不抢一定后悔!

5·17网购节是联通网上营业厅和手机营业厅的标志性节日,今年的网购节又要开始咯!今年的网购节分外给力,四大类活动涉及套餐、流量包、手机、配件,囊括通讯需求的一切。为缓解节日期间的客流拥堵,此次网购节还增加了5月15日、16日两天的预售期,活动期为5月15日—5月23日,在预售期订购相关产品和业务惊喜翻倍哦。

惊喜一:套餐也能DIY,帅!

固定套餐不是语音多了,就

是流量少了,总是离完美差了那么一点点。不要紧,联通自由组合套餐登场啦!5月15日—23日,联通用户可登录网上营业厅、手机营业厅购买自由组合套餐,语音+流量+短信,用多少选多少,像搭积木一样DIY自己的套餐,帅呆了吧。

预约惊喜更多:5月15日—16日购买自由组合套餐的用户可享受1折(手机营业厅下单)/2折(网上营业厅下单)的1G半年全国流量包产品优惠;5月17日—23日购买自由组合套餐的用户可享受5折(手机营业厅下单)/8折

(网上营业厅下单)的1G半年全国流量包产品优惠。

惊喜二:1折抢1G流量半年包,值!

流量半年包原价100元,含1G国内流量,有效使用期为6个月;5·17期间符合条件的用户1折即可抢购,限量供应速速来抢!

5月15日—16日符合办理条件的老用户可办理1折(手机营业厅下单)/2折(网上营业厅下单)的半年流量包产品;5月17日—23日符合办理条件的老用户可办理5折

(手机营业厅下单)/8折(网上营业厅下单)的半年流量包产品。

惊喜三:多款潮流合约机5折限量抢购,爽!

5月17日—23日,每天10:00推出一款潮流手机(三星、索尼、诺基亚等)限量5折抢购;5·17当天更有12款热门终端“预存话费送手机合约计划”套包限量8折抢购,包括iPhone系列明星机、三星系列明星机、诺基亚个性手机,15:00—24:00限时抢购,千万别错过了。

惊喜四:品牌裸机0元抢,高端配件1元秒杀,赞!

5月17日—23日,每天9:00开始,热销裸机0元秒杀,每天一款,7款热销终端裸机静待有缘人;每天15:00开始,三合一充电器、连线猫、车载支架,iPad mini保护壳等7款高端手机配件限量1元秒杀,每天一款,款款超值,抢到就是赚到,该出手时就出手,千万别手软。速速登录网上营业厅(www.10010.com)、手机营业厅(含客户端和wap版),准备好银两,及时开抢吧!