

走进中国移动,走近 G3

5·17 电信日 郑州移动邀客户互动体验

2009年被人们称为“3G元年”。在全球金融危机蔓延的关键时刻,新生的3G服务就承担着拉动内需,推动经济平稳较快发展的使命。为加快推进我国具有核心知识产权的TD-SCDMA产业的快速发展,中国移动适时推出了“3G有我大体验”活动。

在“5·17世界电信和信息社会日”期间,郑州移动以“便捷服务 满意100”为主题,邀请客户代表、新闻媒体代表和客户俱乐部会员走进中国移动,现场体验“便捷服务 满意100”六项服务举措,亲身感知基于TD-SCDMA网络3G业务的独特魅力,完成了一次2G到3G的穿越之旅。

晚报记者 祁京/文 于进洋/图



便捷服务,让您满意100

在郑州移动的标杆营业厅——纬三路营业厅,体验客户代表参观了营业厅的人工服务、自助服务、信息宣传、企业文化等功能区域,伴随着礼仪人员的讲解,体验客户切实感受到郑州移动为实现“便捷服务 满意100”做出的努力,营业厅配备的自助缴费机、网上体验终端极大的方便了客户自主办理业务,这些自助设备不仅能够满足客户简单的查询、缴费等业务需求,还能为客户提供业务办理、套餐变更、网上积分兑换等较为复杂的业务功能,客户办理业务基本无需再到窗口排队办理,直接在自助终端上就能完成了。如果客户能够上网,甚至可以不用再到营业厅,足不出户,就可以轻松的在家中办理移动业务。服务人员还介绍道:“为了方便客户办理业务,郑州移动一直在努力着,不断优化自助服务流程,丰富自助服务功能,拓展自助服务途径。比如,为方便客户随时办理业务,很多分布在繁华区域的营业厅都开通了24小时自助服务功能,满足了客

户不同时段办理业务的需求。”

在自由体验时间,体验客户代表们非常踊跃,查话费、兑积分、转套餐、网上交费、下载彩铃等,忙得不亦乐乎。一名客户代表还兴致勃勃的在排队系统上取了一个号,坐在休息区认真等待叫号,亲身感受了一下电子排队办理业务的方便性。

郑州移动有关负责人表示,自2006年以来,郑州移动相继推出了“满意100”、“诚信服务满意100”、“金牌服务满意100”系列主题服务活动,得到了政府、媒体和广大消费者良好好评。而2009年推出的“便捷服务满意100”则更是从消费者角度出发,通过主动承诺资费下调,让客户通信更省钱;深度优化网络质量,让客户沟通更顺畅;快速解决客户疑难,让客户使用更放心;足不出户以指代步,让客户办理更便捷等举措,为广大客户提供更专业、更优质的通信服务,通过这一系列切实有力的服务措施,客户将享受到更加方便更加快捷的移动通信服务。

客户体验,最关心的还是3G

体验活动结束后,客户代表们聚在一起进行座谈和交流,在座谈会上,郑州移动客服部门负责人首先对客户代表参加此次体验活动表示感谢,并真诚的请体验客户畅所欲言,对移动“便捷服务 满意100”六项服务举措和“G3”服务的感受发表自己的建议和意见。

王小姐笑着第一个发言:“以前在大学时使用的是动感地带,现在上班了,通话习惯跟以前不太一样,觉得不怎么划算了,刚才在体验时,我看营业厅宣传的‘便捷服务 满意100’六项举措中有资费套餐量身优选的服务,就利用导购图选了一款适合自己的资费,这项服务挺好的,可以为我们节约不必要的开支。”王女士接着表示,她的全球通号码用了快三年了,积攒了不少积分,一直都不知道有什么作用,平常也很少去移动大厅去咨询。刚才听服务人员介绍才知道可以在网上兑换。而且商品品牌都经过移动公司的筛选,质量绝对有保证。“和我在专柜上看到的一模一样,“我刚才用全球通积分给老公兑换了个剃须刀。想着过两天就可以收到了,实在是太开心了。”

说来说去,大家的话题集中到“G3”服务上,各位代表对刚才的体验活动都非常感兴趣,但对“G3”能够给自己将来的工作、生活带来何种便利还不是很清楚。小张说,她是某广告公司的职业经理人,由

于业务关系,需要同很多客户面谈工作。“有时候真想让自己有三头六臂,这样可以同时见好几个客户了,想要开电脑视频会议吧,很多公司又不允许安装摄像头,每天跑来跑去,身上的劳累不说,主要是工作效率也不高,‘3’服务能帮我解决这些问题吗?”面对代表们的困惑,郑州移动负责人主动介绍:“3G时代的来临,可以让小张的难题迎刃而解。一个手机终端就能够实现迅速‘集合’,无论你在的土上,还是在旅途中,每个工作任务照样可以“面对面”交代。视频会议将借助G3的高科技优质平台迅速渗入人们的生活,成为日常办公不可或缺的好帮手。”这位负责人接着说:“未来G3业务的服务流程将与2G一致,同类型的G3业务资费与2G业务资费也一致。今后,中国移动将以同样优质的服务、同样实惠的资费,以更加完善的业务,更加卓越的网络,携手所有品牌客户,迈向全新的G3时代。”

座谈会在和谐、热烈的氛围中接近尾声,最后,郑州移动负责人表示,移动公司将把“服务社会、服务民生”作为企业服务工作的出发点和立足点,为客户提供“便捷、高效”服务为核心,开展“便捷服务 满意100”主题推广活动,将“满意100”打造成中国移动优秀服务品质的象征,为客户营造出绿色满意的通信消费环境。

G3,就这样引领3G生活

“欢迎各位光临移动信息化展示馆,它是中国移动河南公司推出的移动信息化专属体验场所,在这里,您能够更加生动地了解现代化移动信息技术,体验移动信息化成果,感受移动信息丰富多彩的专业应用和生活应用,为您创造无限沟通的未来数字化生活体验。”体验活动的第一站,客户代表、新闻媒体代表和客户俱乐部会员首先来到移动信息化展示馆,一进场,大家就被讲解员甜美的声音所吸引。

在礼仪人员的引导下,体验代表们看到,通过视频电话实现的面对面交流,在手机屏幕中能够清晰的看到对方的音容笑貌,一举一动,就算人隔千里,犹可谈笑风生。接下来更吸引大家眼球的是手机电视,拥有它,无论身在何地,都不会错过任何想看的节目。电视、电影、奥运会、NBA球赛,统统都在流媒体中原汁原味现场直播。

“手机电视这个功能太好了,NBA很多比赛都是在上班时间播出,以前总是看不到,这下好了,随时随地,想看就看。”体验代表王先生是个球迷,看到这里他兴奋地说。据讲解员介绍,手机电视是依托3G的高速率无线接入,通过无线设备,随时随地共享高品质音响、音效与文本信息,用户可以随时通过手机屏幕观看电影、MTV以及电视节目等流媒体内容,还可以通过连接摄像头,实时播放摄像头摄取的内容,甚至可以随时查看家中情况,或者了解交通信息。

在“手机地图”位置服务展区,在讲解员的指导下,一位体验客户亲自操作手机,现场查找自己的位置,很快,手机上就显示出客户所在的位置地图,而且周围的餐馆、电影院、酒吧、银行、停车场等实用信息都显示了出来,供客户任意选择,真正满足了客户的个性化需求。

一个小时的体验时间转眼就过去了,丰富的移动信息,令人眼花缭乱的服务功能,使置身移动信息化展示馆的体验客户们仿佛穿越了时光隧道,在崭新的通信世界里过了一把瘾。

