

启动应急预案 发布天气提醒短信

郑州移动多措施保通信畅通

上周,郑州降下了50多年未遇的暴雪,郑州移动积极采取一系列有效措施,切实做好暴雪等灾害性天气的应对工作,同时还推出多项服务措施,确保了通信畅通无阻。

晚报记者 祁京 通讯员 陈娜/文
晚报记者 于进洋/图

大雪之中保畅通

从11月9日开始,郑州大部分地区出现强降雪天气,降雪量之大、时间之长均为历史同期罕见。由于街边的很多树枝都被大雪压断,压在光缆上。一旦隔夜结冰,光缆将面临被压断的危险。郑州移动负责人紧急召开抗雪灾保通信应急网络会议,启动抗雪灾应急预案,要求各相关单位和人员马上进入应急状态,抢在积雪冻结之前的有利时机排查故障、消除隐患。

在大雪过后,保障通信就是保障生命。郑州移动连夜召集维护部全体成员全部到岗到位,对抗雪灾工作进行了严密部署,这次抗雪灾应急抢险,郑州移动排除了积雪过多的光缆线路隐患,组织对200余个基站进行了应急发电。由于措施得力,移动网络运行正常,未接到一起投诉电话,为政府、社会有关单位及广大用户的通信畅通做出了积极的贡献。

10086小贴士



10086:您好,请问有什么可以帮您?

问:你好,我想咨询一下现在入网动感地带有什么优惠?

10086:现在有一个“50元入网动感地带送90元新业务包”的优惠。只要您入网郑州移动09版动感地带短信套餐、09版动感地带音乐套餐及09版动感地带时尚套餐任意一种套餐,就可以送您90元新业务包。

问:50元入网费都包含哪些费用?

10086:50元入网费含有90元的费用。如果您入网09版动感地带短信A、B套餐或09版



寒冷之中送暖意

虽然面对大雪,但10086热线仍然保持服务畅通。

从大雪降下开始,10086客服中心24小时关注天气变化,并及时启动灾害天气预警系统,第一时间向广大客户发布温馨提醒短信90万条。同时,通过系统及准确预测,把握话务量的总量和变化趋势,科学、合理调配座席资源,保证热线的全面畅通。

10086客服热线工作人员提醒客户,若遇到个别时段难以接通的情况,不妨尝试电子渠

道进行咨询、办理业务,如登录www.ha.chinamobile.com,可进行多达132项业务的查询和办理操作;如果不方便上网,可拿出您的手机,发送10086至10086,短信菜单即时传送,拇指轻点,116项业务全都帮您搞定;最新型的途径,可发送WAP至10086获取访问地址,不仅可以进行多达109项业务的查询和办理,更有N多优惠活动等你来参与。通过以上电子渠道,不仅可以免去到营业厅奔波排队之苦,还可享受多种优惠活动。

动感地带入网就送90元新业务包

时尚套餐,送您的90元费用包含20元自由话费、5个月共10元的M群月功能使用费、4个月共40元免费资源费、2个月共10元无限音乐俱乐部高级会员月功能使用费、4个月共8元彩铃费、2个月共2元“1元音乐盒”月功能使用费。

问:那如果我想办理音乐套餐,都包含哪些费用?

10086:09版动感地带短信C、D套餐及09版动感地带音乐套餐中的任意一种,90元费用包含20元自由话费、4个月共40元免费资源费用、5个月共10元的来电提醒费、5个月共10元

的“天气预报”月功能费、5个月共10元的“M群”月功能费。

问:什么是免费资源费用?

10086:免费资源费用仅能冲抵普通语音通话费,不可冲抵套餐费和短信业务费。

问:如果赠送的新业务费到期后,可以取消吗?

10086:活动中赠送的新业务专项月租到期后,如果不想使用可以自行取消。

问:这次优惠活动什么时候结束?

10086:活动日期截止至11月30日。

见习记者 鲁慧

赵玉珊 服务是一门学问

身边的移动 心中的故事



客户的歉意让她知道了什么是服务

刚参加工作不久,赵玉珊就遇到了一件让她印象深刻的事。

有一天,营业厅来了一位怒气冲冲的消费者,当赵玉珊带着微笑接待他的时候,可能是由于心情焦躁,顾客突然对她发起火来,嘴里还不干净。

“当时客户声音比较大,虽然已经到了下班时间,但是营业厅内还有很多客户没有走,当时很多人都被震住了,四面八方的眼神全部都聚集到我的柜台,我当时也愣住了,眼泪马上夺眶而出,准备马上离开柜台。”赵玉珊说,当时刚参加工作不久,从没遇到过这样的事情,一时之间不知道怎么办才好,“但是,我突然间意识到不能这样。我还在工作岗位上,还

没有下班,不能就这样离开。”于是,她深吸了一口气,让自己冷静下来,继续微笑着对消费者解释,最后很顺利地解决了问题。

这件事情过去了很久,连赵玉珊自己都忘记了,有一次,她帮值班经理整理客户意见和建议时,发现了一个熟悉的名字,正是那位朝自己大发脾气的客户留下的,他在留言中表示了对赵玉珊的歉意并说道:“移动的优质服务让我对这个企业既敬佩又信任,我以后全心全意使用移动卡,并会动员周边的朋友使用移动卡……”看到这些,赵玉珊被震撼了,顿时对“服务”这两个字的概念有了更深一步的了解,“从那件事以后,我知道了在以后的工作中如何去面对用户,如何做好服务工作。”

新婚之夜她工作到凌晨三点

2007年,由于工作突出,赵玉珊被调到了郑州移动外呼中心,从服务前台转向了后台,这对她来说是一个全新的课题。

2007年11月,赵玉珊迎来了对于每个女孩来说都很重大的事件:结婚。可当时正值公司QC创新课题成果材料向公司申报材料之际。为了保证工作,结婚的21天假期她仅休了3天,因为时间紧张,她的结婚礼服是在结婚前一天才买的,而婚礼当天下午,当她接到了要修改申报材料的电话之后,就在新婚之夜,修改材料到凌晨3点钟。

为强化班内基础工作,为员工提供更加有力的保障,赵玉珊带领班组成员一起对电话营销的各项流程进行了优化改进,极大地提升了工作质量和工作效率。

2008年上半年,赵玉珊发现,在回访过程中停机号码过多,而系统无法识别,当员工回访时因为此类号码而占用了较多的时间。为此,赵玉珊通过多次沟通研究,与业务支援中心一起开发了回访号源的筛选系统,利用该系统对目标号源进行筛选,极大提升了工作效率。



通信集团河南有限公司郑州分公司 外呼中心

Establish

优惠信息

“红动新河南”发短信赞河南

由省委宣传部、河南移动等单位推出的“红动新河南”活动进行了调整,活动延长至11月30日结束,而从11月5日开始的转发、投票评选活动也顺延至11月30日结束。同时,转发、投票评选“红色短信”即有话费赠送。

据了解,本次“红色短信”转发、投票活动只针对河南移动客户开展,且转发的对象需为河南移动客户。11月30日前,转发10658518端口每日下午下发的“红动新河南”红色短信在10条以上,12月底前本机即可获得3元自由话费奖励。同时,发送DB+红色短信编号到106585185,系统会自动下发红色短信,转发系统自动下发的红色短信给河南移动客户也算有效的转发量,即只要是转发活动审核通过的红色短信,就算活动的有效转发量。

全球通 自由套餐月租优惠

12月31日之前,郑州移动全球通自由套餐用户,预存一年分摊话费可赠送一年月租,即全球通自由套餐预存120元分摊话费,赠送一年月租336元,话费分摊12个月,每月10元,每月分摊费用当月使用不完自动失效。

动感地带 存套餐送套餐

11月30日之前,郑州移动动感地带客户,一次性预存3个月套餐费,即可获赠3个月套餐费;预存6个月套餐费,即可获赠6个月套餐费;多存多送。

郑州移动动感地带09版A套餐、时尚套餐、音乐A套餐客户存3个月套餐费,即可获赠2个月套餐费和一份指定精美礼品。

动感地带09版A套餐、时尚套餐、音乐A套餐客户存6个月套餐费,即可获赠5个月套餐费和一份指定精美礼品。多存多送。

动感地带 入网送新业务费

11月30日之前,办理全区09版动感地带短信套餐、09版动感地带音乐套餐及09版动感地带时尚套餐的郑州移动动感地带新用户,只需缴纳50元,就可获赠20元自由话费,40元免费资源,以及30元的新业务使用费,合计90元。免费资源仅能冲抵普通语音通话费,不可充抵套餐费和短信等新业务费,可以通过发送CXMFZY至10086查询。

晚报记者 祁京

