

■ 行业聚焦

虚拟运营商“鲶鱼效应”初现

170号段或将使电信市场进一步焕发活力

170号抢滩电信市场,问题重重

170号段是我国虚拟运营商的专属号段,今后手机SIM卡除了来自基础运营商外,还将出现各种各样的虚拟运营品牌。可以说自诞生之日起,170号段的发展就备受各方关注。民营资本的介入让消费者寄予厚望。与基础运营商不同的是,虚商往往采用更为灵活的资费模式,媒体关注的焦点也在于此。

“流量不清零”几乎已经成了标配,免费语音、家庭套餐、懒人计费费等模式更是十分新鲜。从年初19家民营企业分两批拿下虚拟运营商牌照,到4月初话机世界、蜗牛移动等率先公布资费模式,再到5、6月份各家虚商纷纷亮出自己的资费规则,央视先后数次进行了深入报道。

然而,在发展中也不存在不少问题,譬如:

社会识别度差、流量“不清零”难兑现、增值服务遇挑战……那么,是什么导致了这些问题?通信市场引入虚拟运营商,如何实现差异化增值服务与通信能力整合?

一个多月的时间,迪信的迪加、国美的极信、苏宁的互联都动作频频。据悉,苏宁互联用户在享受虚拟运营商语音流量等传统服务的同时,也可以在苏宁线上线下零售渠道获得便利,如获得从智能家居、电子书等从硬件到内容的一揽子解决方案。



“170”这个数字最近很忙,就像139代表中国移动的资深用户,186代表联通iPhone签约用户一样,170成了虚拟运营商的代号。刚刚过去的5、6月份,虚拟运营商完成了一次华丽亮相,新颖的170号段资费纷纷出炉,流量不清零、免费、特权、价格战等话题也频频见诸媒体。通信业一改移动、联通、电信的“三国争霸”局面,170号段形成的“鲶鱼效应”或将使电信市场进一步焕发活力。

郑州晚报记者 樊无敌

“鲶鱼效应”促双赢,结合主营业务是主流思路

多年以来,我国消费者已习惯了三大运营商,而虚拟运营商这条“鲶鱼”实实在在地在平静的水面上掀起了一阵波澜,基础运营商也感受到了些许压力,也相应的对自身业务的模式与价格作出了一定的“牺牲”。

目前,三家运营商都已经或者计划推出“季度流量包”、“半年流量包”等,这主要是应对流量不清零的问题。虚商的“鲶鱼效应”有望做活整个电信市场,最终受益的将是普通消费者,这对虚商和基础运营商来说是双赢的好事。普遍的观点认为,虚商与基础运营商之

间并不是竞争关系,而更应该是一个竞合关系,虚商结合自身优势给用户提供各种个性化业务,基础运营商也能从虚商的创新模式中得到启发,更好地完成自身业务的转型升级。

事实上,这种将通信产品与主营业务相结合的方式,也与其他一些虚拟运营商不谋而合。比如苏宁互联举例,他们主要围绕工作、生活和娱乐从各个方面为用户打造专属特权,旗下用户未来可享有诸如存零钱宝送手机、PPTV观影无广告、观看VIP节目等诸多特权。

市场挑战多,增值服务还需探索

虚拟运营系统平台的搭建和完善并非易事。擅长做线上营销的京东,目前就面临着系统完善和业务运营的双重压力。

此外,申请运营商代码、与手机硬件厂商进行洽谈,都是摆在虚拟运营商眼前的重要问题。中国虚拟运营商产业联盟秘书长邹学勇认为,这反映了传统运营商与虚拟运营商两种不同的经营思维,前者习惯于完善平台再发展用户,而虚拟运营商以互联网的用户思路,先发展用户再完善平台。他说,

“传统运营商和虚拟运营商之间没有监管和被监管的关系,两者的思维需要融合”。

除了传统运营商与虚拟运营商之间的磨合,虚拟运营商之间的业务整合也应在未来的发展中得到落实。

一位业内人士说:“短期内,用户难以同时享受不同商家的增值服务。”但他预计,明年或能将实现各家虚拟运营商通信能力和业务能力的分离,届时用户便可以在一个170手机上享受来自不同虚拟运营商的增值服务,拥有更好的体验。

■ 卖场看点

今天国美4K足球之夜,邀您一起看世界杯

河南国美13周年司庆全场5折起,还有更多低价爆款产品推出



从今天开始到7月20日,河南国美迎来13周年庆典,届时全场5折起,满千返百,买就送纪念版水杯,买单件满888元送洗涤套装,买单件满1800元送神拖把,买单件满3000元送豆浆机,套购满15000元送纯银摆件,套购满30000元送10克纪念版金条。

记者在采访中了解到,河南国美13周年司庆,购空调全场7折起,购挂机送50元现金券,购柜机送100元现金券,购格力空调依型号送电风扇、汤锅、净水机,购美的空调送汤锅或电烤箱,购奥克斯空调送蒸锅等;购

冰箱洗衣机,全场5折起,购厨房电器全场5折起,购小家电满499元送50元现金券再加赠水杯,购彩电单件满888元送洗涤套装,单件满1800元送神拖把,单件满3000元送豆浆机。

7月4日开业当天,低价爆款将推出大1P冷暖空调,司庆价1599元,1.5P冷暖空调1899元,172升两门冰箱1688元,50英寸高清LED液晶电视2799元,iphone5S仅4599元,佳能单反相机600D仅3299元,全自动洗衣机5公斤以上仅699元,热水器10升强排仅998元。

即日起,家电江湖人称“小李飞刀”的国美高级副总裁李俊涛邀您来国美共赏世界杯,赶紧拿起手机,通过微信或微博关注国美官方微信或微博,填写信息,领取邀请函。即可在7月4日18:00至7月5日3:00,在河南国美锦艺城店(棉纺路与桐柏路交叉口西北锦艺城广场)参加国美4K足球之夜,共赏世界杯精彩比赛,还可以率先体验微软XBOX游戏。届时,通过网络拿到邀请函的朋友,在国美锦艺城店活动现场可以凭邀请函换取价值700元的购物券、美食券、啤酒券,来国领免费美啤酒炸鸡看世界杯!

国美在郑州市内的门店,于7月4日全面启动司庆钜惠,特价机、纪念版水杯、洗涤套装、银饰纪念品、金条等礼品,悉数登场,带给全市消费者一场家电盛宴。以国美二七德化店、经三路店、曼哈顿店、富田太阳城店、紫荆山国贸店、文化路店、南阳路店、北环丰庆路店、泰隆店、锦艺城店、二七万达广场店、升龙国际中心店、陇海中路店以及郑州市郊的上街店、巩义店、新密店等,都将举办司庆钜惠。7月4日晚,河南国美13周年司庆夜市,购单品满3000元加送微波炉。

郑州晚报记者 樊无敌

■ 亮点1+1

河南国美举行与消费者面对面座谈会

河南国美为更好地了解消费需求,提供最方便、最优质的家电选购体验,提升服务质量,特开展“我服务、你监督”——客户满意度调研活动。

自5月末起,分部就开始在报纸及微信、微博等平台发布招募信息,然后通过顾客报名及中高端投诉顾客梳理,确定15名服务监督员到店实地、跟车送货、随人安装,以对我司的门店、物流、售后三环节进行实地感知并提出建议与优化方案。

6月26日下午3时,服务监督员们和门店、售后、物流的各方代表齐聚河南国美,营运总监陈政与参会的消费者进行了面对面的沟通与交流。调研会中,各位监督员畅所欲言。

消费者陈先生开门见山地说:“我在你们这边购物多次,花费有十几万元,怎么也是VIP顾客了,但没体会到VIP的待遇。要知道在银行,我也是银行行长亲自接待的。”

王女士也直截了当:“你们就应该商品送安一起进

行。先是等送货,再是等安装。都上班呢,没时间啊!”在提出建议与问题的同时,李阿姨则对门店人员提出了表扬,点名陇海路店美的空调促销员及陇海路店服务专员杜曼岛在她的退换货办理事宜中,亲切热情,快捷有效。表示会再来国美购物。

针对各位监督员反馈发现的问题,河南国美通知门店、物流、客服立即进行落实。而且,现场能解决的问题,现场就提出了整改方案并由各部门落实执行。针对会员是否需分级别、送安一体化、促销活动方式更多样化等问题也表示会进一步调研及优化。

在满意度调研会结束后,参加调研的监督员均表示,河南国美这样重视消费者的购物体验是非常难得的,而此次的参与则使自己对河南国美有了更深的认知。河南国美营运总监陈政也表示,只有消费者满意了,企业的工作才有意义,企业才能更快更好的发展。像这样的调研,河南国美定期举办。