

中国移动青海公司

执“数智”之笔绘移动服务新答卷

◆ 本报记者 李静 通讯员 郝永祥

身处数智时代,通信行业依靠什么增强客户的向心力?

青海移动给出了答案——

坚持以人民为中心的发展思想,履行中央企业“全心全意为人民服务”的根本宗旨,为全省500万客户提供网络、产品、触点服务。

通过开展“削峰行动、阳光行动”,深入治理不知情定制等客户权益的保护;通过建立客户运营关怀体系,面向不同客户群提供差异化服务关怀和策略;

匠心打造服务品牌,做优“心级服务”传播,通过客户接待日、互联网直播等行动,直面客户心声,心级服务品牌触达1800万次,心级服务品牌知晓度达到90%,位于全网前列。

一直以来,青海移动不断通过技术创新和服务升级,为用户提供了稳定可靠的通信服务。市场份额超过50%,有线宽带客户规模达到125万户,权益客户规模目前已达到190万……青海移动在用户心中的认同感不言而喻。

在发展过程中,青海移动把“以人民为中心”的客户服务理念贯穿到公司高质量发展的各项工作中,用更优质高效的服务满足全省移动客户对美好数智生活的向往。



向新同行

数智高效服务更舒心

随着科技的全面融入与互联网应用的持续深化,智慧家庭生活的多彩画卷正徐徐展开,人们的家庭需求向多元化、精细化方向迈进。时下,人们对健康且独具个性的生活方式愈发向往,渴望在点滴中实现对生活的高效掌控,更期盼在家庭的港湾中收获满满的温馨与安宁。在这样的期盼之下,你是否想象过,有一天,“一个手机控制一个家”也能成为现实?

走进青海移动西关大街营业厅的“移动爱家”体验区,便仿佛进入了全新的世界:健康养老类、家庭安防类、智能组网类区域一目了然,智能门锁、智能水浸探测器、娱乐影音等全品类智能硬件让一幅万物互联的智慧图景“跃”入记者眼帘。作为中国移动发布的第四大品牌,“移动爱家”致力于为每一个家庭带来充满爱与智慧的生活方式。

数字化和智能化手段是提升生活品质的重要工具,“移动爱家”三大产品体系包括“智联”“电视”“生活”,为用户呈现全面的品牌服务内容。通过移动FTTR全家WiFi的智联产品,实现全屋千兆信号覆盖,为用户提供智能化家庭网络管控服务;通过移动高清赋能电视大屏,享受影视娱乐、教育、游戏、健康等海量影音资源与语音交互体验;通过移动全屋智能、移动看家、移动康养等生活产品,实现细分场景领域的家庭生活数智化转型。

未来,青海移动将围绕数字化时代客户的个性化需求,为客户带来优质、便捷、高效的服务体验,为家庭数智化发展注入新动能。



用心用情

多样化亮点服务更贴心

在信息爆炸的今天,如何让更人群轻松享受智能时代的便利?依托产品特性和品牌优势,青海移动推出多样化的亮点服务,为客户提供更有新意、更具特色的服务体验。

——适老化服务为银发族幸福“加码”

针对老年用户,青海移动深入了解客户的通信需求,全力推动信息无障碍建设,持续打磨服务细节,推出系列老龄化措施,把移动品质服务送到老年人的心坎里。

走进青海移动营业厅,一股温馨的气息扑面而来。全省自营厅、区县核心厅店都设立了助老专席,配备了老花镜、放大镜、应急药品及爱心专席等。工作人员耐心地为老年人人工办理业务,重点讲解智能终端、孝心权益等特色内容,让老年人也能跟上时代的步伐。不仅如此,青海移动还根据老年人的互联网使用偏好,推出了多款大按键、高清触屏、大字体、常用功能一键通的适老化智能终端及智能手环、智

能血压仪等硬件产品也应运而生,让老年人操作起来更加得心应手。

在电话服务方面,青海移动更是下足了功夫。60岁以上的老年人在拨打10086客服时,可以直接接入“敬老专席”,享受专属的人工服务。同时,青海移动持续深化线上适老化改造,通过大小屏联动,强化服务宣传,简化老年用户使用移动产品的流程。

为了让老年人更好地融入智能时代,青海移动还联合省卫健委老龄办,开展了联合公益活动。150名志愿服务科普讲师走进社区、乡镇等,为老年人讲解手机支付、网络约车、预约挂号等热门场景的操作方法。“福龄关爱 数字讲堂”、反诈防骗安全宣讲、健康问诊……多样化的服务活动让老年人在享受智能便利的同时,也感受到了社会的关爱和温暖。

——“异业合作”将服务送到家门口

随着社会节奏的加快,年轻人日常工



作繁忙,常常没有时间专程前往移动营业厅办理业务;而老年人腿脚不便,也没有精力去距离较远的业务点咨询业务。那么你有没有想过,身边的蛋糕房、咖啡厅、小商店都能实现移动业务办理。

近年来,青海移动致力于构建一个以用户为核心的十分钟生活圈服务体系。围绕老百姓的居住区域,通过布设社区服务点,让客户轻松办理通信业务;根据老百姓的生活习惯,将便利店、百货超市、蛋糕房、菜铺等不同行业、不同地点发展成移动生活权益服务点,将服务帮助、业务咨询及业务受理下沉到家门口,并以此为基础,逐步实现业务的全面铺开。宽带办理、手机卡办理、业务查询……出门不到十分钟,居民就能轻松把想办的业务办理完成,便利性大大提升。

“目前我们有948个异业合作渠道为居民提供服务,一些简易业务可以在代理点实现当场办理,复杂的业务则由移动安排专属服务经理进行专人办理。”青海移动相关工作人员介绍道。这些服务点相互补充、相互协同,编织成一张严密的服务网络,真正实现通信服务就在身边。



从优到精

多元升级服务更暖心

服务只有起点,满意没有终点。如何让服务走进客户的心头?青海移动给出的答案是:多元化提供优质服务。

“您好,您的宽带已经安装完毕,后期有问题可以随时联系我上门处理”“叔叔,平时使用手机、有没有遇到什么操作难题?”一直以来,青海移动坚持线上线下联动,不断升级服务体验内容、方式、权益等,为客户提供满意的服务体验。

【宽带服务再升级】针对宽带无法线



上销户,缺失上门拆机流程等痛点,青海移动明确家庭宽带销户流程,优化拆机办理方式,对线上线下销户流程进行梳理,实现了线上远程拆机、上门拆机及话费赔付功能。同时对宽带销户手机号码未销户客户进行二次回访,实现了快捷、足不出户的宽带销户流程闭环。

【服务水平再升级】青海移动全面提升企业服务效率与质量,密切关注客户诉求,持续优化网络、产品及窗口服务体验,满足客户多样化需求。同时,加强触点服务轨迹融通融智,实现面向客户的一键办理、一键查询、一键报障,为客户提供更加连贯、流畅的服务。

【客户体验再升级】完善客户服务体系,分场景配置服务策略,打造“恰逢其时,恰适所需”的客户服务关怀动作;珍惜客户声音,用“一件投诉解决一类问题”的态度,聚焦热点问题,快速响应解决,提高客户问题解决效率。丰富公司高品质、高品格、高品位的企业品牌内涵,全面提升客户获得感。

风劲好扬帆,奋进正当时。青海移动将锚定“创建世界一流信息服务科技创新公司”定位,持续发挥5G、大数据、人工智能等信息技术资源禀赋优势,致力于服务细微之处,让更多人享受到数字发展的红利,以实际的行动交出一份有温度、有质量,客户更满意的移动答卷。