

匠心服务 创新引领 邵阳联通服务新升级

贺旭艳 汪丽娜

对于3月15日国际消费者权益日,邵阳联通的理解是:日常服务中所体现的品质和效率,是对产品和服务承诺的重视以及对社会责任的坚守,消费者需要的不仅仅是每年一次的“3·15”,而是享受产品和服务的每一天。

匠心网络:聚焦4G+ 打造上网第一品牌

在通信行业,“匠心网络”便是“工匠精神”的最好诠释。作为大型国有企业,邵阳联通始终以社会责任为己任,对网络质量精益求精,对技术不断精细优化,一次次以“沃超越”的速度和工匠精神,打造“速度更快、覆盖更广、感知更好”的4G+匠心网络。“联通的4G网络简直神速,下载一部电影1分钟都不到!”邵阳联通的忠实用户戴先生如此感叹。

为让用户上网体验更畅快,邵阳联通在全面提高4G网络广度与深度覆盖的基础上,已进一步提升4G网络峰值速率和容量,让网络速度更快。目前,邵阳联通用户可以体验到1分钟下载一部电影、1秒钟上传一张照片的巅峰网速。

匠心服务:365天营业 24小时在线

“本来以为过年营业厅不开门,没想到大年三十也营业!”1月27日早上8时,邵阳联通宝西营业厅刚一开门,用户方先生匆匆走进了营业厅。原来,方先生的手机在前一天晚上不慎遗失,过年期间有许多亲戚朋友要联系,特别着急补卡。看到营业厅敞开的大门,方先生焦急的心终于安定下来。

急用户之所急。邵阳联通网络运行维护部同样在大年三十争分夺秒为用户解决宽带故障和信号问题,让用户欢欢喜喜地看上了春晚;武冈抢修小分队穿过杂草和荆棘,在寒风中连夜翻山越岭,处理好网络故障,小分队一行5人在大山里迎接了别开生面的新年。

或坚守营业一线,或紧盯网络机房系统,或行进在抢修的风雪路上……这是每一位联通人的服务“匠心”:365天坚守,24小时服务在线。

互联网+:线上线下 让服务自由“联通”

个体经营者李先生是邵阳联通老用户,以往习惯拨打10010查话费,但自从使用“湖南联通10010”微信公众服务号后,他就发现了一片新天地。

李先生告诉记者,为了让用户享受到更便利的服务,中国联通湖南省分公司推出了“湖南联通10010”微信公众服务号。通过该公众号,用户不仅可以实时查询余额和套餐余量、充值缴费,还能在线报送宽带安装和故障,更重要的是,“宽带排障宝典”还会指引用户自助排除障碍,非常方便。

邵阳联通技术专家赵伍表示,目前“湖南联通10010”微信公众服务号已经集成28项自助服务,包括查询、办理、优惠三大版块。接下来,湖南联通将加大“互联网+”服务的创新力度,引入更多智能服务。以智能排障为例,中国联通湖南分公司将于近期在公众号内植入排障视频、音频和图表教程,手把手教用户排除故障,让每个用户都能体验成为“炫酷”的科技达人,随时享用稳定高效的通信服务。

7×24小时服务热线,微信、网上营业厅等多种电子渠道,从实体网点到空中服务,湖南联通以完备便捷的服务体系让每一个用户都能以从容的心态享受高质量的通信生活。

科技助阵:多措并举 打造安全通信环境

“当疑似骚扰电话打进时,联通公司就自动识别,弹出信息,点击下方的关闭或者确定按钮后,可选择是否接听该来电。”邵阳联通用户杨女士表示,自防欺诈公益提醒服务推出以来,接听的骚扰与诈骗电话少多了。

记者了解到,这项技术是在大数据分析的基础上,组合中国联通独特的数据资源优势,建立与诈骗场景相匹配的通信模型,发现正在实施的诈骗行为,主动通过短信或电话提醒用户。

事实上,这只是中国联通打造安全通信的一小步。2016年8月16日,湖南省“反欺诈中心”正式成立,湖南联通成立了由省公司总经理任组长的联动小组,同时,派出2名专业人员入驻“反欺诈中心”,全省各地市分公司专人从事反欺诈稽查,为现场公安民警提供7×24小时全面支持。

此外,邵阳联通还对重点领域进行自查整改,截至目前,累计查处违规非实名办理电话卡、上网卡2.3万张,关停涉案违法号码三百余个。

