

通信新干线



提升六大服务举措 打响“上海服务”品牌

中国电信上海公司全力以赴服务进口博览会

■刘超

■ 举措一

设置现场服务点，制定保障方案，为国际进口博览会保驾护航。

设置国际进口博览会现场服务点，制定专项服务保障方案。中国电信上海公司在国家会展中心设立5个国际进口博览会现场服务点，提供卡类销售、终端销售、引导咨询、业务受理、充值缴费、投诉处理、维修接机等服务。同时，组织十九大党代表邱莉娜带领的服务团队，进驻国际进口博览会现场服务点进行专项服务保障。中国电信上海公司还针对现场服务点制定一系列管理制度及应急预案，如：人员调配、安全保卫、资金安全、收款稽核、投诉处理、客流突发、媒体曝光、系统故障、网络故障等。

设立“国际进口博览会电信服务指南”，推送入园服务提醒短信。国际进口博览会期间，中国电信上海网厅、微信公众号“中国电信上海客服”及“中国电信上海网厅”，将设立“国际进口博览会电信服务指南”，主要介绍国际进口博览会电信服务点信息、手机挂失停机及补/换卡的服务场景问答、服务网点信息查询、10000号跨境服务内容等。同时，中国电信上海公司还将对进入国家会展中心区域的电信用户推送服务提醒短信，告知国际进口博览会电信服务点信息。

■ 举措二

建立“领导带头、党员冲锋、骨干上岗”的三级投诉保障支撑架构，五大举措全力确保进口博览会期间投诉处理工作的平稳、有序。

进口博览会投诉专员承接。作为投诉中心的“王牌班组”的总经理热线将再次启程，为首届中国国际进口博览会提供“国际进口博览会专员”保障工作。届时“国际进口博览会专线”将以高度专业的电信服务支撑水平，确保参展客户和海内外嘉宾的服务感知，向全世界展现中国电信上海公司良好的企业形象。

服务即时支撑易信群。此举是为提高国际进口博览会期间跨部门的沟通效率，加大相关信息共享，减少信息的传递等级，使信息传递更加通畅。中国电信上海公司客服质监部投诉中心通过建立服务即时支撑易信群，将各部门服务线条的力量凝聚在一起，大幅提高跨部门问题的响应及解决速度，从而提升客户感知。

服务风险短信预警。为加强对国际进口博览会期间服务风险的管控力度，中国电信上海公司客服质监部投诉中心针对涉及媒体、突发事件、批量投诉等情况，建立了服务风险短信预警制度。确保在第一时间将服务风险通知到相关部门责任人，保证风险的及时、有效化解。

超长疑难投诉单管控。在国际进口博览会期间，中国电信上海公司客服质监部投诉中心持续加大对超长疑难投诉单的管控力度，确保用户反映的问题及时解决。通过三级保障支撑体系，充分发挥投诉中心党员、骨干的先锋模范作用，及时解决投诉中发现的疑难问题。

推进流程优化销项管理。为尽力消除国际进口博览会期间的服务风险隐患，中国电信上海公司客服质监部

投诉中心通过持续推进流程优化销项管理，对投诉工作中发现的流程问题进行了迭代优化，从而提高整体服务水平。

■ 举措三

优化客户感知指标，预警感知投诉风险。

专项优化指标，提升国际进口博览会保障水平。电信运营团队针对国际进口博览会期间人流量大、订购业务多、用户对服务敏感的特点，专门对短信提醒类指标进行优化。短信通道容量在时间上进行个性化设置，专门建立每月1日、2-10日、其他时间三个不同容量设置模板，指标优

音中花费的时间，实现IVR的扁平化。目前，已上线78个服务场景，逐步在用户中推广使用，预计年底服务量将达到人工服务量的30%。

利用大数据技术进行画像对客户的服务需求进行预判，缩短服务用户的平均时长。目前，已上线33项用户标签、13项差异化IVR、14项差异化人工接入，平均人工服务时长已缩短6秒，服务效率已有明显提升。

开发一键诊断、智能账单、自动录单等智能化的工具加强人机协作和辅助支撑。目前，已完成9个场景专区、9项一键诊断功能、4项智能化工具的应用。后续，还将运用智能语音及大数据技术建立智能客服助理及质检功能。

后即可享受各类便捷的线上服务，包括套餐内流量使用、通话时间的查询、每月账单的查询和在线支付、国际漫游查询和开通、积分查询和兑换等。家中的宽带如果出现问题，也可通过微信客服在线一键修复。遇关联设备的实名制用户生日，当月还可以在公众号内领取一份我们送出的礼物。目前，已累计提供超过180项的在线服务功能。

打开“中国电信上海客服”公众号，进入底部菜单栏“我的服务”，选择“个人中心”，在页面上会出现“订单进度”选项，点击就可以查询自己三个月内的所有订单内容、受理渠道和订单状态，比如处理中或者是完工。进一步点击后，还能查看具体的详情。传统情况下，用户前往电信营业厅后，需要取号后进行排队办理。目前，在微信客服上推出了在线远程取号功能。只要点击微信公众号菜单就能查看营业厅目前的用户人数并进行在线取号。还没到厅就能先取号预约，避免了等待的时间。

同时，中国电信上海公司顺应时代变化，在微信客服的“10000号直播间”推出了视频直播客服的新型服务模式。通过视频直播的方式为用户介绍最新的电信咨询，并通过与直播的直接互动进行在线答疑。

■ 举措六

体验对标网络质量，找差距补短板固优势。

在“宽带网络质量感知专项体验”活动中，中国电信上海公司客服质监部组建了一支由14个区局的装维及志愿者共48名人员组成的体验行动队。采用科学的体验工具和高质量的体验脚本，广泛招募三网友好客户，实施装维+志愿者1对1的组合入户实测模式，体验覆盖国内外主流门户网站、视频网站等重要客户应用场景。

通过科学测评，友好访谈，挖掘定位客户需求。

在“4G地铁网络质量感知专项体验”中，中国电信上海公司客服质监部则组织了一支12人组成的体验小分队，以统一的方案、统一的设备、统一的脚本，聚焦地铁车厢、站台、售票站厅以及换乘通道四大场景。根据应用场景、网络覆盖、网络质量三部分内容进行三网对标实测工作，以客户视角出发，兼顾忙闲时，直击4G地铁场景下的网络应用感知，挖掘感知短板，推动移动网络品质优化。经过20多天的全面穿测，完成了上海16条轨交线路的场景体验 and 用户访谈工作，并全面对标分析4G地铁用户感知，找差距补短板固优势。

中国电信上海公司将持续秉承“用户至上、用心服务”的服务理念，以“客户感知”为服务着眼点，动员全体员工以东道主、主人翁的精神，全力做好迎办进口博览会通信品质和服务保障工作，强化服务引领，为助力国际进口博览会成功举办提供强有力的支撑，以最佳状态迎接、保障国际进口博览会的到来。

海上信风

品质提升 服务先行

上海电信全方位服务进口博览会

■沈亦兵

作为申城信息基础设施建设的主力军，中国电信上海公司借助深厚的“互联网+”布局，丰富的信息化产品保障支撑体系及优秀的客户服务水平，为全面提升进口博览会各项服务工作做好了充分准备。近日，笔者有幸与来自各行各业的志愿者们，一起参加了中国电信上海公司国际进口博览会服务体验活动，体验了一番高水准的服务。

人未到，服务先到

刚接近国际进口博览会展馆，志愿者们的手里纷纷传来悦耳的短信铃声。原来，这正是中国电信上海公司对进入国家会展中心区域的电信客户推送服务提醒短信，告知客户遍布于国际进口博览会各个位置的电信服务点相关信息，最大程度方便市民。

“我人还没到，电信的服务就先送到了。”耳边传来了沪上某知名网站记者老王爽朗的笑声。老王告诉笔者，在自己数十年的采访生涯中，每年展会中都会碰到不少因为手机遗失、手机卡损坏而急得焦头烂额的观展者和工作人员。“平时碰到手机遗失或手机卡损坏倒也不麻烦，毕竟中国电信的营业厅遍布大街小巷，无论是挂失还是补卡都很方便。但展会就不同了，一来观众人生地不熟的，很难快速找到附近的营业厅或服务点。二来在展会中随时需要和客户、同事进行联络，如果手机打不通很可能就会丢失一笔大订单。现在在中国电信上海公司提前把服务点相关信息，提前送到了观众的手机上，最大程度免去了观众的烦恼。”

据随行的中国电信上海公司工作人员介绍，中国电信上海公司在国家会展中心设立5个国际进口博览会现场服务点，提供卡类销售、终端销售、引导咨询、业务受理、充值缴费、投诉处理、维修接机等服务。同时，组织以十九大党代表邱莉娜带领的服务团队，进驻国际进口博览会现场服务点进行专项服务保障。中国电信上海公司还将对中国电信上海网厅、微信公众号“中国电信上海客服”及“中国电信上海网厅”渠道设立“国际进口博览会电信服务指南”。主要介绍国际进口博览会电

信服务点信息、手机挂失停机及补/换卡的服务场景问答，以及服务网点信息查询、10000号跨境服务内容等。老王在一旁说道：“我们这样的媒体工作者是最离不开手机的，像这样未雨绸缪的短信提醒感觉很温馨，就算万一手机碰到点什么紧急情况，我也能快速找到服务点予以解决。”

在争分夺秒的新闻界，如今记者们的手中都有一样新式装备——天翼4G全网通智能手机。它不仅可录音、拍照、摄视频、查资料、处理文档，而且上传下载速度快，效率高。很大程度上能部分取代传统的录音笔、摄像机、照相机和电脑。有这样一部4G手机在手，记者不但可以轻装上阵，而且撰写起稿件也能得心应手，效率比以前提高了不少。

不过，去年在工博会采访时，老王就碰到过手机无法正常通信的麻烦事。幸好，在工博会现场的中国电信工作人员帮助下，通过换卡很快地解决了问题，但至今回想起来仍令老王后怕不已。“如果当时没能及时找到服务点补卡，很可能就会耽误到网站的新闻及时刊登，要知道在当今的信息时代，比别人晚半小时可能就意味着大量的客户群流失。”

当然，除了补卡这类必须亲自前往服务点办理的业务外，国际进口博览会观展者也可以直接通过网厅和微信公众号自助办理部分业务。笔者在工作人员的提示下，打开微信公众号“中国电信上海客服”，琳琅满目的各项服务功能、优惠产品、热点资讯内容、市场活动等应有尽有。点击菜单后即可享受各类便捷的线上服务，包括套餐内流量使用、通话时间的查询、每月账单的查询和在线支付、国际漫游查询和开通、积分查询和兑换等。对于部分必须前往营业厅办理的业务，微信客服上还推出了在线远程取号功能，只要点击微信公众号菜单就能查看营业厅目前的用户人数并进行在线取号。还没到厅就能先取号预约，避免了等待的时间。

问不倒的进博投诉专员

“我是参展商，昨天申请的电信光网宽带怎么今天上午还没有来安装，马上公司领导就要来检查了，我要投诉你们。”来自国际进口博览会某参展商的唐小姐，正在对国际进口博览会服务热线进行一次突击的“压力测试”。但很快，随着一个个或是急躁、或是愤怒、或是刁钻的提问得到解决，当场进行测试的数十名志愿者们脸上纷纷浮现出满意的笑容。

唐小姐率先表示：“首先，处理投诉的电信员工服务态度非常好。虽然我的口气不是很好，但接待的员工三言二语就把我的情绪稳定下来了。面对我提出的问题，员工的反应很快，不但马上给我了解答，还特地为我安排了工程师及时上门服务，对这样的服务我要给100分。”

从事客户服务工作多年的李先生更是对投诉专员的业务能力赞不绝口：“为了今天的服务体验活动，我特地提前准备了很多电信业务相关问题，有技术方面的，也有政策方面的。原本以为为处理投诉的员工能回答出一半就很好了，没想到他不但完全答对，甚至比我网上找到的答案更详细、更合理，是一个真正‘问不倒’的专员。”

能做到“问不倒”，其真正的奥秘来自于专员背后强大的支撑。据悉，早在年初，中国电信上海公司客服质监部投诉中心就调集精英兵强将组成了国际进口博览会服务专项保障团队，以“钉钉子”精神，不断完善相关服务保障措施和应急预案。通过建立“领导带头、党员冲锋、骨干上岗”的三级保障支撑架构，成为“国际进口博览会投诉专员”的幕后英雄。

据中国电信上海公司工作人员介绍，为了向国际进口博览会提供最好的服务保障。作为投诉中心“王牌班组”的总经理热线，今年将再次启程，为首届中国国际进口博览会提供“国际进口博览会投诉专员”保障工作。“国际进口博览会投诉专员”将以高度专业的电信服务支撑水平，确保参展客户和海内外嘉宾的服务感知，向全世界展现中国电信上海公司良好的企业形象。

智能语音为服务赋能

在参观完中国电信上海公司国际进口博览会各项通信保障措施后，来自沪上某知名金融机构的刘先生提出了自己的疑问：“国际进口博览会召开之际，来自海内外的众多嘉宾到场，针对业务的咨询数量肯定也会爆增。中国电信的10000号客服咨询电话以前我也用过，虽然功能很强大，但每次进去选择菜单功能，都要听好几次IVR语音，这会不会对观众的体验有所影响？”

在场的工作人员告诉刘先生，为了改善10000号客服热线的客户感知，提升服务效率，中国电信上海公司已经通过智能语音技术，实现与客户的智能交互，缩短客户在传统IVR语音中花费的时间，实现IVR的扁平化。目前，已上线78个服务场景，逐步在用户中推广使用，预计年底服务量将达到人工服务量的30%。

同时，中国电信上海公司还利用大数据技术进行画像对客户的服务需求进行预判，缩短服务用户的平均时长。目前，已上线33项用户标签、13项差异化IVR、14项差异化人工接入，平均人工服务时长已缩短6秒，服务效率已有明显提升。

刘先生欣喜地表示：“俗话说：时间就是金钱。中国电信上海公司通过智能语音和大数据分析，为千千万万用户节约了等待的时间，其价值更是无法估量。虽说如今的智能语音和大数据分析仍处在起步阶段，但相信随着国际进口博览会的临近，10000号客服的智能服务水平，必将迎来一个全新的阶段。”