

通信新干线

高速网络体验+数字生活解决方案,“云宽带”越来越火

# 数字家庭“云上生活”渐行渐近



近年来,随着城市全面数字化转型进程的加速,中城智慧家庭消费市场持续走热,并呈现出从传统的单一场景智慧家居体验,向全场景“云上生活”模式的转变。在此背景下,中国电信上海公司(以下简称“上海电信”)推出的云宽带产品,问世不久就受到了市场的广泛关注和认可。除了始终如一高速网络体验与优质服务外,云宽带还创新地实现了云端应用与接入网宽带的深度融合,全方位、前瞻性地满足了市民对未来数字家庭的需求。

■沈亦兵 王艳芳

## “AI安全守护” 居家养老的好帮手

周六上午七点三十分,当宝山区祁连山路2500弄小区的居民蔡先生在为家人准备早餐时,手机铃声突然响起。打开一看,原来是云宽带的“AI安全守护”功能发来的短信,提醒蔡先生母亲未和往常一样早起出门。心急如焚的蔡先生当即拨通了母亲的电话,在一番询问后才终于放下了心。原来,母亲的身体一切正常,只是因为听到了气象预报的高温预警,这才放弃了日常的外出计划。

挂下电话后,蔡先生告诉笔者。自从去年母亲中风以后,身体就一直没有完全恢复。虽然自己也曾多次劝说母亲搬来和自己一起居住,但习惯了独自生活的母亲却始终不愿意。好在今年上海电信将蔡先生和母亲家的宽带都升级成了云宽带。通过云宽带的“AI安全守护”服务,蔡先生可以利用居家智能摄像头守护母亲的安全。当发现可疑场景后,该服务会自动向蔡先生发送提醒,从而实现对老人生活的24小时智能守护。

蔡先生表示,虽然前两年他就在母亲家安装了居家智能摄像头,但在实际使用后才发现,摄像头的功能并没有自己想象的那么好用。“传统的居家智能摄像头虽然能让我随时观察到老人的日常生活,但由于缺乏人工智能分析能力,其实实用性大打折扣。而云宽带的‘AI安全守护’则充分依托电信天翼云强大的人工智能算法,可以对摄像头拍摄的画面进行实时智能分析。一旦发生安全风险,能在第一时间触发告警,并发送给家人或看护人员,极大地提升了居家养老的安全性。”

据专家介绍,根据第七次全国人口普查数据显示,中国60岁及以上的银发群体人口占比18.7%,达到2.64亿人。随着银发群体人口占比的不断提升,我国人口老龄化进程明显加速,很多家庭面临着较大的养老压力。而依托智慧养老提升老年人生活质量,已经成为了社会各界的共同愿景。

上海电信云宽带的“AI守护服务”就是针对独居老人智慧养老需求所开发的一款产品。子女只需在父母家中安装“天翼看家”智能摄像头,就相当于聘请了一位24小时全天候守护的管家。无论是家中出现陌生访客,还是父母不慎摔倒,借助上海电信天翼云强大的人工智能分析能力,“AI守护服务”设备都能自动发出告警,为老人提供智能贴心的安全守护服务。

“去年母亲是在小区健身角锻炼身体时突发中风的,幸好旁边的热心邻居很多,当场就把她送到了医院。后来医生才告诉我,中风发病后的4.5—6小时称为‘黄金6小时’,可以极大地降低脑卒中的致残率和致死率,并且时间越早,效果越好。但如果母亲当时是在家中发病,要想及时发现就很困难了。云宽带的‘AI守护服务’则可以为独居老人解决了这一难题。”

以蔡先生为例,由于母亲常年习惯每天早起买菜遛弯,所以他就小翼管家App上将早晨6点至7点半设置为看护时段。如果母亲在看护时段内还未出门,自己的手机就会收到短信提醒。这时可以打开小翼管家App点击摄像头查看家里情况,也可以直接

打电话进行确认。

除了为父母提供24小时守护外,“天翼看家”智能摄像头和“AI守护服务”的黄金组合,还是维系父母与子女亲情的好帮手。在“天翼看家”智能摄像头的帮助下,家中老人无需操作繁琐按键,通过摄像头一键快速拨通子女电话,帮助老年人理方便地跨越“数字鸿沟”。

家住静安区大沽路368弄的汤阿婆乐呵呵告诉笔者:“以前我总是忘记吃降压药,现不但云宽带的‘AI守护服务’会进行定时提醒。连远在深圳工作的女儿,也会每天通过‘天翼看家’摄像头视频通话提醒我服药,特别有安全感。”



云宽带正如同一座桥梁,连接起了消费者和上海电信强大的“云网融合”能力,让广大用户能够无缝享受到不同场景的数字生活,真正展现出国际数字之都的魅力所在。

图片 视觉中国

汤阿婆告诉笔者,她的女儿一直在深圳工作和生活。过去,独自生活的汤阿婆只有逢年过节才能见到女儿和外孙女。现在,有了“天翼看家”智能摄像头和智能机顶盒,老人打开电视,通过简单的操作就可以和孩子们进行视频连线,非常方便。汤阿婆高兴她表示:“现在每天我最开心的一件事,就是通过‘天翼看家’和远在深圳的女儿和外孙女‘隔空’互相问候早安。”

## “智家硬盘” 让全家的幸福记忆“上云”

对于不少市民来说,如果准备构建一套完整的数字家庭平台,那么家庭存储服务器(NAS)一定是一个不可或缺的设备。遗憾的是,传统NAS不但价格昂贵,使用起来也需要一定的技术门槛,这无疑让很多家庭望而却步。

但在家住静安区彭江路399弄的廖先生看来,对于普通的沪上家庭来说,上海电信云宽带的“智家硬盘”不但可以完全取代传统NAS的功能,在成本和使用的便捷性上更

是有着得天独厚的优势。“最近我开通了云宽带的‘智家硬盘’功能,不但实现了家庭成员的数据统一存储、管理、共享、备份,还可通过电脑、电视、手机随时浏览、存取,再也不必担心数据的安全了。”

廖先生表示,随着数字化时代的来临,承载着全家幸福记忆的照片、视频等数据资料如果仅仅保存在手机或电脑硬盘里,显然具有很大的风险。“之前全家去三亚旅游时,我在亚龙湾不慎将手机掉到了海水里。手机损坏不说,这三年多来拍的照片和视频也都找不回来了,非常可惜。后来虽然也尝试过使用网盘进行备份,但网盘不但速度慢,使用起来也不太方便。”



在请教了公司的IT部同事后,廖先生才了解到,如果希望得到更好的个人数据存储管理体验,NAS才是更好的选择。NAS不但能够让用户对自己的数据有更好的掌控权,在速度和功能上更有着无可比拟的优势。然而,多年来NAS始终未能在家庭中得到普及,一方面是由于价格较为昂贵,另一方面也是因为NAS诞生之初是为行业用户设计的,虽然后续也针对家庭用户需求进行了简化,但所需要的IT专业知识对于普通市民来说,依然是一个不小的门槛。而上海电信云宽带的“智家硬盘”则从根本上颠覆了传统NAS,是一款专门为普通家庭用户量身打造的云存储系统。

首先,“智家硬盘”在价格上更为平易近人。相比传统NAS动辄数千元的硬件费用,“智家硬盘”无需购置硬件,只需通过“小翼管家”App即可订购和开通。其次,“智家硬盘”的速度也十分喜人,根据廖先生实测,上行速率可达500Mbps左右,可以完全满足4K超高清视频的实时读取播放要求,令传统网

盘望尘莫及,与传统NAS相比也毫不逊色。最后,“智家硬盘”在使用上也十分便捷,市民可将“智家硬盘”直接映射到PC端,充当本地硬盘,使用体验与本地硬盘基本相同。而手机等移动设备也可以直接调用和播放“智家硬盘”上的视频和照片资料,无需进行任何复杂的设置,特别适合普通家庭的需求。

“如果你和我一样是普通家庭用户,不仅有大量照片、影视资源需要保存,又想要随时随地查看这些照片和影视,那么‘智家硬盘’无疑是一个最好的选择。”廖先生表示,“现在,即使我出差在外,也能随时在手机、电视、电脑上与家人分享生活中的一点一滴,体验数字化生活带来的幸福。”

## “天翼云电脑” 开启智慧办公新场景

“云宽带已经从简单家庭宽带,变成一种全新的数字化生活方式。现在我既可以利用‘游戏加速’功能,与小伙伴们一起畅快‘开黑’;也可以通过‘海外加速’功能,买到世界各国的优秀商品;更可以利用‘天翼云电脑’,在家里开启智慧办公的新场景。全方位地享受到数字化生活的乐趣。”在浦东新区瑞浦路287弄小区,市民康小姐家中的65寸液晶电视已经“变身”为她的工作电脑,不但可以在线办公,还能实现与普通电脑相同的购物、游戏、网课等功能。

就在五分钟前,正沉浸在感人的电视剧情中不可自拔的康小姐,突然接到了老板唐先生的电话。原来,唐先生在公司招标文件中发现了一处疏漏,如果不能及时进行修正,很可能会对第二天的招标产生不利的影响。

听完老板的一席话,康小姐一点也没慌张。她打开家中智慧电视上的天翼云App,只用了五分钟就将改好的文档发给了老板。康小姐告诉笔者,自从发现了云宽带的“天翼云电脑”功能后,自己就爱上了这种远程办公的新方式。无论何时何地,只需打开自己的手机、平板电脑、电视机并登录云电脑App,就能随时随地进行工作。

“以前我每天都要扛着笔记本电脑往返于公司和家里,出差和旅游时也得一直带着它。麻烦不说,万一笔记本电脑遗失或损坏,后果不堪设想。而现在我开通了‘天翼云电脑’功能,使用手机、平板、智能电视等设备接入网络登录账号即可使用,不但省去了随身携带电脑的麻烦,公司商业数据的安全性也有了根本的保证。”

据上海电信工作人员介绍,天翼云电脑能通过云桌面技术和云计算资源的资源共享,分时复用方式为用户提供虚拟化桌面的云计算产品。借助于天翼云的强大实力,所有数据和处理能力都集中在云端数据中心。用户仅需一个终端设备,在任何有网络的地方接入网络,就可以访问个人的桌面、数据和各种应用,一切与使用普通个人电脑没有区别。用户也无需担心传统电脑常见的硬件故障、电脑病毒等风险,最大程度了保护了用户的数据安全。

工作中,系统化、深层次、广覆盖地开展数字乡村建设,重点推进实施“四新工程”,即新建基、新治理、新应用、新融合,通过加快数字乡村建设,让中国电信云网和智能应用更好地服务全面推进乡村振兴,加快农业农村现代化、构筑乡村美好未来。

据介绍,未来中国电信将深度推进“四新工程”。一是建设农村“新基建”。重点完善县域农村地区千兆光宽、5G、边缘云等新型基础设施建设,逐步缩小城乡数字鸿沟,夯实乡村发展数字基础。二是助力实现“新治理”。着眼乡村治理新形势、新变化、新要求,优化完善乡村数字化治理模式、机制、流程,实现乡村治理的科学化、精准化、智能化。三是创新三农“新应用”。推出更多农村助老、医疗、教育、文化、就业等便民惠民信息服务,助推乡村民生事业发展,让农民获得更多数字红利。四是促进数据“新融合”。积极参与农业农村大数据建设,助力政府构建农业、农村、农民、生态、改革五位一体的农业农村大数据资源体系,促进数据融合共享和利用。

### 海上信风

所有业务线上可办、政企需求  
上门服务……

## 上海电信发布 “六项服务承诺”

围绕业务办理、装维服务、宽带移机、网络测速、政企服务和公益助老,中国电信上海公司(以下简称“上海电信”)本周一发布“六项服务承诺”。上海电信升级线上线下客户服务体验,努力让“好服务更随心”,也是上海电信正心诚意把“人民邮电为人民”作为正念,以持续领先的服务水平回应客户诉求、追求客户满意的具体行动。

### 承诺一:所有业务 线上可办

上海电信持续扩充“线上服务清单”,面向个人与家庭客户,提供线上“全能办”服务。目前已有自助查询、账务服务、业务办理以及报障停机复机等200多项服务实现线上办理,包含了“装(新装办理)”“移(移机并存)”“拆(业务注销)”“改(业务变更)”“过(改名过户)”等常用服务,真正实现线上可查、线上可办、线上可续、线上可改的自由服务理念。客户可通过“电信营业厅”App、“上海电信”微信公众号及小程序、上海电信网上营业厅(www.189.cn)自助办理。

线上“全能办”还在移动端为老年用户特地开辟了智慧助老的适老化专区,进一步简化页面信息,放大字体,并将话费、流量、语音剩余时长、积分信息等用户最为在意的基础信息直接标出,最大化地照顾老年用户群体,让老年人也能轻松享受足不出户业务的自由。

### 承诺二:装维预约 准时透明

针对个人与家庭客户的宽带、固话、全屋Wi-Fi等业务的维修服务1小时内响应。新装业务提供精准预约、精确到达上门服务,将预约时间的精准度,从原先的2小时缩短至5分钟。

除了提升预约时间的精确度,上海电信也是沪上首家支持实时查看上门服务工程师“坐标”的运营商。客户预约后,即可收到短信通知,告知预约上门服务的精准时间和工作人员信息。客户可通过登录“上海电信”“中国电信上海客服”微信公众号及“电信营业厅”App,透明化查询工单信息及上门人员实时位置,更妥善地安排时间,减少在家等待的时长。

### 承诺三:宽带迁移 新旧并存

信息社会,网络早已成为与水电煤同等重要的家庭基础设施,上海电信注意到市民在房屋置换过程中的用网痛点,设身处地为客户解难题,从实际需求出发创新性推出宽带迁移新旧并存服务。

上海电信个人与家庭客户,通过营业厅、10000号、“上海电信”或“中国电信上海客服”微信公众号办理宽带迁移时,可选择宽带上网并存服务。即宽带迁移到新地址后,旧址宽带一个月内可继续上网,从而让用户能够新老地址无缝连接,享受网络不中断的品质服务。

### 承诺四:家庭网络 免费测速

信息时代,家庭上网成为刚需,有线、无线一个不能少。为帮助市民加速上网体验,全屋拥有满格信号,上海电信面向全市个人与家庭客户,免费提供有线宽带及无线Wi-Fi测速服务,评估现场网络环境,分析Wi-Fi信号覆盖情况,出具专业的家庭网络体检报告,并提供优化建议。即使是非电信客户,亦可享受免费测速服务。每周提供2000单免费上门测速服务,客户可登陆“上海电信”微信公众号进行预约。每户家庭一年最多可预约两次上门测速。

### 承诺五:政企需求 上门服务

为优化营商环境,助力经济数字化转型,上海电信再次创下服务新标杆,成为业内首家面向政企客户发出2小时快速响应服务承诺的运营商。政企客户致电10009号(9月底前也可拨打10000号)、登录翼企购网站(https://lgo.sh.189.cn/)咨询业务,上海电信将在2小时内主动联系客户接应通信需求;如需上门,可按客户预约时间上门服务,做到“政企客户通信需求,电信一周七天全服务”。



### 承诺六:爱心翼站 公益助老

遍布全市的“爱心翼站”是上海电信打造优质服务的一张靓丽“名片”,也是老年人的“智慧站”,户外劳动者的“补给站”、残疾人的“公益站”和过路人的“便民站”。

上海电信营业厅135家“爱心翼站”,近250名爱心大使为广大市民提供休息补给、手机辅导、日常医疗紧急救助(部分营业厅还配备AED设备)等公益便民服务,进一步服务好周边邻里。每周二固定开设“幸福课堂”,悉心辅导老年人使用智能信息技术,让老百姓家门口的营业厅,传递有温度的关爱。

首推宽带迁移新旧并存服务、首个做出2小时快速响应承诺、沪上首家提供上门服务实时位置查询……此次推出的六项服务承诺,是上海电信基于客户需求和痛点的洞悉,从客户服务体验和行业对标中,找出关键短板,针对性制定解决办法,真正解决客户问题,实现感知提升。

上海电信将一如既往地传承红色电信精神,坚持“为民服务”的宗旨意识,坚持“以客户为中心”,坚持“客户说了算”,扎实开展行央企的社会责任和使命担当,努力赢得客户的长期信任和客户满意。

上图:上海电信员工冒着高温酷暑,加紧铺设5G网络。

摄影 邝海锋

### 蓝色聚焦

## 中国电信深度参与数字乡村建设

日前,中央网信办、农业农村部在浙江德清举办全国数字乡村建设现场推进会。中国电信作为建设网络强国和数字中国、维护网信安全的主力军,充分发挥“领先的综合智能信息服务运营商”的优势,统筹谋划、扎实推进落实数字乡村建设,以数字化助力乡村全面振兴。

中国电信持续推进实施农村普遍信息服务,不断加大农村地区云网融合新型信息基础设施建设力度,以建设智能化、综合性信息基础设施为依托,为数字乡村夯基垒台。现已实现农村地区光纤网和移动网覆盖率99%以上,建设推出专有行业云,优化布局1.3万个乡镇分局和10万多个农村服务网点,逐步构建起完善的“云、网、边、端、安”一体化、智能化、专业化的农村信息

基础设施和运营服务体系,夯实了乡村发展的数字化基础。

同时,中国电信着眼全方位满足农村经济社会生活数字化需求,以构建场景化、便捷化数字应用服务为重点,建设推出“村村享”数字乡村综合信息服务平台、天翼看家等系列数字化平台,可以提供智慧党建、智慧广播、平安乡村、农村人居环境管护等40多种数字乡村应用服务。目前,这些平台已经在全国31个省、1700多个涉农区县、20多万个行政村推广使用,服务超过2000万户农村家庭,打造了陕西郿邑、浙江安吉、江苏海门、江西武宁等一大批数字乡村示范项目。

此外,中国电信联合科研院所和生态伙伴,以助力农业产业化升级、数字化转型

为目标,着力推动云计算、大数据、人工智能、区块链等数字技术与农业深度融合发展,构建完善智慧农业服务体系,覆盖四大类30多种场景,将数据要素贯穿农业生产全过程,打通了农业产业链、供应链、价值链,建设了广东新会陈皮国家现代农业产业园数字化、福建武夷山5G智慧茶园、江苏盐城5G智慧牧场等一批智慧农业示范项目,有效提升了农业质量效益和竞争力,促进了农业增产和农民增收。目前,在农业农村部大数据发展中心的指导下,中国电信作为主要参与单位,建设了农业农村大数据公共平台底座,未来将在全国落地应用,为国家农业农村数字化发展夯实基础。

中国电信表示,中国电信将在下一步