

2010

从心开始

电信

以诚信为本 提升服务“各有门道”

“细节决定成败!”从细节处入手,从最基层处着手最能体现一家企业的服务文化。客户需求是电信服务的动力,客户满意是电信企业的追求。来自江苏苏州、扬州、泰州等地区电信部门以及基层人员无数实践的声音告诉我们,只有把诚信作为服务的立足之本,以诚信为纽带,方能构建出和谐的消费环境和良好的客户关系,才能深得广大电信消费者的肯定与喝彩。

最基层团体实践

苏州分公司:提升服务有力度

“要为客户提供满意的服务,首先要为我们的一线员工做好支撑,不能让他们感到孤立无援,要有一个团队来为他们做好支撑和保障,让他们有足够的底气和实力来面对客户、服务客户。”这是苏州分公司领导层经常说的一句话。正是在这一思路的引领下,分公司上下一心,共同支撑一线员工掌握服务技能、提高服务效率,从而更轻松、更快速地响应客户的服务需求。全业务运营初期,苏州分公司针对一线营业人员对移动业务知识不甚清楚的情况,快速启动了全业务知识库的建设,建成的知识库集管理、检索、导航于一身,无论座席代表、话务员、营业员、客户经理还是装维人员,都可以轻松通过知识库方便地查询、检索信息,提高了员工处理问题的及时率和准确率。为了让营销服务人员更有底气,分公司出台了先解决后处理的授权机制,印制了《天翼营销宝

典》,加强了信息数据共享和培训,开展了内部员工满意度调查……出台了一系列举措。

泰州分公司:创新服务结硕果

综合调度中心鼓励员工围绕客户感知开展创新活动。2009年,中心共申报创新项目7个,其中移动综调和综合调度辅助系统两个项目被省公司立项,“综调系统装转机开通服务管理”获省公司管理创新三等奖,“C网预处理六步法”已在全省推广。企业内部流程每一个节点都感受到了综调创新带来的新变化。过去,分公司的装维技术人员每天用于装维工单打印、装维支撑和触发网管的历时少说有145分钟。现在,他们都有了秘密“武器”,每天花在这几方面的时间平均节约了90分钟。这是中心的创新项目——移动综合调度系统应用带来的变化。装维人员无需去办公室打印工单,通过手机WAP方式就可随时查询工作任务并定时反馈,可以腾出更多的时间来服务客户。目前,分公司80多名装维技术人员已全部用上了“无纸化装维”移动终端,泰州成为全省首家全



面推广移动综调全业务应用的本地网。

最基层个人感言

无锡分公司营业中心员工王洁:将心比心尊重客户

许多认识王洁的同事都说同样的业务,会被王洁演绎得亲切自然,栩栩如生。王洁说了她的诀窍:“我从不硬推业务。硬推业务,好的业务也会让人抵触的,将心比心,以心换心,才会赢得客户。”客户一出现在营业厅,刚开口说话,王洁就能在短短数秒时间里迅速判断对方消费需求情况,于是有意识地引领客户使用最适合自己的业务。有时嗓子讲得沙哑,客户依然不动声色,说:“再说吧。”就离去。王洁不气馁,说一定要尊重客户的选择,不能强求。不管客户是否做业务,王洁总是和颜悦色,经常

泰州分公司综合调度中心送客户出门。果然,回头客多了起来。有位客户说:“在这里办业务,相当于享受银行的VIP客户待遇。”

沛县分公司东风路营业厅

营业员吕锦:练好技能服务客户

全业务运营以来,新融合套餐层出不穷。为了更好地服务客户,吕锦几乎牺牲了所有节假日,全面细致地学习业务知识。为了熟练场景应用,亲戚朋友都扮演过她的“客户”。如今,吕锦不仅对各项业务了如指掌,运用自如,而且已经成为东风路营业厅的业务骨干和培训师。熟练的业务技能让吕锦服务起来得心应手,有时三五成群的客户围着她咨询,有的问办哪种套餐合适,有的问宽带不限时好不好,你一言,我一语,她却能分门别类娓娓道来,毫不出错,同事戏称她“人脑堪比电脑”。

快报记者 徐勇

用友公司荣获

“2010中国IT市场年会”十项大奖

在刚刚结束的“2010中国IT市场年会”活动中,用友软件股份有限公司荣获了“2009-2010中国管理软件市场年度成功企业”、“2009-2010中国ERP软件市场年度成功企业”、“2009-2010中国财务软件市场年度成功企业”、“2009-2010中国集团管理软件市场年度成功企业”、“2009-2010中国小型管理软件市场年度成功企业”、“2009-2010中国CRM软件市场年度成功企业”等10项大奖。

2010中国IT市场年会(ITMC 2010)由工业和信息化部中国电子信息产业发展研究院(赛迪集团)主办,赛迪顾问股份有限公司承办。此次用友公司董事长王文京更是荣获此次大会组委会颁发的“‘辉煌十年’领袖人物”大奖,用友公司也一同荣获“‘辉煌十年’卓越企业”大奖。

对于中国IT产业而言,2009年经济U形翻转,2010年正面临新一轮的产业发展机会,整体管理软件产业机会远远大于挑战。以用友软件股份有限公司为旗舰的“用友舰队”包括用友政务、用友医疗、用友烟草、用友审计、用友华表、用友畅捷通、伟库网等公司,八舰齐发的用友集团誓在3年内战略控局中国管理软件市场,并跻身世界级管理软件与电子商务服务提供商行列。用友公司在2010年初提出“创建幸福企业”的发展计划,公司将利用自身的先进产品和服务,全面助力中国企业转型升级,与中国及亚洲企业共同创建高效、创新、绿色的幸福企业。

创建幸福企业

用友 企业管理软件

025-84663107 84663121

南京电信: 为市民打造最精品网络

广大消费者的信息需求是南京电信不竭的发展动力,为客户提供优质服务是南京电信永恒的主题,坚持不懈地创新是南京电信永久的使命。时值3·15,南京电信紧跟信息化前行的脚步,牢记“让客户尽情享受信息新生活”的使命,全力为市民打造更加精品的网络,为推动信息社会和谐发展,创造信息化美好未来做进一步努力。

从“地下”到“空中”为市民打造精品网络

对于每一家运营商而言,网络的建设至关重要。南京电信这个具有百年历史的老牌运营商,在全业务经营的今天,用心打造出了最精品的网络,铸就了有线宽带网、无线宽带网、天翼手机网,从“地下”到“空中”,为市民打造了立体的沟通网络体系,许多市民感叹道,现在的信息生活变得更顺畅和快捷了。

去年初,南京电信启动了“宽带接入网提速工程”,通过先进的技术手段将光纤接入到小区、楼宇、家庭,甚至到了每一台电脑的桌面。从炎夏到寒冬,他们相继完成了数百个小区的宽带网络提速,新增宽带端口超过20万个。从1M到20M的网络带宽满足了不同用户的需求,越来越多的市民真切感受到高速网络速度和优质的网络质量,纷纷选择使用电信的

宽带网络。去年上半年,电信宽带用户的总数就实现了100万的突破。

自南京电信承接CDMA网络以后,他们就马不停蹄地加快了网络优化建设的步伐。不仅将原网络设备全部更新,还新建增开了一倍以上的基站。目前全市室外基站已达到1000多个,CDMA网络在城区和农村的覆盖率已接近100%,CDMA移动通信网络真正实现了“脱胎换骨”。如今,天翼用户可以通过手机随时随地接入上网,3.1M的手机网络速度丝毫不输有线网络;而南京电信全力打造的WLAN无线网络,让市民朋友可以在机场、车站、酒店、宾馆、高校等场所所享受到54M的网络速度,CDMA和WLAN,就像天翼的两只翅膀,带着南京市民在网络的天空中尽情翱翔。

服务更多消费者 让科技“如影随行”

服务是电信企业发展的永恒主题,从建立客户俱乐部,到清理SP、打击整治网络涉黄,再到网厅建设等举措,从客户的角度出发,处处体现电信“用心服务、用户至上”的努力和诚意。

去年6月24日20时,是江苏省高考查分热线开通的时间。中国电信南京分公司全力做好高考查分热线的保障,充分做好高考查分热线电话16887799的话务疏通,保证了广大考生及家长正常的考分查询;2009年,中国电信南京分公司圆满完成了全市1万多名公安干警的“警地e通”升级工作,为南京广大一

线公安干警提供更加全面、优质的移动通信和信息服务,为“平安南京”综合信息化建设保驾护航。据悉,移动信息化服务是南京“警地e通”升级后的一大亮点。南京电信基于现有南京警务信息化系统和平台,进一步加大了信息化创新应用力度,凸显天翼移动数据服务优势,提供了包括移动信息查询、移动警务执法、无线视频监控等领域在内的综合信息服务。全面推进社会信息化建设,用心打造精品网络,诚信优质服务客户,大力发展天翼3G移动通信,南京电信必将在未来的发展中尽显更加迷人的风采!

依托商家做好服务

——专访百脑汇南京店经理陈国龙

提起珠江路上的百脑汇,相信很多人不会陌生。作为在电子一条街屹立近10年的IT商场,百脑汇一直深受学生和年轻白领的喜爱。趁着3·15来临之际,记者近日走访百脑汇南京店,就3·15活动及今后的发展道路对店经理陈国龙进行了采访。

3·15 继续开展维权咨询

随着人们维权意识不断加强,近几年,借3·15由头为自己讨说法的消费者越来越多。去年,省市多家质量监管部门就曾携手百脑汇举办过维权咨询活动,“今年依旧不例外。”据陈国龙介绍,今年3月14日,在百脑汇广场上,江苏百家主力企业将在此举办大型广场服务,消费者可就质量维权等问题前来咨询或投诉。“我们作为企业,有责任去为消费者

服务,提供维权平台。”

新10年携手商家做服务

目标消费群锁定高校学生及白领上班族的百脑汇,目前知名度和客流量均已达到稳定状态,在今年9月,商场也将迎来成立10周年的庆典。相比其他商场而言,随着差异化的越来越小,这就要求百脑汇在商家服务上做足文章。

“老店焕装是百脑汇近两年的首要举措,去年我们就对南京店的外立面做了整改。”标志性的黄色墙面配上各大品牌宣传画,已经成为珠江路上一道独特的风景线。

在对内管理上,为了更好地促进这248家席位的成交量,商场也对其管理和执行进行了配合,目前正在进行的“商家评鉴办法”,就是针对商家开展的一项

活动,除了商家奖惩措施、拓展培训、优质商家对外宣传等,还有商家和消费者互动,如明星商家推荐产品、消费者最满意销售员评选、明星商家购物换礼等。在百脑汇南京店每期的IT购物情报中,明星商家推荐的商品在此得到展示,方便消费者进行挑选。

陈国龙说,“从今年1月开始,我们就有针对性地对商家进行培训和指导,比如开展商家恳谈会,请工商等单位前来指导培训等,目的就是帮助这些商家在‘服务’二字上有所提升。每年大型的全国企划活动‘高校才艺表演’和‘电子竞技’,分别是百脑汇上半年、下半年的活动重头。这些活动和服务都将成为百脑汇在珠江路上取得永续发展的保证。”

快报记者 俞婷

索尼VAIO轻松玩转白领生活

新的一年,索尼VAIO为过去一年忙碌的时尚年轻白领们推出两款全新系列产品——时尚百变的VAIO S系列以及轻巧全能的VAIO Y系列。作为笔记本行业制造工艺的标杆与时尚浪潮的领军者,索尼坚持商务时尚的概念,让笔记本电脑成为一种个人生活方式的缩影。无论是与家人外出旅游,还是与爱人享受甜蜜的情人节影音大餐,VAIO S系列与VAIO Y系

列都会帮您打造最完美的节日计划,让您感受索尼VAIO给您带来的时尚轻松生活。

S119系列配置了环境光传感器与背光键盘,当感应到环境光线变暗的时候,键盘背光灯会慢慢亮起,即使在昏暗的机舱或火车中也可以照常工作。而原本应用在部分高端型号的环境光传感器也会在S上采用,传感器可



以自动检测并调整液晶显示屏,达到当前光线下的最优化显示效果,为使用者提供最佳的工作环境。