



消费与民生

——暖心的主题暖心的举措

3·15在变化,它沿着维权的主题一路走来,越来越迈上贴近民生的大道。这说明,社会经济发展了,产品品质提高了,消费正在成为享受,生活日益变幻精彩!

2011年,又一个3·15的主题:消费与民生!围绕“消费”,国家经济的引擎正在飞速旋转。从大处讲,消费需求带动的经济发展,实现着我们期待的转变增长方式的实现,低碳、环保、节能、惠民,包括3·15永恒的主题优质、服务、诚信,这是一个国家社会经济健康发展的基石;从小处讲,价廉物美,百姓得实惠,服务暖人心,消费有保障,还有什么比这些更贴近民生,更有益民生!在这里,消费远远超出了简单的买卖,它推动着未来的进步,服务着现实的民生。“消费与民生”,真正的暖心主题,真正的暖心举措!

数码通讯,家用电器,融入生活,拉动经济。这是一个广阔市场,这是一个朝阳行业,这是一个时尚领域,这是一个民生话题。“品质生活”的口号,在数码通讯、家用电器行业早就已经提出,从“家电下乡”到“以旧换新”,从3G服务,到移动互联网,这一切都包含在我们这份服务于读者、服务于消费者、服务于厂商的《e时代》之中,在这个阳光灿烂的3·15,让我们携手消费,拉动民生,让您“中e”,给您“满e”!

《e时代》,我们也将践行“消费与民生”的宗旨,连结读者群中的“e粉”,服务消费者中的“e迷”,《e时代》在这块天地中播种新颖的QQ群,吸引更多的拥趸者。快来吧,输入140360645,立刻加入我们,我们会牵手各大数码家电品牌走进社区,相伴在你身边,让你体验“天天3·15”! 王翌羽

鼠标当向导、手指发号令

便捷移动电子渠道让一切尽在“掌握”

伴随着互联网以及手机通讯业的快速发展,大家利用信息技术的能力正在不断地增强。日前,就有消息透露,招商银行网上银行替代率已达85%,较好地解决了普通百姓排队、等待的麻烦。与银行业相比,通讯业利用信息技术的能力则更为先进与全面。近年来,江苏移动就大力创新发展了电子渠道,使手机使用者足不出户,就可办理多项业务。业内人士分析表示,电子渠道的开展与推广,为广大手机使用者提供了更便捷、更贴心的服务,可以说从服务的角度较好地阐述了民生的实质内涵。

流行词解释:电子渠道

过去,客户办什么业务都要跑营业厅,办套餐、查话费、充话费、停复机、兑积分,甚至充个话费都要排队。如果推出什么促销活动,营业厅里更是人头攒动。

现在,有了电子渠道,客户足不出户,就可以以指代步,什么业务都能在电脑或手机上搞定。江苏移动的电子渠道包括网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅和电话营业厅10086热线及自助终端,不用排队、不用出门,而且几乎所有的业务都能办理。

电子渠道又名电子化自动服务渠道,是通信行业为了满足客户实时服务的需求,同时降低营业前台服务压力和服务成本,迅速发展起来的新型的自助式营销服务渠道,它以互联网技术和通信技术为基础,将产品的销售与服务数字化,让客户借助终端设备,可自助订购

产品,获取服务。电子渠道一开始只作为对传统实体渠道的有效补充和延伸。但是,随着3G时代的到来和增值业务的不断发展,电子渠道的方便和快捷正越来越多地受到客户的认可与喜爱。

24小时营业、不用排队 网上营业厅:鼠标当向导

网上营业厅是办理业务最全面的电子渠道之一,最大特点就是24小时营业,不用排队等候,除了过户等一些双方必须到场的业务之外,多数业务均可通过网上营业厅办理。江苏移动通过扩大网站基础设施、规范网上服务标准、增强网上服务内容等措施,不断扩大了网上营业厅的影响力。

进入网上营业厅,鼠标就是向导。无论你想要充话费、查话单、换套餐,还是收邮件、选彩铃、下游戏,甚至可以享受以前只能在实体营业厅才可以办理的各类充值促销活动等,只需要上网搜索“江苏移动”或者登录www.10086.cn再进入“江苏”频道,就可以进入网上营业厅,输入手机号码、密码和验证码就能开始快捷地在线办理业务,足不出户轻松搞定,享受和营业厅同样优质和周全的移动服务。去年起,网上营业厅再度升级。除业务定制、话费信息查询、手机充值、手机缴费等基本功能外,又增加了智能机器人客服“i8”。它与江苏移动问答社区紧密衔接,基于移动逾5000万客户的规模优势和强大的信息支撑能力,客户可以方便地找到与自己提问类似的历史记录

和答案,其功能类似于百度知道,但在移动问题的解决上要比百度知道更专业更权威,比如,最新的促销优惠活动,各类移动产品和业务的使用帮助等。

“i8”的使用非常简单,通过飞信加为好友(飞信号:999188)或登录江苏移动网站都能直接进入应用界面,输入想要咨询的移动问题,它就能立即找到该问题的答案。“i8”还是节约话费的好帮手,只要有时间,就能通过它了解最新的话费优惠信息,再也不用错过优惠活动而懊悔。此外,遇到一些不懂的移动业务知识,也可以让“i8”机器人智能客服帮忙解决,“i8”完善而便捷的服务系统,正受到越来越多移动客户的青睐和支持。

更加人性化 短信营业厅:手指发号令

除了网上营业厅,短信营业厅则显得更方便与随身。只要你是江苏移动客户,无论是办理业务、下载客户端,还是访问网站……只需手指动动,即可轻松搞定!时下它已成为越来越多移动客户的服务首选。同时,江苏移动短信营业厅的服务功能也正在不断丰富和完善,它提供的24小时全自助式服务,不仅可以为你提供优惠套餐办理、话费查询等常规服务,更可实现客户端软件下载以及网站访问等服务内容。

另据介绍,随着客户个性化需求的不断提升,短信营业厅的服务

也日趋人性化,它可以全面支持中文模糊搜索,让营业厅服务变得更加贴心周到。你再也不必死记硬背业务代码、也不用在手机上输入冗长的网址,只需发送中文汉字到10086就能随时随地满足你的各种需要:如发送“上网套餐”到10086即可办理移动数据套餐;发送手机软件名称:如“下载飞信”到10086即可下载各类移动手机软件;发送网站名称:如“新浪”到10086即可高速访问各大互联网网站等等。业内人士表示,许多客户热衷于短信营业厅,不仅由于其便捷,更在于人性化的设计:发送短信中所涉及到的字母均不区分大小写,而且办理业务收发的10086短信也全是免费的。

掌上营业厅:一切尽在“掌握”

掌上营业厅是江苏移动利用无线通信技术实现的以手机终端为载体的营业厅功能。客户可使用支持WAP或短信功能的终端,通过WAP网站访问和短信指令发送,进行业务咨询和办理。一部手机,就是一个营业厅——江苏移动e100掌上营业厅。据介绍,江苏移动用户只需编辑短信“营业厅”发送到10086或手机直接登录wap.js.10086.cn,就能轻松享受营业厅一般的优质服务,随时查询话费账单、GPRS流量、套餐余量、亲情号码剩余优惠时间等,让你可以对套餐使用情况了如指掌,更可办理各类移动数据套餐,让营业厅与你贴身随行。

快报记者 徐勇

中国移动通信 CHINA MOBILE
移动之家 移动改变生活
越家越优惠

3位家庭短号
随时轻松互拨,幸福很简单
500分钟免费通话

让亲情更浓;全家号码
统一付费,多重
优惠全家享,多种
家庭套餐,生活更轻松
满足不同家庭需要

江苏移动 品牌

网上营业厅: www.10086.cn
客户服务热线: 10086
中国移动通信集团江苏有限公司

中国移动“移动之家”,优惠给全家,家人越多,享受的优惠就越多。开通家庭账户,即可实现一人付费,全家共享各种实惠产品和优惠的组合套餐,满足不同家庭的通信需求,让家人间联系更紧密,心与心更贴近。真正的好优惠,是加起来更优惠。

家庭网: 家庭成员间三位短号互拨每月免500分钟本地通话费,号短情更长。

家庭套餐: 满足语音、上网等不同家庭通信需求。

