



# 4G非常值得期待 移动终端服务基地服务全国

随着移动互联网的不断发展,我们大家越来越离不开手机等移动终端产品,智能终端的广泛使用增加了手机用户使用的门槛,中移动通过终端服务基地的模式来集中运营终端产品相关的服务,是对客户服务模式的一次重大的突破和探索。

□快报记者 徐勇



中国移动江苏公司市场部终端专家 华东

针对当前智能手机使用普及率大为提升以及智能终端应用日益丰富的现状,中国移动率先推出了全国首家终端服务基地,为全国所有手机用户提供终端服务,这个基地就设在江苏移动客服中心的大楼内,这是全国首个由运营商建立的终端服务基地。终端服务基地成立后承接话务一路飙升,目前每月接入话务超30万,而其中一半为iPhone专属的话务,也就是说,终端服务基地目前每天解决超过5000个iPhone手机应用中的问题。终端服务基地团队是一个特殊的客户服务团队,与传统的10086话务员女性一统江山大为不同,目前超过160人的团队成员中男性比例接近一半。终端专家组的5人更是清一色的男性,他们每个人拥有至少10年以上的玩机经验,定期体验测试最新上市的终端,完成终端测评报告,使用技巧、终端宝典等,是标准的“手机控”。

与传统的10086电话服务模式不同,终端服务基地在提供10086话务服务的同时,还尝试了飞信群、官方微博等互联网服务模式,用户可以直接登录中国移动终端服务基地官方微博进行咨询,或者通过24小时飞信在线服务寻求帮助。目前,中移动的终端服务基地已运营半年有余。据统计数据,用户对终端基地的服务满意度达到90%以上,所咨询的问题90%能够当场解决。“确

实不能当场解决的问题,比如终端专家组成员会通过进一步的研究,然后高效地给出让客户较为满意的解决方案。”

针对当前的无线网络布局,华东表示,智能手机、平板电脑的无线应用离不开网络的支撑。南京市作为首批4G通信网试点城市非常值得期待,目前正在积极地进行布局,首批信号覆盖地区是承办2014年青奥会的南京奥体中心地块,而新街口、仙林高校等高密度人口区域也将重点覆盖。作为4G网络,TD-LTE的最大下行速率超过100Mbps,是目前3G网络的20倍。今年年底中国移动的4G上网卡有望推出,届时用户使用终端设备将会有更快的网络速度作为支撑。此外,智能手机的普及意味着海量数据将井喷,这就会让无线通信网络面临着巨大的带宽压力,无论哪一种制式的3G技术,现阶段都无法完全承载用户的数据业务需求,于是大规模建设WiFi网络成为后3G时代运营商的集体选择。针对当前无线网络应用日益旺盛的态势,中国移动江苏公司正在积极地通过WiFi进行热点覆盖,目前在全省高校、宾馆、机场等热点地区已基本实现覆盖,全省累计已建成WiFi热点四万多个。中国移动将通过GSM、TD、TD-LTE、WLAN四网的协同互补,为客户提供更高速、更顺畅的移动互联网体验。

## 满足不同需求 电信3G和wifi两手抓

对于wifi和3G两种无线业务,各有特点,都有不同的受众。3G无线业务主要针对习惯于手持终端的用户,比如各种智能手机、各品牌PAD(包括插网卡的PAD),这类用户可以在任何地方接入网络,享受无线业务;而wifi无线业务则主要针对习惯于固定终端的用户,比如笔记本电脑。2011年的3月23日,中国电信天翼手机用户突破200万,全省天翼3G基站数超过2万个,网络已覆盖全省所有地域。天翼3G智能手机也开始占领手机终端的高地,摩托罗拉、三星、酷派、苏宁电器、乐语等主要终端、渠道、代理商等合作伙伴两年来与天翼携手厂商对3G产业链的繁荣发展起到了极大的推进作用。



江苏电信市场部技术副总监 沈涛

### 天翼3G改变百姓生活

2009年3月23日,中国电信江苏公司在三大通信运营商的省级运营企业中率先实现3G规模化商用,全省13个地市同步迈入移动互联网时代。之后的两年时间,天翼3G不断推出多项增值业务,从生活、工作、休闲、娱乐等等多方面将3G应用带到了人们身边。

2009年12月,天翼公交翼机亮相南京和苏州,老百姓乘坐公交和地铁,只要用天翼手机就能完成刷卡功能,天翼手机还可以在超市、商场等很多地方刷卡消费,为老百姓提供方便。目前全省天翼翼机通用用户已经达到50万。

2010年,天翼宽带品牌全新上市,无论是无线宽带还是有线宽带,都以速度和品质赢得了客户的赞誉,一路领跑,在江苏已完成光网城市建设,为客户呈现精彩绝伦的互联网世界!在全省所有城市、行政村,均已实现光纤覆盖,城市住宅小区已经实现100M入户!天翼宽带-Wifi网

络,全省热点13000多个,覆盖100%的交通枢纽、95%的校园以及绝大多数酒店宾馆,最高上网速率可达54M!

### 智能手机打造智慧时代

中国电信除了不断开辟发展新业务,还在手机终端上狠下功夫,两年来,天翼终端不断发展,现在,智能机已经占领了一分天下,一个属于智能机的时代渐渐走近。目前,天翼手机已有100个品牌,机型1000款,天翼3G手机70个品牌,机型300款。天翼手机终端已经在手机市场占领了重要部分,为消费者提供了更多选择。

说到天翼3G智能手机,首先要提的就是Android系统,它拥有数十万个手机应用,覆盖工作生活的方方面面,涉及娱乐,商务,生活,社交等等,且免费软件比例高达95%。Android系统的丰富应用也让人叹为观止,在线读书、谷歌地图、大众点评网、三国杀、手机QQ、开心网、天涯社区、豆瓣电台、新浪新闻、天翼视讯等等精彩应用,在手机上读书、查资料、玩游戏、听音乐、看影视视频等等都可以,而且速度很快,充分展现天翼3G网络的优势。

新的一年,更多中国电信天翼终端亮相,使用Android系统的机型成为一大亮点,其中,巨屏机皇摩托-ME811的出场更是为所有数码迷们带来了不小的惊喜。除机皇现身之外,摩托-XT806、三星-I909、摩托-XT800、三星-I899、联想-3GC101、海信-EG968、中兴-R750、华为-C8600、中兴-N600、华为-C8500等手机均是Android系统带来的作品,引领广大消费者进入智能机时代。

## 五星电器:充分考虑顾客的需求

2010年是平板电脑元年,当时份额仅占传统电脑的4.9%,全球出货量为1800万台,目前平板电脑已成为人们购买第二台电脑的首选产品。五星电器采购中心数码IT部总经理李辉在对平板电脑销售市场进行分析的基础上认为,针对平板电脑的销售状况,认清平板电脑的使用客群应放在首要的位置,分析有哪些客户群体,其次更要关注这些客户对平板电脑有哪些需求。

李辉认为,目前平板电脑的用户大约可以分为:一是时尚一族,二是商务人士,三是特定职业者。这三类平板电脑客户的需求主要体现在两个方面:一是个人娱乐,比如用来听音乐、看书、看电影、玩游戏等;二是商务办公,比如收发邮件、传接图片等。“只有在了解客户群及客户潜在需求的基础上,才能为他们提供优质的服务。”李辉介绍,五星电器针对平板电脑的客户和需求,一方面在五星家电顾问中加强对智能终端的培训;另外,



事业部总经理 李辉  
五星电器采购中心数码一

五星电器今年夏天还在全国招募了1000多名高中、大学学生担任五星电器暑期数码技术顾问,向消费者提供无线智能终端产品介及演示产品的功能,为顾客提供最佳的解决方案;配合门店促销活动进行新潮游戏、新型产品功能的现场演示;根据顾客需要,指导顾客对产品功能、软件的应用。目前,各国际一线品牌平板电脑在五星销售火爆,3000-5000元左右高性价比的最为畅销,除了价格诉求,品牌、系统、CPU、尺寸、硬盘容量等方面也是消费者考虑购买的重要因素。

快报记者 刘德杰

## 爱国者:角逐平板电脑差异化竞争

自苹果于去年推出iPad而打开了移动互联大门之后,国产移动终端平板电脑也如雨后的春笋般涌现,诸如爱国者、汉王等都推出了系列的平板电脑。不管是在产品价格、应用还是性能上,都迅速与国外品牌形成了抗衡。但想要真正在竞争如此激烈的市场中拔得头筹并非易事,只有具备了自身的核心竞争优势,才有可能分得一杯羹。

令大家非常欣慰的是,从最近市场上的平板电脑产品来看,国产平板电脑已经开始认识到了这一点,并从核心技术研发上发力产品的核心竞争优势。拿国产品牌中非常突出的爱国者来看,其推出的N700就是功能上具有商务、娱乐、智能,性能上具有稳定、安全、耐用等特点的一款平板电脑。



大客户经理 陈慧娜  
爱国者南京平台

“之所以要做强‘稳定性’是源于爱国者对消费者诉求的精准把握,不论是系统、产品还是存储等方面都要让消费者操作体验更便捷、顺畅、安全。这是爱国者针对消费者使用感受来设计产品的关键因素所在。”可以看出,正是这样的产品诉求成就了爱国者平板电脑差异化的竞争优势,这也为国内其他品牌树立了良好的典范。

## 华硕:未来PC是多元化形态

在今年1月的美国拉斯维加斯国际消费电子展上,数字创新领导品牌华硕展示了四款平板电脑——EeePad Slider滑盖平板、Eee Pad Transformer变形平板、Eee Pad MeMO迷你平板与Eee Slate EP121超级平板。这四款全新设计、为不同使用族群量身订做的平板计算机共有三种屏幕尺寸,并搭配Windows 7 Home Premium与Android操作系统,宛若变形金刚的多变造型与功能,无论是商务人士、学生或普通消费者,都能找到适合自己的、最完美的Eee Pad。除了平板,华硕即将在本月底推出的Pad-Phone则是一部手机和平板电脑的结合体,既可以是一台平板电脑,也可以把手机拆出来。

“消费者当然是希望能有一个集成了所有使用功能的产品,但是,鱼与熊掌不可兼得。”华硕中国区董事长石文宏上月在台北接受专访时曾这样表示道,“未来的PC市场我认为会是一个多元化的形态,这个多元化是基于云计算的,满足用户随时、随地、随性的便携性和功能性的需求。”

“iPad并不是终点。”石文宏认为,“平板电脑的发展很快,这个市场是一个被快速突破的市场,按照这样的进度其实可以很快达到预期,这个预期并不纯粹



董事长 石文宏  
华硕中国区

只是数字上的东西,而是各方面的贯彻,我们要让消费者能更深层次体会到华硕的产品。把智能手机和平板电脑结合起来,按照目前的趋势看来,还没有一个最好的解决方案,因为各自有各自的特色,消费市场也是把这个区分开来的。从消费者角度而言,如果希望便携性更高,会选择智能手机;如果希望功能性更好,则会选择平板电脑。平板电脑若要代替整个未来终端,还需要很多东西的突破,所以,未来的PC一定是在便携性和功能性两个方向上不断做出努力。但是,目前我们还看不到可以有一个完全集成了完整的计算和通讯功能,具有完全轻薄的设计和丰富的应用体验的一个终极产品。”石文宏介绍说,华硕目前的布局,就是在PC、平板电脑和智能手机三大平台上同时发力,找到其中融合创新的机会。

快报记者 俞婷