

江苏联通不断追求用户极致体验

机器人“苏小U”守护用户安全;体验师团队还将继续扩大

《听新联通讲述“春天的故事”》
系列报道4

没有什么比用户的声音更值得倾听。这是江苏联通客服部总经理方华从事客服管理工作以来最真切感受。为此她特意在公司网站上建立了“用户留言板”，展示用户的各种吐槽，让各个环节的同事们主动认领主动改进。

“服务制定的立场是站在用户这一边。”方华说，这让江苏联通的服务有了质的改变——客服从服务用户转变为公司内部“纪检委”，进行服务质量的监督管理，这一设定甚至影响到了产品端——用户需要的才是江苏联通真正关心的，用户抱怨的就是江苏联通必须要去解决的。服务不是口号，是温度，因此个性化服务成为更高要求。

昨天，中国联通党组书记、董事长王晓初表示，面向未来，中国联通将践行成为“客户信赖的智慧生活创造者”的企业愿景和“联通世界 创享美好智慧生活”的企业使命，“为满足广大消费者日益增长的对美好智慧生活的向往而不懈努力。”

现代快报/ZAKER南京记者 何玥珉



江苏联通愿景是成为客户信赖的智慧生活创造者 吴耀东 摄

客户感知体验师为联通打call

2017年底至2018年初，江苏联通通过微信公众号和微博寻找“挑剔的人”，邀请他们成为江苏联通客户感知体验师。现在，这样的体验师在江苏已经有40人，未来将会发展到100人。

38岁的王洲在一家公司做管理层，也是江苏联通的老用户。今年年初，通过“江苏联通”的微信公众号，他主动报名成为江苏联通的一名“体验师”，“现在联通推的互联网卡特别好，费用比较贴近大众生活，网速和服务都比以前要好很多啊。”

王洲参与了手机营业厅的新版本体验和现场营业厅办理业务的服务体验。“现在服务更

加有温度，业务流程都很快。”尽管是“挑剔的人”，王洲还是忍不住为联通打call。

现在，王洲和妻子都用百度圣卡，打电话都免费，每个月有免费通话时长和流量，以前每个月至少100元以上，现在一个月话费仅19元。

“以前是有投诉才有服务，现在完全不一样，我们把服务前置了，目的在于提升用户感知，在新产品或者新系统上线后，让体验师第一时间进行体验。”江苏联通客户服务部的隆志华在负责产品端到端体验和“体验师”项目的下一步发展，他透露江苏联通的“体验师团队”还会继续扩大，对于“用户的极致体验”已经成为集团战略。

机器人苏小U守卫用户安全

“您好，我是机器人苏小U，英文名:Unicom-GO。”这段话是江苏联通机器人“苏小U”的自我介绍——从2017年12月正式启动的江苏联通机器人养成计划目前已经获得了阶段性的成功——最近一个月统计显示，苏小U已经帮助用户解决了24000个问题。

勤勤恳恳的苏小U在提供7×24小时服务的同时，还在守护着江苏联通用户的通信安全。“基于AI算法，主动发现诈骗号码，对其自动管控，这样就能有效的确保用户不被骚扰。”江苏联通业务质量与网管中心高级主管赵越说，未来机器人还将与物联网融合，为江苏联通用户开启真正的“智能生活”。

眼下，苏小U正飞速成长，机器人大脑处理数据每天约有400亿行数据，并在此基础上进行人工智能运作，这也使得它能在2-3秒钟内准确诊断出用户反映的问题根源并提供解决方案，“基于大数据，未来机器人能够提供‘千人千面’的服务。”赵越说，“真正做到比你更懂你，而这一天，离我们并不遥远。”



更多精彩内容
请扫码查看

江苏人游贵州 景区免费机票打折

快报讯(记者 赵冉)5月16日，“多彩贵州·寻亲之旅”2018贵州旅游江苏省推介会暨《大明屯堡》文化展演在南京举行。贵州省向江苏游客发出赴黔旅游“邀请函”，并送上一份超实惠“大礼包”。

2018年6月1日至7月15日期间，江苏籍游客到贵州旅游，凭身份证、户口簿、驾驶证等有效证明，可享受全省景区门票全免(其中温泉景区门票5折);江苏省车牌7座及以下小型客车，行驶贵州境内高速公路享受通行费5折优惠;江苏往返贵州航班，各航空公司拿出30%的座位对散客打折销售，票价不高于全额票价的50%;旅游企业一次性组织100人(含)以上由江苏境内乘旅游包机来黔旅游，且游客在贵州住宿时间不低于3晚的，每架次给予3万元奖励等。

2018年5月16日-31日贵州将开展“多彩贵州·寻亲之旅”系列活动。期间，将举行贵州屯堡文化采风系列活动，邀请江苏省文化学者、文化和旅游大V、自媒体记者、美食达人等到贵州体验屯堡文化。

现代快报电商
用心选好物，优品选特供

“特供优品”邀你尝鲜 山油桃，仅限扫码下单

由于当地远离污染，海拔地势较高，光照辐射强，地质结构比热容小，昼夜温差较大，得天独厚的环境大大增强了油桃糖分的积累和果香的酝酿。每颗油桃都口感香甜，桃香浓郁!

它可不是普通的油桃哦!它是山油桃!外表光滑红润，初熟时果肉细嫩、爽口香甜、肉厚核小，神奇的是熟透后虽外表不变却拥有了水蜜桃般的口感，咬一口口水四溢，桃香浓郁，入口无渣，令人齿颊留香，甜蜜满满，回味无穷!

仅限微信扫码下单

特惠:68元/12枚4斤左右



采珍鲜草鸡蛋



特惠:48元/30枚

莱阳梨膏家庭装

扫码下单送56元梨膏一盒



特惠:198元/260g×4

优质定制南粳9108大米

现代快报电商平台特供优品定制的南粳9108绿色优质大米新鲜出炉。该款大米来自六合绿色种植基地，从育种、种植、加工各环节均采用先进管理手段，无公害种植，保持产品的天然成份，含有较多铁质、镁质、钙质等微量元素及维生素C。我们层层把关，确保够绿色、够营养、够安全。

大米米粒皎莹如玉，气味清淡溢香、颗粒饱满，晶莹剔透，煮出的米饭更是香味纯正、富有弹性、冷而不硬，口感绵软滑润，媲美进口大米。此次更是采用真空包装，保鲜更长久。

扫码下单立减2元

特惠:60元/2.5kg×2



韵味五芳礼篮 (共1290克)

140克东坡肉粽×2
140克栗子鲜肉粽×2
140克蜜枣粽×2
50克咸鸭蛋×6
25克绿豆糕×6



特惠:134元

珍情五芳礼品粽 (共1120克)

140克五芳鲜肉粽×4
140克润香豆沙粽×4



特惠:64元

绿麒麟蛹虫草固体饮料A8

由康能生物研发、现代快报电商公司“特供优品”总代理的绿麒麟蛹虫草固体饮料(A8)，精选蛹虫草子实体，全草水溶，保留虫草标志性成分。

可以随身携带的滋补佳品，给身体多一分健康的保障。便携独立包装，开袋冲水即饮。方便快捷，安心有保障。

5.5g/袋，20袋/中盒，2中盒/盒。

扫码下单送
两罐牛肝菌片(共100g)

诚招区域代理
联系电话:15195849386 张睿



售价:598元/盒

宁夏中宁枸杞



籽少肉厚，粒大饱满。

特惠:58元/500g

沙特阿拉伯 特级椰枣



椰枣糖分几乎都是单纯的果糖，易于消化。

特惠:75元/500g

六合生态童子鸡

林间散养童子鸡，无激素，无抗生素，口感细腻，柔滑，营养价值高，易消化吸收。

每周二12:00截单，周三、四按订单顺序进行配送。

特惠:59元/约500g

扫码平台下单立减10元



特级雨前西湖龙井

买就送
特制茶勺一个

5.27
截单下架

特惠:178元/200g

扫码立减8元/盒



御西子A200西湖龙井 礼盒装250g

买就送
50g金罐

5.27截单下架

特惠:398元

扫码下单立减10元/盒



山羊奶

羊奶富含多种营养成分，口感香滑，原汁原味。

特惠:120元/250ml×12盒



地址:洪武北路55号置地广场现代快报社1812室,订购热线:025-96060

广告