

指间微笑 用心聆听

上海联通“微创新”让服务永不掉线



秒时代，微创新。移动互联网时代，消费者希望运营商“永远在线”、“无处不在”。客户服务如何才能跟上碎片化、快一步的节奏？细心的人发现，上海联通的主动提醒服务越来越到位，响应速度也越来越快了。上海联通基于微博客服、QQ客服、在线客服、微信客服的微服务体系，打通了与用户即时沟通的“任督二脉”，提供了零距离、无微不至的贴身服务。

数据显示，截至2014年12月底，上海联通微服务渠道覆盖用户

量133.6万，而去年年初这个数字仅有18.7万。这其中，微信客服67.1万、在线和QQ客服6.6万、邮件客服30.1万、微博客服30万，引来用户无数“点赞”。

用心聆听客户心声，专心营造指间微笑。上海联通认为，用户在哪，服务在哪。基于以人为本的发展理念，该公司运用移动互联网思维、大数据理论等积极提出创新需求，在行业内率先启动以客户感知为导向的全业务、全过程、全方位的大服务体系。

2015年2月27日，拿到滚烫

的世界主流4G牌照LTE FDD的联通，踌躇满志，从新出发，今年将持续加强4G网络建设，实现中心城区、郊区城镇热点区域的4G网络全覆盖。315前夕，上海联通向外公布六项服务承诺，再次喊出“客户至上，真诚服务”的理念，并将客户感知提升作为企业的一项战略，纳入三年发展规划。联通认为，4G时代，服务必须要比网速更快、更好。公司将以此为契机，给广大用户带来“上网更快、覆盖更广、体验更好、服务更优”的4G创新服务。

好服务，让你花个明白打得任性

——盘点上海联通“点赞率”高的实用服务

餐费太多吗？那就精简精简再精简一些。到营业厅排队是不是太花时间呢？那就用网厅、手厅、短厅、微信客服、微博客服，动动手指就把事情给办了；碰到手机故障搞不定，拨打10010，智能终端专家坐席，为您轻松搞定……盘点上海联通那些点赞率排名靠前的好服务，2015年，让我们做个聪明的用户，花个明白，打得任性。

微窗口：点点手指就把业务给办了

关键词：微博客服@中国联通上海客服、微信客服(中国联通、上海联通)、QQ客服、APP客服

“我在上下班路上玩手机时，顺手用手机营业厅查查手机套餐余量，发现剩余不多时，就会买个立即生效的流量包，相当有效率。”IT宅男小王的消费习惯正代表着新一代年轻人对通信商业形态的预期——线上就能解决所有问题、满足所有需求。

从2008年手机营业厅开张至今，每月有千万级的用户在“光顾”。2013年，联通上线新版手厅，不论从应用的功能性和界面的友好性都有了进一步的飞跃。新版除了继承原有手厅的基础查询、缴费、办理业务外，更从方便用户的角度上，开发了多项特有服务：如“手机上网记录查询”，支持按天和按月度查询流量。再如“垃圾短信举报”功能，你如果经常收到某号码发送的垃圾短信，可以通过手厅进行举报，联通会针对此号码进行屏蔽，方便又有效。

不仅有24小时不打烊的“手厅”，目前，基于互联网新媒体渠道的微客服还有很多，包括微博客服、微信客服、QQ客服、APP客服、在线客服等等，让你的服务永不掉线。它们有什么区别呢？微博渠道具有自媒体特性，发个牢骚@它，响应可快了；而微信渠道更私密，一对一答疑针对性强；QQ相对微信则更适合PC操作……你可以按需选择



适合自己的渠道。

以目前热门的微信客服来说，无论你是习惯打字还是语音交流，都可以通过联通微信查询话费、咨询业务、银行卡充值缴费、办理3G流量包等。联通微信客服还能将信息以图文并茂、语音视频等多种方式发送给用户。这种全新的服务方式，让沟通迈向无“间”，让服务真正贴心。目前微信订阅用户维持在30万左右，日均服务量2万次以上。

以往，流量问题一直是用户投诉的热点。联通从问题找源头，推出流量轨迹查询系统，你一旦对流量消费有疑问，只需登录手机营业厅客户端，通过上网流量记录结合手机上网流量详单功能，即可查询到近三个月的上网轨迹明细，包括客户的上网时间、上网方式、使用流量、上网地址等等，清晰的客户行为记录，真正实现了消费透明。

可别小看了微客服，它的效率可高了。目前上海联通微博客服的及时回复率平均达99%以上，微信客服、在线客服及时接通率平均达95%。

“无缝”提醒：还你一本手机话费透明账

关键词：开户入网、协议到期、流量消费、停机预警、国际漫游提醒

陈小姐即将坐邮轮去日韩旅游，临行前打了10010，打算开通国际漫游。没想到，上海联通的客服人员一听陈小姐要坐邮轮，马上建议她出海后最好关闭手机，以免因接听电话而产生高额费用。

挂了电话，陈小姐的手机很快就收到了多条短信，除了一些日本韩国

漫游、上网费等的告知短信外，还有一条“特别提醒”：“在某些特殊情况下(如海上可能接受海事卫星信号)，收费标准高，请谨慎使用，详细资费可登陆联通网上营业厅查询。”

你订或不订，它都会给你提个醒。上网、扣费实时提醒，可是相当的实用哦。在提醒的周期频次上，根据用户需求，上海联通推出了手机用户流量周提醒、无线上网卡流量日提

10010 话费速查：更“傻瓜”的直拨体验

关键词：10010 话费速查专线、10010 智能终端专家服务

让传统热线焕发新活力，全因客户的需求。10010 话费速查专线、智能终端专家坐席，都是上海联通从用户角度出发而推出的便捷服务。

很多人拨打客户热线无外乎是为了查个话费、流量啥的，但是好不容易拨通，却被一堆“转接提示”绕来绕去的，干着急。现在，你拨通10010热线后，不再有繁琐的转接提示，而

是各种业务直奔主题：1001011 余额及话费查询、1001012 上网流量及套餐使用情况、1001013 账单查询、1001015 密码查询及修改。用户挂断电话后，查询到的内容会立即显示到手机上，清晰明了。

以查询余额为例，过去你需要先拨打10010客服热线，并进入4层子菜单后方可查询。而现在只需拨1001011 就可以直接查询余额，联通还能将余额信息发送短信到你的手

“0000”一键退订：与垃圾短信“绝交”

关键词：“0000”一键退订、增值业务订购二次确认、扣费主动提醒、治理“黑卡”

你的手机都订了哪些业务？一直收到房产促销、理财、证券公司各种“信”骚扰怎么办？关于这些问题，你不用再求助10010或跑营业厅问客服人员，因为，答案就在你的手机里。

上海联通手机用户今后若收到

10655021 或 10655877 开头的行业端口短信(属上海联通的本地行业短信号码)，只需回复“0000”，就可以立刻拒收。“0000 一键退订”将对扰民广告短信产业链予以致命打击。上海联通也会定期收集用户的拒收情况，针对被用户拒收较高的端口进行核查，一旦发现违规发送行为，将严肃处理，最重处罚可直接关停通道。

今年315的主题是“携手共治

投诉限时处理：沟通更加无间

关键词：限时处理、微客服、监督热线

“我抱怨几句联通信号不稳定，联通沃妹立马私信问地址，说相关人员会去检测和处理。联通客服真贴心的说！”发送这条微博的陈先生说，发帖后第二天，上海联通就派人到我家，原来是家里的路由器出了毛病，没想到工作人员竟然主动帮我调好了，即使这次的网络问题并不是他们本身的问题。

提供“主动、迅速、卓越服务”，是

上海联通微客服的服务宗旨。通过系统及人工等微博搜索工具，上海联通随时关注、发现网民诉求及公司相关舆情动向。微博客服代表7*13小时工作，非工作时间的舆情由系统自动记录，客服代表工作时主动响应。

目前上海联通微博客服代表最快能在15分钟内予以用户线上响应，重点微博投诉16小时内处理并回复，普通微博投诉36小时内处理并回复。

微服务从客户每个细微的需求

醒、3G套餐内剩余免费流量/语音/短信阈值提醒、3G用户流量封顶提醒、3G手机用户套餐外流量定量提醒、无线网卡套餐升级提醒等服务。这使得用户使用手机上网时，可以及时掌握上网流量，花得更明白。

为方便出境漫游的联通客户及时掌握上网流量，上海联通开通了国际漫游落地短信服务，当日使用国际漫游数据流量每达到10M，就会收到提醒短信，另外还开通了国际流量日提醒，从而真正让你在境外也能放心消费。“无缝”提醒服务开通以来，好评如潮。

机上。

这项服务人气可高了，目前，10010 话费速查专线的访问量已经突破800多万人次，日均访问量达到1.3万次，受欢迎程度可见一斑。

智能终端如今已经成了手机市场上的主力军，随之而来的手机使用和第三方软件的应用也成了困扰用户的难题。上海联通10010客服热线于2013年7月1日率先推出了智能终端专家服务，你只需拨打10010客服热线，就能得到热门机型及系统的手机设置、系统操作、第三方应用软件使用在内的终端操作服务。截至去年9月底，日均人工咨询量达到120通。

畅享消费”，为了营造绿色健康的通信环境，加强垃圾短信的监管力度，上海联通除了推行“0000”一键退订本地行业端口短信功能外，还将增强行业短信关键字、频次要素治理力度。联通也呼吁广大用户积极举报，联通还将对违规合作方进行100%严厉处罚。继续推进增值业务订购二次确认、退订自由随心、扣费主动提醒等透明消费举措。

此外，联通将继续严格落实实名制登记要求，严厉打击“黑卡”，主动治理，接受监督，共建行业诚信体系，保障客户信息安全。

出发，随时随地响应，借助微客服日报、周报的形式，上海联通在有效解决单个用户投诉问题的同时，推动了同一类问题的改善，公司5项业务政策和流程得以优化。通过开展网络舆论正面引导，将流量计费类争议从17%下降至9%，其微博客服公正、公开、敢于承担的个性形象，树立了良好的口碑。

今年315，上海联通再次公开承诺，以客户满意为服务标准；针对客户诉求，实施在线即时承诺，48小时内限时处理答复，对影响客户紧急使用的“缴费延开”、“异常停机”承诺4小时内处理解决，同时设立服务质量监督热线61481100。