

# 上海联通全面推进体验式营销

## “沃”旗舰厅陆家嘴迎客 智慧云存储产品发布

2012年5月17日，世界电信日，上海联通“沃”旗舰营业厅在上海浦东陆家嘴正式迎客。与传统的以服务为主的营业厅不同，“沃”旗舰厅是集用户感知体验、新业务展示与服务功能为一体的旗舰营业厅。

据了解，早在2010年2月，中国联通第一家“沃”体验式旗舰店在北京西二环金融街中国联通总部大楼的一层南厅面世，其背后的经营战略就是“体验式营销”。2011年3月，“精彩沃体验”在全国启动同步体验活动，联通体验式营销深入推进中。至2011年8月下旬，全国已组织活动3.5万场，参与客户81万人。上海联通表示：“2012年2月起上海联通在全市范围内进行SI营业厅改造，截止到目前，上海联通体验式营销示范厅已有30家。陆家嘴“沃”旗舰厅则全面展示了中国联通从无线到光网络的各种业务，是中国联通这种“体验式营销”在上海截至目前，最全面的一次集中亮相。”

3G来临之后，电信业务呈现一个显著特点，就是新业务层出不穷，因为新，往往导致用户不像2G时代的业务那么容易理解，也就无法确定自己是否需要这项业务。让用户了解3G业务最直观的方式，就是亲身体验。通过体验式营销，引导用户了解3G、体验3G、享受3G，进而使用3G。

“语音业务时代，消费者更多关注价格、服务等层面的需求，消费需求趋同，难以体现出差异化和个性化。而3G时代，



如何让用户充分体验基于数据业务的丰富应用，是摆在运营商面前的首要问题，而这也决定了3G产业的未来发展。”业内人士表示。陆家嘴“沃”旗舰厅的开业，是上海联通营销模式的一次精细化升级，使得联通的营销方式从传统的“展示说教”，转向更为灵活的“互动沟通”。

“沃”旗舰厅总面积超过700平方米，除了必要的营业人员座席外，针对不同的客户群，营业厅内设置沃·家庭业务、沃·商务业务、互联网业务、汽车信息化业务、应用商店业务、手机等六大体验区。

在这里，用户可以直接上手把玩、感受联通各种业务的真实效果。

值得注意的是，随着上海联通智慧城市建设的进一步推进，一批批精彩、实用的智慧产品纷纷亮相，在“沃”陆家嘴旗舰店里，上海联通就展示了其中的一款代表作——创新型云存储产品“智慧云”，这也是上海联通第一款基于云计算的创新产品。

早在2009年，上海联通就开始积极布局云计算，并耗资亿元建设，到今天，上海联通已拥有两个同等规模、互为备份的云计算平台，拥有数千台主机，支持P级存

储，已提供桌面云、云主机等产品为上海联通内部和外部客户广泛使用，有效降低了企业IT建设成本，提升了企业IT能力，得到市场广泛认可。

据悉，联通3G和家庭宽带用户可以通过智慧云产品免费获得10G存储空间，其中，3G用户更可以从客户端直接激活使用，免去注册流程；在使用云存储提供的文件上传、下载、在线打开、编辑、管理、搜索等功能同时，还能将你手机上的通讯录、短信、彩信等也实时备份到云存储，并且随时可以恢复，再也不用担心手机信息丢失。

### “沃”·体验式营业厅 “沃”和3G的一次亲密接触

——上海联通陆家嘴“沃”旗舰厅体验记

走过无数电信营业厅，上海联通陆家嘴“沃”旗舰厅独特的“体验”方式，让人耳目一新。

陆家嘴“沃”旗舰厅位于世纪大道55号东方浮庭，地铁二号线5号门出口出来就是，与苹果专卖店隔环形天桥相望，橙色的联通“沃”标志，非常醒目。随着5月17日

的开业，它已然成为陆家嘴的新地标。

上海联通解释说：“3G与2G的不同，直观的体现就是速度。而陆家嘴，就代表了上海速度和高度。”

超过700平方米诺大的营业厅里，橙、白色的基调，给人一种很舒服的感觉。除了最深远处几个必要的营业厅人员座席外，营业厅内绝大部分空间，被设置为多个不同的“体验区”。体验区的划分标准是：客户群。

一进门，左手边是自助服务区，点击自助机器的触摸屏，你可以方便地选择手机缴费充值、宽带缴费、业务办理、业务咨询等各个功能。

再进一步，就是六大体验区了。

在沃·家庭业务体验区，你可以体验集宽带、固话、手机的家庭融合产品；

沃·商务业务体验区主要针对行业用户，展示面向中小企业的固移融合系列产品；

互联网业务体验区，让你尝鲜手机电视、手机支付、智慧云等“移动互联网”的各项最新应用；

应用商店业务体验区，则展示了在中国联通“沃商店”这个开放平台上，由企业、个人等各类合作伙伴开发的种类繁多的手机应用软件，使用手机二维码识别软件就能下载“沃商店”客户端，你也可以用联通提供的手机登录“沃商店”，体验店里丰富的应用；

在手机体验区，排列着iPhone、

MOTO、三星等十余个品牌的最新机型，用户可以直接用这些智能手机在联通WCDMA网络上体验3G业务；

在陆家嘴“沃”旗舰厅的中间位置，还有一辆1:1比例的荣威350汽车模型。这个模型内置了上海联通3G“智能交通”通信模块，集成了包括呼叫服务、GPS定位、语音导航、行车安全、信息咨询、生活娱乐、商务应用等七大类几十种应用。当你坐在驾驶座上，手握方向盘，脚踩油门，前方液晶屏显示汽车正在积雪的公路上行驶，你可以真实模拟打电话、导航等智慧交通的各项应用。

据工作人员介绍，中国联通早在2009年就开发了这套荣威350汽车智能系统，你不仅能够打电话，收发短信，还能听音乐、听路书，年轻人还能利用车上的对讲功能，组队郊游。据悉，联通已与奥迪等国内外十大汽车厂商结盟，将来，更多品牌的家用汽车上将会搭载这种智能交通系统。

我们注意到，在上述各个不同的体验区内，上海联通都配备了不同的专业人员，根据用户的需要，随时为用户进行技术、资费等方面讲解。工作人员还会根据不同用户的需求讲解各类智能终端的操作、性能，以及数据业务。例如：针对商务人士，工作人员帮助注册手机邮箱，推介沃3G合约计划；针对追求时尚的学生族，工作人员则推荐沃门户手机电视、手机音乐以及热门游戏及应用软件。

免费为用户安装苹果ios、安卓、塞班等各类操作系统的热门应用软件，也是体验式营业厅的一大特色。而从用户对热门应用的选择中，联通也借此深入了解用户的需求，更好地把握用户的兴趣点，为今后业务拓展提供重要参考。

通过设置主题、请专人讲解的形式，联通试图打造一种综合效应，以增强用户的消费体验。区别与以往的单向产品概念灌输，联通与用户建立了更为个人化的互动，向顾客提供一种细致、体贴的服务。

人性化的服务细节无处不在，在营业厅最深处的客户等待区，上海联通还特意设置了十几台三星平板电脑，里面内置了业务介绍、合约计划以及天气预报等实用性工具软件，方便用户在等待时自助解决一些不太复杂的业务问题。

此外，陆家嘴“沃”旗舰厅还单独设立了几个“VIP区域”。这个区域除供VIP客户使用外，还是联通“iPhone俱乐部”等客户组织的活动区，今后这里将举办大量的新业务体验活动。

“目前，国内运营商的‘体验式营销’大多是零散式，但联通在形式和内容上有了更多的创新，将这种营销模式系统化、规模化。”业内人士分析指出。有别于常规的体验营销，联通“体验式营业厅”有讲解、有体验、有互动，形成了一个层层递进的体验系统，这种创新的形式更有利于受众接受和感知3G业务。



### “沃”·智慧云 爱上云端生活

上海联通“智慧云”探秘

作为未来3-5年全球范围内最受瞩目的技术，云计算能让你随时随地像使用水电一样使用IT资源，比如计算能力，比如存储空间，它已经渗入我们的生活。而上海联通首款基于云计算的创新型云存储产品——智慧云，5月17日一经发布，就吸引了媒体的视线。

此次上海联通推出的智慧云产品，以全新的云计算技术，依托上海联通海量云存储资源，首次将云存储与多媒体、电信基础能力相结合，并引入SNS社交，用户通过智慧云可以得到在线存储、媒体播放、社交、3G套餐查询等多种功能的一站式体验，同时支持手机、Pad、PC等多种终端，凸显多屏融合、互动的理念，开创了运营商涉足移动互联网“云应用”领域的先河。

上海联通副总经理季浩表示，我们希望利用云计算技术，为更多用户提供优质的综合信息服务，以及不断创新的业



务，基于此，上海联通在已有云计算能力的基础上，依托联通“沃3G”和宽带网络优势，结合流媒体、短信等基础电信能力，推出了智慧云这款产品，希望为3G和家庭宽带用户打造一个集云存储、多媒体娱乐、SNS社交于一体的个人娱乐信息家园。

在陆家嘴“沃”旗舰厅，上海联通工作人员打开MOTO手机上的智慧云客户

端，点击“随手拍”功能，随机拍摄了一段现场录像，立即上传到云端“我的网盘”。“它可以通过点对点短信和微博两种方式与别人分享。”工作人员一边解释，一边把这段视频，以短信方式发送给同事。几秒钟后，同事的手机收到一条短信，打开里面的链接，不一会儿就跳出了刚才那段视频。

与传统的云存储产品不同的是，上海

联通的这款智慧云产品，有三个特色，首先，它支持多媒体在线播放，而现在市面上有不少网盘，只能先把视频下载下来后才能播放；其次，开辟联通专区，用户能实时查阅套餐使用情况；最后，独有“随手拍”功能，能立即上传，实时同步到PC、Pad。

智慧云产品用起来复杂吗？目前联通用户可以通过两种方式“尝鲜”：联通宽带用户直接登录智慧云官网www.ishcloud.com，无需注册，直接使用；而联通3G用户登录智慧云官网www.ishcloud.com、安卓系统、沃商店或各大电子市场，直接下载客户端安装即可使用。据了解，由于该产品正在接受苹果的审核，所以iPhone用户大概在一个多月后才能在App Store上下载智慧云客户端。

张江高科技园区的IT经理张健，是智慧云的首批尝鲜者，他认为联通智慧云的最大特点是实用、方便。以前，外出旅游时，老担心公司突然要我手上的工作资料而别人那里又没有，耽误了工作。现在，办公文档可以实时传送到云平台，和同事、合作伙伴共享、下载，也不用担心丢失；旅游时看到好的风景，用“随手拍”功能，随时拍下来就可以发给父母亲友看，大家都开心。