

## 鹤壁移动:

## 电子渠道实现“以指代步”

晨报讯(记者 柯其其)“我们公司目前有网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅、自助终端、电话营业厅等便捷渠道,随时随地,只需一个网页、一条短信或者一通电话,足不出户,人人都能尽享鹤壁移动的便捷服务。”5月29日,鹤壁移动公司有关负责人说。

鹤壁移动公司立足移动信息专家,专注于移动通信网络建设,不断扩大网络规模,合理优化网络结构,打造了有口皆碑的精品移动通信网络。近年来,该公司大力发展以

网上营业厅、短信营业厅、自助终端等为代表的电子渠道,以此作为提升服务质量,改善服务感知的重要手段。

其中,网上营业厅充分体现丰富性,从常用

业务开通到套餐业务办理,从换机优惠到选号入网,几乎包括中国移动所有业务。为了让消费更加透明,网厅还特设了“我的移动”频道,客户登录后,可以看到自己的业务订制信息,包括余额、账单、积分等在内的账户信息,以及结合客户的业务特点量身推荐的相关业务。掌上营业厅则主要突出便利性。手机客户只要有移动网络的地方,随时随地都能登录 WAP 网站,轻松完成业务查询和办理。

尽管自助网站很方便,但许多市民还是习惯

去实体营业厅。2011年初,鹤壁移动就聚焦营业厅排队问题,通过营业资源的合理调配、优化业务流程、提升系统智能化支撑、增设自助终端设备、拓展便捷的电子渠道等举措,最大限度缩短客户排队等候时间,持续提升营业厅服务质量。目前我市移动各营业厅设置的自助式终端,可以办理大部分移动通信业务,包括充值缴费、打印话单和发票等。

消费积分是鹤壁移动回馈客户的一种方式。为了让客户更好地使用这些积分,鹤壁移动与积分特约商户进行了创新融合。客户只需付出一部分积分或 M 值就能获得比其他渠道更加划算的优惠信息。客户发送相应短信代码可收到二维码优惠券,可在有效期内前往相应商户消费。这样的服务既让积分有了用途,也让客户可以结合自己的实际需求自主选择优惠方式。



## 飞信让我们生活更加方便

晨报讯(记者 柯其其)“最初我和男朋友联络,要么打电话,要么上网聊天,费用让我们吃不消,后来,我办理了飞信业务,方便不说,还特别经济实惠。”5月28日,家住新区的李杰说。

李杰告诉记者,她和男友是大学同学,毕业后,她回到鹤壁,而男朋友在平顶山工作,因距离遥远,平时联络只能通过打电话和上网,虽然两人可以通过 QQ 互动联系,但因为工作性质不同,两人上网的时间经常不能凑到一起。很偶然的一个机会,一个使用飞信的朋友把李杰加入到自己的好友群,经常通过电脑给她发短信聊天。因为感觉该业务很

方便,她也办理了这项业务。“自从办理了飞信业务后,随时随地都能找到我男朋友,对我们来说,联系再也不是难事了。”

据悉,飞信是中国移动推出的“综合通信服务”,即融合语音、GPRS、短信等多种通信方式,覆盖三种不同形态(完全实时、准实时和非实时)的客户通信需求,实现互联网和移动网间的无缝通信服务,让您随时随地都可与好友保持畅快有效的沟通。飞信具有免费短信发送、语音群聊超低资费、文件互传精彩共享、有效防骚扰安全沟通等特性。

免费短信发送,是指好友如果不在

线,信息将以短信形式自动转发到其手机上,保证信息及时到达不丢失。

由于飞信不受任何限制,能够随时随地与好友开始多人通话,还可以支持多达 8 人的同时在线会议;在文件互传方面,飞信能满足手机和电脑之间更多休闲和商务的多边应用需求,MP3、图片和普通办公文件都能随时随地任意传输;飞信具备防骚扰功能,当被用户授权为好友时,才可与对方进行通话和发送短信。

特别到了节假日,给亲朋好友发送祝福短信群发,用飞信“短信传情”功能,上百条短信一键搞定,省钱又省力。

## 手机证券:随时随地让您把握证券市场脉搏

晨报讯(记者 柯其其)“因为我买的股票近来行情不好,暂时没有进行交易,但每天的股市行情,我一直都在关注。为此,我专门订制了移动公司的‘手机证券’业务。可以直接在手机上进行交易,感觉非常方便。”5月28日,新区的范强说。

范强告诉记者,他是个老股民了,最初炒股都是在网上进行操作,但每遇到停电、外出时,就无法使用电脑了。鹤壁移动公司“手机证券”推出后,他就立刻订购了。“通过手机界

面,随时能看到走势图、每只股票的行情、专家对大盘的分析和股点的点评,还可以在上面进行交易,操作也非常简单。”

据悉,手机证券是中国移动通过无线网络平台为用户提供全新模式的证券应用服务,内容包括:实时行情、在线交易以及专业的股市资讯,方便用户随时随地把握证券市场脉搏。

手机证券具有操作简单、资讯丰富、突破地域限制等特点,通过手机获取行情、交易、资讯等系列证券应用服

务,操作和在证券营业部一致,简单易用;无须开户、换卡,已预装终端可直接使用,未预装终端,短信申请可直接下载,订购即可开通;支持多家券商交易,可以选择指定交易的券商,进行在线证券交易;支持 K 线、分时走势、报价等实时行情显示,速度和电脑炒股一样快。提供即时、丰富的综合资讯和品牌资讯,包括专业的宏观资讯和个股资讯信息;只要是中国移动 GPRS 信号覆盖的地方都能使用手机证券,完全突破地域限制。



## 快乐工作 健康生活

——记鹤壁移动浚县分公司黎阳路营业厅经理杜晓娜

晨报记者 柯其其



杜晓娜

杜晓娜,长长的披肩卷发,一双会说话的大眼睛,是个漂亮的知性女子。虽然人很年轻,但加入鹤壁移动已经有 11 年了。回望这过去的 11 年,她说将自己最美好的青春岁月奉献给钟爱的移动事业,内心感觉很有成就感。

杜晓娜告诉记者,自 2001 年 9 月进入鹤壁移动以来,她一直从事前台服务工作,从营业员到值班长再到营业厅经理,无论身兼何职,她都能恪守本职,认真学习岗位知识。在同事眼中,她是个对工作追求完美的人,其实这是她性格使然,她常提醒自己“职责范围内不允许有任何差池”。

“我性格外向,爱交朋友,还是个热心肠,但凡能力范围内能做到的事我都会帮别人,不管是同事、下属、朋友,你打个招呼,我一定用心尽力!我是个直性子,说话做事不喜欢拐弯抹角,不喜欢与人争斗,不知道这些算优点还是缺点,我对一切看得都很开。”杜晓娜说。

说到杜晓娜的热心肠,大家都会想起两年前的一个好人好事,鹤壁移动浚县分公司黎阳路营业厅值班长在厅内巡视时,捡到客户钱包并归还的事,当时的值班长就是杜晓娜。她拾到的那个钱包里装了 3000 多元现金以及数张银行卡,杜晓娜在捡到钱包后随即通过营业厅监控录像寻找失主,原物奉还时又谢绝了失主现金酬谢的请求,杜晓娜因此还入选“2010 年鹤壁市十大好人好事”。这件事深深影响了周围的同事,记不清多少次,黎阳路营业厅营业员、保洁员将客户遗留在厅内的手机、钱包归还失主,得到广大移动客户的一致好评。

由于工作认真负责,由杜晓娜带领的黎阳路营业厅在 2011 年取得了骄人的成绩,杜晓娜被鹤壁移动公司评为“2011 年度优秀员工”,并授予“先进工作者”称号。但是对于家庭,她有太多亏欠。她经常要组织营业员学习业务知识,晨会、班后会、周例会、月考,不仅仅要自己业务熟练、本领过硬,还要带出一支服务业务双领先的精英团队,所以她严格要求自己,严格要求员工。对事业,她倾注了太多精力,对家人,她却无暇做到最好。她的婆婆总半开玩笑地说:“俺家老大找了移动公司的,天天忙,俺家老二找对象决不再找移动公司的女孩当媳妇。”可说归说,每当和别人说起她家媳妇杜晓娜时她总是难掩自豪。

只要一有空闲,杜晓娜就尽可能多和孩子在一起。她说:“努力工作是为了更好生活,平日里忙,工作之余哪怕再累我也会自己带孩子,不能与孩子疏远了。”爱人很支持她的工作,总是心疼她的辛苦,常会不失温柔地说:“老婆,我是你坚强的后盾,有我在,你就好好工作吧,孩子交给我!”每每听到这样的话,杜晓娜都会忍不住掉下幸福又歉疚的眼泪。

“除了工作、家人,我也有很多自己的爱好,喜欢听刘若英的歌,喜欢旅行,有时会幻想,有大把空闲时间了,一定要和家人一起把喜欢的地方转上一遍,我最想去云南丽江,还有西藏……”

她说自己没什么特长,也没有多么远大的理想,最大的心愿就是能带好团队,为广大移动客户提供更贴心满意的服务,也希望家人、朋友都能和自己一样,快乐工作,健康生活!

本版主持人

专版部主任:张景昱

电话:13839220400

E-mail:hbrzbb@126.com