

263网络通信: 为中小企业打造洁净邮箱

■ 本刊记者 牟晓隆

充斥邮箱的垃圾邮件已成为企业,尤其是中小企业信息化进程中的一大阻碍。为响应国家“把信息化做好、做实”的号召,真正服务于企业发展,由中国互联网协会主办、反垃圾邮件中心和263网络通信承办的“每天抢救36分钟——反垃圾邮件服务公益行动”于3月25日启动,采用了863技术成果的反垃圾邮件网关将免费提供给自建邮局的中小企业使用,以实际行动保护中小企业IT安全。

中小企业信息化之困

据不完全统计,我国中小企业数量已达到4200多万户,占全国企业总数的99.8%,但目前中小企业信息化率还不到10%,真正建立独立网站的企业只有37%,信息化建设的落后使中小企业与大企业之间的差距进一步拉大。因此,国家有关部门指出,中小企业作为推动我国经济发展的重要力量之一,亟待提升信息化水平,并号召IT及通信领域的厂商“量体裁衣”,对这一规模庞大、信息化水平参差不齐的群体进行细分,提供特定的产品和服务,提升中小企业信息化水平。



中国互联网协会秘书长黄澄清在发布会上表示,从全球范围来看,中国是垃圾邮件重灾区,境外每天向国内发送海量垃圾邮件,而大量自建邮局的企业用户只能被迫收取。互联网协会反垃圾邮件中心的数据显示,国内每一个企业用户平均每天要花36分钟处理垃圾邮件,严重降低了企业运转的效率,

提高了企业运营成本,同时垃圾邮件的泛滥导致国内网络连接不畅,信息交流受阻,影响了我国互联网业务的正常运转,损害了广大网民的利益,甚至影响了我国的国际形象。2007年,垃圾邮件给国内造成的直接经济损失高达200亿元。

99%垃圾邮件免费挡

为了更好地响应国家的号召,有效协助中小企业进行信息化建设,国内最大的企业邮局服务提供商263联合中国互联网协会,共同将863反垃圾邮件的技术成果免费提供给自建邮局的企业使用,企业只需要修改原来的MX解析就可以轻松享受到超强的反垃圾效果。互联网协会与263网络通信希望更多自建邮局的中小企业能使用该网关,抵制来自境外的海量垃圾邮件,控制境外垃圾邮件在国内泛滥的局面。

863项目课题组专家李翔介绍,2004年底,受国家科委及863工作组的委托,互联网协会、263网络通信与上海交大共同承担了智能反垃圾邮件的项目。经过了263邮件系统整体测试的TAP智能反垃圾邮件网关,采用多层次过滤、多模式识别、自适应内容过滤等多项先进技术,将垃圾邮件的阻挡率提升至99%,误判率控制在万分之一以内。

BMC: 解决运营商客户流失之困

■ 本刊记者 舒文琼

随着市场竞争的加剧,近年来电信运营商的客户流失问题日益严重。有数据表明,发掘一位新用户的成本是维护一位老用户成本的几倍甚至于十几倍,而所带来的收益却往往低于老用户带来的收益。为此,查找客户流失原因、提升客户关怀度和服务水平成为电信运营商的重要工作之一。

亚太地区客户流失严重

为掌握客户流失现状、了解客户流失原因,BMC软件公司近日请英国Ciao Research公司在亚太地区进行了一次涉及保险、电信和公用事业等领域的大规模调查。调查结果显示,客户流失造成经济损失已经成为普遍现象,84%的受访者更换过服务商,60%的受访者在过去的1年之内更换过服务商,亚太地区各国平均每年因客户流失损失660.32亿美元,中国的这一数字为6030亿元人民币。

调查表明,中国通信行业的客户流失非常严重。在受访者中,49%的移动用户、43%的固定电话用户、

43%的宽带用户表示更换过运营商,他们更换运营商的主要原因如下:资费较高、运营商解决问题的响应速度较慢、运营商的服务存在一些问题。受访者还表示,如果运营商有效解决服务问题,提升服务效率,降低业务资费,那么他们会继续选择现在正在使用的运营商,而就价格和服务相比较,用户更在意的是服务,并非价格。调查结果还显示,客户的负面口碑相传会加快客户流失速度,要改善服务水平,保持良好的口碑,仅仅依靠提高员工素质是不够的,还必须与客户主动沟通,提供个性化的服务和自助式的服务,并提高对客户的服务交付和服务支持能力,采用业务服务管理(BSM)因此就显得尤为重要。

BSM助力提高用户满意度

BMC软件公司中国地区业务总经理朱健松认为,BSM可以从根源上解决客户流失问题。BSM可



以从业务角度管理IT改善客户体验,帮助运营商已IT系统为中心快速确定根源,解决问题,恢复IT系统,从而建立良好的客户服务系统;可以帮助运营商实现流程自动化,提高服务的响应速度和质量水平并降低成本;能让IT最大化地支持对业务有益的流程,优化所有与客户体验相关的业务交易流程,保证优质的客户服务体验。

BMC公司不乏在全球利用BSM帮助客户降低流失率的案例。巴西电信

公司选择了BMC的BSM,该公司架构与技术经理Antonio Rivas表示:“我们的客户服务水平得到了大幅度提升,我们能够为客户提供更多的客户服务,相应的成本并未增加。”上海浦东发展银行也是BMC公司BSM的客户,银行的高速发展令其原有自行开发的服务台处理查询功能不能满足保持优质服务水平的需求,该银行为此采用了BMC公司的BSM方案,BSM帮助它扩展了服务台的支持能力,改善了故障单处理流程,确保为客户提供优质和不间断的服务,从而提高了用户满意度。