

产品领先、流程卓越、服务至上

—— 推动移动网络服务高质量可持续发展

随

着移动网络与通信技术的高速发展，移动用户数量不断攀升，各类移动业务也更加多元化与个性化。对不同用户的行为进行深入分析，了解用户的真实需求并为其提供更好的网络服务成为了移动业务发展的主流。利用数字经济的管理理念和技术手段，建立客户体验生态的全方位系统性测评体系，实现客户满意度评测的数字化转型，我们提出聚焦于“产品领先、流程卓越、服务至上”的理念，推动移动网络服务高质量可持续发展。



产品领先

随着 5G 时代的来临，各大运营商或多或少面临着老客户流失、新客户挖掘困难、市场趋近于饱和的困境。为了避免用户流失、吸引新用户、创造出新价值，依据分析、研究结果，我们提出以下建议：

• 提升服务质量

首先宏观分析用户整体需求，其次对个性化用户遇到的问题对症下药。在语音业务方面：提升语音通话的清晰度、稳定性；扩大网络信号覆盖范围；增强公共场所的信号强度；降低用户通话过程中的受干扰程度；注重整体用户及个性化用户需求；针对不同地区，改进地区服务质量。在上网业务方面：针对不同软件，有目的地优化升级网络服务质量；提升手机上网速度、稳定性；提升网络平台服务质量与不同场所下网络稳定性；密切关注用户需求，并根据用户行为特征适度调整服务梯度。此外，针对不同用户使用的手机品牌、型号，进行相应优化，提升适配用户手机效果；针对不同类型手机 APP，进行合理性适配优化……



• 产品类型多元化

可不受限于语音及上网业务，扩大服务范围，顺应时代多元化发展，如物联网服务业务……

• 改进价格水平

移动网络速度相比于其他两家运营商有明显优势，但也带来流量消耗速度快等弊端，从而造成用户在直观感受上认为服务业务与预期不符，因此可以合理控制流量套餐的额度范围；针对不同用户群体，提供不同类别的套餐；落实“提速降费”政策；提高网络、语音服务质量，增加套餐内流量；设置阶梯流量；优化套餐结构……

流程卓越

在该方面，需要注意提升各项业务流程效率，优化业务：

• 加强平台建设，支持线上业务办理

根据数据分析，我们发现现阶段，大多用户办理业务等依旧需要前往营业厅前台办理，因此，应顺应时代发展潮流，扩大

支持线上办理的业务范围，满足客户足不出户需求，实现自助办理；推广手机掌上营业厅，提高流程办理的效率……

• 业务办理窗口分类

合理地对营业厅窗口服务分类，提升服务质量与效率……

服务至上

• 调查问卷的设计与检验

为了更好地得到用户对业务的满意程度，在收集用户评价时，应注重客观化问卷设计及合理性检验，减少主观因素对评分的影响，在问卷设计时可设定评分依据，主客观相结合，计算累计评分，同时需要注意问卷内容、以及对于大多用户需要填写的时间，以及受众群体，多方面考虑……

• 服务感知

对用户行为规律中存在的显性或隐性特征进行精准分析和数据挖掘，时刻捕捉用户行为变化趋势，侧重于具有共同特征的用户行为轨迹，解决用户行为中的不确定性问题，关注用户评价过程所受主观因素的影响，包括用户心理变化与期望值、文化背景、用户使用业务时的情绪状态等，在考虑部分用户对业务的评价不够直接和准确的因素条件下，精确对接用户真实想法与感受……