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

道 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,各大运营商或多或许面临着老客户流失、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,有目的性地优化升级网络 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……