



1天=30000
河南移动G3客户日增3万,即将超越1000万

智者云集
千万有你



移动微改变:

托起G3大成就 引领4G大时代



市民在体验云营业厅

□本刊记者 李雨璐 文/图

从哲学角度讲,量变与质变是辩证统一的,质变靠量变来支撑,量变靠质变来表达。就处在G3时代的移动来说,每一次细微的改变:云营业厅、移动超市、4G到来,都是其量变的积累,而G3用户数字的不断攀升是其质变的表现。

2013年无疑是移动值得纪念的一年。在河南,移动G3用户即将突破1000万;在洛阳,这个数字也正在向100万迈进,这是移动众多微改变引起的质变。

云营业厅来了,传统的面对面开卡、补卡方式移至自助终端机上,在未来,云营业厅会走出移动营业厅,来到社区,来到火车站,来到你我身边。

移动超市来了,它让手机体验、选购、选号、手机调试、资料备份、软件下载、手机上网培训等功能,在这里集中体现,一部量身定制的智能手机为您而生。

4G来了,下载数据量将是目前各类3G网络的20倍以上,速度至少快30倍,它让“秒速”上网成为可能。

所有的用心改变在新一代营业厅内随处可见。在这些改变发生的同时,一部量身打造的高端定制机也应运而生。

这些微改变是如何实现的,我们一起来发现。

微改变之1:云营业厅来了

在老城区凤化街营业厅内,市民吴鑫在移动工作人员的引导下,用云营业厅终端拨打了10086,让他惊讶的是,10086客服坐席代表的影像马上就出现在屏幕上,通过“面对面”地交流,吴先生很快完成开卡业务的办理。他感慨地说:“真没想到还能这样办理业务,既新鲜又方便。”

该营业厅工作人员崔伟介绍说:“开户、补卡是业务量占比最大,耗时最长的业务,现在,市民可通过云营业厅终端24小时自助办理开户、补卡业务,方便快捷。”此外,云营业厅的后台客服人员均由河南省移动公司统一管理,无论您身处何方,都可以体验到移动最细致、最周到的服务。

“在不久的将来,云营业厅还将来到社区,来到火车站、飞机场、汽车站,方便市民办理移动的各项业务。同时,未来的云营业厅还将增设转手机套餐、购买手机等功能。”崔伟说。

小记体验:补卡是小记比较关心的一项业务,因为以往这项业务只能在移动营业厅内办理,如果碰巧营业厅工作人员下班,那就只能干着急了。

点击云营业厅首页上方的呼叫客服字样,几秒钟后,小记便在屏幕的左上方看到了10086客服坐席代表的实时影像,在得知小记需要办理补卡业务后,客服人员提醒小记先在终端机的右下方扫描身份证,方便终端机读取个人信息。

随后,客服人员还详细地给小记解释了卡中原有的资费套餐。在她的提示下,小记完成了确认业务、缴费等步骤,最后终端机为小记制作了一张新卡。

除了云营业厅终端外,洛阳移动还在营业厅摆放了自助终端和上网终端。自助终端除了能为市民办理交费、查询业务,还能提供自助选号、选购手机等业务。

微改变之2:资费套餐也上墙

“走进移动营业厅就像是在逛超市,想买什么自己选。从头逛到尾,一部为我量身定做的智能手机就完成了。”正在逛移动超市的市民王文宾说道。

正如王先生所说,微改变后的移动新型营业厅,与传统营业厅的最大区别在于,它更像是一个移动超市。分设的手机超市、套餐超市、精品超市、上网超市、应用超市涵盖了手机体验、选购、选号、手机调试、资料备份、软件下载、手机上网培训等多项功能。

记者在凤化街移动营业厅看到,手机超市区域内开放式的货架上摆满了各式G3真机,不少市民在购买手机前,都选择在这里与爱机来个零距离接触。



市民在精品超市选购应用

“除了真机体验,改造后的营业厅还将话费、上网等套餐信息张贴在墙面上,各种资费套餐到底包含哪些内容一目了然,进一步增加了市民选择套餐的自主性。”移动工作人员表示。

小记体验:来到套餐超市前,“全国周游客”“手机上网迷”“长途畅聊族”等一个个新名称一下子吸引了小记的目光。根据这些名称,小记迅速找到了自己需要了解的资费板块。

上墙后的上网超市区域,增设了二维码,小记用手机一刷,一条关于5元30M流量如何开通的信息便自动显示在小记的手机上。小记心中一阵窃喜,以后改上网套餐不用排队等候了。



工作人员在讲解资费套餐

据悉,河南移动近期将在全省营业厅、掌上营业厅客户端、门户网站、自助终端和10086热线同步推广自选套餐,语音通话业务、上网流量和数据业务等也可供市民自由选择。

微改变之3:应用刷进手机

“以前每次下载应用,我都是到营业厅来,找工作人员用上网终端帮忙下载。现在,应用超市里的各款热门应用软件都配备了二维码,需要什么就刷进手机里,省时省力。”正在应用超市挑选软件的市民周刚告诉记者。

据洛阳移动工作人员介绍,升级改造后的营业厅,将成为市民定制手机的培训中心和业务体验中心,市民可通过自主体验、自助选择、自主操

作,为自己量身打造一部高端定制机。

小记体验:应用超市墙上包含了各式热门软件,如灵犀、移动手机阅读、MM商城、飞信等,而且每款应用都配备了二维码。

掏出手机,小记也要来体验一下刷应用,用手机扫描二维码后,一条下载灵犀的链接便闪现在小记的手机屏幕上,打开链接点击下载安装,不一会儿灵犀就刷进了小记的手机中。

微改变之4:精品超市精品多

每个超市都有自己的精品区域,移动超市当然也不例外。记者在营业厅内看到,精品超市中涵盖了沟通给力、生活助手、手机读报等三大板块。

据移动工作人员介绍,精品超市

中包含了“亲情圈”“朋友圈”“邻里圈”等资费套餐以及12585手机导航、手机动漫、校信通、洛阳手机报等多种热门项目和精品项目,方便市民在此快速选购。

微改变之5:4G大时代快步走来

在逛超市的同时,小记还发现为了让市民等待办理业务的时间不再无聊,移动营业厅内覆盖了免费wifi,市民在排队等候时可以网上冲浪、玩游戏、发微博、看视频,轻松体验3G移动业务。而在不久以后,移动3G还将平滑

升级至4G,下载速度可以高达100M,速度是3G网络的10倍以上。

据介绍,到了4G时代,一部2.8G的大英百科全书,8分钟就可以下载完成;一部40G容量的蓝光3D影片,不到2小时也能完成。“秒速”上网将

不再是梦想。

目前,4G网络已在全国15个主要城市铺设,明年将扩大到100个城市。而在洛阳,移动客户也将于今年内在市内部分区域体验到高速的4G网络。