

# 移动信息化助力物流行业发展

## 天时汽运借力“车务通”提升管理水平



客户体验移动车务通业务。

株洲作为全国工业重镇，每天的物流派送量数以万计。目前株洲物流行业在途运输管理是个“盲区”，仅仅依靠调度管理人员与在途司机的电话了解一些信息，难以实现真正地实时优化调度和全过程的监控管理。在这种情况下，株洲移动及时推出“车务通”产品，有效

解决了这一难题。天时汽车运输有限责任公司作为一家中型物流运输企业，主营省内水泥运输工作，由于企业现有车辆一半以上的所有权不属于公司，造成管理难度大，监控力度不够，运输成本增加等一系列问题。针对企业面对的问题，天时汽运相关负

责人表示，传统的管理模式已经不适用于现在的管理，信息化技术手段的采用已经迫在眉睫。在这种背景下，天时汽运与株洲移动开展合作，天时汽运希望借助移动的信息化产品提升管理效率，加大监控力度，节约运输成本；移动方面则希望利用信息化推广拓展集团客户，

加快行业信息化进程。针对天时汽车运输有限责任公司的实际情况，株洲移动认为要有效解决其遇到的困难，首当其冲就是车辆的管理问题，必须能做到对车辆的“实时查询、实时监控、实时调度”，而移动的“车务通”产品能完美的弥补其管理的短板，满足其最主要的信息化需求。据了解，天时汽运自移动“车务通”上线使用以后，企业管理水平得到了大幅提升，成本得到了有效控制，公司管理理念正由物流行业传统的管理方法、管理思想向信息化管理转变。目前天时汽运通过移动“车务通”使车辆的准点到达率提升11个百分点，货物的途中损耗率下降7个百分点，车辆的管理人员由以前的4人减少为1人，在车辆管理上直接节约人力成本达75%。作为公司领导，现能随时随地对车辆的位置进行把控监督，一旦车辆出现偏航、越区、异常停车等现象，能第一时间查明原因并进行及时处理。天时汽运负责人表示，对株洲移动的服务感到非常满意。

■王勃 侯亦杨



### 湖南中小企业(单位)移动信息化巡礼系列报道之十二

## “快乐100”贺岁行 福到礼到心意到 移动飞信、139 邮箱客户满地捡“红包”

从2010年12月1日至2011年3月31日，湖南移动针对全省飞信和139邮箱客户推出“快乐100”贺岁行，福到礼到心意到主题活动。凡中国移动飞信客户通过PC客户端、飞信官网 <http://feixin.10086.cn/> 或通过加快乐100机器人进入活动专区即可参与“飞信有礼100%”、“飞信好礼发就得”或“飞信大礼幸运送”环节，活动奖品包括E币、手机钱包红包等；凡139邮箱客户通过参与“有礼100%”、“好礼发就得”、“大礼幸运送”也可获得相应的奖励。

据了解，针对飞信客户，共

设置了三个环节。在“飞信有礼100%”环节中，移动飞信用户均可以通过加快乐100机器人为好友，输入“领取E币”对应菜单字母，当月即可领取到100个E币，次月内后台对领取了E币的用户加送10条飞信免费彩信、1个月免费飞信位绿体验、3元MM业务免费体验。在“飞信好礼发就得”环节中，客户通过PC、手机、WAP等飞信客户端发送短信、彩信，成功发送给200个好友及以上，次月可免费体验飞信会员一个月，前1万名客户次月加送5元手机钱包红包。在“飞信大礼幸运送”环节中，客户

飞信好友超过10个，当月发送飞信短彩信超过500条且排名前300的用户，次月赠送100元手机钱包红包。针对139邮箱客户，活动期间内，139邮箱客户均可获赠价值20元节日红包，包含50条139邮箱短信和50条邮箱彩信，客户只需登录139邮箱“发短信、发彩信”即可使用。客户登陆139邮箱web或wap网站发送139邮箱短信、彩信及明信片功能发送祝福，或首次开通或阅读139邮箱电子账单的湖南移动客户，均可获得100个E币和20元礼包(3元MM业务及价值25

元电子杂志一份)。活动期间，客户登录139活动页面领取“节日幸运邮件”。客户将领取到的幸运邮件转发给好友，好友将“幸运邮件”打开即可为传递者累计1颗幸运星，当“幸运邮件”成功传递3次或3次以上时，即获得3颗幸运星，客户即可获得200个E币奖励。湖南移动市场部工作人员介绍，活动期间，湖南移动每月还会按照成功传递数量进行排名，前200名每人100元手机钱包红包，另外抽取800名幸运传递者，赠送100元手机钱包红包。

■欧阳一平

## 有限的空间 无限的感动

### 株洲全球通VIP候车室人性化服务侧记

位于株洲火车站候车大厅二楼的全球通VIP候车室，每天迎来送往，服务着许许多多的VIP客户，不大的空间里，却经常会发生一些动人的小故事。

这一天，一位中年男子搀着一位老太太来到VIP候车室候车，我像往常一样微笑着对客户说：“先生您好！请提供您的手机号码并出示您的VIP卡和车票”，当客户说出他的手机号码时，我立刻听出这不是株洲的号

码。经过系统查询，该客户姓张，是属于娄底市的VIP客户。于是我耐心地向他说明，株洲移动VIP候车室实行一卡一人制，还未等我说完，张生先一下就激动起来：“她是我的母亲，我不可能要我年迈的母亲站在外面，去和我们一起挤车吧?!!”我赶紧安抚客户：“张先生，您先别激动，按照公司的规定非VIP客户是不能进入移动VIP候车室享受候车服务的，但中国移动的服务是人性化的，您的母亲年事已

高，我们当然会视情况特殊对待。”就在这时，老太太身体出现了不适，我赶紧搀扶老太太在沙发上坐下，并给他们倒了两杯热茶，再询问老太太哪里不舒服，是否需要我们医药箱里面的备用药。在张先生给他母亲喂药的时候，我也顺手把他们的行李摆放整齐，并拿了一本《全球通》杂志给其阅读，客户冲我大声地说了两声谢谢。过了不久，车到站了，张先生急忙起身拿东西，我告诉客

户：“别急，我们这里是提前进站的，您带着老人要注意安全，欢迎您下次再来。”张先生听了很是感动：“移动的服务真的是好，我会一直支持移动！”真诚待人，即便是点滴小事、即便是在有限的空间，也会有无限的感动。中国移动对客户满意服务的追求也永无止境，而客户的满意就是所有移动人每时每刻的最高追求！

■陈巧玉 王芝

## “患者关怀平台” 拉近医患距离 绥宁移动 推动县中医院信息化办公

作为绥宁县中医药科研和教学的指导中心，绥宁县中医院不仅拥有恪尽职守、经验丰富的医疗团队，而且配备了先进、完善的医疗设施。适逢建院三十周年之际，为更好地担负起救死扶伤的责任和义务，绥宁中医院借助中国移动信息、资源优势，建立了患者关怀信息平台，受到了广大患者朋友的一致好评。

据介绍，该平台具有五大功能：一是入院关怀：当有患者住院时，医院工作人员将病人信息录入平台，平台根据录入的信息向住院患者进行关怀提醒；二是健康回访：当住院患者康复出院时，平台根据患者信息进行相应的健康知识、注意事项提醒；三是对外宣传：当医院举行优惠活动或有专家到院需要进行宣传的时候，进行短信群发；四是健康常识普及：当敏感季节如流感高发季节或重大流行病突发期间，对广大群众进行健康常识宣传普及；五是内部员工管理：通过平台实现了医院的信息发布、各项活动的提醒、员工建议意见的收集等，实现了信息化办公及医院与员工之间的良好沟通。

绥宁中医院“患者关怀平台”自上线使用以来，极大地优化了医疗服务流程和员工管理流程，提高了医院的工作效率和服务水平，增加了病患对医院的亲切感和认同感。绥宁中医院在获得市场回报的同时，也提升了自身的专业形象。

■刘帅

## 郴州移动开展 农村党支部帮扶工作

郴州移动分公司党委以提高农村基层党组织战斗力和凝聚力，促进农村和谐稳定发展为出发点和落脚点，积极开展农村帮扶工作，得到了帮扶对象汝城县城郊乡甲亨村党支部的一致好评。

郴州移动将“城乡支部大对接”活动与农村基层党组织建设、扶贫开发和新农村建设驻村帮扶工作、“万企联村、共同发展”活动有机结合起来。在“党建主题月”中，郴州移动党委为甲亨村党支部扎实办了几件实事：一是根据该村农业经济规划，为该村选购了几十本农业种植、养殖方面的科普书籍，引导群众科学致富；二是把“党建主题月”活动办成“民心工程、实事工程”，解决甲亨村目前面临的各类实际困难；三是由公司出资三万元帮助解决村部围墙、大门、院内、院外坪地硬化(约200平方米)工程资金缺口，改善甲亨村村部环境。

■许建勇



图为郴州移动党群部门负责人向甲亨村支部书记赠送农村科普读物。