

# 九大基地同步展示开发能力 手机支付“抢镜”全球开发者大会

近日，“中国移动全球开发者大会”在广州隆重举办，中国移动首次面向开发者发布了电子商务、“MM云”、物联网、位置、“飞信+”五大开放能力，并携手14家产业链合作伙伴代表正式启动“开放合作新模式”，手机支付在大会上颇受关注，成为各厂商代表讨论的热点。

随着人们需求的不断提升，未来移动通信要如何发展，尤其是移动互联网如何开拓创新，如何成功融入中国移动用户生活的方方面面，成为中国移动积极致力解决的问题。中国移动创新提出SoLoMo Pay的概念，即社交化+本地化+移动化+支付。有了支付，原有的SoLoMo就能够创生出更多不同于现有的商业模式，才能达成可持续发展的服务。而手机支付开放能力正好可能提供完善的解决方案。

中国移动手机支付具有两种核心开放能力。一是满足企业在应用创新中对资金流解决方案需求的支付结算能力——即资金流解决方案，也就是解决收钱、付钱、分钱问题的能力。手机支付结算能力的实现，使得无论是企业、还是普通用户都能很轻易的亲身体验其方便和快捷。客户可以不再经历从前缴水电煤气

费、话费等需要在营业厅长时间排队的情况，通过公共事业单位接通手机支付，实现用户使用手机短信或客户端缴费，很多用户也逐渐开始尝试和使用手机支付缴费业务，极大地方便了人们的日常生活。第二种核心开放能力是由电子券和虚拟商品构成的营销工具能力，即通过手机支付平台向中国移动各大基地、各级部门提供营销支撑的能力。例如合作商客户以往每年的节日营销，大多选择实物礼品赠送的方式，但实物礼品采购流招标程长、物流、配送、仓储等后续工作繁琐，消耗大量的人力物力。现在客户开始用手机支付电子券做礼品，从明确需求到发放给用户，耗时不到一周。准备周期短，除了方便，更有惊喜。客户不仅可以自己选择在京东、当当等网上商城挑选喜爱的东西，还可到就近的超市兑换商品，选择更多、随心所欲。通过手机支付营销工具，这份礼物客户送得安心，用户收得舒心，用得开心。中国移动手机支付的支付能力，除了网上支付外，还有短信、Wap、客户端、IVR(语音)等多种渠道。这些支付渠道紧密的围绕用户，一一展开，形成方便、快捷的360°全方位覆盖体系。 ■刘婷匀



“中国移动为民服务，创先争优”系列报道之1

## 移动信号满山寨 ——湘西自治州移动“为民服务”侧记



在遥远、美丽而神秘的湘西，活跃着这么一支网络工作队伍，他们年轻、积极、务实，拥有着饱满的工作热情，崎岖的山路、泥泞的田间布满了他们辛勤的足迹，辛勤的汗水洒遍了这片养育他们的土地，真诚的微笑洋溢着山寨人民的心田，他们就是自治州州级青年文明号集体、湖南移动湘西自治州分公司网络调度中心的员工。正是这么一支富有朝气、团结奋进的团队，用他们的青春谱写着一曲移动信号满山寨的动人旋律。

### 连绵青山只等闲 网络改善我为先

湘西土家族苗族自治州位于湖南省西部，西南、东北有武陵山脉蜿蜒，西有云贵高原，北及鄂西山地，东南以雪峰山为屏。由于地域条件限制，在前几年还存在少数地区网络覆盖不完善、网络信号不稳定等情况。为进一步优化网络覆盖质量，从2010年开始，由湘西自治州移动网络调度中心带队，开展了重点面向山区客户的网络质量问卷调查。

山区交通不发达，道路崎岖，很多地方不通车，只能徒步开展工作。为了确保能按时按进度完成任务，调查组成员经常是第二天清晨人们还在睡梦中的时候，他们便动身出发，带着淡淡的倦意，踏上了当天的调查工作行程。当他们完成一个村调查任务的同时，往往连休息一下、坐下来喝口水的时间都没有，便马不停蹄的赶往下一个村。有时干嚼方便面，有时几块饼干加碗井水，晴天一身汗，雨天一身泥，每人平均走坏了2-3双鞋子。别人问他们，不就是一项活动吗，你弄点假的上去交差不就行了吗，何必把自

己弄得如此惨兮兮的呢。他们则义正辞严地说：“如果每个人这样去做，那移动公司还拿什么去给用户做承诺，拿什么去解决用户所需呢？”

在调查过程中，难免碰到情绪比较激动的客户投诉网络质量问题。吉首市排洞乡由于地势较低，成盆地状，收不到隔壁村的移动信号。当陈星星在做走访调查的时候，一位老大爷张口就吼：“我和外地孙子打电话，一个电话要打很多遍，接通了又断，通话效果也不好，浪费我好多电话钱。”在确认大爷的手机设置无误后，陈星星通知技术人员查看了基站，发现是天线问题。在将天线由全向改定向了之后，解决了弱覆盖的问题，大爷竖起了大拇指：“移动公司的娃娃办事靠谱，好！”

王峥嵘是网络调度中心的大姐，为了完成近1.5万份调查问卷的录入统计工作，她利用休息时间加班加点进行繁杂的统计工作，经常工作到晚上12点，家里的孩子、老人一并“打包”交给丈夫照顾。她一张张的录入，一张张的核查，生怕将信息录错，别人说：“错了就错了，有什么关系呢，没有人会认真查看的。”她说：“这是用户用心填写的，我们要为客户负责，这是移动公司对客户的承诺。”

通过网络调度中心这支近百人网络质量调查团队的共同努力，自治州移动通信网络质量满意度调查圆满完成。据统计，调查期间共发放调查问卷近1.6万张，有效回收1.5万张，回收率达93.75%。共收集到网络问题1540起，发现弱覆盖点396个。为了将这些问题进行一一派单处理，谭骞午承担了繁琐的派单工作，从派发—通知—记录—审核—归档一套流程，他都一丝不苟，将各问题、各环节工作逐一落实到部门和个人，同时将所得信息统一收录到中心网络弱



覆盖信息库。通过问题不断的解决和完善，湘西自治州网络质量迈上了新的水平，网络质量满意度从93.67%上升到97.25%。

### 产路销路全不愁 科技致富好帮手

田间地头打手机，坐在家谈生意；茶余饭后发飞信，悠闲自在聊聊天；随时查询农技资料、了解农产品市场行情……这些以前比较稀罕的事情，现在，在湘西自治州农村已经不难看到。在发放调查问卷的同时，网络调度中心一并开展“信息扶贫、信息下乡、信息进村”等工作，为农民带来真正的福利，加快了农民脱贫致富的步伐。带动当地特色产业30余个，与当地政府部门共同认证惠民单位60余个。

伍老板是在凤凰县阿拉镇种植猕猴桃的农户，随着其他农户的种植面积扩大，猕猴桃已不在拥有原来风光的市场利润。在县科技局的协助下，他采取嫁接手法自行研发了一种新品种—红心猕猴桃，较以往的黑心猕猴桃更甜爽口。但由于黑心猕猴桃是人们习惯购买的，其价格便宜，而红心猕猴桃价格高出7成，被

竞争对手渲染是染了色或坏掉了。怎样让红心猕猴桃快速走出大山，走向更为广阔的市场成了伍老板的一个心病。在了解了伍老板的想法之后，走访人员利用农信通发布了红心猕猴桃的详细介绍。待一周后他们回访时，伍老板的脸上笑开了花：“小伙子们，谢谢你们哪，我现在手机都被打爆了，要求邮寄的、亲自前来订货的，觉得好吃的回头客络绎不绝，瞧，我的库存都没有了，得赶快去采摘咯！”

在利用农信通为民服务的同时，湘西自治州移动网络调度中心开展了针对偏远地区移动通信网络信号覆盖大摸底工作，特别针对当地有特色经济，对移动通信需求较为迫切的乡镇及村级进行了全面收集。如对龙山县洗洛乡巴蕉村等有特色种植业但无移动通信信号的乡镇及村组进行了全方位的调研，并及时上报上级主管部门同意开通移动基站，得到了当地客户的一致好评。从2010年至今，全州共增开直放站125个，新开基站217个。

### 业务服务双领先 助力山区新跨越

湘西自治州移动网络调度中心的“号长”名叫彭小云，今年刚过了30岁生日。别看她年纪轻轻，可肩上“重任”不少：网络部副经理兼网络调度中心主任，公司团委书记。她在内部管理上充分调动全体员工的工作积极性，设立了月度、季度及年度“先进工作者”荣誉榜，按月、季、年度排名，及时更新。80后的员工有思想，她就顺势引导，将他们好的做法和想法往工作上引导。

自治州地区天气多变，雷电、洪涝灾害时有发生，她采取全员出动，全员负责的方式，通过建立飞信群通知网络故障及事故，大大强化了员工工作责任感，提升团队协作的凝聚力。网络调度中心是移动企业的核心部门之一，要求员工不仅要全面了解网络方面的知识，同时也要加强业务方面的学习，实现网络服务与业务操作一体化。她每周安排员工进行网络知识学习与培训，并聘请了市场部业务知识精英为员工讲解业务知识，同时将培训和考试结果纳入了员工月度绩效。这样，中心员工不仅全面掌握了网络知识，同时也能熟练地运用自如业务知识，为更好地为民服务提供了强有力的支撑，也为山区通信的跨越发展提供了强劲动力。

### 结束语

时钟已指向晚上12点，夜深人静，人们已渐入梦乡，可湖南移动自治州分公司网络调度中心依然灯火通明，几十台电脑在有条不紊运行着，值班的3位员工揉揉充满血丝的双眼，依次在电脑前观看数据的更新和指示灯的闪烁。

这一个无私奉献、拼搏进取的团队，自2010年以来，共牵头调查了覆盖全州75%的行政村及80%的集团单位，涉及大型集团客户1269个，行政村1975个，共查找出网络短板1205处，其中弱覆盖点651个，客户反映的问题目前解决率达71.5%，还有部分问题正在紧张解决中。湖南移动自治州分公司构建为民服务工作堡垒，凸显了中国移动“优质服务社会，争创一流业绩”的理念，使得湘西人民笑开颜。 ■彭小云 向岚静



移动工作人员正在进行网络问卷调查。