

信息化浪潮涌动三湘

湖南移动服务跨入“智享”时代



导读

“在信息化建设浪潮一浪高过一浪的湖南，湖南移动客户服务中心不失为一道美丽的风景。这个肩负着全省 3000 多万移动客户 10086 热线、12580 热线、五大电子渠道服务重任的团队，员工达 2000 余名，女性占比达 89%，平均年龄 23 岁，充满着青春活力，洋溢着梦想激情，创造着湖南移动“优”服务，引领着通信服务潮流，无疑是业内有口皆碑的标杆。伴随着四化两型建设的激情鼓点，湖南移动客服中心采用现代信息技术整合服务全过程，不断带领客户服务转型升级，为客户开启了“智慧服务，畅享移动”的新时代。

更便捷：五大电子渠道崛起

早在 2003 年，湖南移动网上营业厅诞生。之后，以两年一个新平台的速度，湖南移动客服中心陆续搭建了短信营业厅、掌上营业厅、自助终端平台和电话营业厅，五类平台协同的立体化电子渠道迅速崛起。

这些平台的设置，无论从形式到内容，以及功能设置，都更倾向于个性和互动，累计承载了千余项移动业务的查询和办理，几乎涵盖了营业前台可办理的所有业务。据了解，2012 年，湖南移动电子渠道活跃客户数超过 1800 万，客户高达 85% 的业务通过电子渠道办理，网页浏览量每月突破一个亿，自助营业厅月缴费额超过 4 亿，成为深受客户赞誉和信赖的移动服务“直通车”。

在湖南移动客服中心，“平台即服务”显然已不仅是云计算术语，从某种意义上讲，不啻为移动服务平台的一次革命，更是移动公司“智慧服务，畅享移动”的全新创举。

更个性：开启智能服务模式

你问她多大了，她说：“年龄可是秘密呀”；你说自己失恋了，她安慰你：“也许下一秒，真正的幸福就来了。”早在 2011 年底，很多网友晒出了这些贴心、有趣的对话，他们聊天的对象即不是闺蜜也不是师友，而是湖南移动“e 豆”客服机器人。

“e 豆”是当年湖南移动客服中心推出的客服机器人，除了亲情互动，它更是为方便用户办理各种业务的智能短信服务平台。“它以自然语言处理、人机交互等人工智能技术为基础，使用 IM（即时聊天）工具、WEB（互联网）页面或移动终端作为表现形式，由电子渠道系统自动解答客户咨询、办理移动业务、处理系统报错。由于交互的友好性，‘e

豆’极受用户们的青睐，目前智能客服月均咨询量达到 160 万以上。”湖南移动客服中心主任晏坚先生介绍道。而智能化的短信服务也体现在收集、分析客户使用特点及需求，从而实现针对性的提醒服务上，比如对当月拨打了 10086 查询话费、账单、套餐的用户以及月份缴费开机用户，会及时发送短信告知其话费使用情况，并提醒客户保持通信畅通，避开缴费高峰。

此外，湖南移动客服中心还积极拓展了电子渠道服务功能以满足客户明白消费的诉求，客户可清楚查询自己资费信息，同时在网站建立资费套餐网上查询、订购和退订，解决了客户消费的后顾之忧。

更贴心：12580 一按我帮您

“12580，一按我帮您”，从最初的商旅订机票开始，12580 热线就以贴近人们生活的形象伴随着客户一路走来。近年来，湖南移动不断丰富 12580 服务热线的内容，种种全新的信息化体验让“移动改变生活”从理念走向现实。

周五一早，湘潭有“移动达人”美称的李小姐凭着 12580 发来的手机短信和身份证件，带着母亲方便地在市中心医院完成了挂号，相比一旁排队的人群，她显然多了份从容。当天上午，李小姐还要开车去衡阳办事，尽管对道路并不是特别熟悉，但她仍然胸有成竹，因为 12580 的指路服务可以帮她顺利抵达目的地；而她在衡阳的就餐和住宿也早已通过 12580 预定妥当；次日，长沙将要上演一场热门演唱会，门票几个月前就由 12580 的票务服务人员送达了她手中，简化了种种繁复的准备，等待她的便只有一个惬意的周末。如今，李小姐已然成为 12580 的忠实“粉丝”，有了这位高效的“生活秘书”，那些大大

小小的事情都能轻松搞定。

事实上，湖南移动客服中心就是要力图将 12580 打造成一个便民、惠民、利民的一站式“生活帮手”。通过这个渠道，可以实现许多生活信息的获取，比如机票酒店预订、明星演出票务预订、即时新闻播报、健康生活提示、美食问路查询。据统计，2012 年，12580 为广大客户提供逾 636 万次的信息查询服务，中高考自助及人工查询总量逾 350 万次，演出票务年度门票销售额突破 100 万元。

未来，随着“无线城市”的建设，将重点推广无线政务、医疗卫生、公共事业等十大类百余种应用，推动移动无线环保、智慧旅游、智慧医疗等信息化工程，实现公积金、交通违章查询、手机支付等便民服务，未来还会有更多便民服务纳入 12580 服务范围。“一按 12580，每个客户都可成为智享生活的专家。”晏坚先生的话令人期待。

更安全：重拳出击不良信息

湖南移动客服中心肩负起全省移动不良信息治理重任，对信息安全保持高压态势，通过加强信息安全管理，妥善解决客户反映较多的垃圾短信、手机病毒等热点问题，着力提升基础信息安全。

湖南移动采取布网控点模式，建立全方位无缝隙垃圾信息系统监控网。2012 年参与落实了省公安厅“网络黑市”专项行动，与公安部门建立沟通机制，反馈非法垃圾信息的发送证据，协助捣毁 3 个犯罪窝点；及时推出新举措监管手机病毒，通过外推、短信等联系涉嫌手机中毒的客户并帮助清理病毒。此外，开辟垃圾信息治理的多种渠道，据统计，今年 1 到 5 月，垃圾信息各大平台处理总量达 100 多万条，客户发送垃圾信息的被举报



服务智享时代：10086 热线人员正热情地为客户提供服务。

量下降了 57%，治理效果显著。

一滴水可折射太阳的光辉，而湖南移动客服中心这个“四化两

型”建设的尖兵，更像一片翠嫩的绿叶，昭示着信息化社会的勃勃生机、满园春色。 ■方喜中 杨文斌

动感地带“非常假期”系列报道之旅篇

大学生背包客的“非常艳遇”

“要么读书，要么旅行，灵魂与身体必须有一个在路上。”“再不走我们就老了。”……

自从某次刷完微博脑子一热后，阿森的善就没办法平静。靠高中班主任那“善意谎言”的鞭策，好不容易挤进大学的“窄门”。眼看大二生活即将过半，没有挥岁月青春的意气风发，只有三点一线的单调生活。“不行，不能再这么坑爹的过日子！”于是，一个背包漫游计划在阿森的心中渐渐成形，朋友阿通知悉后也加入了计划。

宅男在路上

站在沱江的石墩上，眼神矫情飘远，幻想些“风花雪月”云云……自拍定格，阿森“埋头苦干”硬是挤出一段宅男式二逼范文艺术清新文，微博发送成功。是的，背包客阿

森和阿通已经在路上了。俩人早早上网下载攻略研究路线，趁着寒假出发，先在凤凰停留两周，随后前往云南泸沽湖感受下摩梭风情，最后在丽江结束旅程。

凤凰古城的客栈里，阿森刚与老妈汇报完行程，转头看到也在讲电话的阿通，不禁庆幸地笑了。阿通无疑是个最好的同伴，懂得很多，几乎是个“旅行达人”。这次旅行会在湖南、云南两省呆较长时间，多亏阿通机灵让他申请动感地带“非常假期”省际版套餐，在归属地及申请漫游省份打电话只要 0.29 元/分钟，电话免费，月租 3 元/省。只需要花上 6 元，在背包游的这个月里，阿森不用换号码就能和家人、朋友保持正常联络，省下大笔话费开支。最重要的是，阿通长得很不抢镜，如果有机会上演浪漫邂逅，阿森“入选男主角”就更有胜算（嘻嘻）。

微博造“邂逅”

凤凰古城的石板路上，阿森突然抓住阿通示意他看一个女孩，长裙摇曳、巧笑盼兮……阿森发现，原来他也能这样娇情的形容一个女孩。作为好友的阿通一看就知道阿森在发情，看女孩在一民宅前自拍低头玩手机就有谱了。待女孩转身离去，阿通迅速打开微博，几次输入关键字搜索，立马找到了女孩的微博账号。只消半小时，阿通就给好友列出一份档案：小怡，湖南人，云南大学大一学生，明天就离开凤凰前往云南，准备一路从香格里拉—丽江—大理游玩，回到昆明刚好开学。

遇见女神的阿森心飘飘然，已经决定改变行程追随“沈佳宜”。俩人回到客栈的阁楼，眺望街景时惊人发现女孩也走入客栈。缘分啊，命中注定啊……当阿森淫笑般沉

浸在幻想中时，阿通已经开始帮好友出招了。他在客栈共用区域的小板子上留言“明日前往云南，计划游香格里拉—丽江—大理，背包穷游学生求同行，已有两人。联系请至 XX 房找阿森。”晚餐过后，小怡敲响房门，阿森就这样在好友的帮助下顺利认识了女神。

体贴虏女神

蓝天白云、远处青山、彩色沼泽、牦牛成群……一路颠簸，三人终于来到香格里拉上的帕拉海草原，深吸一口气直达肺部。耳旁响起了小怡的手机铃声，扭头一看，阿森果然第 N 次看到了小怡挂了电话发起短信。为什么这么麻烦？难道小怡遇上难缠的人？还是说话内容不方便他们俩人听到？

突然，阿森灵机一动：难道是因为话费？动感地带“非常假期”套餐分省际版和省内版套餐，小怡是云大的学生，号码的归属地估计是昆明，

用省内版套餐正适合。省内版套餐拨打申请漫游城市及归属地话费才 0.19 元/分钟，被叫都免费，只需要 2 元/城市。小怡只需花 6 块钱申请香格里拉、丽江和大理作为漫游城市后，联络就不用这么麻烦了。

抱着姑且一试的心情，阿森向小怡推荐起了在每年寒假春节和暑假期间都能申请的动感地带“非常假期”套餐。从小怡的眼神，他知道他猜对了。他还贴心的拿过小怡的手机，输入“开通非常假期香格里拉”、“开通非常假期丽江”、“开通非常假期大理”共三条短信发送到 10086 帮她办理业务申请。阿森知道，他的这份体贴在她心中加分不少。

这时候，阿通提议一起去骑马逛草原。站上他的手跨上马背。谁也没有抽开谁的手，在蓝天白云的映照下，两人相视而笑，长长的影子留在了草原上……看着这一幕的阿通也扬起嘴角，他开始相信：旅途上最美的风景，是人。 ■洲远