

当传统商业遇上“动力 100”

移动信息化专家风采录

长沙移动助推友阿集团打造商业王国

“如今,信息力影响着人们的日常生活,企业的运作,触角已经深入到生活和企业运作的方方面面。”这是友阿集团副总裁崔向东在长沙移动与友阿集团开展信息化合作时发表的感慨。在崔总看来,信息力影响着企业的对外发展。正是友阿集团高层对信息力重要性的充分认识,推动了企业与长沙移动在移动信息化领域的多项合作,极大提高了企业的效率,企业发展规模也随之不断壮大。

长沙移动与友阿集团在移动信息化领域的合作,早在 2005 年就开始了。友阿集团不仅是公司多年的重点客户,而且也是集团品牌“动力 100”业务包系列产品集团 V 网、集团彩铃、MAS 集团短信、移动总机的“拥趸”。近年来,两家企业在移动二维码、手机钱包、手机支付等移动电子商务领域开展了多方面深层次的个性化项目合作。

1 “动力 100”产品升级企业服务模式

集团 V 网、集团彩铃、移动总机、移动 400、MAS 集团短信都是移动公司“动力 100”品牌下的信息化成熟产品,已被成功运用到友阿集团、家润多的企业运营及客户服务领域。

集团 V 网通过内部成员手机号码统一编号实现友阿集团成员之间短号码的互联互通,方便快捷;集团彩铃通过为客户量身打造企业特色的彩铃,作为内部员工的手机回铃音,成功为集团打造企业语音名片;移

动总机是通过统一的移动电话号码作为企业总机,将内部员工的移动电话、固定电话作为分机,实现 7*24 小时秘书服务人工台预转接、实现电子客户联络管理;移动 400 则是通过全国统一的客服热线,帮助集团树立统一的企业形象;MAS 集团短信为友阿集团提供了一个为其全省会员发送关怀短信的平台。长沙移动以“动力 100”移动信息化手段,助推友阿集团服务不断升级。

2 二维码手机钱包开创全新消费模式

成熟的移动信息化产品更新了企业的服务模式,二维码、手机钱包等个性化信息化合作则为友阿集团旗下家润多超市开创了新的客户消费模式——移动二维码可作为一种新型的电子消费券,手机钱包也可作为一种新型的消费结算手段。

2008 年 5 月,长沙移动就移动二维码业务与家润多展开了合作。到目前为止,二维码消费识别机具已经覆盖家润多超市千禧店等 10 家门店。消费者通过移动手机二维码购物券消费累计近 10 万人次,累计消费金额达到近 800 万元。

继移动二维码合作消费模式的成功打造,2009 年 7 月,长沙移动又与友阿集团家润多超市在手机钱包方面开展深度合作。截至目

前,已有家润多千禧店、朝阳店等 7 个分店可以通过移动手机钱包进行超市购物消费,投入使用的手机钱包 Pos 机达 60 余台,已累积消费逾 3000 人次,产生的消费额突破 40 万元。

友阿家润多超市作为湖南移动电子商务二维码、手机钱包业务接入的首批合作商户,在前期的业务运营中明显感受到了移动信息化带来的可喜变化。一是二维码、手机钱包消费无需找零,既减少营业员点钞的失误又可以充分节省收银时间;二是二维码、手机钱包消费无实际现金交易,可降低收取假钞的风险;三是二维码、手机钱包消费模式可结合中国移动庞大的客户群体,针对团购客户进行精准营销,对商家而言,在提高广告知晓度和降低广告成本上都大有裨益。



图为市民在家润多超市用手机钱包进行购物消费。

3 手机支付沸宝网改变传统商业模式

作为本土优秀的知名企业,友阿集团利用自身优势,整合长沙移动信息化等各方资源,于近年运营起 B2C 网上购物平台,合力打造手机支付沸宝网 FEE9448.cn,全面打造基于移动电子商务的新型商业模式。消费者通过 FEE9448 网上购物,不必使用现金、信用卡,凭移动手机足不出户就可以进行随时随地的交易和支付,在工作和生活中充分体验出乎意料的方便与快捷。

手机支付沸宝网商业模式的打造,依

托于友阿集团传统的百货运营经验、丰富的商品仓储容量和日趋成熟的电子商务技术,以移动支付为网购结算手段,立足我省一千多万网络用户,实现友阿网上购物与湖南移动手机支付的完美结合。

长沙移动与友阿集团的信息化业务合作,在为企业的发展壮大和腾飞推波助澜的同时,也充分凸显了中国移动作为“信息专家”所拥有的业务优势,以及为社会和企业的经济进步所作的积极贡献。 ■龙灿



图 1

无处不在的便捷服务

近日,株洲醴陵移动推出了一系列便捷服务措施,包括流动岗人员对等候客户做好业务预受理工作,缩短前台业务受理时长;在厅内醒目处设置小告示牌,做好客户分流;流动岗人员配备小腰包销售手机充值卡,方便客户缴纳话费。图 1 为导服员配备腰包为客户提供充值卡。图 2 为“甜蜜的唠叨”告示牌。

文图/杨慧芳



图 2

G3 改变生活

移动 G3 让“宅女”变“潮人”

表妹是名副其实的“宅”女,每天一下班就窝在家里,不是看电视就是看书,一点年轻人的朝气都没有。我和姑妈不止一次劝过她,要她多和朋友出去交流交流,接触一些新事物,可是说啥也没用。不过最近,表妹已经完全变了样,是什么东东有这么大的魔力呢?

周末的时候我和表妹在逛街,途经移动的营业厅时,“移动改变生活,G3 精彩无限”——这句广告词吸引了我的目光。究竟 G3 是什么呢?一个念头飞速闪过我的脑海:如果 G3 真有这么精彩的话,介绍给表妹用用,说不定还能改变她每天枯燥的生活。于是我把表妹拉进了移动大厅,只看见里面超大的 G3 演示厅里摆满了各式各样的 G3 手机。这时,导购员向我们介绍了一款最新的 Ophone 手机,并将其手机视频、手机电视、手机阅读等多种新业务功能一一陈列了出来。表妹的眼睛一动不动地盯着 Ophone 手机,认真地听着导购员的讲解,完全被 Ophone 手机的功能所吸引。表妹要求现场体验一下手机电视功能——速

度超快,画面十分清晰,更重要的是费用十分低廉,每月只收取 6 元收视费,就可收看 CCTV-1、CCTV- 新闻、CCTV-5、精彩电影频道和湖南卫视、湖南经视等 8 套电视节目。对于爱看球赛和偶像剧的表妹,这项功能可着实吸引住了她。表妹又要求体验手机阅读功能,导购员介绍,手机阅读可提供图书、原创、漫画、杂志等多种书籍,目前入库书籍超过 6 万本。假如用户对某一本书感兴趣,可以把这本书买下来,内容不一样,书的价格也不一样,通常是 1-10 元的价格,这个价格相当于纸质图书的十分之一。表妹对于这款 Ophone 手机十分满意,当场就付款当作宝贝拿回家了。

自那以后,表妹便成为了亲戚朋友眼中的时尚潮人。聚会时,她经常和朋友分享她的“G3 经”:G3 让她随时随地随身看电视,G3 让她能利用“碎片化”时间实现在手机、阅读器、电脑之间的无缝阅读,G3 让她随时和远方的朋友进行“面对面”地聊天,G3 让她随时随地以最快的速度轻松收纳无数首自己喜欢的歌曲…… ■欧阳一平



湖南移动东安分公司于近日举办了前台营业员服务礼仪展示、服务规范用语训练等岗位练兵比赛,进一步促进了服务质量的提升。图为营业员进行服务礼仪展示。■蒋美莲 张萍