

中国移动与 Apple 签订合作协议

明年 1月17日起移动版 iPhone 发售



12月23日,Apple与中国移动宣布,双方达成长期协议,正式引入支持全球最大移动网络的iPhone。作为协议的一部分,中国移动和Apple将于2014年1月17日

(周五)分别在中国内地的移动营业厅和Apple零售店正式发售iPhone5s和iPhone5c。世界上最具前瞻性的智能手机iPhone5s及最多彩的iPhone5c中国移动版将从2013年12月25日(周三)开始,通过中国移动官方网站(www.10086.cn)和10086客服热线面向用户进行预订。

中国移动董事长奚国华先生表示:“Apple的iPhone备受全球用户的喜爱。我们知道,有很多中国移动的在网用户和潜在用户,一直热切期盼能享受到中国移动优质网络和Apple优质终端带来的双重美好体验。我们非常欣喜这次双方合作推出的iPhone,将支持中国移动的4G(TD-LTE)网络和3G(TD-SCDMA)网络,让用户能享受到我们的高速网络服务。”

“Apple极其尊重中国移动,并且非常兴奋能够共同开展合作。中国是Apple极为重要的市场,与中国移动的合作让我们有机会将iPhone带给全球最大网络覆盖下的用户。”AppleCEO-

TimCook表示,“中国的iPhone用户群十分活跃,并正在迅速壮大,我们希望将iPhone带到每一位渴望拥有它的中国移动用户手中,来迎接春节!”

中国移动目前有超过120万个2G(GSM)、3G(TD-SCDMA)、4G(TD-LTE)基站和超过420万个Wlan无线接入点,由此组成的全覆盖网络将为使用iPhone5s和iPhone5c的中国移动用户提供良好的网络服务。特别是中国移动正在建设全球最大的4G网络,2013年底前可向北京、上海、广州、深圳等16个城市提供4G服务,2014年底将建成超过50万个4G基站,预计将有超过340个城市的用户可以享受到4G服务。由此,中国主导的4G标准TD-LTE将得到更大范围的推广,这次双方推出的iPhone支持所有主流无线网络标准,让中国移动用户享受“一机在手,走遍全球”的便捷。

iPhone5s重新定义了世界顶级智能手机的使用体验,将多项令人惊叹的全新功能尽数融入超乎想象的轻薄设计中,包括Apple



设计的A764位架构的芯片、配备TrueTone闪光灯的全新800万像素iSight摄像头,并推出Touch-ID,这种创新方式只需手指轻触即可方便、安全地解锁你的手机。iPhone5c采用全新设计,集成了一系列备受用户喜爱且熟知的功能,如绚丽夺目的4英寸Retina显示屏、性能快速卓越的A6芯片和800万像素iSight摄像头,同时电池使用时间持久。iPhone5s和iPhone5c均支持比其他智能手机更多的LTE频段,并配备全新FaceTime-

HD高清摄像头。

iPhone5s和iPhone5c均搭载iOS7,这是自第一代iPhone问世以来最重大的一次iOS升级。iOS7拥有令人耳目一新的绚丽用户界面、优雅的配色方案、独特不凡的功能图层和微妙的动态效果,令操作系统体验更加鲜活生动。iOS7拥有上百项全新精彩功能,其中包括控制中心、通知中心、改进的多任务处理、AirDrop、更出色的照片功能、Safari以及Siri。 ■中国移动官网

与“4哥”的首次零距离接触

长沙移动4G让客户惊呼“快得不敢相信”

随着4G牌照的发放,湖南移动快人一步迎来了4G时代。11月,湖南移动及长沙岳麓区分公司在长沙开展4G路演活动,基于浏览、下载、游戏、视屏和应用5个方面打造了一系列数据业务特色应用,并主要以IPHONE 5S高档明星机为载体供客户体验,千兆网速超前享受,路演现场气氛热烈,很多市民在体验4G网络后大呼“快得不敢相信”。

场景一:
4G体验手机冲浪,
即开即看0秒刷新

笔者在路演现场看到,现场提供冲浪助手、UC浏览器和腾讯新闻客户端供客户体验4G新闻冲浪——客户使用IPHONE 5S手机

打开浏览器进行操作,从点击新闻标题到打开全部新闻页面,客户感知的刷新时延为0秒。客户使用4G网络浏览网页可以做到即开即看,值得一提的是,跟2G/3G网络相比,4G流量资费更加优惠,无需担心产生更多的流量费用,客户体验后均称“非常满意”。

场景二:
4G体验手机下载,
100M应用瞬间秒杀

路演现场提供MM客户端和APP Store下载手机应用体验,引导客户在4G信号下移动MM商城下载大小为18.61M的微信客户端应用,从开始下载到下载完成,等待时间不超过10s。此外,移动客户经理告诉记者,移动将与腾讯、淘

宝、苏宁等第三方互联网公司合作打造4G定向流量包,客户将来可以通过定向流量包或者后向收费的方式畅享互联网应用,客户表示非常期待。

场景三:
4G体验手机游戏,
Loid时间忽略不计

路演现场提供手机游戏平台的欢乐斗地主和微信客户端的节奏大师两款游戏供客户体验。客户点击开始游戏到游戏开始,游戏Loid加载进度没有延迟,而在3G网络下,游戏Loid时间至少需要3-5秒钟。据路演经理介绍,使用4G终端玩游戏可以跟有线带宽媲美,甚至可以更便捷更快速,在线游戏对战也没有问题,大型

网络游戏必须使用有线网络的时代过去了。一位在河西大学城参加体验的大二学生小李说,以后到教室里面使用笔记本就可以开展对战游戏了。

场景四:
4G体验手机视频,
快进观看无缓冲,蓝光下载分分钟

路演现场提供手机视频客户端和优酷客户端在线观看和下载电影。客户在线观看时可以随意拖动快进选项,客户快进视频后,能够迅速进入流畅的播放画面观看。据记者观察,一客户用4G上网卡在笔记本上下载一部1.8G的1080P蓝光电影《拯救大兵瑞恩》,整个下载过程只花了4分钟。客户经理介绍,4G网络下载极快,平均下载速率可达50Mbps,峰值可达65Mbps,所以在线观看视频快进快退无需等待。一位客户参与体验后惊呼:“不可能吧,不敢相信啊!”。 ■彭彪



场景五:
4G体验手机同步,
数据上传只需1步

4G不仅下载速率快,上传速率也快,平均上次速率能够达到18Mbps,高速上传能力让在线游戏、在线视频通话和数据同步等双向流量业务体验更加流畅。

路演现场还提供移动手机号簿管家和QQ通讯录同步两项业务供客户体验,客户使用4G IPHONE 5S手机将手机内存号码上传至网络服务器速度非常快,点击同步选项即可瞬间完成。

“最美移动人”专题报道

用百合花的美去感动客户的心

营业厅岗位平凡,每天重复着同样的工作,却担负着抓好优质服务、提高服务意识、塑造良好企业形象的重要使命。客户最大的满意就是为客户解决问题,这看似容易,做起来却要付出百倍努力,而解决好这件难事的湘潭移动白石营业厅的姑娘们,靠的就是一种精神。

从2003年开始到2013年,湘潭移动白石营业厅荣获国家级荣誉四项、省级荣誉八项、市级荣誉三项,在全省同行业的激烈竞争中赢得了服务领先的良好口碑,留下了一串串铿锵闪光的足迹。

十年花朵的绽放,只为一句承诺

要问白石营业厅的精神是什么,那营业厅的姑娘会毫不犹豫的告诉你:“爱岗敬业、甘于奉献、主动服务”。

2012年7月,一位特殊的客户来到了新业务演示区,他想用手机数据线接入笔记本电脑上互联网,营业员黄娟热情地接待了他,给他作了相关的介绍,并告知其手机只

支持WAP上网,而WAP上网的速度较慢,影响网页的登录。客户急了,新买的笔记本电脑用不上了,更重要的是,此行的主要目的,是为了让得白血病的儿子能在病床上看到互联网,能轻松地渡过生命中的最后的一段时光。“看来要留遗憾了!”客户红着双眼,无奈地叹息道,“您不要太难,我非常理解您的心情,我会尽力帮助您完成心愿的。”

看着眼前这位伟大的父亲,黄娟被感动了,决心一定要帮客户达成他的心愿,于是,她向客户介绍了“随E行”业务,主动替客户办理所有手续,从填表到安装再到演示,每一个环节,她都是那样尽心尽力,当一切办妥之后,已是万家灯火时,黄娟把笔记本电脑交到客户手中,并递上了自己的电话号码:“如果以后无论您在无线上网方面有任何问题的话可以随时打电话给我,我一定尽力帮您处理!”“谢谢,谢谢!”之后的日子里,黄娟始终都没有忘记这件事,经常拨打客户的电话进行回

访,就是在这种贴心的服务使她们成了朋友,成了忘年交。

服务理念内化于心,外化为形

白石营业厅全体员工始终以客户满意为首要职责,树立良好的精神风貌,把服务标准做“高”全面发挥资源优势,不断提升优质服务。为客户提供多项便民举措,面对恶劣的冰雪天气,积极为客户提供个性化服务:每天清晨的洒盐除冰,在厅门口铺设防滑红地毯,准备“暖心姜汤水”,营业员在送别客户时多说一句话“小心路滑”,营业厅的电子显示屏上公布近五日的天气情况及最新的路况信息,对老人、小孩进行重点关注,主动提醒其陪同人员,有老人单独前来,营业员主动搀扶上下阶梯。种种贴心举措拉近了与客户的距离。

2012年10月一天下午,一位中年男子急冲冲走进营业厅。刚进门,值班经理王丹就主动走上前询问,那男子先是一愣,后看了看笑容满面的导购人员,便掏出了纸和笔,



写下:“我的手机被锁了,能帮忙打开手机吗?原来这是一位聋哑客户,他仅用手机发信息。小王她连忙一边做手势,一边在纸上不厌其烦的把解锁的方法和步骤详细写在纸上。临别时,她还在纸上写下:您走好,外面正在下雨,我们为您提供雨伞,小心淋雨感冒!真情让这位特殊的客户留下了这样一段感人肺腑的留言:“我是一名聋哑人,正因为如此,常受到别人的歧视,然而在你们这里,却得到了真心的尊重。移动不仅没

有嫌弃我,还细心体贴地帮助我,这份情我将永世不忘……”

结束语:

在新形势下,面对激烈的市场竞争,湘潭移动加速推进营业厅从服务型向宣传、服务、销售、体验四位一体的功能定向转变,确保移动优质服务形象和人性化服务功能相统一。在省公司服务提升综合竞赛中,其暗访成绩近满分,进一步凸显了其优质的服务形象。 ■专题报道组