

彰显先锋力量 诠释榜样风采

——苏州移动基层党员群像速写

一直以来,苏州移动始终坚持“以党建促发展、让发展检验党建”的原则,打造出一支艰苦奋斗、无私奉献的优质队伍,涌现出一批敢为人先、锐意进取的标杆先锋。薛柏、周肖虹、张茜……这些朴实名字的背后,是一颗颗跃动的党员之“心”。他们不忘初心,立足本职,以实际行动为党旗增辉,为移动添彩。

党员薛柏的“用心”推动 IDC 业务成功覆盖

从牵头组织前后端高度协同、实施带宽扩容方案,到全国各地客户拜访、挖掘客户需求,再到协调网络资源、打造客户服务,薛柏始终身先士卒。他常常说,“身为党员,就应该想在前面,做在前面,充分发挥自己的作用。”

众所周知,一线城市大型机房竞争激烈,苏州移动 IDC 团队此前曾多次到北京拜访某信息公司,都没能达成合作意向。面对络绎不绝的竞争者,对方起初认为苏州移动优势较弱,并未认真考虑合作。尽管开局不利,但薛柏始终不肯轻易放弃。他带着方案一遍遍地

走访客户,一次次地为客户详细讲解苏州移动 IDC 机房的优势。经过薛柏和团队成员的不懈努力,终于用诚意和实力打动了客户,达成了合作意向。

后期合作中,薛柏提前梳理客户各项需求,并制定快速响应机制,能第一时间从测试签约到项目上线部署的各个环节有条不紊地进行。“每当深夜电话响起,我们就要立刻出动解决客户问题。”谈起合作过程,薛柏深有感触。

正是这样的“用心”,薛柏带领团队成员为苏州移动 IDC 积累了良好的口碑,为业务的持续发展奠定了良好基础。

党员周肖虹的“细心”做强管理推进业务发展

处理公务、拜访客户、开拓市场、跟踪业务指标、团队管理、一对一指导……这是周肖虹同志一天的工作安排,有时还远不止这些。作为苏州移动吴江分公司二分中心的班组长,周肖虹五年如一日,积极发挥出党员的先锋模范作用,带领团队取得亮眼成绩。

一次,中心成员小林向她汇报业务上的进

展。当周肖虹得知,虽然小林几经努力,但客户仍然处于“闭关”状态,对小林的介绍兴趣全无。为寻找出症结所在,周肖虹陪同小林一起赶到客户公司。一开始,客户显得很不耐烦,周肖虹并没有急着进行产品介绍,而是与客户聊起了最近热门的几部电视剧。随着聊天的深入,客户终于打开了话匣子。周肖虹抓住客户谈话中对流量的需求,顺势向他介绍起相关的移动业务,客户果然产生了兴趣。与客户达成合作之后,周肖虹让小林全线“跟踪”后续合作情况。她经常说:“把客户当成朋友,是长久维系客户关系的重要方法。”

对周肖虹来说,不断挖掘客户需求、善于总结经验、细心聆听员工心声,是她工作这么多年来总结出的经验之道,也是她一直以来的工作准则。作为一名基层党员,她始终为“做扎根基层最坚实的干土者”的目标而默默努力着。

党员张茜的“进取心”深耕校园市场扛起服务大旗

“其实我以前不喜欢挑战,但现在由于工

作需要,反而促使我不断进取,勇敢挑战。”看似简单的话语,却显示出张茜对工作的热忱以及不服输的劲头儿。

2017年,张茜开始分管苏州移动姑苏区分校的校园市场。高校迎新期间,为了满足高校师生们在通信、学习、娱乐休闲等方面的需求,张茜每天都要列出详细的计划表,从网络保障、营销服务、防范电信诈骗等多方面展开工作,全力以赴做好苏州校园“金牌”服务。

其实,早在暑假期间,张茜就提前安排完成了苏州大学有线宽带和 WLAN 的接入,为高校师生提供更加优质的网络服务打好基础。迎新当天,除了带领团队成员办理业务,张茜还开展“暖心”服务,在服务触点为家长准备免费茶水、手推车内运送行李等多样化服务。

作为高校迎新的主要组织者,张茜凭借坚韧的“进取心”,在服务前线展现出一名基层党员的先锋模范作用,为广大员工做出了表率。

(郭琳 周子凡)

“来,大家跟上来,快到终点了,一起加油……”在苏州张家港公益活动现场,一群高举“张间明”队旗帜的苏州移动人正在进行最后的冲刺。近日,苏州移动组建的“中国移动张间明”队参加了由无锡灵山基金会总策划、张家港百姓公益承办的“为爱行走”大型徒步公益慈善活动,全员整齐划一,用实际行动助力公益

“为爱行走”的力量 苏州移动积极参与大型公益活动

慈善事业。据悉,本次公益体验路程包括 10KM、28 KM 和 48KM,共吸引了大港城近 1800 名爱心人士参与。苏州移动“张间明”代表队积极参与,或三五成群,或以家庭为单

位,大家沿规定路线出发,一路上欢声笑语不断,尽情享受健步的乐趣,挥洒移动人的汗水与青春活力。“其实我们已经连续两年参与这个活动了,与去年相比,这次的参与人数明显增加不少。让更多的

人参与进来是我们一直努力的事情”,苏州移动“张间明”队的代表小殷欣慰地说道。

诚然,行走是宣传,是行动,但为“爱”才是目的,是初心。在此次活动中,苏州移动“张间明”队一方

面广泛传播“微慈善、大爱心”的公益宣传理念,另一方面通过将移动 4G 宣传与“张间明”精神结合在一起,展现了移动每一个“张间明”乐观、积极、富有爱心、热心公益和敬业的精神状态,感染更多的参与者能够融入这股“公益风潮”,努力践行社会责任。

(黄天霖)

细微服务 点滴感动

客户服务工作,是苏州移动面对客户的一扇窗口,也是直面客户机会较多的一个岗位。每位客户反映的问题,都是自己成长的一个机会。能够帮客户解决问题,听到客户的感谢,觉得再辛苦也值得。

一次,有位客户表示需出国和女儿一起生活,故要求将号码销户,并且要把余额里的 26.3 元取出来。根据业务规定,这种业务只能在市区三家主厅办理,其他营业厅没有权限操作。客户不同意,坚持要求在胜浦营业厅办理,不愿再去其他地

方。电话中,客户的态度激烈,不愿听我这边的任何解释。客户态度坚决,现如果与客户解释业务规定可能不适合,于是耐心先等客户把话说完,了解情况后再做决定。结果得知,原来客户机票已经定好了,还有两天就走,但家里还有些琐事没有办好,自己住在胜浦营业厅附近,没有太多的时间往别处办理。客户原本以为胜浦营业厅就可以办理,不知道只有指定营业厅才能办理这个业务,一时间也不知所措。为了解决客户的问题,营业厅店长优先联系胜浦营业厅协调,因客户情况特殊,由营业厅店长垫付现金,待客户销户时办理销户转账,

客户听到这个建议后欣然接受。于是,联系营业厅做好接待后让客户至厅办理,后来客户拨打 10086 对客服人员表示感谢。客户说:“虽然费用不多,但工作人员为其解决问题的心意很重,我打心底感谢这位工作人员。”

平时工作中,客服人员还会遇到其他问题,有时候解决起来会比较繁琐,但只要能为客户解决问题,再怎么麻烦与辛苦,这一切都觉得很值得。一直认为,客户的问题,不论大小,对于客户来说都是重要的,只要认真解决客户的问题,相信客户都能感受得到。也正是这些细微的服务,才能让客户真正感到满意。(余克)



随时随地随心! 平安人寿“智慧客服”,让“指尖门店”更有温度

“利用开会间隙的 3 分钟,我在线完成了保单贷款,真是不可思议!”深圳某创业公司的老板张女士在体验完平安人寿“智慧客服”后如是感叹;远在黑龙江,某企业总经理李先生实在无法抽身到柜台进行身份验证,代理人建议他使用平安人寿“智慧客服”,在线不到 1 分钟就验证完毕,并成功办理了生存金的领取。这样的场景在平安人寿“智慧客服”的试运行期间正频频在各地上演。

11 月 1 日,平安人寿“智慧客服”将在全国正式上线,服务范围从深圳、浙江等 12 个试点机构扩大到全国。客户只需登录平安金管家 APP,点击“保单服务”板块,即可随时随地在线办理保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等保险业务。

据悉,平安人寿“智慧客服”运用生物认证、大数据、远程视频等技术实现所有业务“在线一次性办理”,打破了以往必须客户

到柜面办理的业务场景。客户可以在任何地方手机操作,需要人工审核办理的业务也可直接视频连线,对接平安人寿全国各地的柜面,与柜员“面对面”办理业务,得到与实体柜面一致的体验。此外,通过 AI 技术的应用,很多场景的服务时效也得以大幅提升,比如保全业务平均处理时效缩减至 1 天,70%的理赔客户可以实现 30 分钟内赔付,96%的投保可以实时承保。

在理赔方面,传统理赔所需资料繁杂,时间长,理赔慢,给投保人带来诸多不便。平安人寿“智慧客服”应用互联网技术和生物识别技术,让客户可以通过微信、APP 等,就能将他的病历、申请书、发票直接拍照上传至公司业务后台,30 分钟就能拿到理赔款项,而且过程中实现了人脸识别代替传统的签字业务确认模式,为用户带来超便捷的服务体验。

将“智慧客服”应用于保单保全业务也是

平安人寿的一大创新,寿险保单由于存续期较长,投保人难免存在个人信息变更、保单批改、生存金领取等涉及客户核心利益的问题。在这个过程中,平安人寿利用 AI 技术,通过人脸识别、声纹识别,做到“真人认证”,确保客户得到优质服务体验的同时,也加强了业务的精准风控。

“智慧客服”之所以能成功惠及全国客户,AI 技术是关键,但同样离不开平安人寿对客户服务的二十余年的精耕细作,平安人寿董事长助理李文明如是说,从“小作坊”式的分散作业,到现在标准化、流程化的后援集中服务,以及 E 化平台建设的不断完善,这些都给平安人寿得以大步迈入“智慧客服”时代提供了“智能+人化”的强大支撑,进一步实现了通过最强大脑将优质服务随时随地送到每位客户身边的常态化、集约化。

“智慧客服”自 9 月 25 日在 12 家机构开

展试点工作,累计派工 6480 件,空中保全业务的件均处理时长为 10 分钟,最快 3 分钟办理完成。黑龙江的门店柜员尹姓男表示,她已成功帮助客户办理了 134 件业务。“上线第一天的时候,不只我们觉得很新奇,客户使用“智慧客服”远程接人看到我们时也很吃惊,但业务办理的便捷和效率获得了大家的全面赞赏,好评率达到了 100%”。王雪称,客户普遍认为在服务的全面性和贴心度上“智慧客服”与门店服务并没有太大区别,但是方便了不止一点,再也不用为没时间跑门店发愁了。

借助 AI 客服,平安人寿的业务办理将无死角覆盖全国各地,更高效管控风险,保障客户权益的同时,实现所有客户需求在线上实时满足。

可以预见,平安人寿“智慧客服”的推出,势必将使 2017 成为整个寿险行业的 AI 元年,为保险行业的发展树立起一座新的里程碑。

平安人寿业内首推“智慧客服”,“指尖上的门店”全面升级客户体验

近日,平安人寿借助人工智能持续创新服务模式,首次在业内推出“智慧客服”,通过生物认证、大数据、语音语义识别等 AI 技术,随时随地在线办理保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等保险业务。客户可以自行登录平安金管家 APP,也可以联系平安人寿服务人员上门协助办理。该项服务的推出,旨在让平安人寿的 8700 万名保险客户享受到“随心随地、安全可靠、高效便捷”的极致服务体验。

据悉,平安人寿此次业内首推“智慧客服”依托三大技术实现:一是人脸识别和声纹识别技术,为每位客户建立生物识别档案,实现“真人认证”,基于此,服务人员快速对客户身份真实性做出判断,实现业务提速;二是在大数据应用上,基于海量的内外部数据信息,平安人寿构建客户画像、智能风控体系,快速

判断客户的偏好、习惯,为其提供个性化服务,同时,快速判断理赔案件风险程度,一方面提升理赔决策效率,另一方面有效阻止渗漏风险发生;三是语音语义识别技术,通过该项技术,客户能以“说”代“写”向线上智能客服传达其业务需求,系统准确识别需求后快速反馈办理路径。借助“智慧客服”,平安人寿的业务办理服务将无死角覆盖全国各地,实现客户需求在线实时满足,同时有效控制服务成本。

随着 AI 技术的日益成熟,其在保险领域的应用备受多方关注。保监会原副主席周延礼今年 6 月在“上海论坛 2017”上公开表示,人工智能等新兴科技被视为人类继蒸汽机时代、电器时代、信息化时代之后的第四次工业革命,科技的大发展必将极大地改变保险业的经营范围,特别是市场环境。业内人士也认为,传统保险业同现代科技融合的脚步已越来越快,

从“互联网+”到“AI+”,人工智能已成为保险业必争之地。从发展阶段来看,今年以来,保险业集体大行动,从简单的智能机器人运用到人工智能渗透保险客服、核保、分销、风险定价等各环节,从寻求外部科技公司合作到打造平台自身发力,“AI+ 保险”已进阶至 2.0 自主阶段,新一轮颠覆正在开启。

据平安人寿总经理助理李文明介绍,“智慧客服”正是平安人寿出于信息安全考虑自主设计、研发的产品,“智慧客服”涉及大量客户身份信息,需要严格的信息安全管控,而只有自主研发可以最大程度保障客户信息安全”。李文明表示,“智慧客服”的推出,很大程度上解决了寿险业服务上的痛点、难点,为客户提供“随心随地、安全可靠、高效便捷”的服务体验。“随心随地”,体现在客户借助平安金管家 APP 搭建的在线客户服务通道,通过远程技

术即时响应,便可解决因所在地较远或个人时间冲突,不便前往门店,服务难的痛点,实现保险业务办理的全流程智能化;“安全可靠”,是指依托平安集团自主研发的 AI 技术,可实现客户身份信息的远程核实,有效控制风险,全方位保障客户权益;“高效便捷”,是指通过遍布全国的客服中心建立在线智能调度平台,实现柜面、保全、核保、理赔系统四大业务平台智能派工,其中,在线保全业务还可实现 100% 一次性处理完成,让客户享受到因服务效率提升而带来的优质服务。

业内人士分析称,平安人寿“智慧客服”的问世,将进一步发挥科技助力保险智能化的作用,也将逐步实现人工智能出保险“有温度”的构想。此前平安人寿董事长兼 CEO 丁当也曾表示,科技平台是理性力量,产品平台为客户提供有温度的服务,两者结合才能实现客户体验最优化。