

周口联通“百倍用心”做服务 走进“核心机房”看发展



座谈会现场



与会人员参观核心机房



嘉宾参观周口政务云机房

□记者 张建中
通讯员 闫英杰 刘伟 文/图

本报讯 10月26日上午,联通公司“百倍用心 10分满意——走进周口联通看通信发展”座谈会在周口联通公司隆重召开。参加座谈会的有市直各单位代表、大客户代表、联通服务监督员及新闻媒体记者等。

座谈会上,周口联通介绍了近年来的改革和发展成果,参会代表现场进行了点评,并对周口联通的

服务提出宝贵意见。会后,与会人员参观了周口联通核心机房,对其工作模式和未来发展有了更深入的了解。

据了解,周口联通前身是周口邮电局,2008年12月4日由原周口网通、周口联通重组合并而成。近年来,周口联通认真落实“宽带中原”战略,2015年建成“全光网周口”,超过50万联通宽带用户免费迁转到光纤网络,接入能力由8M升至100M以上,率先实现“光纤用户百兆普及、千兆引领”。2017年,周口联通主推冰

激凌、腾讯王卡融合产品,宽带免费使用,并取消长途通话漫游费,真正实现“提速降费”。2018年,周口联通率先对家庭宽带用户免费提速,最高提速至300M,同时取消手机流量漫游费。

目前,周口联通拥有标准化核心综合通信机房15个、接入网机房4000余个。混改后的周口联通在云计算、大数据、物联网领域拥有更强的综合实力,是唯一一家拥有多云平台的运营商。周口联通积极参与智慧

城市建设,承建了周口政务云、平安城市、教育信息化等136个行业项目,其中政务云成河南联通智慧政府的标杆项目向全省推广。

在加快发展、提高服务的同时,中国联通不断推进企业文化建设,其企业愿景是“客户信赖的智慧生活创造者”,经营理念是一切为了客户、一切为了一线、一切为了市场。中国联通始终把“客户”二字放在首位,更提出了“百倍用心 10分满意”的服务口号。

如何应对大数据杀熟

大数据与云计算、人工智能、区块链并列,成为决胜科技未来的重要技术和产业方向。由于互联网数据资源的沉淀优势和人工智能算法的率先应用,大数据较之其他前沿科技,实现了更快的产品落地,在广告营销、用户画像等维度已经呈现商业价值。

举最简单的例子,当用户浏览网页时,总能发现符合需求的广告展示;当用户浏览电商网站时,推荐的商品与朋友的并不相同——这就是大数据“精准营销”和“千人千面”的体现。

但大数据也是把双刃剑,尤其在“杀熟”这笔糊涂账上争议不断。继今年3月之后,又一家旅游平台被炮轰“大数据杀熟”:给予老用户的价格高于普通用户。

当事企业照例予以否认,鉴于平台型公司有负责的技术架构和商业模式,比如第三方商家可以动态调整价格;比如机票往往不同时间刷新网页

会呈现不同价格。这种背景下,消费者想要“找回公平”既没有技术能力也没有太多法律支撑。

大数据杀熟,以单个案例的形式出现,越来越频繁,而对于用户来讲,这种利益受损具有极强的隐蔽性——人们会对比不同平台的价格,却不会对比不同用户的价格。

一旦遭遇伤害,用户只能被动离开,企业(平台)却能推出优惠策略,吸引更多新用户前来。

大数据杀熟,情感上难以接受,换个说法却似乎顺理成章。人们能够认同,企业(平台)利用优惠券或更低的价格拉拢新用户,是合乎情理的。当用户成为高频购买者时,是否还给予低价,就是个值得商榷的问题了。

不给优惠,还是抬高价格?看起来更像一种逻辑的两种描述角度。

所以,作为弱势的一方,消费者寄希望于企业自律并不现实,找到应对大数据杀熟的方法,是当务之急。

市场自然趋向垄断,但永远存在竞争者,用户不要沉迷于一款软件走天下,卸载-替换-重装,是个不错的选择。这等于给了企业重要信号:我并非忠实用户,仍需要享受优惠。

根据行为轨迹揣测用户真实需求,是大数据的真谛,如果不想可选目标变得稀少。用户能做的就是尽量隐藏真实想法,在检索产品时,插科打诨地给出一些非核心关键词,也能够迷惑企业的大数据算法。

最笨的方法,往往是最有效的办法。既然老用户比新用户更惨,在购买一些产品时,何不让亲朋好友帮着检索目标,反而可能收获更性价比的答案。

不过,上述这些方法只是权宜之策,在大数据应用上,消费者可选择的余地不多。企业可以正反两面使用,能给你优惠也就能给你高价。这还算得上正派的商业策略,一旦涉及信用泄露和数据滥用,消费者更加有

苦难言。

在复杂多变的新经济浪潮中,做一个价格敏感的消费者,利仍然大于弊。从长远来看,对付大数据杀熟,在于企业自律、行业规则和监管立法。

首先是大数据使用规范问题,企业在给予用户个性化选择时,是否也应该给予常规性选择。

其次,恰恰是最重要的定价标准问题。一罐可乐的定价往往是相对固定的,高级酒店的品牌溢价,消费者能够知晓和理解。

但最近频频发生的大数据杀熟,集中在非标品的旅游、餐饮等服务行业。即便没有大数据,这些市场本就是价格争议的重灾区。有了大数据,只会让“价格欺骗”更加隐蔽。

因此,在解决大数据杀熟问题之前,服务市场的价格标准问题显得更为紧迫,这也恰恰是立法的关键所在。

(据《北京商报》)