

中国联通

韶关智慧客服南方中心介绍

2020年11月10日

目录

CONTENTS

01 中国联通智慧客服南方中心项目简介

- 广东联通企业简介
- 南方中心项目简介

02 员工职场发展及企业福利

1

中国联通智慧客服南方中心项目简介

中国联通简介



- 中国唯一一家在**纽约、香港、上海**三地同时上市的全业务电信运营企业。
- 2018年，财富世界500强排名第273位。



在传统通信业务领域为众多客户提供优质服务



Mobile

2.6亿移动用户
8400万4G用户



Fixed-line

1.4亿
固网用户



Enterprise

900万+
企业用户



International

251个国家608
漫游合作伙伴；
在全球 69个国
家地区91 POP点。

在创新业务领域积极实践



3700万
设备连接



900万+
联网车辆



云网一体的
IaaS服务



基于7PB数据的
6大类大数据产品



面向8大行业
推进互联网+

中国联通智慧客服南方中心整体概况

南方中心位于韶关市武江区百旺路莞韶双创装备中心，首期规划面积1万平方米，共三层楼，设立客服坐席1530个，未来三年内将打造成**中国联通智慧客服南方中心（承接全国9省话务）**。



以人为本、绿色环保；节能运营、智能化管理、人文关怀

中国联通智慧客服南方中心核心定位

韶关莞韶双创中心，被韶关市政规划为“高新开发区”，并以此项目为标杆，建设**“韶关新型信息服务基地”**，为广东华中科技大学工业技术研究院与东莞、韶关两市政府合作共建智能装备领域专业科技企业孵化器。



中国联通智慧客服南方中心核心定位：建设一个**“以人为本、绿色环保；节能运营、智能化管理、人文关怀，具有一定前瞻性”**的标杆呼叫中心。

中国联通智慧客服南方中心布局

产业转型基地

- 中国联通产业创新的先行者
- 积极推动打造声音人工智能产业生态发展
- 为客户提供优质的智慧服务
- 实现由通信服务向数字服务转型
- 建立运营效能与客户体验双领先的云呼叫中心

技术研究中心

- 设立人工智能科研中心与智能语音实验室
- 开发具有自主知识产权的数字化转型技术
- 深度研究语音识别与合成技术，实现普通话、粤语等多语种的实时语音转写与合成
- 深度应用AI智能质检技术，实现从事后补救到事前预防的跨越，质检成本降低至人工质检的千分之一
- 深度实施大数据画像技术，采集服务数据、生产数据、互联网数据进行精准应用，实现舆情风险提前预警、客户需求精准预判、按需定制一站式服务

智慧服务中心

- 智慧服务覆盖全球用户
- 提供智能机器人、互联网在线、热线语音、5G时代地VR/AR视频服务等多样式服务
- 进行智能质检、精准培训、服务质量实时监测
- 建立以客户为中心，利用数字服务提升品牌竞争力
- 为企业构建智慧服务体系

产学研化基地

- 秉承“引进人才、培育人才、输出人才”的理念
- 打造成为一流的产教一体人才孵化基地
- 培养智能客服专家人才、前沿技术研究人才、智能软硬件产品开发人才、人工智能标注与训练人才
- 打造数字化服务技术人才的“黄埔军校”
- 为社会提供10000个就业岗位，实现人才与企业共成长。



坐席规划：承接联通华南地区的热线及互联网服务



5Gⁿ

总坐席数1530个，主要承接广东联通全省10010热线话务的90%和全国互联网服务基地的在线客服业务量，未来三年，该话务中心定位为**中国联通华南区域话务中心**，坐席数达到4000+人，具备承接中国联通华南地区的10010热线话务。



办公环境

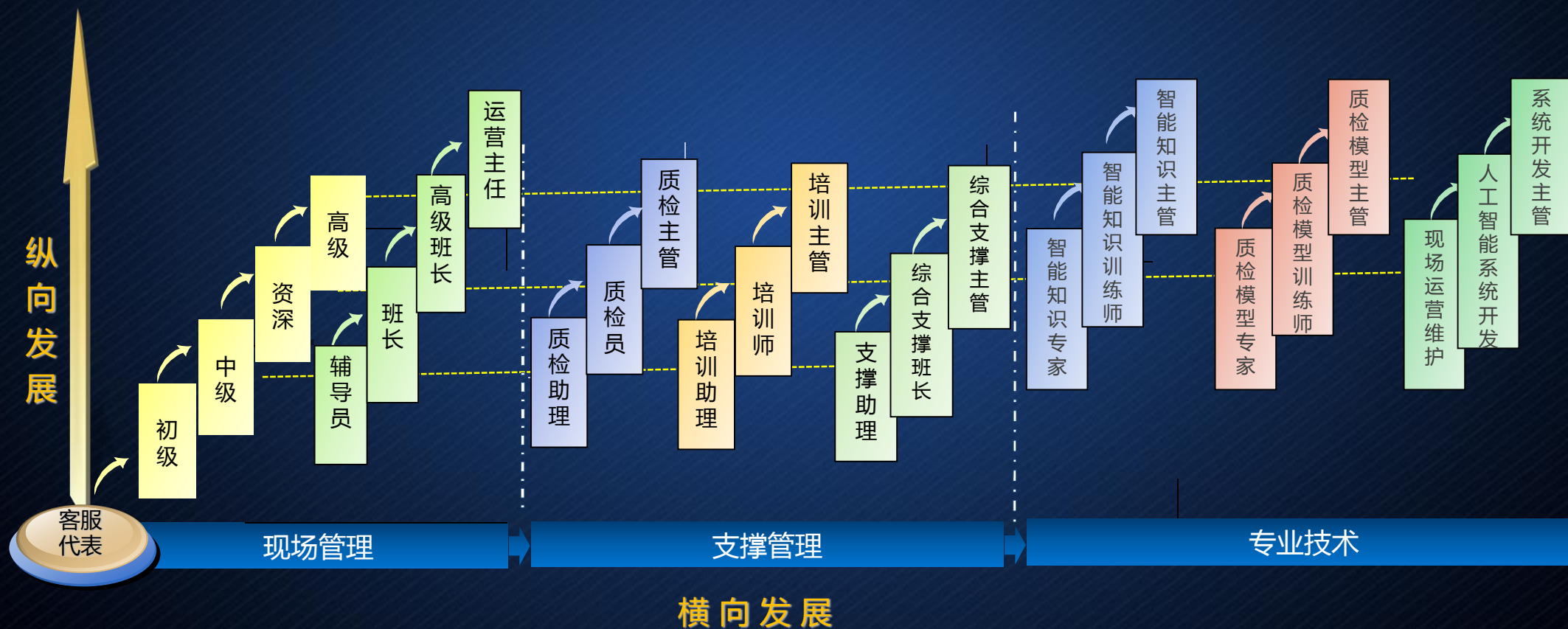


2

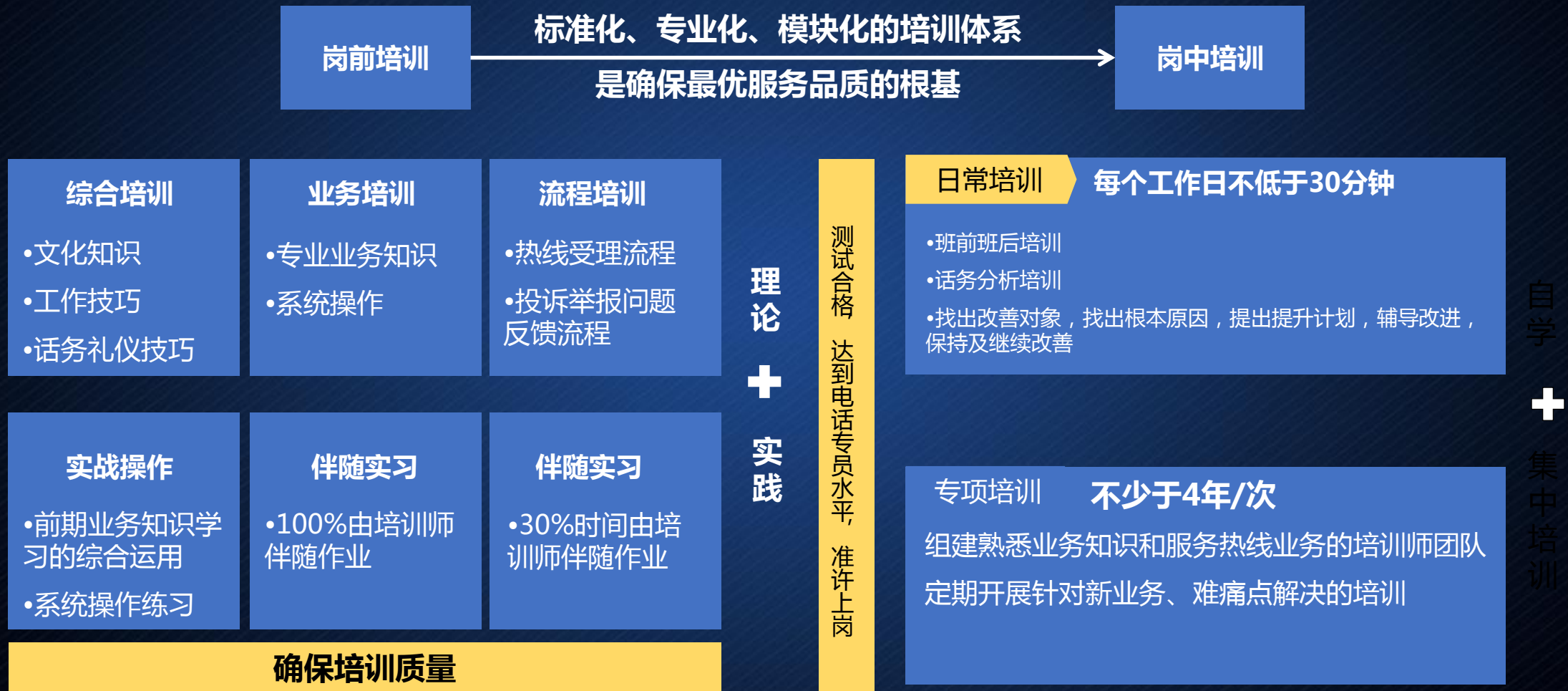
员工职场发展及企业福利

客服中心的职业发展体系

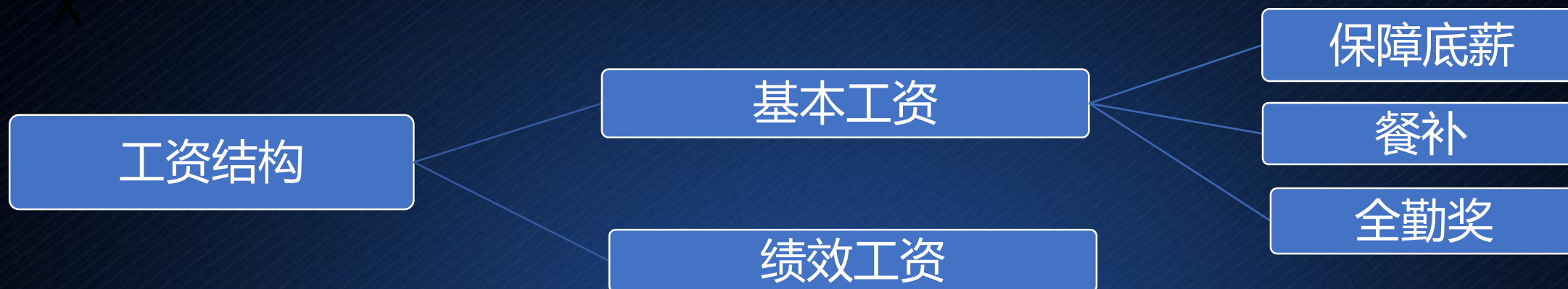
客服代表晋升可根据自身优势，选择纵向发展和横向发展，**岗位选择多、晋升渠道广**，客服中心发现人才、培养人才、留住人才，实现人才与企业的长期共同发展。



专业化培训体系，确保人员满技能上岗



薪酬体系



A.培训期间80元/天（培训周期7-16天），培训后保底工资4000（包含餐补）

B.满三个月转正后工资结构=底薪2000+餐补300+全勤100+绩效，实际工资=基本工资*KPI

C.满三个月转正后购买五险一金，综合工资大约在4000-6000，上不封顶多劳多得

D.上班时间为8点——22点，分批次上班8小时，月休4-6天

福利保障体系



职场配套——致力为员工打造舒适的工作环境



合作院校学生培训实习组织流程

1.熟悉职场环境

2.了解企业文化

3.办理实习手续

4.住宿安排

5.培训岗位技能45
天

6.评价表现上岗实
习

丰富多彩的团队活动

生日会



策划培训毕业典礼



国庆制作水果拼盘



中秋趣味活动



表彰优秀实习生





携手，创新未来！