

中国联通云南省分公司

“智慧助老”无止境 为民服务零距离

组织老年人到营业厅参加“情暖夕阳，关爱老人”活动，免费为老年人培训智能手机操作，免费为老年人讲解智能手机的使用方法、如何防范电信诈骗，教老年客户使用健康码、行程卡……为帮助老年群体更好地使用互联网，中国联通云南省分公司(以下简称“云南联通”)积极作为，持续推进老年人服务工作，进一步提升服务质量，通过服务网点开进乡镇、“智慧小课堂”走进社区等多种方式零距离为老年群体提供贴心服务，解决老年人运用智能技术困难的问题。

多项关怀举措

破除老年人遇到的“小障碍”

在数字技术高速发展的今天,许多老年人或多或少遇到过手机、电脑、网络等使用困难,如,查询话费时无法连通人工服务、办理业务时手机界面字小且模糊、没有合适的专属业务……这些“小障碍”常常让老年人无法自由享受各类功能带来的便利。

云南联通想老年人所想,以中国联通App为核心,在设置中增加关怀模式:为老年群体增加字体放大功能,优化查缴办理等基础服务,提供快捷充值、使用指南、反诈宣传等功能。

同时,热线服务直通人工,为老年人免去繁琐环节。据悉,云南联通坚持在10010热线为老年人提供便捷接入和专项服务,根据来电用户分析,超过65岁老年人可直通人工坐席,平均每月优先接听老年人来电达1万余次。



老年人爱心坐席服务场景



营业厅爱心设施展示

提高服务能力

服务网点开进区县乡镇

为了缩短服务距离,提高老年用户的获得感,云南联通持续扩大线下服务渠道规模,确保区县、乡镇有线下渠道服务网点和基本服务能力。

以老年人为主要受众的“爱心小课堂”如火如荼地开展,为老年人提供使用智能设备和常用App的专属培训服务,子女不在身边的老年人能够就近到服务网点寻求帮助、参加培训。

智能科技助老

提供一体化关爱服务

随着中国老龄化问题的凸显,中国联通践行央企担当,关爱“银发族”,推出联通小助手。针对老年群体健康、安全等问题,提供“拉拽式报警、位置守护、便捷通信、生活娱乐”等一体化关爱服务,以人工智能语音交互简化操作方式,方便老年用户使用通信业务。为老年人提供更周全、更贴心、更直接的科技服务,为“银发族”提供安全、健康、便捷的服务体验。

同时,为60岁以上老人免费开通“反诈名片”业务,聚焦

2022年一季度,参加“爱心小课堂”人员达到1400余人次,广受好评。

针对老年人推出专项服务,推出老年人爱心坐席,除提升线上服务能力外,保留线下如传统现金缴费等服务。

目前,云南联通在全省的自营厅设立了爱心专席,全省区县实体门店(含社会渠道)均为老年人提供直通服务。

“反诈、助老”,解决老年人防范意识弱、辨别能力差等问题,体现科技助老反诈,彰显央企担当,助力品牌形象提升。

下一步,云南联通将结合智能设备情况和老年人生活需要,打造含终端+权益+号卡的一站式产品体系,扩功能、添应用,不断优化老年人信息化产品,持续推进老年人通信产品应用,让“银发族”共享信息化成果。

本报记者 孙江葇 文
云南联通供图



China unicom 中国联通
创新·与智慧同行

BEIJING 2022
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022



SOS



联通小助手让老人生活更安心,子女敬老更放心



广告



中国联通营业厅、中国联通APP有售

紧急求助

紧急时刻拉绳求助,老有所依更安心

提醒记事

设提醒、记事本,老有所助更放心

一键通话

联系家人一键拨通,老有所伴更舒心

娱乐生活

听新闻、听戏曲、问天气,老有所乐更开心

双奥品质 联通力量

5Gⁿ
让未来生长

科技助老
联通美好

中国联通营业厅、中国联通APP有售