

创新驱动 服务民生

做上海智能信息服务业的生力军

专访上海市政协委员、号百信息服务有限公司党委书记、总经理李安民

■ 何秀芳 刘宇

编者按 2007年8月,中国电信全资子公司---号百信息服务有限公司(以下简称 号百信息)在上海揭牌成立。作为中国电信向现代综合信息服务战略转型的旗帜,号百信息归口管理和经营中国电信全国范围内相关的信息内容及增值服务,成为中国电信拓展综合信息服务领域的专业化经营单元。随着智能服务时代的来临,2016年中国电信提出了适应智能化时代、通过智能牵引转型升级的3.0战略,号百信息及时确立 更好接应集团转型升级3.0战略要求 契合业务生态 聚焦信息服务 打造优势产品,做有价值贡献的智能信息服务业的转型升级方向。就此,本报记者日前专访了上海市政协委员、号百信息服务有限公司党委书记、总经理李安民。



号百信息服务有限公司总经理 李安民

面对人们信息多样化需求的日益增长,中国电信率先实施从传统网络运营商向现代综合信息服务提供商的战略转型,全面升级114,打造全新信息服务品牌 号码百事通,为大众提供全方位的生活信息服务。

2005年,号码百事通作为转型标志性业务,拉开了中国电信转型1.0的序幕。

2007年,号百信息公司在上海成立,统筹全国号码百事通业务经营。

2009年,号百信息成为中宣部、国资委建国60周年宣传中国电信转型的两大亮点之一。

2011年,号百信息成立翼支付公司,剥离独立运营。2012年,剥离机票、酒店、餐饮预订业务,成立商旅公司,注入号百控股股份有限公司,A股上市。

2014年,号百信息以本地民生刚性需求为转型切入点,推动从信息搜索向信息服务转型。

2017年,接应中国电信转型3.0战略,提出向智能信息服务转型升级。

李安民首先用简略的语言概括了号百信息成立十年来的发展历程。号码百事通基于最具公信力的号码信息资源、最权威的企业数据和最大发行量的黄页簿等优势,广泛汇聚海量的信息需求和优质合作资源,深度打造信息内容,开创信息服务产业的新篇章,重点打造智能号码、智慧住家、大数据精准营销服务等。

号百信息成立以来先后荣获 全国五一劳动奖状、市五一奖状(章)、第十六届上海市文明单位;多名员工获得 中央企业劳动模范、上海市劳动模范 荣誉称号;2010-2011年上海市广告业白玉兰奖,2010-2011年中国广告经营单位媒体服务类三强;2012年全国五一劳动奖状、2012、2013、2014互联网信息服务收入百强称号;多次被中国广告协会评定为 中国一级广告企业资质。

顺势而为,转型打造新号百、新形象

李安民分析说,从行业发展来看,技术日新月异,移动化、个性化及竞争使得智慧运营成为必然。基于大数据对于用户个人数据处理与分析、通过精准识别用户所处的场景,适时根据用

户行为需求所处的位置、时间,提供场景化、个性化生活服务将成为趋势。业务生态化使资源整合成为公司重要能力,构建稳定、多赢的生态链,将对公司运营能力提出更高要求。

中国电信面对行业变化和技术演进,2016年提出转型3.0战略,构建智能连接、智慧家庭、互联网金融、新兴ICT和物联网五大业务生态圈。着重推进网络智能化、业务生态化、运营智慧化,争做领先的综合智能信息服务运营商。

我们强烈意识到 不进则退,不进则亡,不创新不行,创新慢了也不行。无论是面对行业竞争还是在集团内部定位要求,经营实力直接决定市场地位,发展贡献直接决定价值体现,顺势而为、把握时机才能避免边缘化,有实力才能有地位,有成就才能被尊重,有作为才会有尊严。

正是基于这个背景,号百信息提出要主动接应中国电信转型3.0战略,契合集团业务生态,聚焦智能信息服务,打造优势产品。

为此,2017年,号百信息开展了 四定工作,一是定方向,确定聚焦智能信息服务,打造优势产品的定位和新方向;二是定架构,对业务组织架构进行了调整优化,推进业务重构;三是定重点,围绕新方向聚焦确定了当年重点产品创新项目,明确分工,落实责任;四是定配置,面向新目标,明确资源配置策略和考核推进机制。

聚焦智能信息服务 打造优势产品

围绕新号百转型方向,李安民向记者介绍了号百信息的几个主要业务:

智能连接信息服务:依托中国电信拥有的码号、信令资源,通过与政府部门、其他电信运营商、互联网公司开展生态合作,组建可信连接信息服务联盟,整合各自优势资源,采用短信、移动互联网应用等方式,为用户提供可信认证、安全访问等智能连接信息服务,实现智能连接生态的价值拓展,目标是在做活、做透、做富码号信息服务的基础上,叠加上网安全、位置安全等,引入大数据、人工智能等技术,努力成为核心能力和行业地位双突出的智能码号信息服务商。

围绕这个方向,2017年号百信息推出了码号安全业务,通过中国电信网络和平台的能力开放,以及号百多年积累的海量号码数据库,推出为个人用户提供防止电话骚扰及诈骗的安全提醒服务,为政企客户提供基于号码的114认证、来电名片等系列安全服务。如通过实名认证,提升政府、公共服务单位社会公信力,通过身份告知;提高保险、证券、快递、家政、外卖、物业等单位电话访问效率,传播企业品牌,实现法院、公安、银行、综治、税务等重要消息即时精准到达。

智慧家庭信息服务:依托114/118114语音、号码百事通客户端、天翼高清等多种入口,联合行业协会,聚合优质特色生活服务应用,构建可信家庭服务联盟,为用户提供居家、出行等智能信息服务,力争成为智慧家庭生态圈信息服务的高效整合者和运营者。

2017年,号百信息联合中国家电维修服务协会,整合国内知名品牌家电厂商和啄木鸟优质家电维修服务商,推出智慧住家会员服务,为客户提供高性价比的家庭信息服务,主要包含家电维修服务、居家宅修服务、居家环境检测服务等与家庭生活密切相关的品质生活服务。建立严格、规范的服务保障体系,通过118114语音、号码百事通APP、IPTV等方式为会员提供便捷(一个电话全搞定)、安心(价格透明、资质认证、先行赔

付)、值得信赖(行业权威机构支持)的一站式贴心管家服务。

大数据应用信息服务:依托中国电信跨屏(电脑、手机、电视等)同源数据资源和数据挖掘能力,与4A公司、互联网公司等行业知名企业开展生态合作,整合各自优势资源,为客户提供精准广告和定制化行业解决方案,目标是成为世界有优势产品、核心能力和领先地位的大数据精准营销服务商。

目前,号百推出的大数据应用信息服务产品依托于中国电信大数据库,整合热门行业数据资源,倾力打造全行业全流程的生态解决方案,为中小微企业提供全方位的智能交易服务支撑和云平台数据处理中心,促进行业绿色发展,实现可持续发展经营。主要服务于金融行业、房地产行业、旅游行业、制造业、媒体行业、司法行业提供精准获客、区域数据治理、风险控制等服务。

拥抱智能时代,做智能信息服务的生力军

今天,我们身处一个伟大的时代。我们这代人经历了互联网的兴盛时代,即将进入一个全新的人机智能时代。智能时代对人类意味着什么?电信运营商、信息服务商如何顺应智能时代带来的机会与变革?这些都是需要大家去回答的问题。

2016年3月,韩国围棋选手李世石与AlphaGo展开五番棋对决,引发社会各界对智能化的关注。其实,人类智能化进程早已展开。1956年夏,人工智能这一术语被首次提出,标志着智能化时代的开启。60年来智能化大体经历了三个阶段:计算智能阶段,重点突破大规模的逻辑计算,以机器代码模拟人的思考过程,主要特点是能存会算;感知智能阶段,重点突破机器采集与识别,主要特点是能看会认;认知智能阶段,主要研究深度学习与智能机器人,主要特点是能想会做。

智能化将借助计算侧新算法的演进突破,对数据进行智能处理,并以此改造连接和交互方式,形成类人的智能体系,为消费者提供更加智能的服务和体验。根据有关咨询机构分析,智能化市场空间,将从2015年的2.1万亿元,增长到2020年的6.4万亿元,年均增长率超过25%。智能化市场空间包括硬件、软件和服务,电信运营商所能做的主要是服务。2015年,电信运营商的市场空间是1.2万亿元。如果按照自然增长轨迹,到2020年市场空间1.5万亿元,年均增长4.5%。如果电信运营商主动拥抱智能化,积极投身智能化发展,那么到2020年的市场空间将从1.5万亿元提升到1.9万亿元,年均增长率超过9%。由此可见,智能化市场空间对电信运营商意义重大,极具吸引力。

目前,中国电信正主动拥抱即将来临的智能服务时代,着力于推进企业转型升级,着重推进网络智能化、业务生态化、运营智慧化,为用户提供综合智能信息服务,引领数字生态,服务产业转型升级和社会治理创新。

号百信息将紧紧围绕中国电信转型3.0战略要求,顺应信息服务业智能化发展趋势,以创新为核心驱动,进一步加大合作力度,广泛运用智能化技术,充分挖掘企业内外部数据资源,面向广大号百用户,着力推进融合应用创新,满足用户随需接入、智能响应、高性价比的信息需求,努力成为上海智能信息服务业的生力军,为上海建设五个中心作出更大的贡献。

码号安全案例1:

提升政府形象类(客户:某区人民政府)

【背景介绍】该区共辖10个街道,142个社区和4个行政村。近年来,该区以“四新五化”为目标,全面加强经济、社会、治理、文化、生态现代化建设,全力按城市化进程及服务型政府建设。

【客户需求】:该区政府及各局办的服务窗口大量的日常工作都需要通过办公电话来展开,但面临正常的外拨工作电话,群众对于陌生来电特别是固话频频拒接的困惑,带了诸多不便,甚至一些局办的电话号码被一些号码软件标注为骚扰诈骗电话,更加加剧了电话被拒接的情况。

【解决方案】:区政府包括各局办的近千部办公电话均办理了开通了来电名片业务,工作人员打电话的时候,主动告知客户来电身份,极大地提高了电话接听率。

码号安全案例2:

民生服务行业(客户:某燃气公司)

【背景介绍】:某燃气公司的上门安装燃气表、催缴燃气费等日常工作主要由电话沟通完成,用户因陌生来电而拒接电话,影响日常工作的正常开展,无法为新住户及时上门安装燃气表。此外,过多的燃气欠费也严重影响了该燃气公司的收入完成进度。

【解决方案】:针对该燃气公司各条线工作人员,定制统一与个性化兼具的信息内容,既提升了公司服务品牌形象,又满足了工作人员的具体需求。如装维师傅的闪信内容为:某某燃气装维师傅来电,期待您的接听,点燃美好生活,为您提供周到服务。催缴费用的工作人员闪信内容为:某某燃气李师傅来电,友情提醒您有费用未及及时缴清。点燃美好生活,为您提供周到服务。开通业务后,电话的接听率得到一定提升,而回电率达到99%,工作人员无需重复拨打客户电话,极大提高了工作效率。

大数据服务案例:

商圈智慧运营

(客户:某市商圈)
【客户需求】:以商场为中心圈定对商场客流有影响的区域,通过运营商大数据对区域内客户进行回溯研究。

【解决方案】:SMART PIN商圈大数据解决方案专注商圈智慧运营三件事:客流分析、客户洞察和客户经营。

【项目效果】:实现商圈人流的精准划分,哪些是来购物?哪些只是路过?哪些是居住?哪些是工作?来的频次和时间?停留时间多长?客流变化情况?是否还去了其他商圈等等。

号百的优势

过度维修
价格不透明
上门服务不及时
售后服务缺保障

王女士的烦恼

118114
住家会员服务

专业从事家电维修,
服务规范、管理科学、
收费合理、已在许多
大城市设立了分支机构

维修厂商的烦恼

智慧住家会员服务

如何让客户找到我?相信我?

家庭信息服务整合者

住家会员只需拨打118114语音,即有专人受理,接单后1小时响应,由114认证的服务企业安排专业技师上门服务,安全可靠建立家庭档案,定期提醒用户进行家庭设施维修保养。

