



中国电信战略转型的旗帜与排头兵

号百:打造中国社区家庭品质生活服务生态圈

编者按:2007年8月,作为向现代综合信息服务提供商战略转型的排头兵,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)在上海揭牌成立,成为中国电信拓展综合信息服务领域的专业化经营单元,通过覆盖全国的经营体系,打造总部经济效应。由此开始,“114”服务品牌不断被赋予全新的内涵,2014年,号百全国年收入达160亿元。

2014年初,号百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,通过易信、微信、语音平台、手机客户端等多种方式,为社区居民提供便民生活服务通道和一站式本地化信息服务和产品,并积极尝试营业厅等综合经营和社区电商服务模式,打造融合线上、线下,集融合支付、便民生活服务、社区电商等为一体的社区生活服务平台。以本地生活商品+服务O2O平台,构建泛在包容的电子商务生态环境,致力于成为中国领先的品质生活消费服务提供商。



2007年8月16日,时任上海市常务副市长杨雄(右)与集团公司总经理王晓(左)为号百公司成立揭牌。

如今,身居都市的绝大多数老百姓都知道“生活享轻松,号码百事通”。越来越多的市民已经习惯利用中国电信“号码百事通118114”提供的各种服务,来解决自己预约挂号、家电维修、车主服务、订餐、宅购宅配、快递服务等各种生活难题。其中:健康管家是全国资源最丰富的健康服务平台,可以向用户提供术前咨询、预约挂号、导诊陪诊等完整的O2O线上线下闭环服务,目前已汇聚全国超过3000余家重点医院、30万名三级医院医生,可提供每日预约专家近2万、预约号源达20万。该业务已累计服务超过千万人次。

在实物商品O2O业务方面,号百以中国电信诚信品牌优势,秉承“诚信网络、精品商城”的品牌理念,构建电子商务开放平台,以商家入驻为主要运营模式,以海外及自贸区直邮品牌、全国原产地直邮特产为主营商品,以满足家庭品质生活消费需求为方向,提供最具创意的一站式家庭购物解决方案。

号百紧抓上海自贸区良好机遇,依托上海自贸区政策优势、打破贸易壁垒,牵手国际知名品牌、国际大型供应商,努力探索全球国际品牌跨境电子商务直购模式。2013年12月,号百与上海自贸区跨境通签订合作协议,确定号百利用电子商务平台建设运营经验和全国114服务渠道,为跨境通提供平台构建和业务运营支撑,并合作推出一号店“1号海购”自贸区业务等。号百还联手美国第二大仓储式超市——COSTCO,加强与加拿大优质供应商合作,将千余款美国、加拿大正品高质优价商品引入平台,正式面向全国用户上线发售,让国人足不出户即可坐享“正品+低价”的北美高端生活品质,开拓全新的跨境电商领域。

与此同时,号百积极尝试社区电商的服务模式,打造融合线上、线下,集融合支付、社区便民生活服务为一体的电商化社区生活服务平台。2014年,号百与上海浦东新区的金杨街道办事处合作,围绕金杨社区居民的居家生活服务需求,聚焦便民服务,通过语音、移动互联网等多种接入方式,整合线上线下商家、政府、物业等资源,推出“金杨e家”服务平台。服务内容涵盖社区公共信息发布及互动、社区公益、便民服务、蔬果宅配、社区医疗等,让金杨社区居民足不出户即能满足日常所需,推动其智慧社区的建设。

2015年,上海正式取消街道办事处的招商职能,使之回归社区公共服务本质,号百将在“金杨e家”服务平台试点的基础上,持续优化平台系统、规范服务体系、丰富服务内容,携手上海各街道政府,整合优势资源,打造上海社区家庭品质生活服务生态圈,助力上海的智慧社区建设,在上海乃至全国的智慧城市、智慧乡村建设和推动新兴服务业创新发展进程中积极发挥引领与带动作用。



114黄页APP二维码

服务业联合会、上海互联网协会、邮电经济研究会副会长(副理事长)单位和上海自贸区首批合作单位,连年获得“互联网百强企业”称号,获全国“五一”劳动奖状,并被评为“中国电子信息应用十佳企业”、“中国十大户外媒体供应商”等。

打造114综合平台: 提供规范、诚信、便捷的便民服务

全国31个省日50万实时变动信息、全国超过1.8亿的移动用户及终端信息、2000多万位置信息、3000多人专业队伍的每天实时信息采集、近万人的话务座席、全年17亿次的语音呼入量、30亿次的综合搜索量……

依托于这些信息资源,号百全新推出“114”移动互联网入口,以“打电话就是最大的移动搜索”为理念,布局通讯、搜索、生活服务,实现“拨号+通讯录+搜索入口+生活服务O2O”闭环服务系统。用户通过拨号盘入口,即可实现拨号即搜索、基于号码的识别与展示服务、基于生活服务和商机服务的分类信息搜索、围绕电话号码的“通信+移动互联网”的营销服务解决方案。

目前,114移动系统已经汇聚超过4000万企业基础信息,号码数据量超过1亿,每日号码识别量超过1.5亿次。号百加强与上下游产业链的协同合作,与业界知名互联网公司、手机制造厂商、应用厂商等合作,建立互利共赢的合作生态体系。

O2O本地生活服务平台: 从号码百事通向生活百事通转型

号百聚焦以社区为核心的城镇家庭客户,关注其对于品质生活的需求,包括生活信息、健康医疗、交通出行、购物等各个方面,增强移动互联网时代提供产品和服务的能力,提高用户消费体验,在生活服务O2O业务和实物商品O2O业务上形成号百电子商务经营特色。

在生活服务O2O业务方面,号百凭借得天独厚的资源优势,基于“118114”品牌公信力,打造规范、诚信、便捷的“号码百事通118114”便民服务平台。围绕老百姓居家便民需求,提供本地生活服务。

立,成为中国电信拓展综合信息服务领域的专业化经营单元,通过覆盖全国的经营体系,积极打造总部经济效应。

以市场为导向创新求变: 成为中国电信创新板块的排头兵

号百的发展,与中国移动互联网及电子商务飞速变革紧密契合,在注重规模、流量、合作、包容、开放的互联网时代,只有坚持以市场需求为导向不断创新求变,才能适应时代发展要求。

为此,号百将中国电信优秀的文化基因与互联网新经济文化有机融合,打造核心企业文化理念,以“创新为魂”,抓住移动互联网、电子商务、云计算三大领域的机遇,发挥自身品牌、渠道和产品优势,坚持不断创新,突破自我,形成电子商务和信息经营(本地生活服务)两大核心业务板块,成功孕育了号百商旅公司和天翼电子商务公司。2012年,号百商旅电子商务有限公司成功注入号百控股(A股上市公司)。近年来,全国号百

收入年均复合增长率超过30%,2014年收入达到160亿元。

号百顺应移动互联网产业的发展大势,广泛汇聚海量的信息需求,整合优质合作资源,深度加工信息内容,通过打造语音、互联网、移动互联网全方位的信息搜索入口,实现“拨号即搜索,通话即服务”,由语音搜索向“号码+位置”搜索转型。同时,通过开放合作,打造便民服务平台,聚焦提供生活深度信息和O2O便民服务,汇聚各类用户需求,整合便民服务(健康服务、车主服务、家政服务、快递物流)及商品购买(各地特产、境外商品),提供线上线下融合的“到家”、“到店”服务,形成以号码百事通118114综合平台为“体”,以线上民生类垂直电商和线下本地生活便民服务为“两翼”的“一体两翼”战略格局。同时,号百还海纳百川,合纵连横,通过业务创新和机制创新双驱动,激发内生动力,促进外部合作,实现产业链的共赢发展。

如今,号百是上海市电子商务协会、呼叫中心与无线寻呼协会会长单位,上海现代



号百呼叫中心座席



BROADWAY MANSIONS HOTEL
Shanghai
1934
上海大厦

阅尽外滩荣华 卓显贵族风范

www.broadwaymansions.com



本栏目由上海大厦特别支持!