

近日,有关几个型号惠普笔记本的问题事件,一下子让中国惠普陷入品牌信任的危机中,而眼下他们已经意识到了问题的严重性。“我们已经醒过来了。”在公众面前,中国惠普信息产品集团总经理张永利以谦卑的姿态再三道歉,并承诺已经直面惠普决策机制出现的问题并加以解决,而就目前而言,针对存在问题的笔记本,已经推出覆盖所有问题的解决方案。“该延保的延保,该维修的维修,该退机的退机,该换机的换机。”

热点追踪

惠普表态: “该延保的延保,该维修的维修,该退机的退机,该换机的换机”

借“机”改进决策、服务机制

“在我们高速增长的时候,我们的服务体系没有按照发展去改变,去支持这个业务。惠普在中国已经二十五年,过去用户对我们非常支持,这次包括用户对我们的反馈,媒体对我们的反馈,把我们叫醒了。”张永利坦言。“用户是最关注的,不要单单只看到生意的增长。我们有今天生意的增长,也是用户带给我们的。”张永利表示,惠普今后将建立定期搜集用户反馈的机制。“将来我们会更快聆听用户。将来你打800的时候,我们一定会很用心去听你们的问题,用最快的时间,在发生问题最初步的时候,就帮助用户解决问题。”

张永利说,“通过我们的行动,可以把过去不好的地方改善。通过我们的行动,可以让消费者看到,我们将会好好地服务,把质量提升。”张永利郑重重申,对于问题笔记本,惠普的政策是“应该延保的延保,应该维修的维修,应该退机的退机,应该换机的换机。”

解决方案已覆盖所有问题笔记本

“我们要把非常广大的用户

要求照顾到,所以我们就花了一定的时间,出台一个覆盖面比较好的方案,真诚的希望给用户解决他们所有的问题。”张永利说,“现在出台的这个具体方案,实施部位包含在受影响的型号,包含DV2000, V3000五个有受影响的型号,也包括DV2000, V3000没有受影响的型号。”此外,我们还提出一个方案,如果你的现有机器出现了问题,如果不含在这两个方案里面,也会有具体的方案,所以我们已经把我们具体计划覆盖面覆盖得更广。”张永利说,希望“真的把用户能感觉到的问题,惠普笔记本出现的问题都解决好。”

三条沟通渠道启动

据了解,3月初,中国惠普在进行内部调查的同时,就在积极部署更加畅通、透明的沟通渠道,以便更及时、准确地接受到客户提出的问题。随后,三条渠道同时启动,惠普实实在在地兑现积极响应用户疑问的承诺。具体表现在以下3个方面:增设客户支持专线;自3月15日开始,中国惠普的客户支持专线即刻投入使用,400-610-0039-9和800-810-0039-9。截至3月19日,惠普呼叫中心客服人员每天

接到热线电话超过1000个,同比增长约30%。同时,专线客服人员数量也在一周里陆续增加了近一倍,并高效地完成了对其的专业培训,使之能胜任当前的工作。在每天接到的热线电话中,对三包规定进行咨询的用户占了很大的比例,客服人员均耐心地对客户进行一一解答;延长服务时间:惠普将全国450多个金牌服务中心的运营时间由原来的早8:30-17:30调整为早8:30-21:00,以更好地为用户提供服务。

中国惠普有限公司运维服务事业部商用产品支持运营经理黄海宇表示,为了改进服务,我们必须付出更多。全国各地的金牌服务工程师都在积极行动起来,希望能更好、更快地为客户解决问题。另据介绍,为了更好地为受到影响的HP Pavilion和Compaq Presario的用户提供更高效率、更具针对性的服务,惠普已经在全国16个城市的所有金牌服务中心落实了设立绿色通道措施,并已在最快的速度在全国范围内全面推广。每个金牌服务中心的绿色通道都配备了笔记本维修工程师和协调员,专门接待前来咨询和维修的受影响用户。 快报记者 徐勇

版面互动

移动用户编写100000发送到10658655,即可免费获得本期海量版e时代!

(通信费、信息费均免)

在本周六的世界熄灯日来临之际,整个城市将关闭电灯一小时来表示我们应该节约能源,崇尚低碳生活。但是光在熄灯日熄灯一小时来节能环保是远远不够的,我们应该在平时一点一滴注重环保。那么我们应该从哪些方面入手呢?其实在选用电子产品方面,我们就可以开始注意选择节能产品了。



环保电子产品 “唱响”环保主题曲

主题曲1:省电节能

目前在市面上带有直接省电功能,又比较方便读者操作的电脑有清华同方的锋锐K47A、方正R430等等。这些电脑有个最大的特点就是省电功能键直接在键盘上显示出来,不需要使用者通过复杂的操作程序去修改省电模式,这种方便快捷的功耗调节技术,让你轻松实现主机能耗调节。

主题曲2:可回收利用

联想集团推出了资产回收服务,联想公司帮助客户处理各种旧型电脑。联想已经在全球范围内妥善处理的15000吨到17000吨的废旧电子产品。联想还要求供应商以环保的方式生产、处理电子产品,致力于打造绿色价值链。所以联想推出的各型电脑都符合绿色环保节能要求。

主题曲3:减少碳排放

如果我们减少印刷品的使用,就能保留许多绿色植物,这样一个低碳世界就会从我们手中诞生。汉王电子阅读是在源头上控制碳排放,而华硕的“E-Green”智能休眠技术却真正做到碳排放。据测算,一部采用了华硕“E-Green”智能休眠技术的DVD-ROM(SATA接口),每天运行12个小时,那么一年可以节省4.79度电,这相当于减少了2.95千克的二氧化碳排放。

主题曲4:延长电持寿命

创新的HP Power Assistant

电源管控制程序确保了笔记本强大的能耗管控制能力,它不但能够帮助企业用户详细透彻地了解笔记本电脑的电量使用情况,更加出色的进行控制,值得一提的是,HP Power Assistant电源管控制程序的简单易用还能够帮助节约电能,延长电池工作时间,实现期望的功耗目标。

主题曲5:百度地图留“碳印”

全球最大的中文搜索引擎百度最近策划了一个别开生面的线上活动——“标注你的位置,参与地球一小时”,来吸引更多网友参与。到本周六晚在全球展开的“地球一小时”活动中。据了解,在这个线上活动中,网友可以通过百度“地球一小时”专题页面或世界自然基金会地球一小时官方网站,通过填写姓名和电子邮件承诺熄灯一小时,然后就可以在百度地图上标注自己参与活动熄灯一小时的位置,留下一个绿色的“碳印”。据悉,百度是世界自然基金会“地球一小时”活动在中国唯一的互联网搜索引擎合作伙伴。百度通过这一活动,已经吸引了超过一百万名网友、近三百家公司和近百所学校承诺参与2010地球一小时活动。记者看到,在百度地图中,代表着节能环保的绿色小图标,已覆盖到了中国的各个省份地区,西安市政府、长春市政府、石家庄市政府等多个参与活动的省会城市市政府,已在地图中进行了标注。

通讯员 徐晨冰 快报记者 俞婷

瑞星一周播报

本周病毒:“输入法伪装者木马(Trojan.Win32.FakeIME.d)”

警惕程度:★★★★

此病毒是由盗号木马释放的动态库文件,该病毒将自己伪装成输入法文件(扩展名IME),并将其注册为系统默认输入法,这样病毒就会随着高级

文字服务的开启而启动。病毒运行后,会遍历窗体中是否含有梦幻诛仙或GAMECLIENT等游戏,通过迷惑用户、读取游戏内存的关键信息、保存玩家的游戏截屏的方式,将收集到的信息发送到黑客指定的服务器中,黑客通过收集到的信息,盗取用户的游

戏账号,造成虚拟财产的损失。



集合多方优势,帮助中小企业轻松拥有宝藏,制胜未来! 中国移动携手中国工商银行、中国农业银行、中国民生银行及用友集团、浪潮集团,为中小企业量身定制,共同推出“中小企业信息化服务包”,助力百万企业腾飞,蓬勃发展!

- 5类产品: “动力100”信息化系列产品,银行金融类系列产品,软件类系列产品
- 4大权益: 节省成本、提高效率、拓展商机、获取资金
- 5项尊享服务: 预约上门,优惠体验,专项资金,绿色通道,成长型企业家俱乐部

动力100,信息就是力量!

I-POWER 动力100 移动改变生活