



卷首语

总裁视点

05 无线城市，指向物联网发展的美好通途

创新思维

08 逆向思维和业务模式创新

10 运营商要学会的十个互联网思维

思想方略

12 微博：运营商的战略性武器

14 中国电信转型的八大问题及对策

20 西部农村家庭对外通信联系研究

企业前沿

24 腾讯成功的秘籍与启示

客户服务

30 中国电信客户维系的“道”与“术”

34 运营商如何利用微博做好客服



37 为用户投诉“问责制”叫好



业务透视

40 谋定美好未来

——美国推出宽带与智能电网规划

46 乘风借势，IPTV驶入快速航道

51 国外IPTV发展现状

53 中国电信江苏公司IPTV发展建议

57 中国移动互联网应用市场分析

63 解读运营商“前店后厂”的移动互联网战略

65 日本物流信息化的启示

68 三网融合带来的机遇



聚焦一线

69 运营商基层困局与变革

——县级分公司的困局与变革

73 小阮是这样成为天翼销售冠军的

74 天翼飞跃1000万

——中国电信江苏公司坚持实施

“融合、创新、差异化”的全业务发展策略

