物业管理一体化呼叫中心系统解决方案



胜威针对物业服务管理的业务特点和流程，量身定做了一套一体化的物业服务管理系统。胜威物业服务管理平台能完全符合该行业的功能要求和操作需求，是一套专业的、成熟的、高性价比、一体化智能型的物业服务管理呼叫中心系统。

该系统将前台呼叫中心、后台租户服务管理系统进行无缝集成以客户服务为中心的业务体系中，集来电自动弹出租户资料及历史服务记录、通话自动录音、调查回访、市场营销及推广、维修派工、咨询/报障/报装/投诉业务受理、知识库及培训管理等功能于一体。将电话、传真、短信、E-Mail、Web等不同的沟通渠道进行集成并实现一个平台和界面进行处理的一体化集成。

系统平台具有良好开放性及强大的集成整合能力，可方便实现与企业内部原业务系统（如ERP、CRM、OA等）及用户数据库系统的完美集成。  
一、主要功能特点  
o 对增值业务收费等用户实现有效监控及跟踪，实现企业利润最大化；  
o 来电可通房号或服务号等手段，加强对服务对象的有效过滤及监控；  
o 来电自动弹出业主详细信息及历史业务记录，第一时间了解租户情况及服务历史；  
o 实现来电咨询、报障、报装、投诉、维修、派工、调查回访登记、统计分析管理；  
o 通话全程自动录音，实时监听通话、查询录音等服务质量有效监控管理；  
o 来电可根据语音引导及流程设置，将不同的服务转接到对应的部门或受理人员；  
o 实现来电转接、保持/恢复、会议、多方通话、代接、监听、拦截、抢插、强拆、强制示忙/示闲、强制登出等通讯控制；  
o 详尽的话务统计分析、业务分类统计分析、人员考核、支持决策管理；  
o 提供自动听取录音信息、索取传真文件、发送或接收传真、语音留言等服务；  
o 支持普通话、广东话、英语等多语种管理；  
o 全天候24小时接受租户服务，支持上下班、休息、节假日等作息时间管理，在工作时间或休息时间播放不同的欢迎引导词及提供不同的服务；  
二、来电自动弹出及业务受理  
●来电弹出  
业主来电时自动弹出该租户的详细资料，如租户楼号、房号、房屋类别（商铺或住宅）、房主姓名、房主性别、租户姓名、租户性别、房主联系电话、房主移动电话、租户联系电话、租户移动电话、详细地址、以及以往的维修、安装、培训、咨询、投诉等记录信息。以及日期、时间、受理人等填入系统登记窗口；使话务员一目了然，第一时间了解来电的相关信息。如果没有匹配来电号码的信息，则可通过户主姓名、房号、电话号码等条件来检索出租户信息以及随时更新或添加租户资料。  
●业主资料管理  
业主资料包括业主楼号、房号、房屋类别（商铺或住宅）、房主姓名、房主性别、租户姓名、租户性别、房主联系电话、房主移动电话、租户联系电话、租户移动电话、详细地址等，可以对其进行添加、修改等操作。  
●业主信息查询  
话务员可通过户主姓名、房号、电话号码等条件对租户信息进行快速查询检索，查询信息包括：业主登记的所有信息、服务记录、投诉记录等。让业务人员在第一时间能找到想要的用户信息。  
●咨询投诉管理  
咨询受理功能是座席用于记录所有业主的咨询信息，记录每个来电的咨询类别，如：小区安全、绿化管理、维修服务、公共设施、停车管理等等；并记录业主姓名、房号、日期时间、联系电话、故障类型、是否需要派工、服务类型、报障人员、联系人、联系电话、备注等等相关信息。投诉处理主要功能是：投诉受理、分发、处理、批示、跟踪、催办、回复，以及有关统计分析。  
●报障业务管理  
保障受理功能是座席用于记录业主的报章申请，记录业主的故障类型、房号、业主姓名是否需要派工、报障人员、联系人、联系电话、备注等等相关信息。当话务员填写好报障单后，点击确定即将该单据派给派工的部门（或维修部门）进行处理。派工部门主管将复核报障单的分类，核定是否成立，指定处理时限，必要时予以修改；接着进行派工处理及打印派工单。  
●调查回访  
服务跟踪：维护、咨询、培训、投诉等都需要进行电话跟踪以及服务质量回访。  
问卷调查：支持问卷定制、任务分配、抽样租户问卷调查、结果查询、调查结果统计等，完善的租户回访和调查系统。特别适用于满意度调查、市场调研等类应用。  
三、全程通话自动录音  
通话实现全程自动录音，可按通话人员、通道号、日期、时间、电话号码、通话长度等条件进行快速查询、播放；授权人员可实现实时监听、录音、备注、删除、备份、转存等操作；系统支持客户留言，当客户需要留言时，自动启动留言信箱。  
四、派工与跟踪监控管理  
根据业主上门服务请求，录入该业主的服务需求，将派工任务指派给维修工程师，同时生成及打印派工单。通过派工管理可对派工的处理状态进行监控，如是否已经派工、是否已经上门、是否已经反馈服务结果信息等等，同时可实时了解上门人员是否已经出发、服务的单位、目的地、是否返回等信息，实现对外出人员的有效监控及调度。  
五、业主回访与问卷调查  
支持问卷定制、任务分配、问卷调查、结果查询、调查结果统计等，完善的租户回访和调查系统。特别适用于满意度调查、市场调研等类应用。另外支持租户与服务代表通话后，系统自动提示租户对该服务给出满意、不满意等评价，评价结果可进行服务质量考核、统计分析等。另外系统可实现自动抽取回访的业主名单进行自动呼出调查。  
六、手机短信及邮件服务  
手机短信及邮件可作为业主关怀的辅助手段，如租户维修后的回访，节假日、生日祝福的关怀等，租户提醒。可直接选取租户名单自动匹配手机号码或电子邮件进行群发。  
七、自动传真接收与群发  
电脑自动接收业主发来的传真，实现查阅、分发、打印、回复、转发、签字盖章等管理；支持传真群发，可直接发送任意的电脑文档（如Word、PDF、Excel等），也可将接收到的传真转发或回复到客户传真机上；收到的传真可直接发送到邮件信箱。  
八、知识库管理及信息公告  
知识库是一些常见的用户知识、产品知识、服务知识、技术支持、公告信息的汇总。它将统一企业对外的服务口径，让业主问题的解答趋于标准化；  
将各种支持信息分类存储为知识库条目,客服人员可以输入查询信息，找到解决问题的方法,也可以通过知识库采编来管理知识库，工程师也可以发布疑难问题、技术难点，或者通过系统进行培训考试等。知识库支持将查询的信息直接发送传真、Email给业主。