

物业管理服务中心呼叫系统

产品名称	物业管理服务中心呼叫系统
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	.00/授权
规格参数	品牌:网讯兆通 型号:vsion8.0
公司地址	北京市海淀区上地十街1号院1号楼15层1508室（注册地址）
联系电话	010-82176301 18600864762

产品详情

物业管理呼叫中心的建立，将信息化引入了社区物业管理中，将极大地提高社区物业的工作效率和服务质量，同时也提升了物业公司的企业形象与核心竞争力。呼叫中心将为社区与居民之间建立起一座沟通的桥梁，为居民的报修与维修、费用缴纳、紧急救援、客户投诉等需求提供了一个统一、规范、人性化的电话服务平台，从整体上提高社区的物业形象与服务质量。

通过呼叫中心的建立，居民得到的不仅是问题的满意解决，还有直观的服务体验。无论何时何地，居民都可以通过手机、固话、互联网等多种方式享受到呼叫中心服务的便利，足不出户就可以办理水电气费代缴、报修与维修等服务。企业呼叫中心的建立，不仅有助于物业管理公司的形象提升以及规范化、统一化的管理流程，更有助于社区居民生活的舒适与便捷，为建设现代化社区提供信息化支持。

网讯兆通呼叫中心系统常用功能

1、交互式语音应答 (IVR)

交互式语音应答可以由系统自动播放预先录制好的语音文件，这些系统平台自动的回答能节省人工成本减少人工的重复性工作，从而有力的提高工作效率。可以有自动的语音的业务咨询，自动播放的公告信息，物业管理公司的政策说明以及其他一些业主关注的但又不必单独设立人工座席来解决的问题。

2、自动呼叫分配ACD

这些传统的呼叫中心必备的功能。当然也是物业呼叫中心管理系统必不可少的一部分。物业公司的业主数量很多，但是使用呼叫中心系统的业主的数量会随着时间的不同而不同。所以在选择外线和座席的数量时，要以平均状态为准，只有这样做才符合经济性原则。以平均状态为准必然造成高峰时期，会有很多的业主打不进电话去。智能话务分配能够很好的解决这个问题。它能大限度降低业主烦躁感，并能在业主断线的情况下，记录下电话以便及时的回拨过去。至于将电话分配到那个座席，有多种方式，可以任意选择，可以平均分配，可以按照工号分配，可以按照业务量的多少分配。这种灵活的分配

方式为管理者提供了很大的便利。

3、来/去电弹屏功能

呼叫中心来电同步自动弹出业主详细资料及历史服务记录并提供客户资料保护设定功能，还可与现CRM客户管理系统或订单管理等软件相结合，直接弹出其他信息系统的操作界面。

4、收发短信

短信是一种经济实惠的沟通方式，无论是个人业主还是公司法人，都很喜欢这种方式。以短信的方式进行规章制度的宣传，停电停水通知、欠费通知、客户欠费催缴等也可以采取这种方式。

5、CRM客户资料管理

支持Excel表格形式的客户资料导入，自定义业主分类，业主资料分配，业主资料转移，自动记录员工与业主的沟通记录（通话时间、通话时长、电话录音、通话备注等），业务代表可以很方便的添加业主回访安排管理人员可以查看下属的客户列表及沟通记录，随时掌握团队的工作情况。

6、呼叫管理

主要是对座席人员与业主之间通话的录音与监听，这样能够实现对座席人员工作态度与工作的质量的检验，实现高效办公。有多种录音方式，多种备份方式，多种查询方式。

7、人工座席服务

人工座席主要受理紧急救助、水/气/电/房屋等报修服务受理、客户投诉和建议。

8、点击呼叫

利用呼叫中心自身具备的呼出功能，本平台可以根据自身的客户数据库主动联系客户，为用户提供包括亲情服务、用户回访、提醒功能等服务。

9、满意度评价

通话结束后，花椒主选择推送话后满意度调查，客户可对该坐席的服务进行评价，系统自动记录结果。