**自来水客服热线系统方案**

随着信息技术的发展和人民生活水平的提高，公众对水、电、煤气等公共事业机构的服务越来越关注。为了提高服务质量、解决群众的实际问题，同时树立良好的服务形象，各公共事业机构均在积极利用先进的呼叫中心技术和管理模式，成立了专门的客户服务中心。客户服务中心负责处理业务咨询、资费查询、自助缴费、报修处理、客户投诉、自动缴费等业务，并科学规范地管理各部门的对外服务；从而有效地解决了以往的服务模式中存在的工作流程不科学、资源配置不合理、服务管理不规范的不足。

**建立呼叫中心的好处**

1. 提供一站式服务

形象通过客户服务中心将企业内分属各职能部门为客户提供的服务，集中在一个统一的对外联系“窗口”，最终实现一个电话解决客户所有问题的目标。客户服务中心与以往服务方式不同的是：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。客户服务中心对客户实行“一站式”服务，客户一个电话进来，完成他所需的服务，所有需电话转接的，转接确保有人服务；所有需经一段时间处理的服务，一旦服务已完成，必须及时回复客户，或者客户任何时候均可查询到自己的业务处理情况。

2. 提高工作效率

呼叫中心能有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时,自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

3. 节约开支

呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

4. 选择合适的资源

根据员工的技能、员工的工作地点、根据来话者的需要、来话者的重要性、根据不同的工作时间/日期来选择最好的同时也是最可接通的业务代表。

5. 提高客户服务质量

自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。在呼叫到来的同时，呼叫中心即可根据主叫号码或被叫号码提取出相关的信息传送到座席的终端上。这样，座席工作人员在接到电话的同时就得到了很多与这个客户相关的信息，简化了电话处理的程序。这在呼叫中心用于客户支持服务中心时效果尤为明显，在用户进入客户支持服务中心时，只需输入客户号码或者甚至连客户号码也不需输入，呼叫中心就可根据它的主叫号码到数据库中提取与之相关的信息。这些信息既包括用户的基本信息，诸如公司名称、电话、地址等，也可以按照以往的电话记录，以及已经解决的问题与尚未解决的问题。这样双方很快就可进入问题的核心。呼叫中心还可根据这些信息智能地处理呼叫，把它转移支相关专业人员的座席上。这样客户就可以马上得到专业人员的帮助，从而使问题尽快解决。

同时客户服务中心提供多种与客户沟通的渠道，使客户拥有更多的选择权，由他们决定以何种方式在何时进行交流，这样便可大大优化客户的关怀实践。

6. 留住客户

一般地客户的发展阶梯是：潜在客户→新客户→满意的客户→留住的客户→老客户，往往失去一个老客户，所受到的损失往往需要有8-9个新客户来弥补，而20％的重要客户可能为您带来80％的收益，所以留住客户比替换他们更为经济有效。呼叫中心集中公司的所有客户信息资料，并提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

7. 带来新的商业机遇

理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

**系统结构**

自来水客服热线系统应用目前最新计算机电话集成（CTI）技术、计算机网络技术，采用智能平台设计概念，着眼于将平台作为一个整体，使交换平台与座席终端有机结合在一起，从而系统具有智能化、稳定性高的特点，使呼叫中心的服务功能大大加强。接入呼叫中心的方式可以是用户电话拨号接入、传真接入、Email、短信、IP电话以及因特网网址（IP地址）访问等，直接获得所需的信息服务；也可以转人工座席，获得高质量的人工服务。

1、呼叫中心系统主机

采用IP软交换技术，提供PBX功能、自动呼叫排队功能、CTI服务功能、交互式语音传真应答IVR功能、FAX功能、数字录音功能、系统设置功能等。

2、数据库服务器

自来水呼叫中心系统数据库可选用Oracle、SQL Server、Sybase、Mysql等数据库形式。系统默认集成Mysql数据库，数据存储容量100万条。

3、录音服务器

录音服务器是通过网络共享方式，接收来自呼叫中心系统主机的录音数据。将大量的磁盘读写动作分离，然后接收来自系统主机的指令进行录音处理，从而有效降低系统主机CPU和磁盘负载。提供运行监控接口，通过系统主机可实时监控录音服务器运行状态。

根据录音服务器的配置不同，处理能力为24小时10万条至100万条录音。

4、语音网关

语音网关作为呼叫中心系统主机的配套设备提供PSTN线路及座席话机的连接接口，负责将语音由模拟信号转换为数字信号或者由数字信号转换为模拟信号。

5、网络系统

由网络交换机、路由器、防火墙、座席终端、各类服务器、布线系统等设备集成起来构成一个高速、安全、可靠的内部网。

**系统功能**

1、普通座席基本功能：

普通座席基本功能有：

a.统一管理一次通话。

b.数据和呼叫同步转移。

c.屏幕弹出。

d.登陆。

e.登出。

f.示忙。

g.示闲。

h.挂机。

i.呼叫转移。

j.转移到外线。

k.发起会议。

l.取消会议。

m.坐席拨外线。

n.坐席拨分组。

o.坐席拨坐席。

2、班长席基本功能：

班长席出具有普通座席基本功能外，还具有：

a.监听。

b.强插。

c.强拆。

d.同步录音监听、查询。

3、自来水客服业务系统：

业务系统平台由客户资料管理、座席账户管理、派单管理、受诉管理、短信邮件、系统管理、日志管理等几个功能模块组成。

4、电话录音监听

通过电话录音监听系统，对所有来话进行全程录音，从而达到监督的功能。

5、统计分析

进行系统呼叫/业务处理统计数据的生成、报表/图表显示打印，让中心主管可以更好地审视呼叫中心的运行状况和呼叫受理情况，并可有效地帮助领导对群众反映热点和难点问题进行量化的总结和分析，及时发现工作中存在的问题，有效地监督各相关部门的工作效率和工作作风。

6、系统维护管理

实现系统配置及修改，定制系统的规模，控制/裁减系统功能，完成座席管理、业务管理、权限管理等功能，并可进行系统日记的检索浏览。完成系统数据的随机补充、修改和更新，完成系统数据的准备工作。进行语音编辑和业务流程的修改，进行录音数据的删除或备份。

**方案特点**

1、用户报修可以统一到服务中心受理；

2、服务规范与呼叫中心的工作流程有机结合，呼叫中心的坐席人员在完成日常工作的同时，可以根据客户的具体情况，开展客户关怀；

3、提升了现代客户服务理念并基本形成现代客户服务中心的管理框架。