**社区服务呼叫中心系统解决方案**

系统概述

现代社会对社区服务建设的需求是多方面的，从单纯社会福利，如孤老救济、医疗站等，到便民服务，如社区家政服务、水电维修等，还有社区增值服务，如文化娱乐服务、信息咨询服务、居民健康服务、居民投诉、建议等等，这些需求包罗了广大居民日常生活中的大部分内容。

民政社区服务中心利用CTI技术、网络技术、数据库技术、WEB技术及多种接入方式：电话、呼叫器、传真、互联网、移动互联网、手机等，为广大居民提供便捷、优质的社区服务。

系统功能

1、安防救助服务：作为服务的一部分，居民的生活安全、治安管理是社区呼叫中心首先要完成的一个任务。当社区内发生纠纷的时候居民可以拨通社区呼叫中心热线，由 社区呼叫中心及时通知社区的服务人员和保安人员。同时呼叫中心还可以通过外拨服务器自动通知用户预先指定的相关的人员。

2、家庭医疗服务：当居民需要医疗服务时，可以通过社区呼叫中心立即通知急救中心和医护人员，进行紧急援助，而且能够及时地向急救中心提供患者的详细资料，并自动通知相关的家庭成员或亲友。

3、社区家政服务：通过与社区呼叫中心取得联系，在中心进行登记，用户可以要求各种家庭服务，包括：家庭病床、家庭用餐、家庭计时、优惠消费配送、家庭代理、家庭设施维修、家庭出行、家庭购物、家庭娱乐、专家服务。

4、预定业务服务：社区呼叫中心与铁路、航空、航运、餐饮、服务等部门建立实时数据库联系，用户可以通过社区呼叫中心进行预定票、定餐、预定服务等，方便用户生活、出行

5、居民投诉服务：通过社区呼叫中心，可以对用户投诉做出最快的反应、最好的服务，为百姓排忧解难，给百姓生活带来极大的便利，以更新、更先进的方式服务于社区居民，创建新型的社区网络化服务模式。

6、居民建议服务：通过社区呼叫中心，可以对用户建议做出最快的反应、最好的服务，为百姓排忧解难，给百姓生活带来极大的便利，以更新、更先进的方式服务于社区居民，创建新型的社区网络化服务模式。

7、人工投诉服务：座席可受理用户投诉，并可转至相应的部门加以处理，座席员还可以调阅数据库存中的历史记录，及时掌握相关信息

8、自动录音：24小时自动对座席通话进行录音，并可以对录音文件进行查询、播放、备份、删除等操作

9、班长监控：班长座席实时监控每个座席人员的工作状态

10、统计、分析：统计功能包括对客户来电量的统计、各类业务组座席人员服务情况统计

11、电话控制功能：座席电话应具备应答、转接、拨打、挂断及抢接等功能

12、系统权限管理：实现系统操作员超级用户分级管理功能