

高效管理业主微信和群， 集中管控客户投诉和舆情

主讲人：黄书

客户通科技创始人 / CEO

About us

深圳市客户通科技有限公司成立于2017年底，创始团队成员来自顺丰、酷狗、欧普、万科、彩生活等实业与互联网行业，有多年的营销、运营、互联网技术研发的实战经验与战略资源，过去三年主要研发物业类，营销类SAAS软件与应用，过去公司的产品主要是业主通、E保洁、E安全、E绿化、E投诉、E缴费、E维修、E装修、E租房、E电梯，舆情管理等专业产品SAAS与运维，三年来与彩生活、新城悦、开元、花样年、华润、金科，星河物业，宝银集团，永红源物业，雅江物业等企业进行了多元合作。

客户通定位于从为物业、业委会提供SAAS软件工具开始，打造中国最先进的社区运营平台，产品主要是基于企业微信开发的物业客户通。公司于2018年获得了上海日升昌基金风险投资，同期为中国物业协会战略合作伙伴，同期成为成为腾讯企业微信核心服务商、微信支付服务商。

2020年，继续与中国电信天翼物联、腾讯小鹅拼拼、明源达成战略合作关系。



黄书

客户通科技创始人 / CEO

讲师简介

履历介绍:

北京交大工商管理专业，高级策划师、高级项目经理	2005年wcg(网络竞技)中国市场总监
2009年广东欧普照明营销副总	2015年创立E保洁、E绿化
	2017年创立客户通

研究方向:

市场营销、互联网	微信私域流量运营	物业管理，物业管理系统SAAS平台
智慧物业发展方向		

主要成果:

首创中国公区保洁SAAS平台化商业模式	首创物业行业微信场景下的客户服务模式
首创物业行业危机与舆情管理模式	

服务客户:

星河物业 / 金科物业 / 禹洲物业 / 金茂物业 / 联发物业 / 开元物业 / 新城悦物业 / 合景泰富 / 龙光物业 / 彩生活 / 永红源物业

社区生态构成：业主交户与满意度是一切的圆心



物业行业 内外部管理有哪些挑战？

缺少有效触达业主的渠道

1. 手机短信通知？
2. 如何快速响应业主群与业主报事报修投诉问题？如何转成工单。
3. 如何第一时间传达小区停水停电等紧急通知？
4. 投诉如何快速回给业主？

管理效率低 成本高

1. 上门催缴？
2. 管家流动性大？删客户？
3. 管家服务无法监管？
4. 考勤难收集？
5. 纸质手写填物业信息？

其它

1. 经常丢盘？如何提前介入？
2. 做增值服务没有流量？

企微物业行业解决方案

透明 · 降本
增效 · 增收

由企业微信与物业客户通联合打造。

基于企业微信，打通微信个人号，微信群，真正实现公司、管家与业主的无缝链接、与后端服务、商业、硬件的无缝链接。

赋能物业公司，走上智慧物业的道路。

 企业微信 3.0

对内 让信息流转高效

对外 连接12亿微信用户



企业微信物业客户通 “智慧物业” 六锦囊



锦囊1：客户数字化模型

系统构建客户数字化模型

建设丰富的客户画像和应用场景

添加业主



业主入住，微信互通无缝添加业主

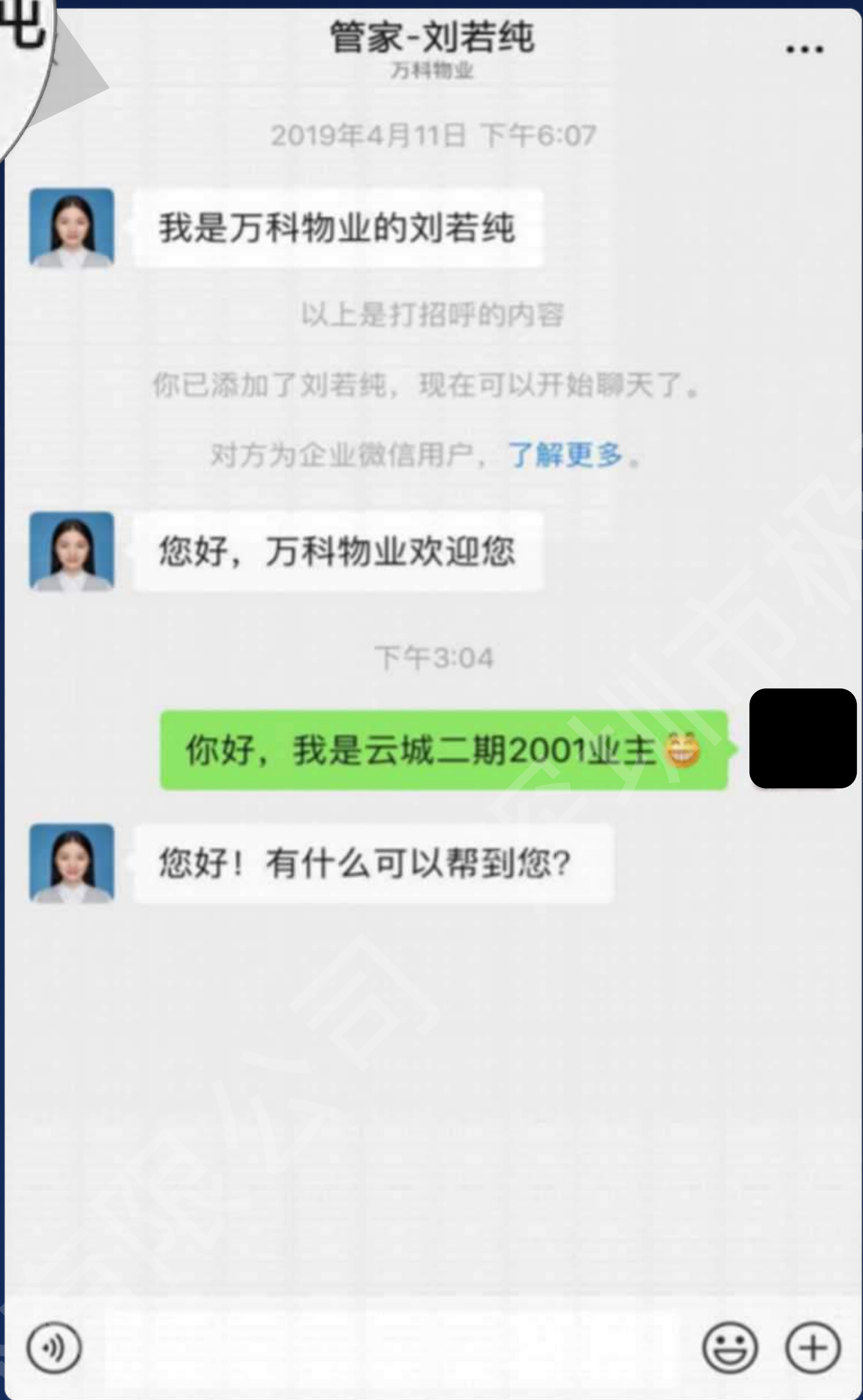
可以用群加好友，用通讯录导入，微信一对一
扫码等多种方式加业主；
管家名片有公司名及个人介绍，自动发送欢迎
词，推送绑定房间H5，
可以快速建群

客户联系：企业认证的专业形象

与微信一致的沟通方式，把可信赖的服务送到客户微信

企业认证员工实名
形象统一 服务更可靠

管家-刘若纯
万科物业



服务直达客户微信

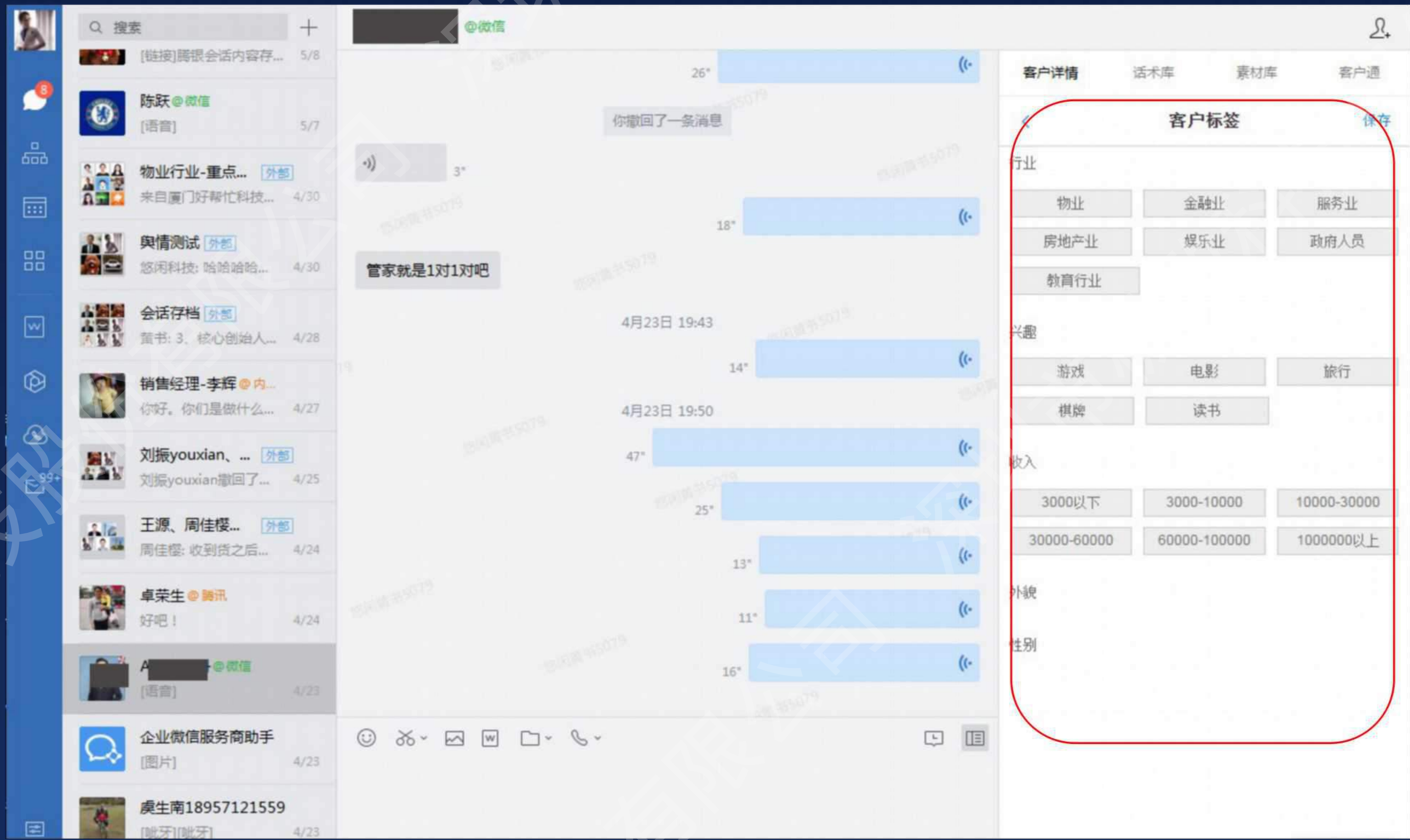
王先生-云城二期
@微信



可设置欢迎语
留下良好的第一印象

客户画像，管理更精准

管家可以对客户进行分类，打上个性化的标签，进行客户画相，根据画像群发
还能查询客户的轨迹，以便后期进行精细化运营。



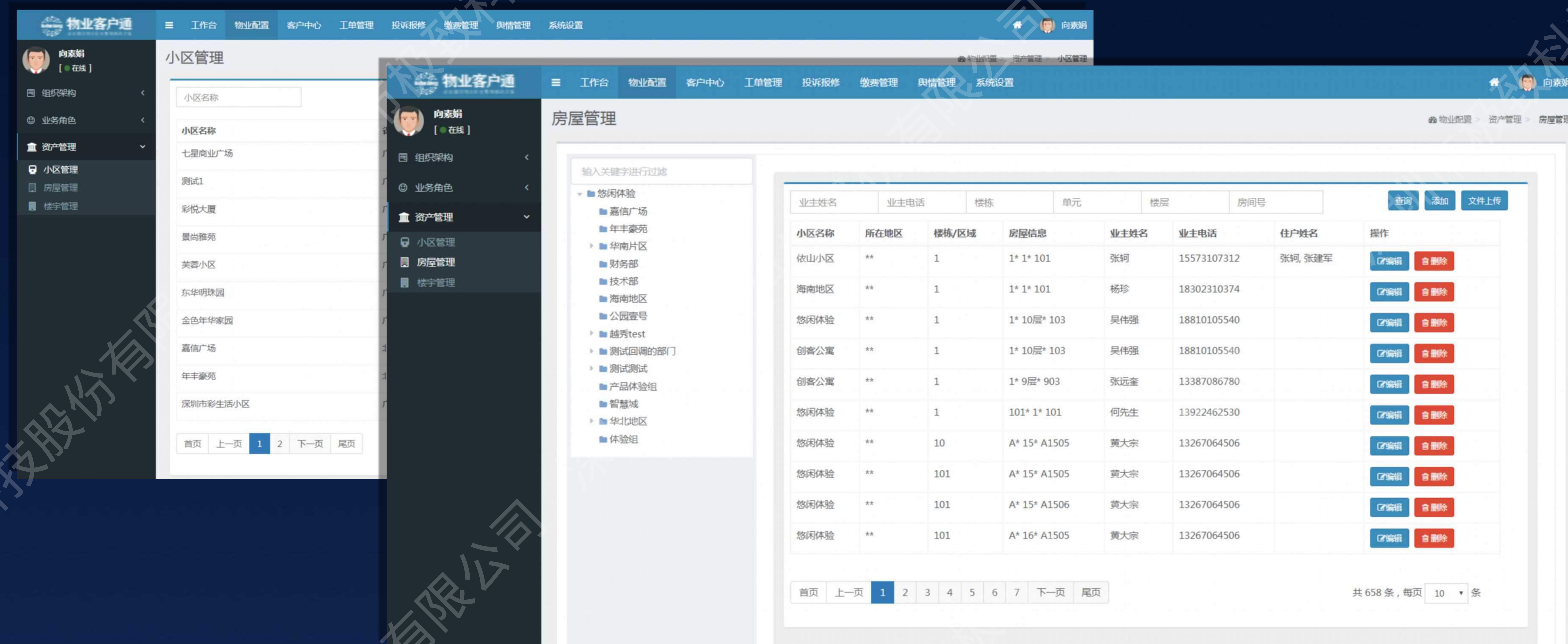
管家PC端



管家APP端

详细的客户资料

小区、房屋信息、客户称呼、联系方式等各种资料的录入、管理。



公司后台

锦囊1：客户数字化模型

锦囊2：智能触达业主

创造服务 —— 智能触达业主

业主服务过程简单，让连接更高效。

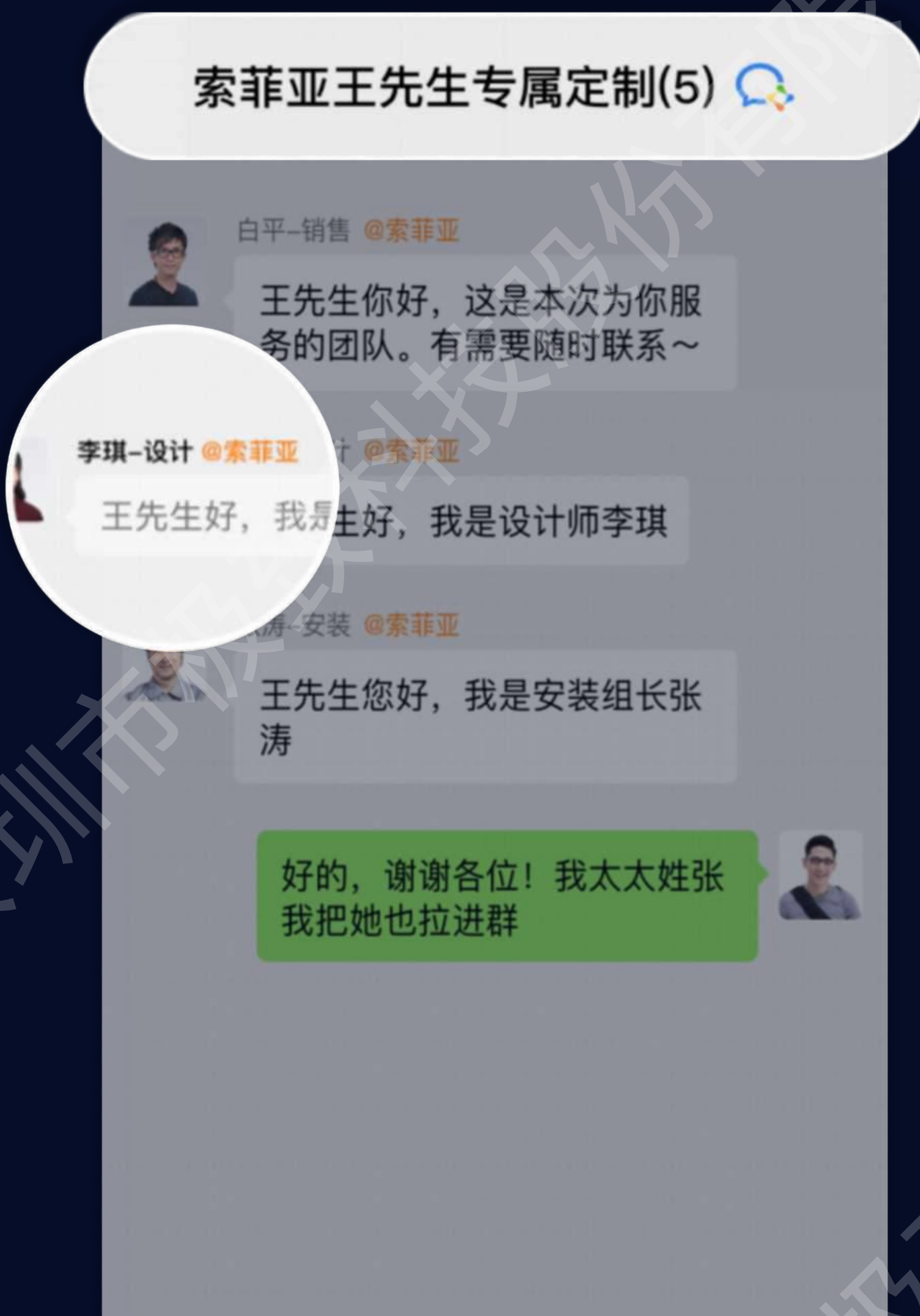
活码建群

公司群活码：公司参加会展，可以用一个活码建多个群，再分配不同的管家进行管理。

管家群活码：一个管家可以自动生成一个活码，进行建群，待群成员满200人后，会自动生成下一个群，一个管家可管理多个群



一对多客户群



多对一客户群



离职员工的群聊可再分配

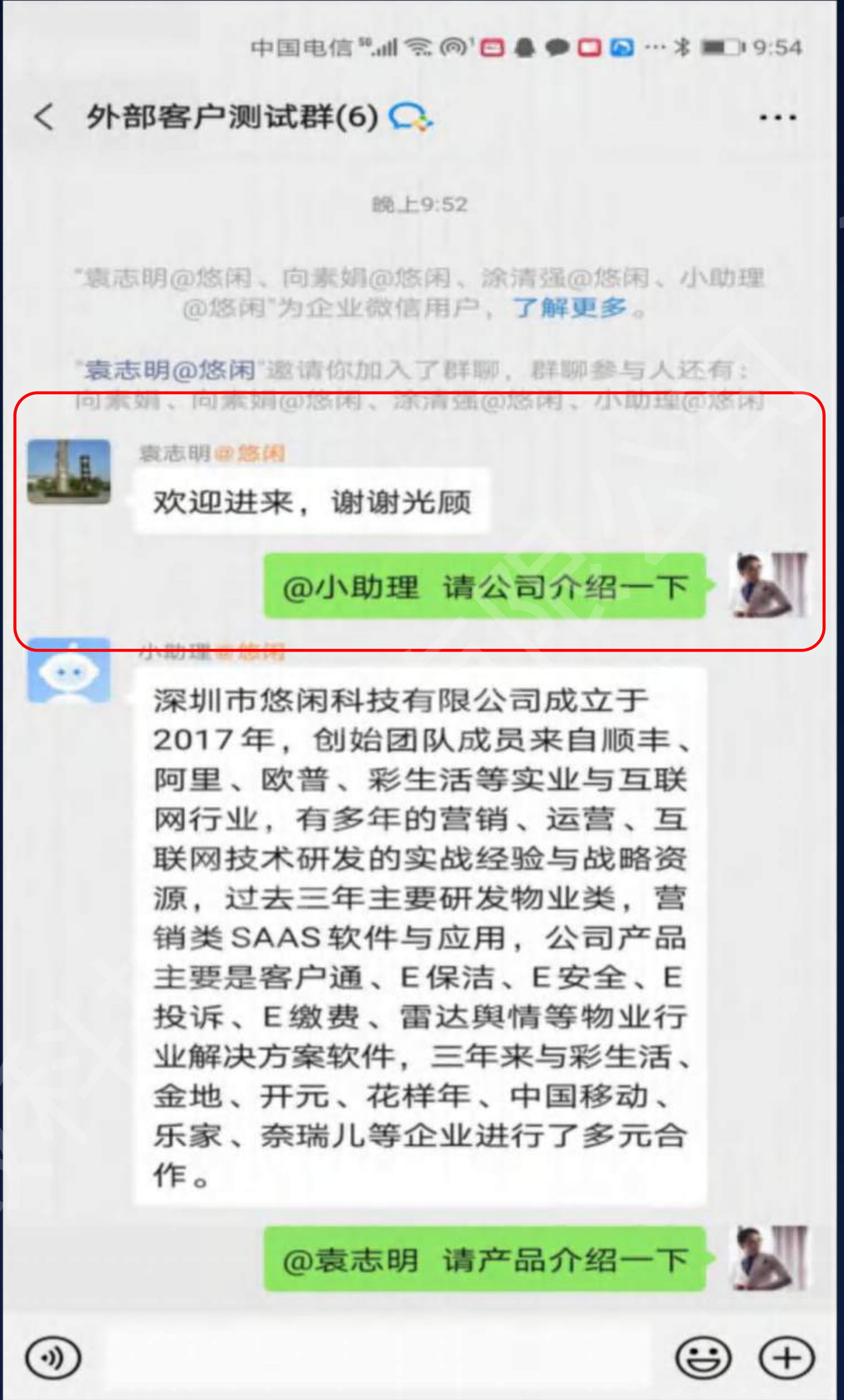
24小时群智能回复

针对客户的常见问题而设置的标准回复内容，为群内成员节省时间，同时快速响应客户的问题。

管理员可统一添加关键词和自动回复的消息，群主在群聊中开启自动回复后，客户在群里@小助理或服务人员提问，小助理将根据关键词自动发送消息内容。



公司后台



用户微信界面



扫码体验

多群群发

可根据群标签、向所有业主群进行群发，并可查看回执，了解群员是否看到

员工群发每天可发一次

公司群发每月发四次



公司后台

用户微信界面

发朋友圈

在客户的微信朋友圈展示将专业的形象，统一展示给业主和客户

员工群发每天可发一次

公司群发每月发四次



健康顾问



物业管家



企业可管理、可配置

锦囊3：智能服务流程

智能化服务流程，提升工作效率

投诉、报事报修管理

2、管家处理

管家推送投诉H5或直接处理，无法处理或需审批则进一步上报

3、督导处理

在一定时间内，管家没有处理投诉，系统将通过人工智能方式排查，并自动提醒管家，超期仍未完成，将作为渎职自动上报。

4、项目负责人、或公司处理

项目负责人接收信以后，直接处理，无法处理或要审批，上报公司

5、反馈结果

处理完成后，系统将结果自动反馈给业主，业主可对处理结果进行评分，或发起二次投诉

1、业主报事报修

400电话投诉

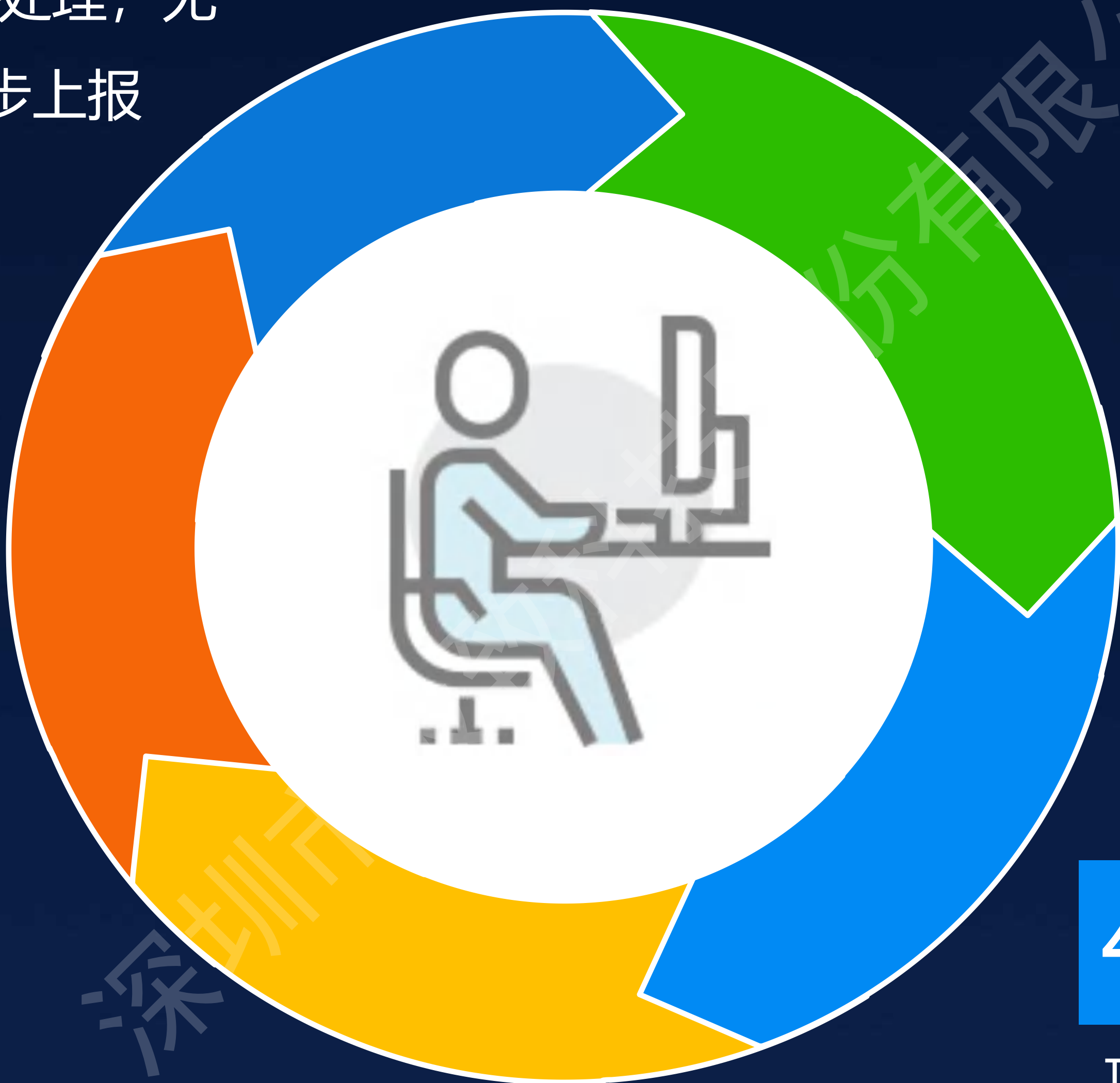
二维码投诉

微信单聊

登录小程序H5

微信群聊

五种方式



催费管理

每个月系统会自动生成帐单，如果逾期未缴的，系统会自动生成催费任务，催费任务发送给管家，管家一键进行发送业主进行催费处理。

业主打开链接直接交费，自动发送缴费清单与电子发票。

返回

缴费清单

+

搜索

楼栋

缴费

月份

	客户姓名	地址	金额 (元)	未交费用 (元)
☐	宋小青	C10栋4C	284.07	284.07
☐	吴来生	C10栋2D	372.62	168.75
☐	肖乾坤	D10栋5B	302.40	100.00
☐	黄牛华	D10栋5F	527.71	75.71
☐	李丹丹	C10栋8C	297.35	47.35
☐	刘大仙	C10栋5A	385.09	50.09
☐	将 帅	C10栋5B	324.79	34.79
☐	卢 军	C10栋5C	270.94	25.85
☐	钟前微	C10栋5D	365.89	15.89
☐	高赖日	C10栋5E	345.06	0
☐	苟步黎	C10栋6A	415.61	0
☐	朱尔师	C10栋6B	337.54	0

☐ 全选

催缴费

首页

报表

我的

李丹丹

龙泽居业主

星期二 21:39



我通过了你的联系人验证请求，现在我们可以开始聊天了



尊敬的业主：您好！
在广大业主的大力支持和配合下，2020年5月物业管理费收缴工作已接近尾声，但至今仍有部分业主由于各种原因未能按时缴费，给管理处工作带来了较大的影响。请未缴费业主尽快抽时间缴费，以免对您造成不便



您有物业费账单待支付
st.iqdn.net.com

快捷回复

客户详情

话术库

素材库

满意度调查和通知

满意度调查：100%覆盖全体业主,即时生成,在完成闭环任务后，会生成回执报表，多方位比对形成自动报表,可带优惠券。

通知：会生成业主查看通知阅读数，形成证据链



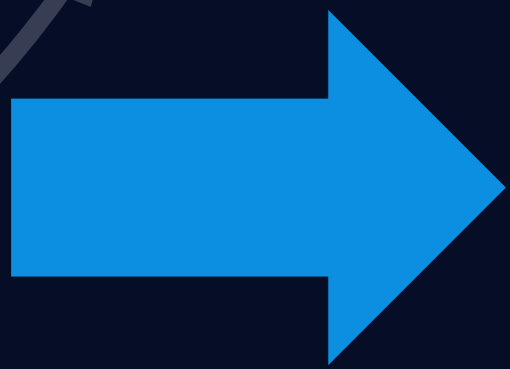
满意度—公司后台



通知—业主微信

离职员工管理

将离职成员的客户分配给在职成员跟进服务，客户资源不流失
客户与管家均可继承原来的历史聊天记录



锦囊4：危机预警和处理

舆情管理可控，服务质量可监控可管
理，业主满意度提高有的放矢

单聊舆情

客户会话： 查阅客户的会话记录（包括单聊与群聊），对投诉、敏感事件、负面情绪快速进行分级并预警

员工会话： 智能分析员工的会话存档，了解员工对客户的服务情况、对投诉纠纷等事件的处理，提高服务质量



群舆情管理

掌握各成员关注的事项；

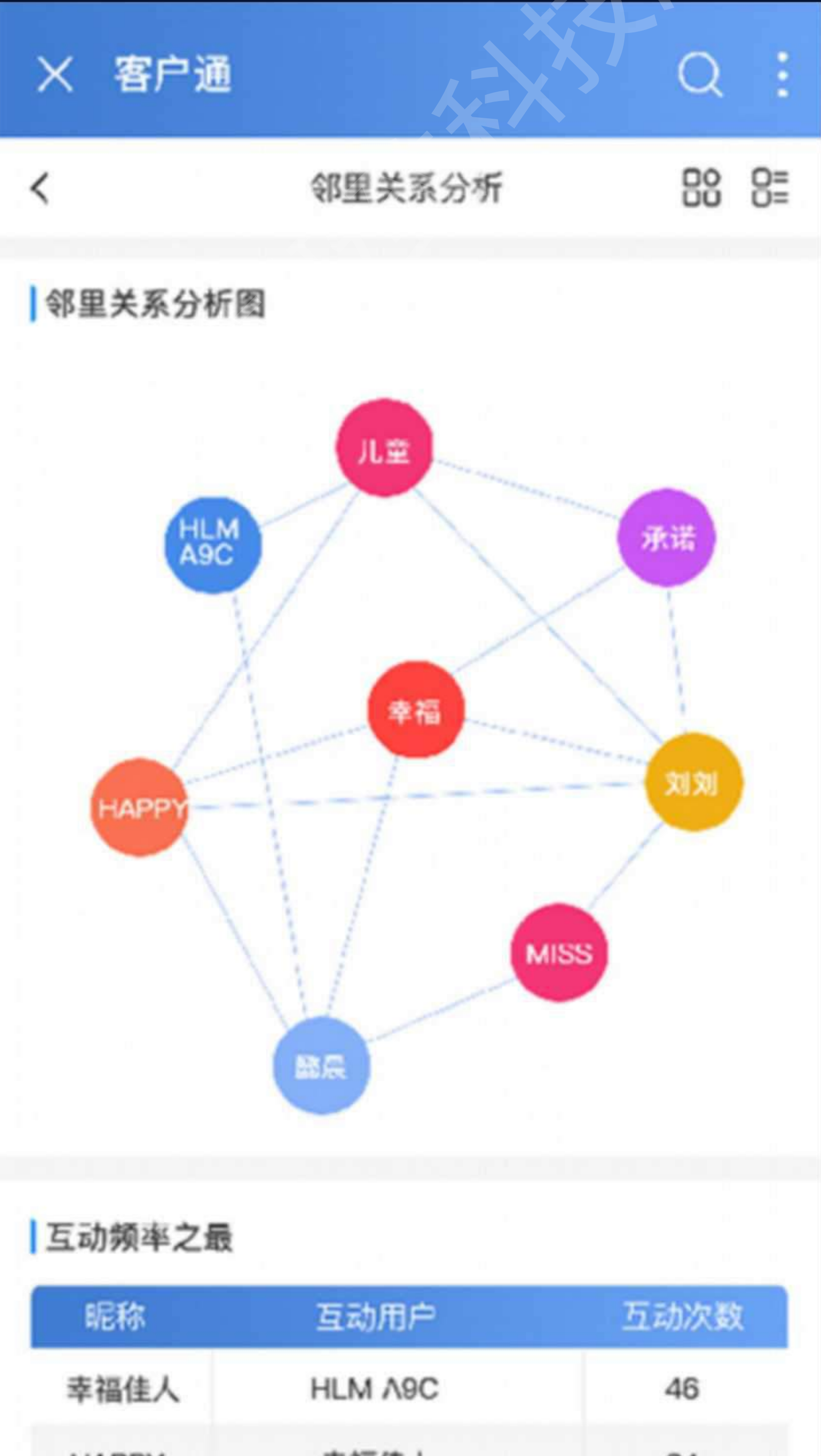
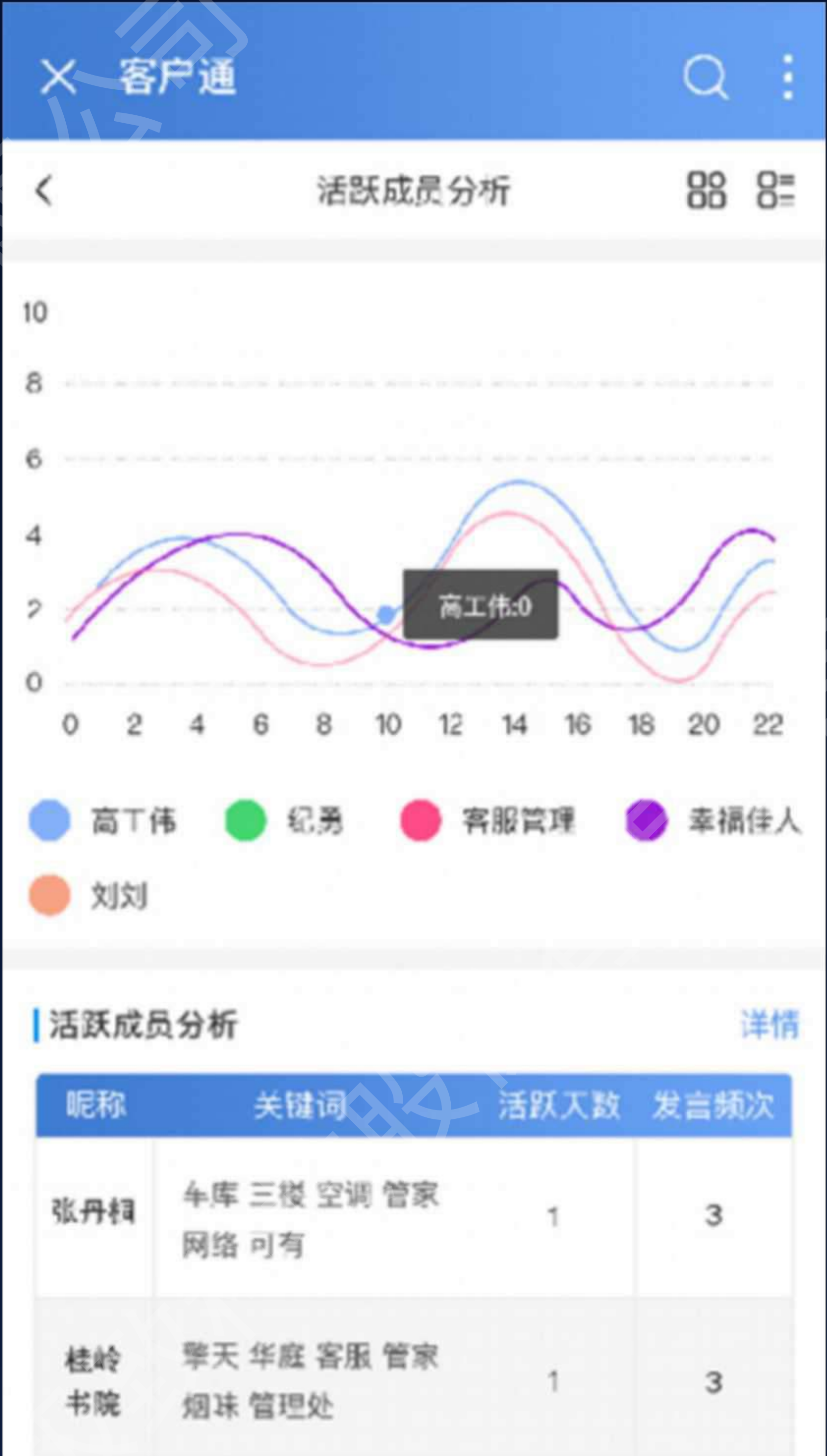
掌握各成员投诉的记录及处理清单；

导出记录；

群发各群文件、语音、小程序、文字、

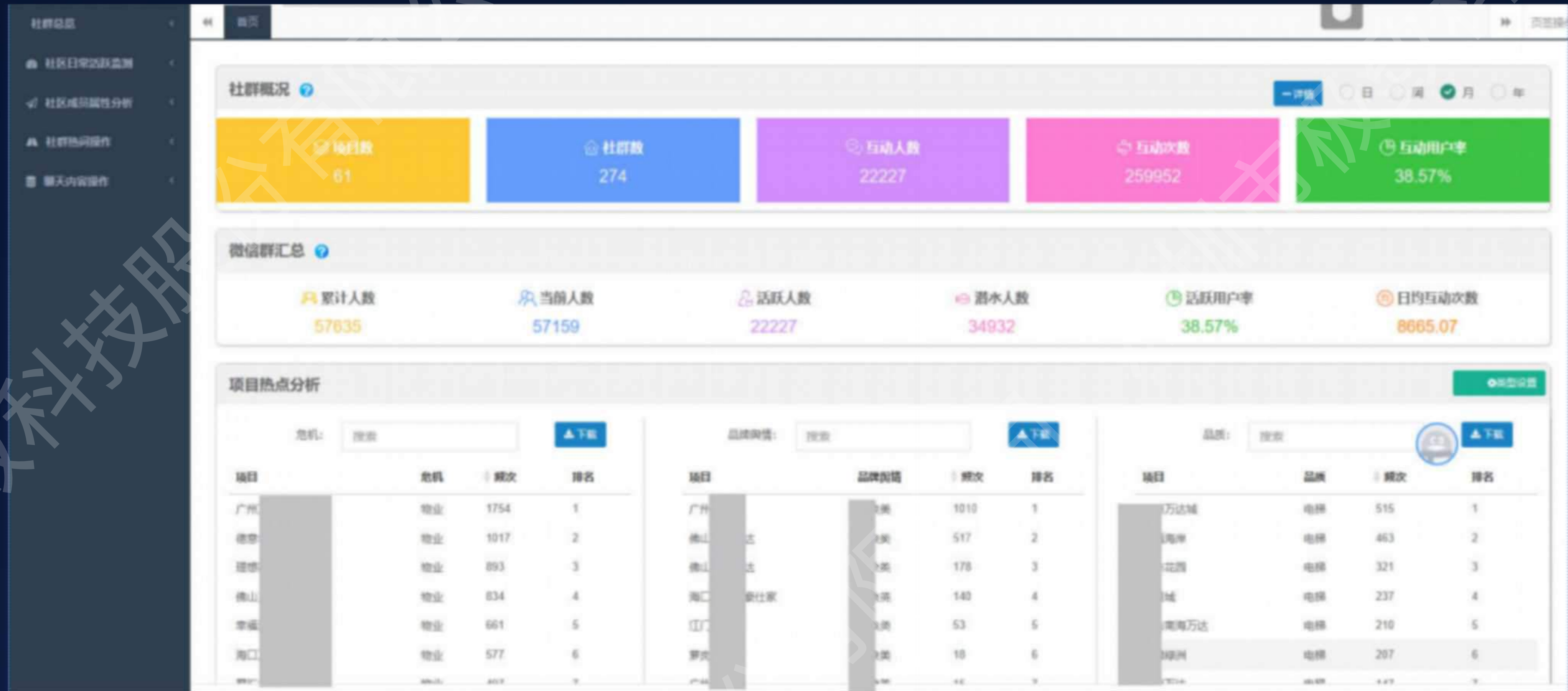
图片；

机器人在群内自动对答

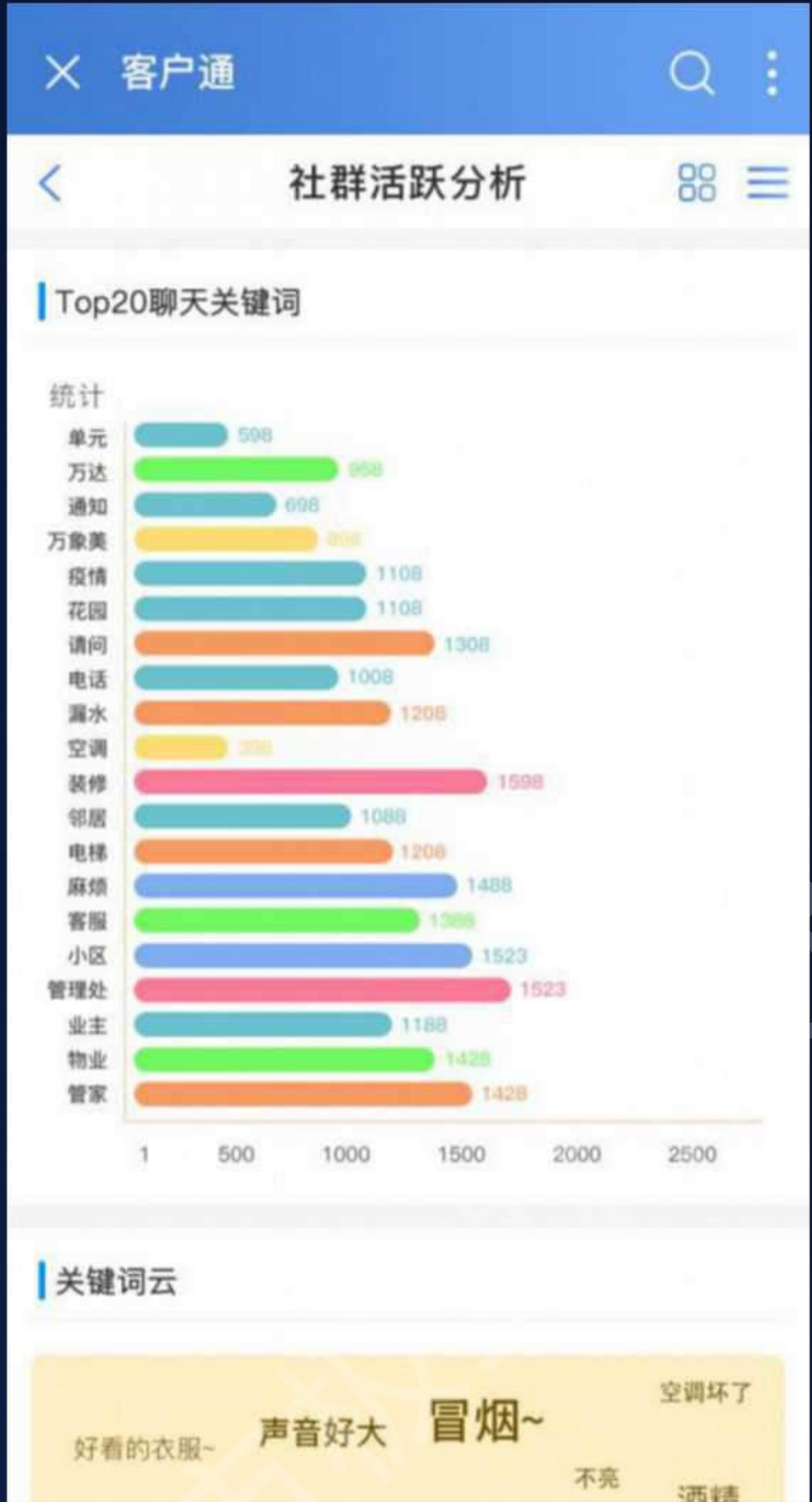


群舆情管理

掌握各群、各项目、群内每个成员的活跃度；分析每群、各项目的关注的具体事项、最多的话题；
对群、各项目内的不良情况、品牌、品质进行分级并提前预警；
对群内的投诉生成工单，并打通内部工作流；



公司后台



管家端

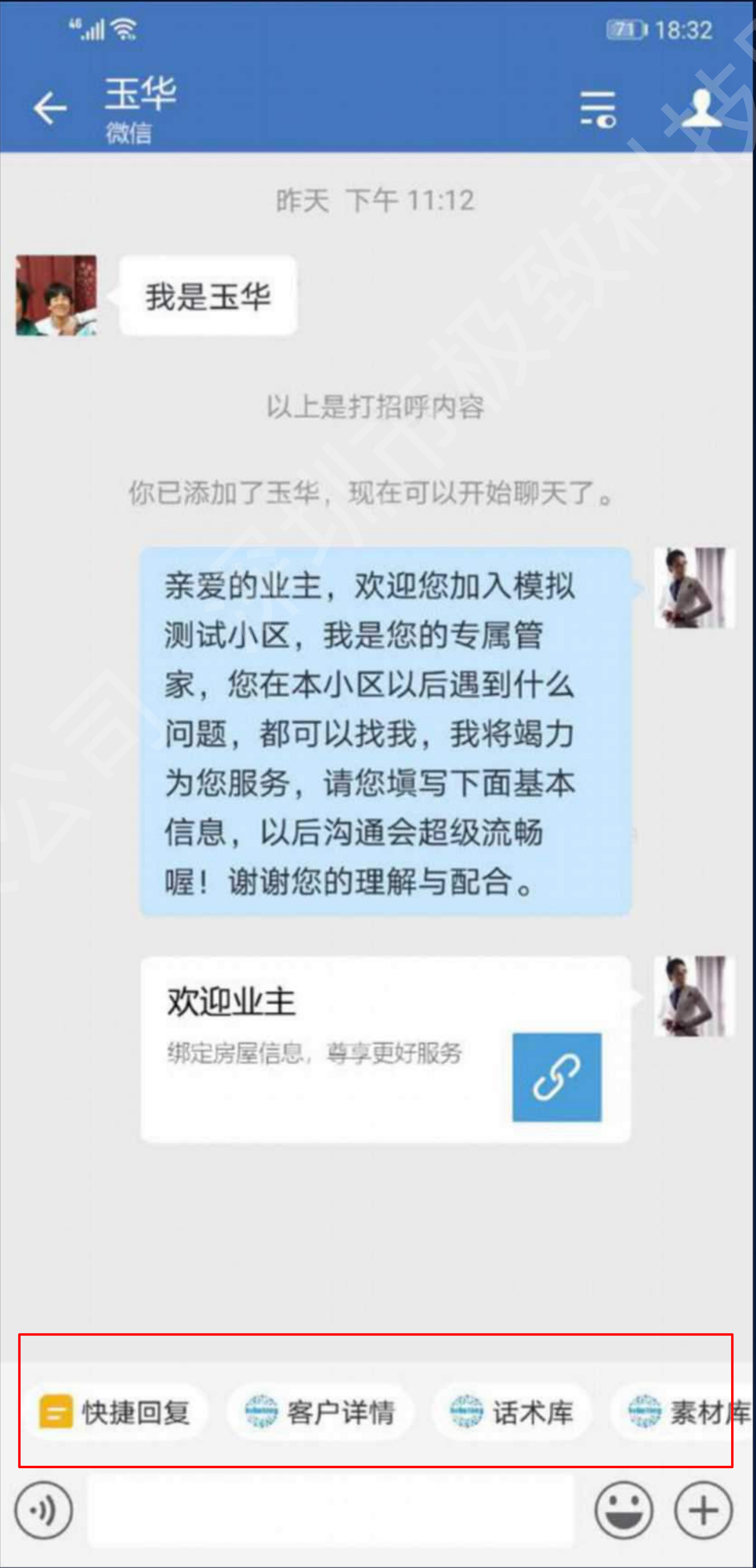


锦囊5：增值与营销

社区社交电商、直播带货为物业服务
公司创造多元化、持续的经营收入。

推广管理

各种素材、问题库公司后台统一分类、统一配置，
员工在企微APP对话框，电脑端右边栏可快速调用；活码配置
推广任务下发给管家后自动催促与统计



直播

可协助开通企微直播、腾讯直播；直播中可加入商城，直接购买



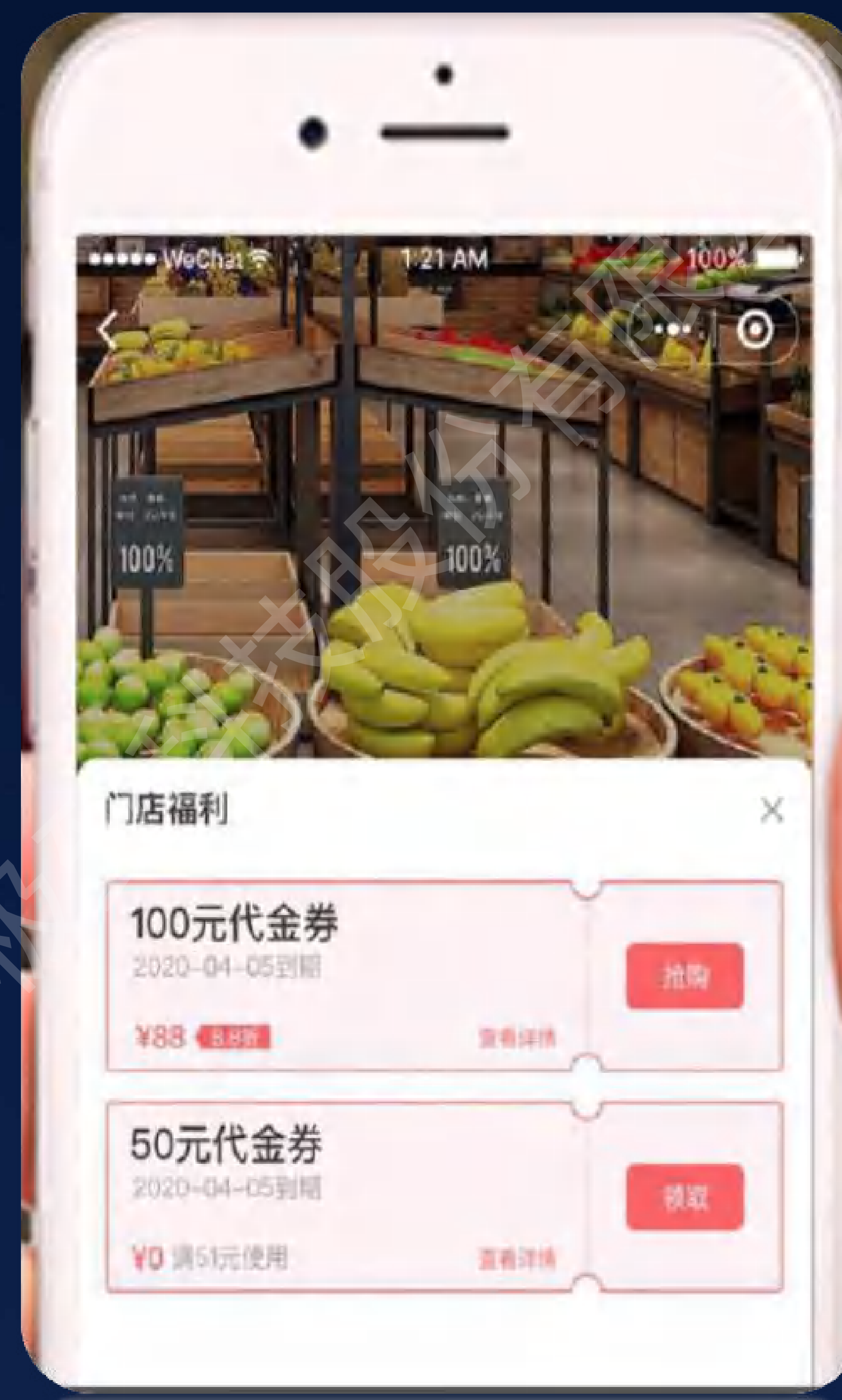
直播中可加企业微信，
直接进行私域流量对接



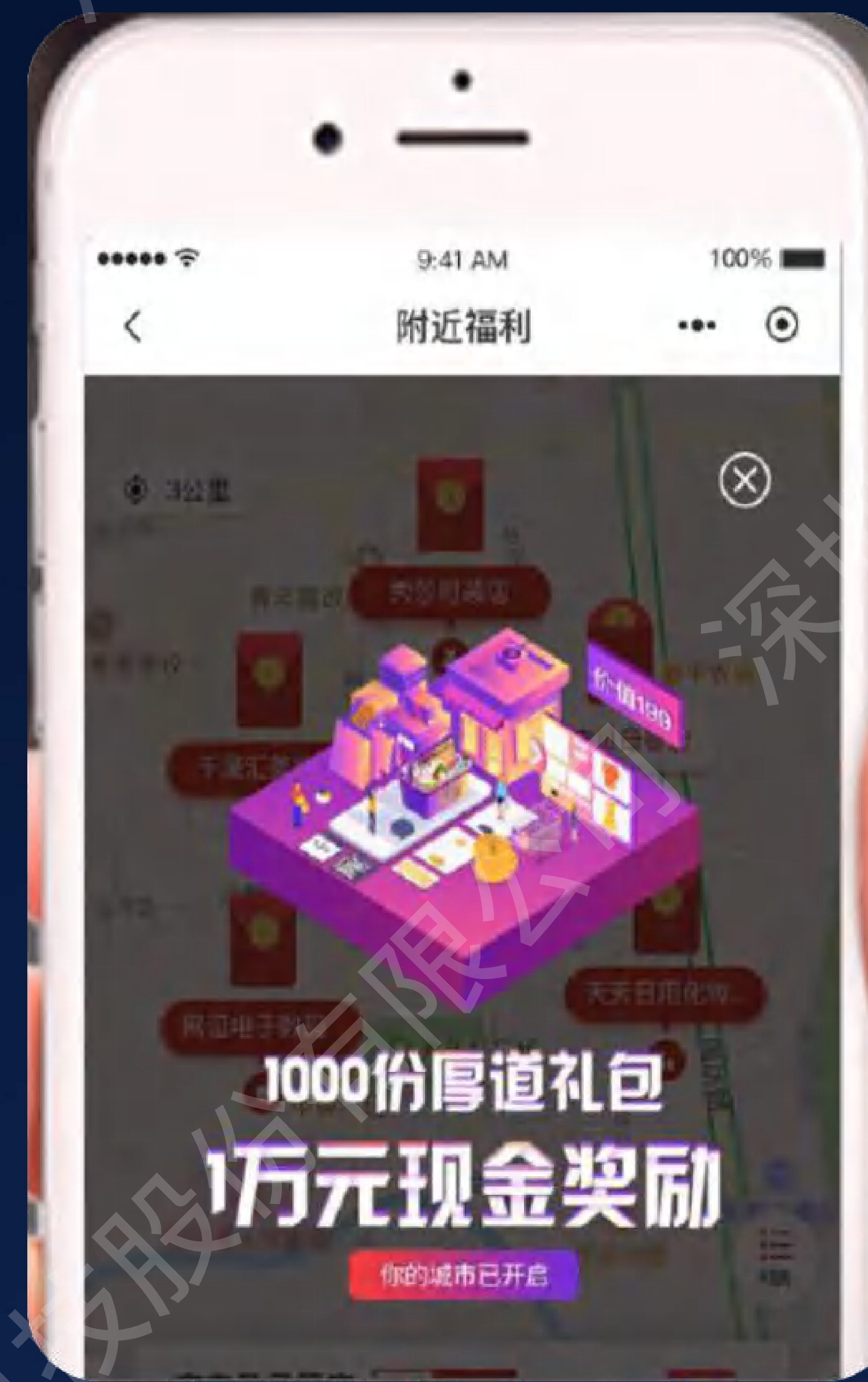
社交新零售工具，赋能社区商家业绩增长



聚合支付



短视频营销



附近商家优惠



直播卖货

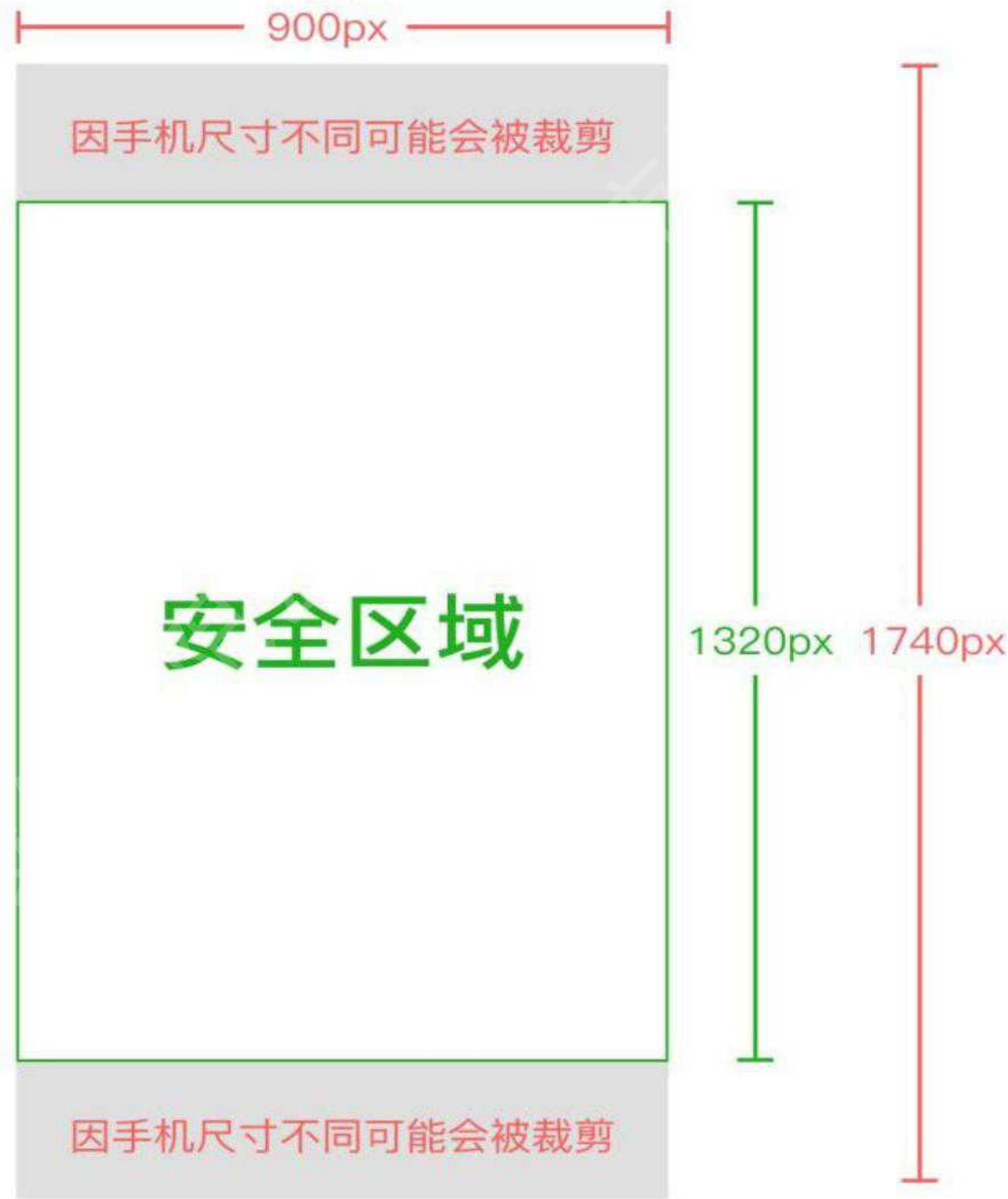
开门推送（全屏）



- 1、外层图片（900X1740像素，1M内）
用于通过丰富的视觉元素阐述创意，支持配置多张图片，轮番推送。
- 2、二维码或图片链
放二维码或图片链引导用户访问广告推广页。

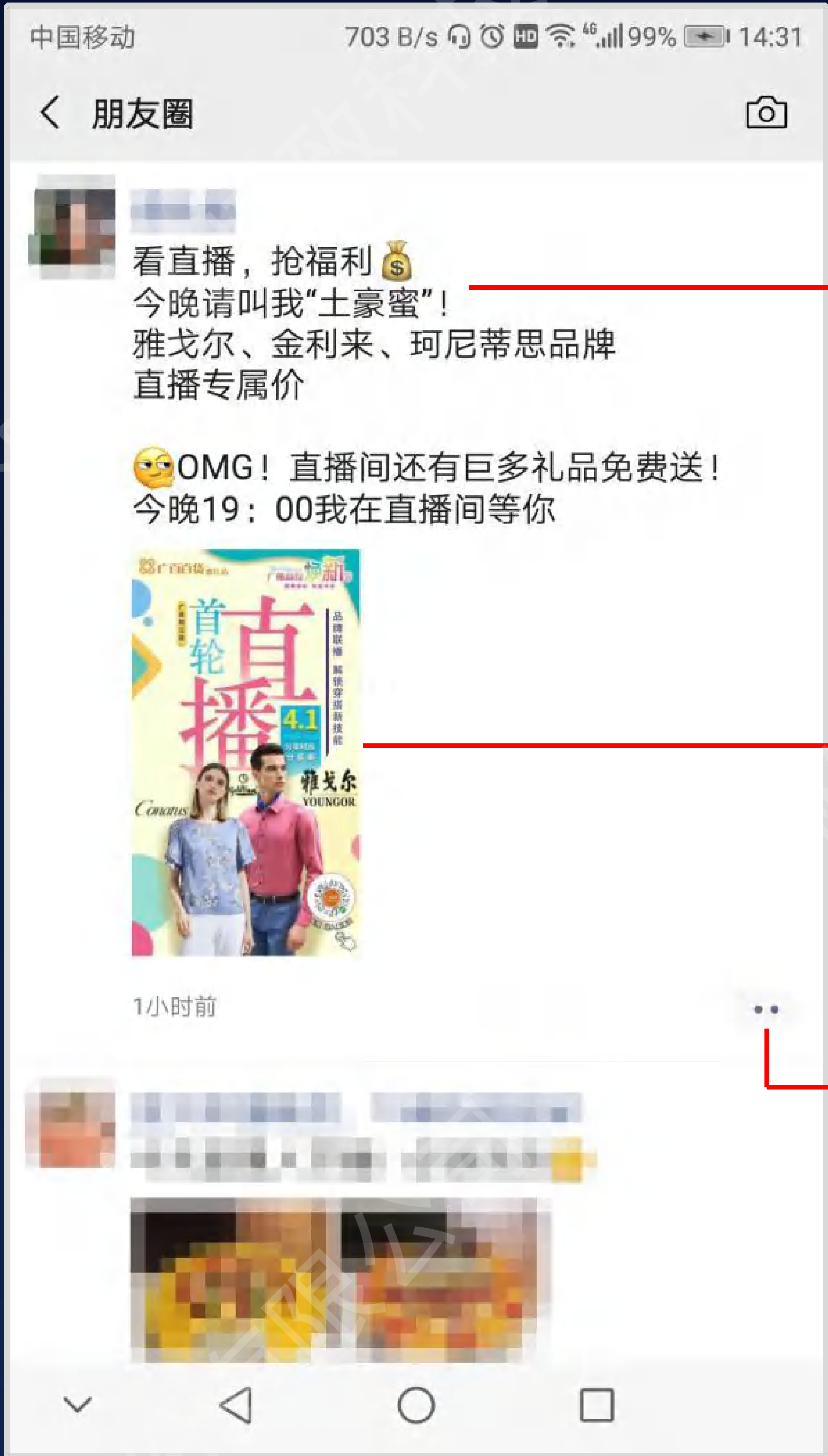
全屏广告尺寸：900x1740px

分辨率：72



用户每使用微信扫码开一次门，
弹出一条广告

社区管家（企业微信朋友圈）



1、推广文案

文案要亲民通俗，与日常生活点滴相结合，排版齐整悦目具备引诱性。

2、推广海报

利用海报导用户进入详情页。

3、社交互动

点赞评论实时互动。

锦囊6：智慧办公协同

提升办公效率

多个应用切换冗杂？对内办公效率低下？

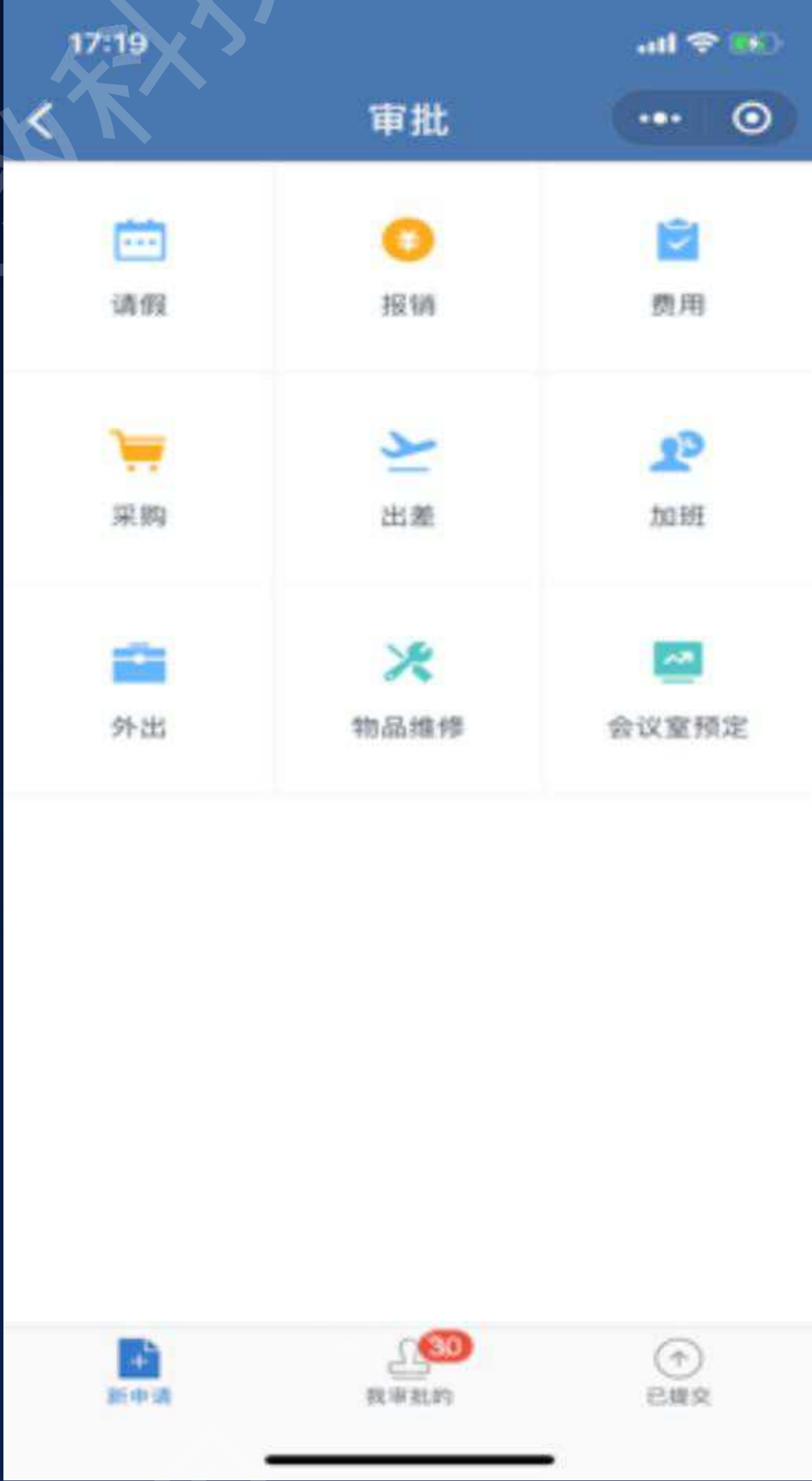
除了对外提升业主满意度，对内办公也一样可以高效便捷

原生基础应用 | 高频办公流程移动化，最大化缩短流程时间



打卡

丰富的打卡场景与设置
自动生成考勤报表



审批

丰富表单模版
多样审批方式



汇报

支持汇报发送到群聊
快速筛选/导出记录

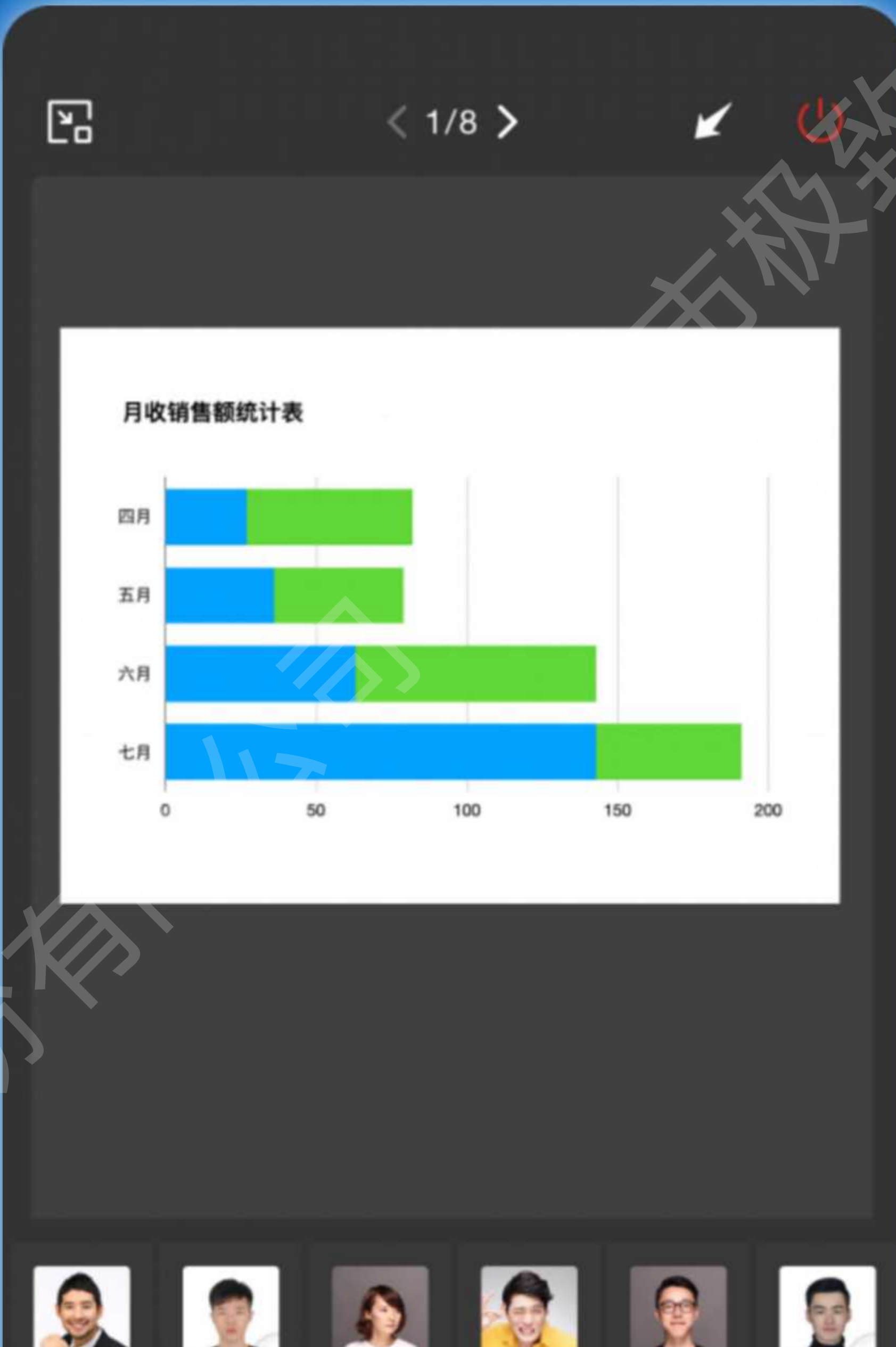


公告通知

企业通过应用消息
向员工群发的内部重要通知

高效的多人会议

默认支持300人 30个人同时连麦；演示文档可实时标注



微文档：多人同时协作，安全高效



多人实时编辑文档/表格
灵活配置访问权限

微盘：共享资料，安全可靠

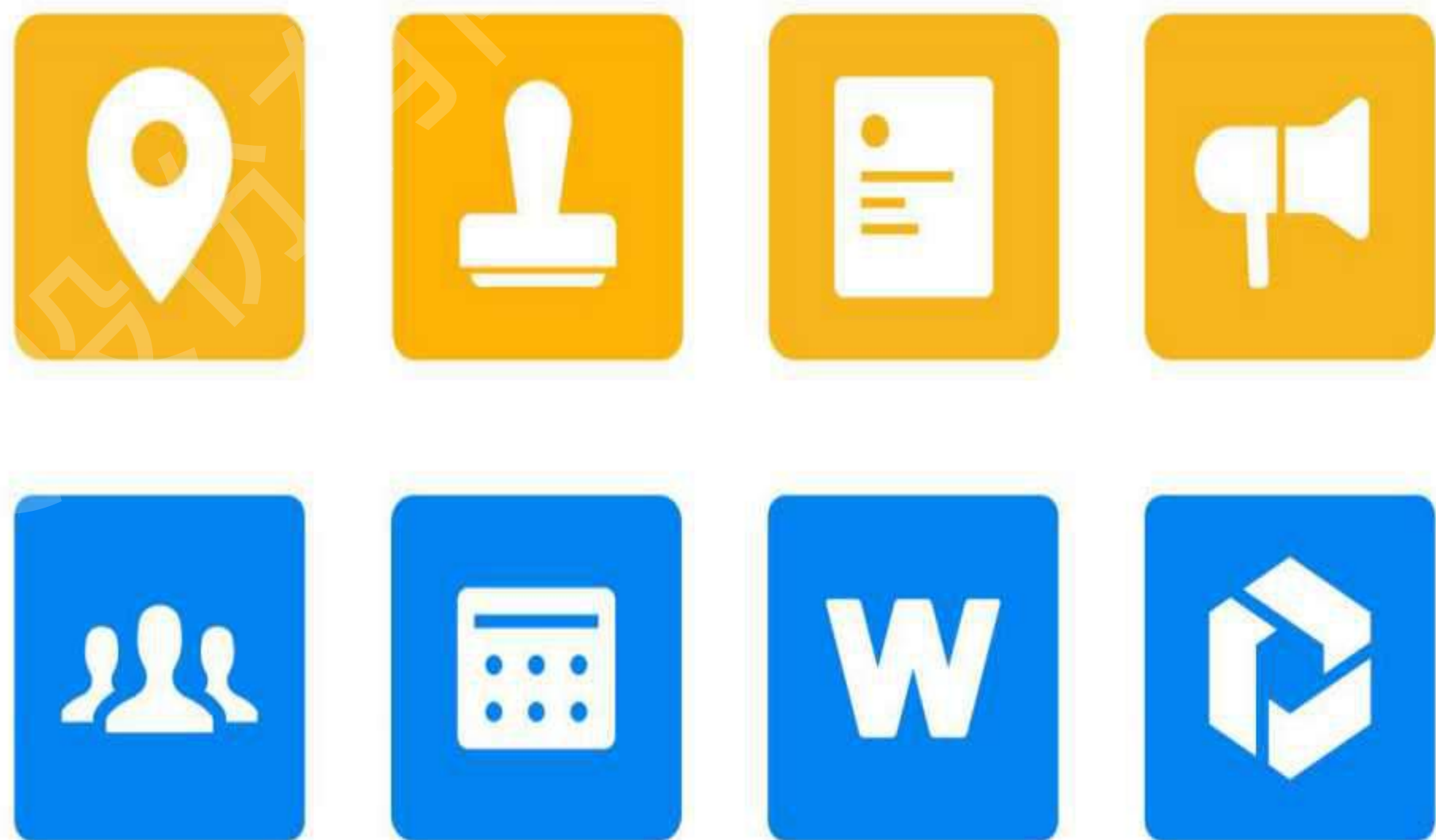


统一管理公司文件
灵活设置使用权限

企业微信可提供更多丰富的办公功能及应用

基础办公需求

轻OA及特色办公功能



具体业务需求

丰富的第三方应用



企业个性化需求

开放API 可接入自建应用



客户实践

头部客户

“管家”用「企业微信」连接业主「微信」，150万保利业主居家得保障



管家：2000+

业主：150万+

直播场次：1500+



防疫第一线
邀您一同“云监工”



植树活动直播



管家通过直播
与业主实时互动

头部客户

“管家”用企业微信内部办公，万科 物业办公效率 提升3倍



物业员工：10万+

活跃率：98%

应用数：66个

会议发起数：1w+



管家培训



突发事件定级上报



无需建多个APP，工作台
统一接入企业微信

头部客户

彩生活 物业惠州区域 31个 小区，物业 428人 上线企业微信，76名 管家与业主沟通



共加业主：23990人

业主覆盖率：95%

舆情关键词投诉：1743次

问题处理率：95%

返回

缴费清单

+

搜索

楼栋

缴费

月份

	客户姓名	地址	金额 (元)	未交费用 (元)
☐	宋小青	C10栋4C	284.07	284.07
☐	吴来生	C10栋2D	372.62	168.75
☐	肖乾坤	D10栋5B	302.40	100.00
☐	黄牛华	D10栋5F	527.71	75.71
☐	李丹丹	C10栋8C	297.35	47.35
☐	刘大仙	C10栋5A	385.09	50.09
☐	蒋 帅	C10栋5B	324.79	34.79
☐	卢 军	C10栋5C	270.94	25.85
☐	钟前微	C10栋5D	365.89	15.89
☐	高赖日	C10栋5E	345.06	0
☐	苟步黎	C10栋6A	415.61	0
☐	朱尔师	C10栋6B	337.54	0

☐ 全选

催缴费

首页

报表

我的



业主一键报修、投诉、缴费

腰部客户

雅江 物业，全国10个在管社区，实施投诉、报修处理、缴费、满意度调查



从7月26日到9月20日

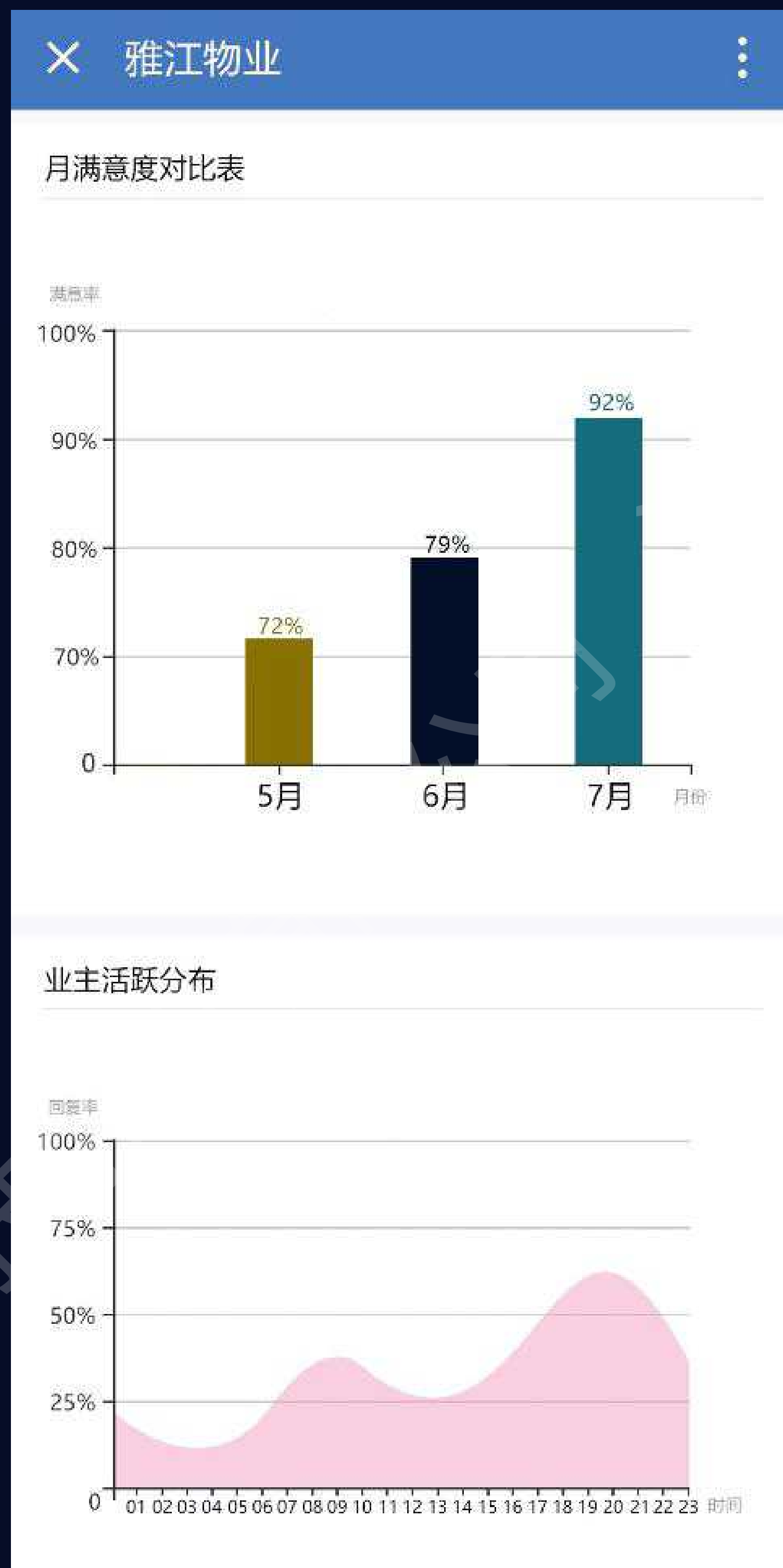
小区上线业主数：**440户**

上线前：收缴率：30.4%

上线后：**收缴率81.7%，提升50%**

良性投诉50条/月，闭环42条

业主满意度提升：**20%**



投诉处理满意度调查

腾讯企业微信

腾讯微信支付

腾讯云

深圳物业协会

上海物业协会

广州物业协会

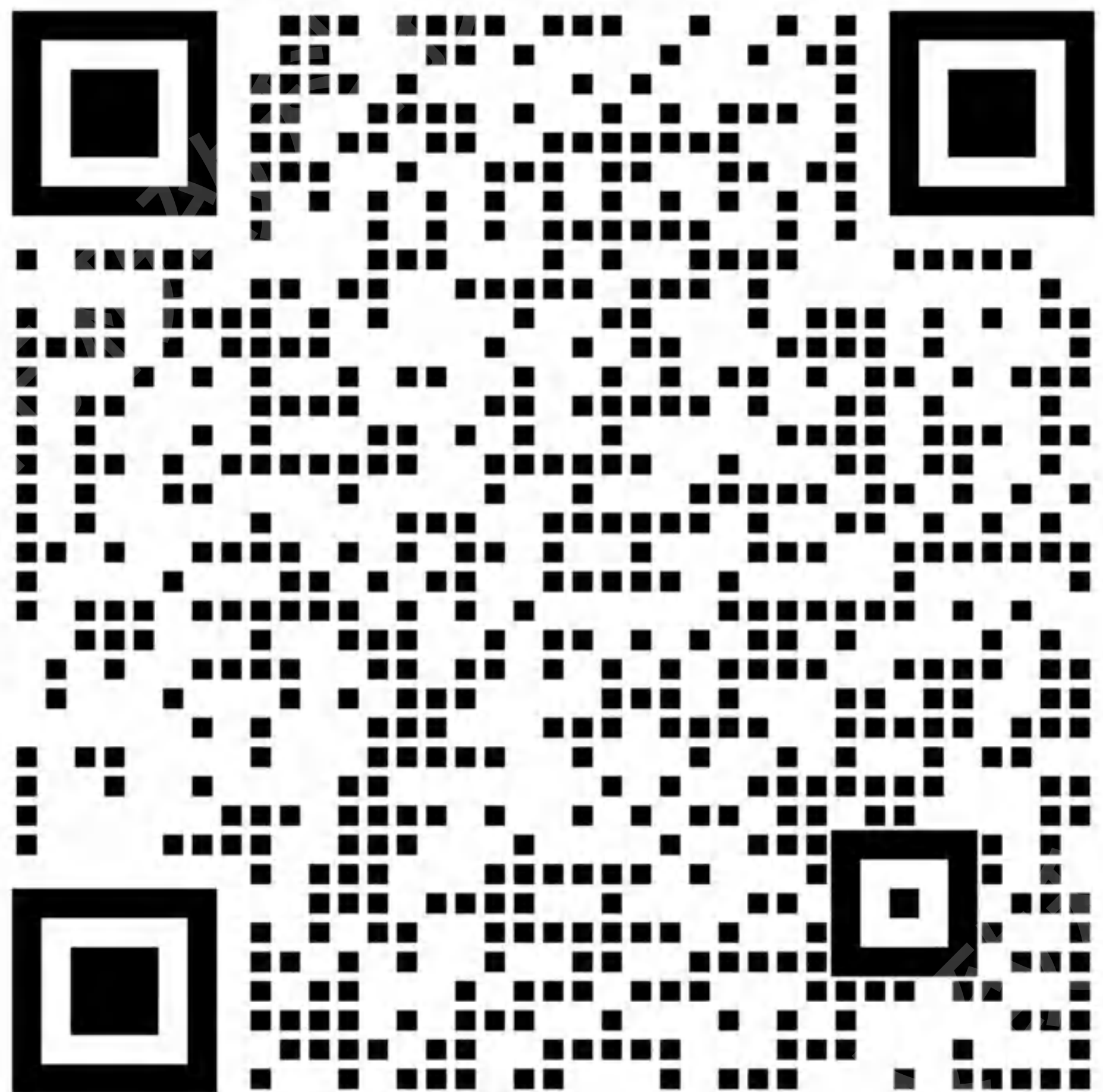
重庆物业协会

湖北物业协会

.....



THANKS



扫码体验