

案例研究

## 美聯物業實現以客戶為中心的全通路體驗

美聯物業透過 CINNOX 將跨通路通訊互動統一在同一個介面，並引入 WhatsApp 聊天機械人處理常見問題。

[閱讀更多 >](#)



## 符合國際規範



## 挑戰

美聯物業是香港著名的地產代理公司，涉足一手及二手物業，在買賣及租賃市場占有重要席位。2005年，它被《福布斯》評為最佳小型上市公司之一，亦獲《亞洲貨幣》雜誌選為最佳管理公司之一。

美聯物業曾經使用其他方案來支援日常通訊運作。然而，客服團隊必須不斷切換不同介面才能連結客人，拼湊客戶互動內容。團隊需要一個真正融合全通路的解決方案，同時在同一介面顯示每位客人過去的信息交互。

此外，WhatsApp 是香港廣受歡迎的社交通訊軟件，可是常常因為回覆延誤而錯失了重要的客戶查詢。美聯物業的銷售代理亦需要更有效地跟進每單 WhatsApp 查詢的後續處理，以提升交易成功率。

## 解決方案

### 全通路一致體驗

當客戶查詢時，美聯物業的客服現在可以在單一聊天室了解該客戶以往的交互信息，清楚知道同一客戶以不同通路接入的互動數據和記錄，包括來自即時聊天、語音通話、電子郵件、Facebook Messenger、WhatsApp 等，更容易為顧客帶來一致體驗，無需再切換到不同通訊通路，統一處理客戶查詢。

### 無縫WhatsApp集成

CINNOX 將美聯物業官方的 WhatsApp Business 聊天整合，完善全通路查詢服務。美聯物業還跟據以往的常見查詢數據，在WhatsApp 聊天室設置 AI 聊天機械人，準確快捷地解決客戶常見查詢，減少客服的工作量，客服團隊便可更專心地處理重要的任務。

### 促進商業關係

美聯物業還在聊天流程加入了 CINNOX 便捷的「一鍵接通」聊天和通話鏈結功能，使客人隨時接駁到最合適的真人客服進行聊天或線上通話，並利用即時的多媒體互動為客人提供物業多角度資訊，高效解決複雜查詢，在瞬間變化的市場裡給予客人最準確的資訊與協助，有效建立更長遠的密切關係。

## 結果

### 加快客戶購買進程

在爭分奪秒的房地產市場裡，速度成為了致勝關鍵，物業交易往往會在數分鐘內完成，買賣的決定亦可在頃刻間改變。掌握全面的客戶旅程數據，包括每位客人現在和過去的互動查詢記錄、客戶旅程資料、即時地區位置等，都是速成銷售的關鍵。這些客戶資訊都成為重要線索，協助物業代理抓緊商機，捕捉客人需要，推進交易進程，打敗其他競爭對手。

### 協助業務發展

CINNOX 的可擴展性平台能滿足不同的業務規模，配合美聯未來發展需要。通過 CINNOX 採集的全通路客戶交互數據及可視化分析報告，協助管理層提取重要的業務資訊，制定優化方向；同時亦協助前線員工辨別與發送具價值的樓盤資訊，促成交易。

### 隨時候命

美聯物業在 WhatsApp 加入的 AI 聊天機械人使顧客可以全天候讀取資訊，以自助形式完成查詢，同時亦可以選擇真人客服隨時介入，取得進一步的物業消息，獲得稱心滿意的服務體驗。

#### 簡介

**美聯集團** 美聯集團是香港最具規模的地產代理公司之一，擁有超過 400 家分店和超過 6,000 名專業物業代理。要處理瞬息幻變的物業市場，美聯物業需要一個可靠、有效的平台來收集和處理四方八面的客戶通訊，確保客戶緊貼樓市狀況，第一時間完成理想交易。

[www.midland.com.hk](http://www.midland.com.hk)

# 立即體驗創新混合型客服中心

獲取示範