

EQUINET



CINA PLUS

为不断成长的企业提供一站式融合通信解决方案
更便捷、更智能、更安全、更可靠



**NOT JUST A BOX,
A SOLUTION.**



微信扫一扫 了解更多行业解决方案

www.equinet.cn 中国 | www.equinet.com 美国

CINA

呼叫中心系统

CINA 系统是 EQUIINET 专门针对中国市场需求，推出的一款针对中小型企业的客服中心系统，满足中小型企业对客户服务的日益重视。

CINA 系统具备了呼叫中心应有的各项功能，首字母 C，代表的是 CALL CENTRE。

CINA 定位：有营销、客服需求企业



CINA 系列概要

CINA 是一款专属为有营销、客服需求用户打造的呼叫中心系统。外呼数据可批量导入，自定义规则自动分配，主动发起外呼任务并提醒，有效触达客户，满足企业营销需求。

实时动态监控，保障坐席业务品质，多维度质检分析，全面的统计分析报表，轻松解决团队运营的决策难题。随需部署，设置灵活，易扩展，易迁移。

CINA 功能概要：

- 无限级 IVR 语音导航
- 队列管理
- 来电弹屏
- 来电转接

- 通话录音
- 数据权限限制
- 批量外呼
- 自动分配话务

- 任务回访计划
- 满意度评估
- 业务统计、呼损统计
- 智能质检
- 坐席监控

EQUIINET



期待与您的交流

基础功能-电话功能

坐席操作

- 电话外呼：功能栏外呼、表格点击外呼
- 队列操作：签入指定队列、多队列，迁出队列，选择默认对接
- 坐席多状态切换：空闲/忙碌、振铃/话后、休息/吃饭、培训/会议、挂机、保持
- 转接：盲转、协商转、系统流程操作
- 电话会议：三方或多方会议
- 评价：呼出满意度评价、客服自动满意度评价、客服手动发起满意度评价
- 班长监控：强插/强拆、监听、强制改变状态

信息展示

- 个人信息：排队数量、当前状态
- 监控信息：外线监控、排队监控、坐席监控

来电弹屏

- 来电信息：来电号码、来电热线、归属地、呼叫方向
- 客户资料：客户创建、客户修改、客户回访、VIP标记
- 工单信息：工单创建
- 录音信息：关联来电号码的录音
- 动态资料：沟通后可填写沟通记录
- 问卷调查：弹屏页面直接填写调查问卷
- 对接链接：弹屏页面支持对接其他系统

基础功能-客户管理

数据导入

- 客户导入：批量导入客户资料
- 导入记录：导入资料后均有导入记录

黑白名单

- 生成黑白名单：添加和删除黑白名单数据

外呼计划

- 坐席外呼：坐席可通过系统外呼
- 外呼导入：可导入外呼号码
- 问卷调查：填写或导入调查问卷

基础功能-工单管理

工单模板

- 工单模板：可选择固定工单模板

工单操作

- 工单分配：创建的工单进行分配
- 工单流转：工单流转
- 工单附件：工单支持上传附件
- 邮件同步：发送工单同时可发送该工单
- 工单任务池：含坐席待领取的任务工单

工单生成

- 话务工单：根据话务来电生成的工单

工单提醒

- 超时工单提醒：超时工单会有提醒

系统自动操作

- 完结工单：工单操作完结
- 客户反馈：客户反馈记录

基础功能-录音管理

基础录音

- 录音收听：在线播放录音
- 录音质检：录音质检

漏话录音

- 未接电话记录

留言录音

- 留言录音：留言录音可在线播放

基础功能-消息提醒

实时提醒

- 实时收到消息提醒

提醒内容

- 工单流转:工单流转提醒
- 电话消息:电话未接等提醒

基础功能-报表数据

数字报表

- 基础表格:坐席签入明细

图形报表

- 折线图:满意度统计
- 柱形图:坐席工作量统计
- 扇形图:坐席状态统计

混合报表

- 数字和图形化混合模式:部门工作量统计

基础功能-系统设置

个人设置

- 个人中心:修改密码、修改头像、功能操作

通用设置

- 账号设置:角色设置、组别设置、工号设置、队列设置

话务设置

- IVR设置:上下班设置、IVR流程设置

基础功能-短信功能

短信操作

- 短信模板:可设置固定短信模板
- 短信发送:单条发送、批量发送

短信管理

- 短信收发件箱:发送短信、短信回复

基础功能-IVR交互式语音菜单

具体功能

- 自动语音应答
 - 语音留言功能
 - 自动报工号
 - 图形化流程编辑器
 - 多业务语音流程
- 多流程运行
 - 在线流程修改
 - 访问数据库
 - IVR与座席转接
 - 来电弹屏功能
- 主叫号码分析
 - IVR和座席互相转换
 - ACD智能排队
 - IVR自动呼转外线
 - 来话等待与排队

基础功能-综合功能

业务系统集成

- 呼叫中心系统:登录即pc端登陆
- 呼叫中心系统:对接即CRM系统集成、订单系统集成、工单系统集成、其他系统集成

二次开发

- IVR语音流程定制:提供图形化的IVR编辑器,可灵活定制语音流程
- 呼叫中心系统:支持二次开发、支持UI设计,系统支持定制化个性需求