

テレセールス向けの新しいクラウド型 CTI サービスと コールセンターのオペレータ向け多機能ツールを公開

クラウド型 CTI・コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」の新機能を
本日より池袋で開催の「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京」で先行展示

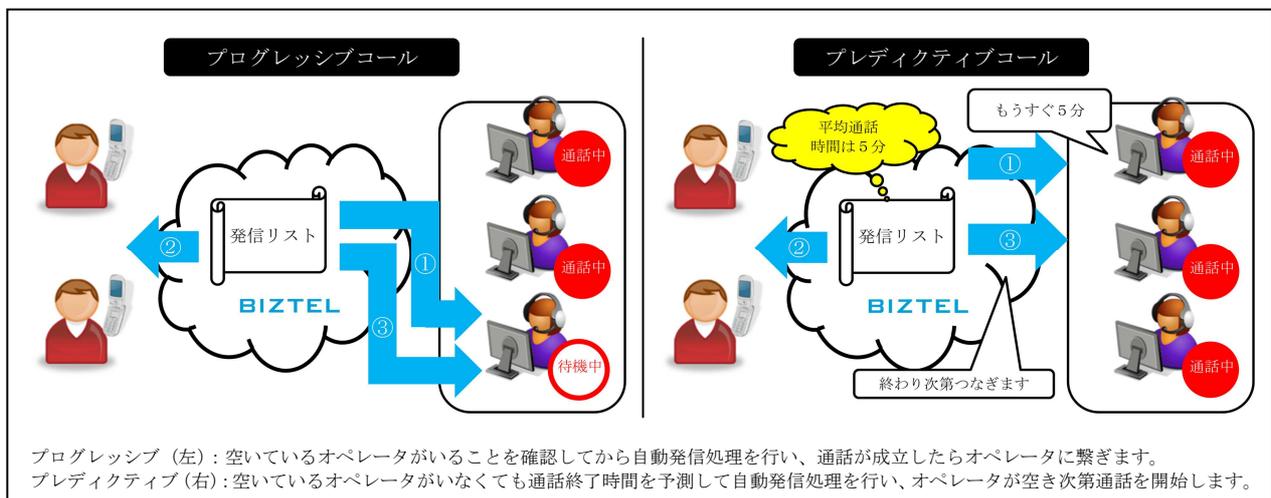
インターネット関連サービスを提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下：リンク）は、クラウド型 CTI^{※1}・コールセンターシステム「^{ビステル}BIZTEL コールセンター」の新オプションであるオペレータ向け多機能ツール「エージェントコントロール」と、テレセールス業務向け新サービス「BIZTEL アウトバウンドダイヤラー（仮称）」を、池袋サンシャインシティで14日（木）・15日（金）に開催される展示会「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京」に先行展示いたします。いずれも、提供開始は年内の予定です。

※1：電話とコンピュータシステムを統合する技術。テレフォニー（電話）機能を軸にしたコンタクトセンター用のシステムを CTI と呼称することも多い。

■テレセールスを手軽にスタート「BIZTEL アウトバウンドダイヤラー」

BIZTEL アウトバウンドダイヤラーは、予め用意された電話番号のリストに自動で発信を行い、相手との通話が成立したものをオペレータに繋ぐ機能で、手作業でのコールに比べ大幅に業務を効率化できます。『プログレッシブ（自動発信）』と『プレディクティブ（予測発信）』の2つのモードがあり、必要に応じて使い分けが行えます。

■プログレッシブとプレディクティブの違い



■通話の転送やテキストチャットも可能な「エージェントコントロール」

エージェントコントロールは、コンタクトセンターのオペレータ向け多機能ツールです。全オペレータのステータス（状態）を管理者だけでなくオペレータ同士でもリアルタイムに把握でき、そのまま通話の転送処理なども行えます。通話中でも他のオペレータやSVとのコミュニケーションが可能なテキストチャット機能も備え、保留することなく不明点の解消や相談を行えます。また、コンタクトセンターに入っている電話の待ち呼数を表示する機能も備えており、オペレータ同士、あるいはオペレータとSVの円滑なコミュニケーションをバックアップします。



オペレータ用の画面。通話相手の電話番号や氏名といった情報が参照できるほか、履歴を残すことも可能（画面は開発中のものです）。

更新日時	電話番号	名前	状態
	0368330381	山中	通話中
2013/11/06 18:41:15	再発電。商品概要が説明済み。		--
	0345907947	田中翔	発信完了
2013/11/06 19:35:14			--



エージェントコントロールの画面。左側がオペレータやコンタクトセンターの状態を表示するダッシュボード。右側でテキストチャットが行える（画面は開発中のものです）。

名前	内線	ステータス
テストセンター-A		
テストB	2002	休憩
テストC	2003	受付可
テストD	0777	
テストセンター-B		

両機能は、11月14日（木）・15日（金）に池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで開催される国内最大級のコールセンター・CRM 関連の展示会『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京』において、去る10月30日（水）より提供を開始した集計・レポート機能『アウトバウンドレポート』とともに先行展示いたします。

展示会について

展示会名：コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京

主催：株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」・UBM ジャパン株式会社

日時：2013年11月14日（木）・15日（金）10:00～17:30（受付 9:30～）

会場：池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター 2F・展示ホール D

（東京都豊島区東池袋 3-1-1）

バス番号：2D-19 株式会社リンク

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTELは、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。最短5営業日でコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォン・PHSの内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・クラウド型テレフォニーサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009年からは農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：倉持
TEL：03-4570-8694 / FAX：03-6867-0216
Eメール：pr@biztel.jp