

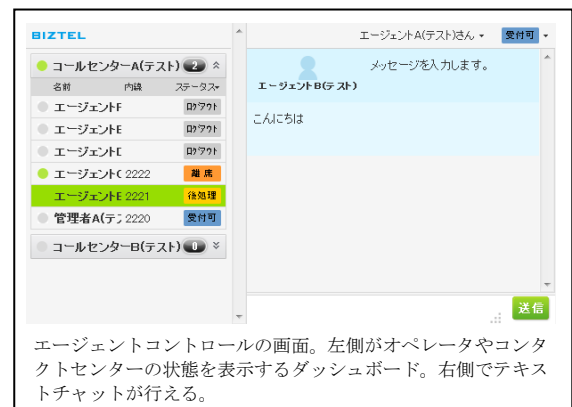
コンタクトセンターのオペレータ向け多機能ツールで 業務効率や対応品質の向上を実現

クラウド型 CTI システム「BIZTEL コールセンター」が、テキストチャットや相互ステータス確認、ソフトフォン機能などを一体化した新オプション『エージェントコントロール』を提供開始

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※・コールセンターシステム「^{ビズテル}BIZTEL コールセンター」のオプションサービスとして、本日より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」の提供を開始いたします。

エージェントコントロールは、コンタクトセンターのさまざまな情報をオペレータ同士で共有することができる多機能ツールです。「待ち呼がどのくらい入っているか」「誰が転送を受けられるのか」等、コンタクトセンター全体の忙しさや全オペレータの状況が共有できるダッシュボードや、ダッシュボード上でそのまま通話の転送等が行えるソフトフォン機能、通話を保留することなく管理者に相談や質問が行えるテキストチャットなど、スピードと正確さが要求されるオペレータ業務向けの機能を複数備えています。

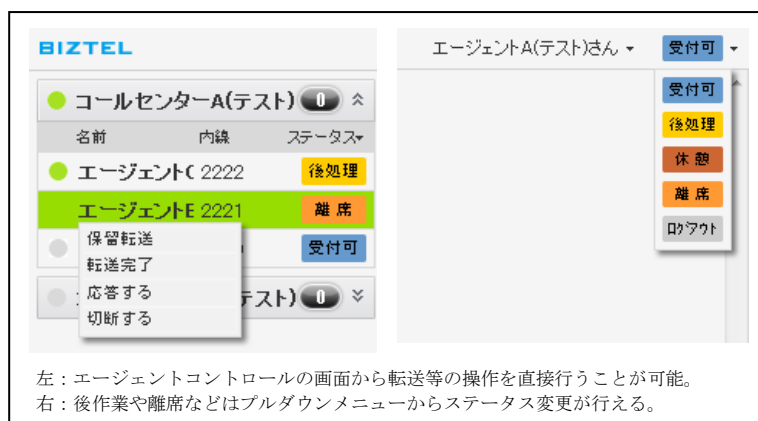
これまで、BIZTEL コールセンターは主に数席～数十席規模のコンタクトセンターで導入されていたため、オペレータのステータス確認機能は管理者にのみ提供していました。しかし実際は、限られた人数で多くの問い合わせに対応する小・中規模のコンタクトセンターほど、オペレータ同士の密なコミュニケーションや柔軟な対応が求められます。また、最近は百席を超える中規模以上のコンタクトセンターでの導入事例が増えてきたこともあり、本機能の開発を決定いたしました。



これまでも、BIZTEL コールセンターと Skype 等のインスタントメッセージングを併用している事例は数多くありましたが、エージェントコントロールは前述の通りオペレータ同士の情報共有が行え、転送をはじめとした一部ソフトフォン機能も同じツール上で利用できる点が特長です。また、インスタントメッセージングと違い不特定多数の部外者と繋がる心配がないため、セキュリティ面も安心です。

※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 と呼称すること多い。

エージェントコントロールはブラウザで利用できる HTML 版と、Windows PC にインストールして利用できるソフトウェア版を同時にリリースします。業務内容に合わせてクライアントを選ぶことができるため、新しいツールの導入時にありがちな『慣れ』のハードルを下げ、業務に与える影響を最小限に抑えることが可能です。



なお、本機能は来る 1 月 23 日（木）、および 2 月 14 日（金）にリンク本社で開催する『コンタクトセンター運営「はじめの一步」セミナー』にてデモンストレーションを行います。

BIZTEL は今後も、企業と顧客のよりよい関係づくりに貢献できるサービスを目指し、ユーザ企業の要望を積極的に取り入れ、サービスの改善や新機能の開発に努めてまいります。

※ 本機能は BIZTEL コールセンターのオプション機能です。単体での利用はできません。

サービス料金・仕様

■ エージェントコントロールが利用できるサービス

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』

■ サービス利用料金（税込）

BIZTEL コールセンターを

ライトプランで利用の場合	： 初期費用 52,500 円／月間利用料 21,000 円
スタンダードプランで利用の場合	： 初期費用 105,000 円／月間利用料 42,000 円

※専用サーバプランで利用する場合の料金はお問い合わせください。

■ 提供開始までの期間

申込から 5 営業日

■ システム要件（ソフトウェア版）

OS：Windows XP/Vista/7（32/64bit）

CPU：DualCore 以上（Core2Duo、CoreI3/5/7）

メモリ：2GB 以上（OS やその他アプリケーションの利用状況により異なります）

セミナーについて

コンタクトセンターの構築や運用改善に関する課題解決・情報収集を目的としたセミナーを開催いたします。「必要なサービスは?」「気を遣うべき運用のポイントは?」「KPIとして重視すべき指標は?」等、システム面だけでなく運用面についてのプログラムも用意しており、これからコンタクトセンターを構築する企業はもちろん、既に運営している企業にとっても有意義な情報を提供いたします。事前に相談を募り、セミナー当日に回答を行う企画も予定しています。

名 称： コンタクトセンター運営「はじめの一步」セミナー
主 催： 株式会社リンク
日 時： 第一回／2014年1月23日（木）14:00～17:00（受付開始13:30～）
第二回／2014年2月14日（金）14:00～17:00（受付開始13:30～）
会 場： 株式会社リンク本社 セミナールーム
（東京都港区赤坂7-3-37 カナダ大使館ビル1階）

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、2010年2月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「中洞牧場」および同牧場の直営店を運営しています。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