

## Mac 環境でコールセンター／CTI 機能が利用可能に Mac を利用している企業の業務拡張・利便性向上に貢献

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）が展開し、10周年を迎えたクラウド型テレフォニーサービスの「<sup>ビズテル</sup> BIZTEL」は、2017年3月22日（水）より、CTI機能付きMac版ソフトフォンの提供を開始いたします。

「<sup>ビズテル</sup> BIZTEL」は、ビジネス向けクラウド型電話システムのパイオニアとして、ビジネスフォンやコールセンターシステム、FMC（※）など幅広いサービスを展開しています。通常のオフィスはもちろん、コールセンターや在宅ワークなどの幅広いシーンで活用されており、導入実績は900社にのぼります。

※ FMC：フィックス・モバイル・コンバージェンス。「有線通信・移動体通信」を組み合わせたサービスのこと。

コールセンターや問い合わせ窓口の構築に最適な「BIZTEL コールセンター」を導入されているお客さまの多くは、PC上で通話が可能になる「BIZTEL ソフトフォン（ソフトウェアライセンス無料）」を利用しています。サービススタート時より提供しているWindows版に加え、2016年4月から、ビジネスシーンでも利用者が増加しているMac版のソフトフォンを提供していますが、今回は、このMac版ソフトフォンにCTI機能を追加しました。これによりWindows版ソフトフォン・CTIツールと同様にさまざまなシステム連係が可能となり、Mac環境でも高度なCTI技術を活用した本格的なコールセンターや問い合わせ窓口の開設が実現します。

### ■Mac版ソフトフォンの新機能

#### ○ CRM連係

着信と同時に顧客情報を表示し、即座にこれまでの対応状況等が確認できます。

オペレータの業務効率に加え、顧客満足度の向上にもつながります。

※ この機能はCRM連係オプションの契約が必要です。

※ 連係させるCRMのAPIがMacに対応している場合に利用できます。

#### ○ オペレータログイン／ステータス変更

オペレータの業務開始時に行うログイン操作や休憩、離席などのステータス変更を行うことができます。

※ この機能はBIZTELコールセンターの契約が必要です。

## ■Mac 版ソフトフォンとステータス変更ツールのイメージ



今後も「BIZTEL」は、システムの複雑性からの開放を実現することにより、導入しやすく、そしてお客様の利便性、満足度の向上するサービスを提供してまいります。

### 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。インターネットと PC さえあればコンタクト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、業界最大級の稼動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やクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、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。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月から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。

### 本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：高原・河井  
〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階  
TEL : 0120-948-135 / FAX : 03-6867-0216 E メール : [pr@biztel.jp](mailto:pr@biztel.jp)