

BIZTEL

CRM 連携 Salesforce OpenCTI 対応版 2015年4月14日より提供開始

**Salesforce を活用したコンタクトセンター運営において
ユーザビリティ・利便性・業務効率の大幅な向上を実現**

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）のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」は、株式会社セールスフォース・ドットコム（本社：東京都千代田区、代表取締役会長：小出 伸一、以下：セールスフォース）の提供する OpenCTI をベースとした CTI 連携オプションを 2015 年 4 月 14 日より提供いたします。

リンクは 2008 年から独自ツールを用いた Salesforce.com CRM との CTI 連携を実現し、多くの導入・活用実績を有しています。今回のセールスフォース OpenCTI に準拠したアダプター提供によって、Salesforce.com CRM の画面内のソフトフォンを用いた電話業務が可能となり、業務効率の大幅な向上が見込めます。

CRM 連携 OpenCTI 対応版で実現する機能

・着信ポップアップ

電話着信時、顧客の情報を即座に Salesforce.com CRM で表示します。連携のタイミングも業務に合わせて設定することができます。

・クリック発信

Salesforce.com CRM 内の電話番号をクリックすることにより、ダイヤルすることなく発信可能。また、業務毎に通知する番号を変更することもできます。

・エージェントログイン・ログオフ・ステータス変更

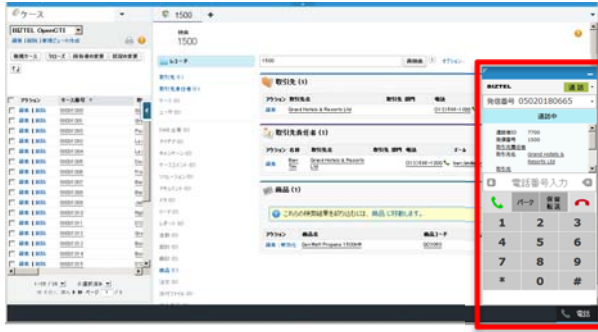
エージェントの業務開始ならびに終了、休憩中などのステータス変更を Salesforce.com CRM 内のソフトフォンで行うことができます。

・電話操作

応答・発信・切断・保留・転送など、電話操作を Salesforce.com CRM 内のソフトフォンで行うことができます。

・画面転送

顧客対応を別のエージェントに引き継ぐ際、電話転送とともに、現在編集集中の画面を転送先のエージェントに通知します。



画面イメージ

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTELは、クラウド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、iPhoneをはじめとしたスマートフォン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・ロケーション・携帯向け CMS・クラウド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。将来的な継続雇用に備え、2010年からは、山地（やまち）酪農場「中洞牧場」の運営と乳製品の製造・販売に取り組んでいます。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

※：クラウド型で提供する企業向け電話システム。IPテレフォニー（IP電話サービス）にはオンプレミス（主装置）型とクラウド型の2種類があるため、オンプレミス型サービスと区別する目的で「クラウドテレフォニー」と記載しています。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社リンク

担当：高原・坂元

〒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