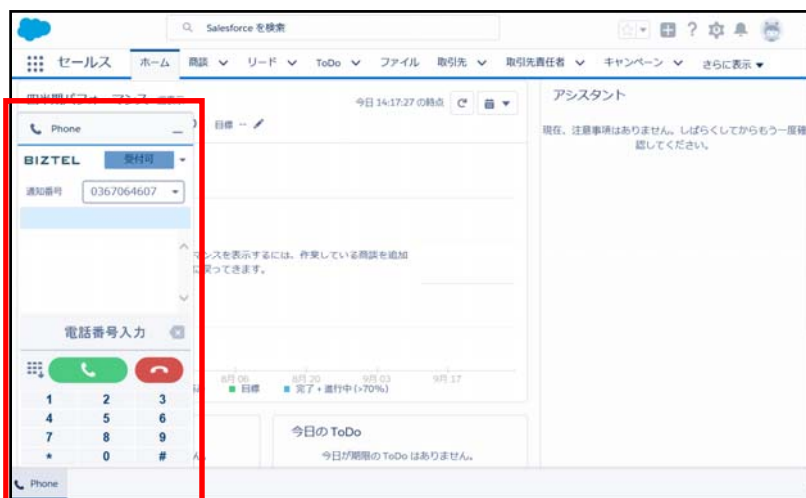


BIZTEL CTI が Salesforce 「Lightning Experience」 に対応 ～ OpenCTI に準拠したアダプターによって Web ブラウザ上での BIZTEL 操作が実現～

クラウド型コールセンターシステムの「BIZTEL（ビズテル）」を展開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）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 兼 社長：小出 伸一、以下セールスフォース社）が提供する Salesforce の「Lightning Experience」に11月1日から対応します。

コールセンターの構築が PC とインターネット回線のみで実現する「クラウド型コールセンターシステム」のパイオニアである BIZTEL は、2008 年のコールセンターサービス提供開始と同時に Salesforce CRM との連携を開始し、Salesforce は以降、規模を問わず、BIZTEL で最も多く利用されている CRM 連携システムになっています。

BIZTEL における Salesforce OpenCTI への対応は 2015 年 4 月より行っていましたが、従来からのユーザーインターフェイスである「Salesforce Classic」環境での利用に限定されていました。今回、最新のユーザーインターフェイス「Lightning Experience」の OpenCTI にも対応したことによって、マルチデバイス対応の情報ダッシュボードやプロセスの合理化、直観的なワークフローを実現した最新の「Lightning Experience」環境でも、CTI 連携コールセンターを構築することができるようになります。



Salesforce Lightning Experience 環境下での BIZTEL ソフトフォン画面イメージ

■ Lightning Experience 対応版 OpenCTI 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利用中の Sales Cloud 等のアプリケーションで表示します。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
アプリケーション画面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アプリケーション画面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、電話操作をアプリケーション画面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。

BIZTEL は、1,000 社超の導入企業数、20,000 席超の稼働席数を達成し、ミック経済研究所より発行された『クラウド型 CRM 市場の現状と展望 2017 年度版』において、国内クラウド型コールセンターシステムシェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。BIZTEL は、これからも「コールセンター業務を総合的に支援するプラットフォーム」として、業務の効率化に貢献するさまざまなサービスの企画・開発を通じて、お客さまの「顧客コミュニケーションの品質向上」を支援してまいります。

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：内木場
〒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 / Email：pr@biztel.jp