

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ200109-01
2020年 1月 9日
株式会社リンク

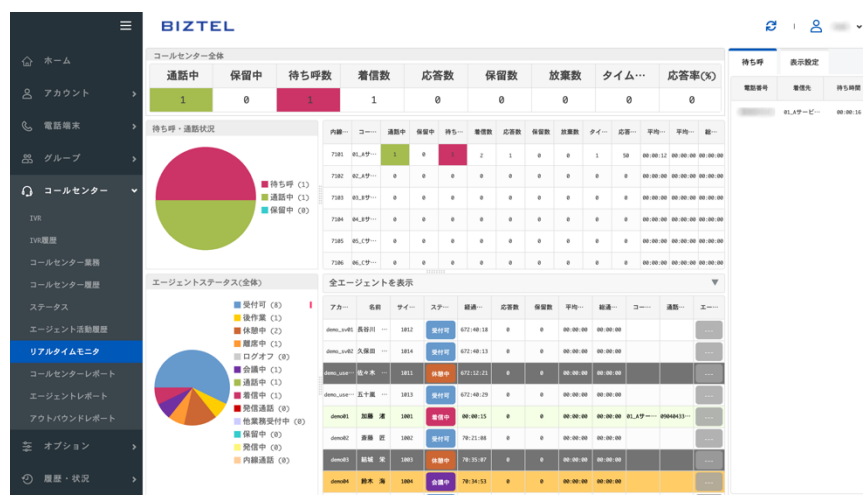
リンク、クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL」の 新バージョン 3.1.0 を提供開始

～～ UI の一新・「三者通話」などの新機能追加により、ユーザのさらなる業務効率化を支援 ～～

3年連続で国内シェア第1位のクラウド型 CTI / コールセンターシステム「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、本日より、BIZTEL の最新版である「バージョン 3.1.0」の提供を開始します。

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、企業向けインターネット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 さえあればコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、モバイル端末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。

BIZTEL は今回のメジャーバージョンアップに伴ってユーザインターフェイスを一新しました。ユーザはより感覚的な操作で簡単に設定内容の確認・変更ができるようになり、一層スピーディーに業務の実施・改善をすることが可能になります。また、「三者通話」や、コールセンター窓口の営業時間設定が効率よく行える「カレンダー機能」など、ユーザの要望に応えたさまざまな新機能を追加しています。



BIZTEL バージョン 3.1.0 のユーザインターフェイス

【バージョンアップにより追加・改善した主な機能】

- **API 連携 IVR**

BIZTEL のユーザ企業が利用するシステムと IVR（音声ナビ）を API で接続し連携させる機能。IVR のボタン操作内容を外部 API に渡すことで、データの返却を受けることができます。ダイヤルボタンで会員番号・パスワードを入力するよう IVR で促し、ユーザ企業のシステムに送信のうえ、入力に間違いがなければオペレーターに電話を接続するなどの対応が可能になります。

- **三者通話**

架電者・受電者・転送先の受話者による三者通話が可能です。通訳を介した外国語での会話や、問い合わせ内容に応じて専門的な知識を持つスタッフが応対に加わることなどが可能になります。

- **カレンダー**

コールセンター窓口に着信した際の動作について、カレンダー形式で確認・設定ができます。

- **システム利用者の権限設定機能の改善**

バージョン 2.9.1 以前では、オペレーターやスーパーバイザーなど、システム利用者の役割に応じてデータ編集・閲覧についての権限範囲が固定されていましたが、このバージョン 3.1.0 ではユーザサイドの状況に合わせて担当するコールセンターごとに権限の変更が可能です。

BIZTEL では、今後も「コミュニケーションを統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ためのさまざまな改良・新機能の追加をまいります。

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以降、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システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。2018 年には、1,100 社超の導入企業数、22,000 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 2018 年度版』において、クラウド型コールセンターシステム **3 年連続シェア第 1 位**のサービスとしてリストアップされました。

サービスの詳細は、<https://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。

事業の詳細は、<https://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
ビルコム株式会社 星（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5413-2411 / FAX：03-5413-2412 / Email： link@bil.jp