

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ230131-01

2023年1月31日

株式会社リンク

最新の電話 DX を推進する BIZTEL が新バージョン 3.7.0 をリリース

～～ SV によるヘルプ対応が効果的に実施できる「手上げ」機能、

コールフロー図の表示機能、ネットワーク状況の確認機能などの提供を開始 ～～

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）が展開する6年連続 国内シェア第1位（※1）のクラウド型CTI / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」は、本日より、通話中のオペレーターからスーパーバイザー（以下 SV）へのサポート依頼を通知する「手上げ」や、通信が不安定な状態であることを通知する「ネットワーク遅延表示」、設定したコールフローを図で表示する「コールフロー表示」などを搭載した最新バージョン「3.7.0」の提供を開始します。

※1 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2022年度版 クラウド型 CRM 市場編（第6版）』による

BIZTEL は、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するクラウド型テレフォニーシステムのパイオニアです。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、在宅勤務に便利な機能をパッケージしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」、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ラインナップが特長です。

今回のバージョンアップでは、ユーザからの要望や問い合わせが多かった機能を中心に追加・アップデートを行いました。概要は以下のとおりです。

■ バージョン 3.7.0 の追加機能

● 手上げ 標準機能

通話中、ソフトフォン（PC で操作する電話）に表示される「手上げ」ボタンを押すことで、SV にサポート依頼ができる機能です。SV は通知音や Web プッシュ通知により、オペレーターがサポートを求めていることがすぐに把握できます。また、稼働状況モニタリング（オペレーターの業務状況を一覧で表示する機能）から、手上げ中のオペレーターの状況や、他の SV が対応に入っているかどうか確認が可能です。SV がサポートを開始すると、オペレーターのソフトフォ

ンにその旨が表示されます。

SV は、通話をモニタリングしながらオペレーターのみ聞こえる音声で指示が出せる「ささやき」機能などと併用することで、在宅勤務中や席の離れたオペレーターに対してもスピーディーにフォローすることが可能です。

本機能の詳細ページ

https://biztel.jp/functions/hands_up/



オペレーター側（ソフトフォン ※2）の表示

※2 本機能は、ソフトフォン（アプリタイプ）のみ利用できます。ソフトフォン（ブラウザタイプ）では対応していません。



SV 側（稼働状況モニタリング）の表示

- ネットワーク遅延表示 標準機能

インターネット回線の不調などによってソフトフォンとBIZTELサーバの接続が不安定になった際、ソフトフォンに「ネットワーク遅延アイコン」が表示されるようになりました。

ユーザは不安定な状況がすぐに把握できるほか、アイコンをクリックすることでネットワークの問題の切り分け手順を掲載したマニュアルページが参照でき、早期の解決に役立てることができます。



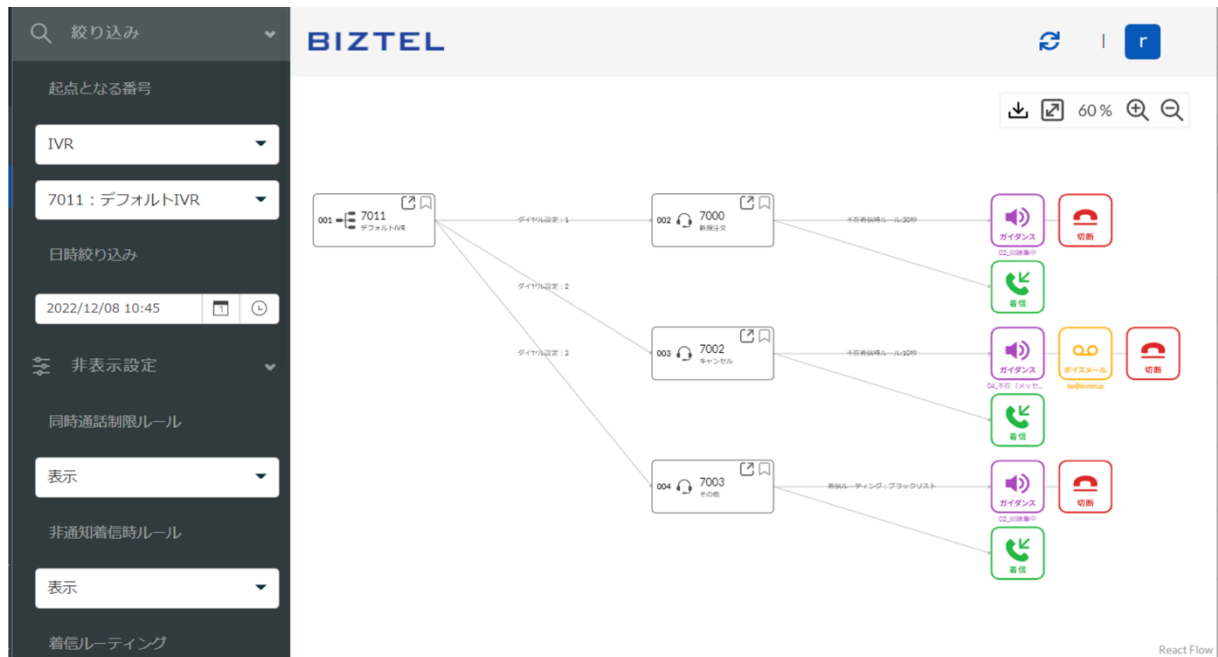
- コールフロー表示 標準機能

設定したコールフロー（顧客からの電話の振り分けや、分岐ごとの対応）を図にして分かりやすく表示する機能です。コールフローの全体像が視覚的に捉えられるため、設定に誤りがあった場合に気がつきやすく、正確なフロー作成に役立ちます。

図に表示されている設定内容をクリックすることで個々の設定画面にアクセスでき、変更・修正を効率的に行うことが可能です。また、コールフロー図はダウンロードでき、社内での共有も簡単に行えます。

本機能の詳細ページ

https://biztel.jp/functions/call_flow/



コールフロー表示

■ 既存機能のアップデート

- DR (※3) サービスの利用時、ソフトフォンがメイン環境とバックアップ環境のどちらに接続しているか判別が容易に

※3 DR : Disaster Recovery (災害復旧)

BIZTEL では、ユーザがメインで使用するシステムの環境構築・提供を担う東京データセンターが災害の影響などにより万が一停止した場合に、バックアップ環境用の大阪データセンターへ接続先を切り替えることで利用が継続できるオプション「DR サービス」を提供しています。

今回のアップデートでは、ソフトフォンが大阪データセンターへ接続中の場合、インターフェースにアイコンが表示されるようになり、東京・大阪のどちらに接続しているか分かりやすくなりました。



- **ACD で新しい分配方式を追加**

BIZTEL では、選択した方式に基づいて自動で着信をオペレーターへ分配する「ACD (Automatic Call Distributor)」を標準機能で提供しています。

本バージョンアップにより、「受付可」のステータスになってからの経過時間が最も長いオペレーターに着信させる方式が選べるようになりました。

- **コールアクションテンプレート**

BIZTEL では、着信・応答・切断・発信などのコールに関する動作をする際に、外部システムの API に接続してさまざまなアクションが実行できる「API 連携コールアクション」というオプション機能を提供しています。例えば、着信時に発信者番号などの情報を社内用チャットに投稿したり、相手の電話番号を CRM のデータ内で検索して該当する顧客情報を表示したりすることが可能です。

今回のバージョンアップでは、代表的な連携動作についてユーザの実装作業を省略・簡易化できるように、設定内容のテンプレートがインポートできるようになりました。複雑な設定を行う必要がなくなるため、情報システム担当者以外でも外部システムと連携した多彩なアクションが設定できるようになります。

また、既に使用しているコールアクションの設定内容をエクスポートすることも可能です。

- **アカウント・電話端末の一括登録・更新**

従来、アカウントや電話端末は 1 件ずつしか登録・更新ができませんでしたが、専用テンプレートに情報を入力してアップロードすることにより一括で行えるようになりました。ユーザは効率的な設定作業が可能になります。

今後も BIZTEL は、ユーザの要望をもとにしたさまざまな機能追加や使いやすさの向上を通じ、企業の電話業務の改善と多様な働き方の実現を支援してまいります。

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以来、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。現在、2,000 社超の導入企業数、41,000 席超の稼働席数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 6 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム **6 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。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2022 年版』においても、

SaaS の CTI(電話とコンピューターの統合システム)の国内シェア第 1 位を達成しています (2021 年度実績、金額ベース)。

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「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、6 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型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。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』

<https://watch.link.co.jp/>

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社イニシャル 根本、亀田、乗鞍 (株式会社リンク PR 事務担当) TEL : 03-5572-6316 / FAX : 03-5572-6065 / Email : link-pr@vectorinc.co.jp