

報道関係者各位

2008年2月6日  
株式会社リンク

**SaaS型CTIサービス「BIZTEL CTI」、圧倒的な低価格で提供開始！**

次世代IPビジネスフォン「BIZTEL」とCRMサービス「Salesforce」の連携により、  
従来高価だったCTIシステムの超低価格化・納期の短縮が実現

専用ホスティングサービスのリーディングカンパニーである株式会社リンク（本社：東京都港区/代表取締役社長：岡田 元治、以下「リンク」）は、ハーモナイズシステム株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：眞崎 浩一）との共同開発により、株式会社セールスフォース・ドットコム（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：宇陀 栄次）提供のSaaS(注1)型CRM(注2)サービス「Salesforce」と、次世代IPビジネスフォン「BIZTEL」を連携させた画期的なCTI(注3)システム「BIZTEL CTI」の提供を2008年2月6日より開始します。

数人から数十人の小規模コールセンターでも、着信と同時に該当顧客のプロフィールや対応履歴が画面に表示されるCTIシステムを利用したいといったニーズは以前から多くありましたが、従来のCTIシステムは構築に数ヶ月を要することや導入コストの高さから中小企業にとっては敷居の高いシステムという考え方が一般的でした。

こういった状況をふまえ、リンクはBIZTELのIPビジネスフォン機能およびSalesforceの顧客管理機能のメリットを併せ持つ“手軽な”CTIシステムをコンセプトに、BIZTEL CTIの開発に着手。本日、小規模コールセンターに最適な低価格CTIソリューションとしてサービス化を実現しました。

BIZTEL CTIは、従来、数百万から数千万の費用を必要としたCTIシステムが、圧倒的な安さで構築できるようになった点が最大の特長です。システムをSaaS型で提供することによって、構築にかかる初期投資や運用管理コストを大幅に削減。さらに、BIZTELの“LANポートにIP電話機(またはソフトフォン)をつなぐだけで会社のビジネスフォン環境が利用可能なフットワークの軽さ”と、Salesforceの“高機能でありながらシステムの拡張や他システムとの連携をスムーズに行うことができる柔軟さ”を融合させることによって、従来、数ヶ月かかったシステム構築期間をわずか1週間程度にまで短縮しました。

(注1) SaaS = Software as a Service の略。利用者が必要としている機能だけを配布するソフトウェアの配布形態。サーバ上で動作するソフトウェアをインターネットを介して利用する形態が一般的。

(注2) CRM = Customer Relationship Management の略。顧客対応システムを応用して顧客とのコミュニケーションを改善し、効率の良い営業活動を行うためのしくみ。

(注3) CTI = Computer Telephony Integration の略。サポートセンターにかかってきた電話と顧客データベースを連携させ、着信時に顧客のプロフィールや対応履歴などを参照しながらサポートを行うことを可能にするシステム。

## ■ 利用の流れ

- ① 顧客からの電話が着信すると、Salesforce 内のデータがリアルタイムに参照され、デスクトップ上のポップアップ画面に該当ユーザのデータが表示されます。
- ② ポップアップ画面をクリックすると、Salesforce 画面が立ち上がり、該当ユーザの詳細情報や対応履歴が表示されます。
- ③ 通話は、PC から通話が可能な BIZTEL ソフトフォン(無償)で行います。

※詳細は、<http://biztel.st/function/06.html> をご覧ください。

## ■ BIZTEL とは

BIZTEL(ビズテル)は、オープンソース IP-PBX “Asterisk” をベースとした IP ビジネスフォンサービス。ハードフォンやソフトフォンをインターネットに接続するだけで、会社の電話環境を自宅や外出先はもちろんのこと、海外でも使用することができるまったく新しい IP 電話サービスです。BIZTEL 同士の通話は、すべて内線として扱われるため、国内はもちろん海外出張中の社員との通話も完全に無料。一般電話への通話も IP 電話料金が適用されるためたいへんオトクです。詳しくは、<http://biztel.st/> をご覧ください。

## ■ Salesforce とは

Salesforce (セールスフォース)は、営業、マーケティング、カスタマーサービスなどの部門を支援し、優良な顧客を発掘、獲得、維持することを目的とした SaaS 型 CRM サービス。経営指標の分析や代理店管理機能など、CRM に必要とされるすべての機能をインターネット経由で提供します。詳しくは、<http://www.salesforce.com/jp/> をご覧ください。

## ■ 料金

### BIZTEL CTI オプション

初期費用	52,500 円
月間利用料	21,000 円

※別途、BIZTEL(初期費用:52,500 円/月間利用料:22,050 円)および Salesforce の契約が必要です。

## ■ 株式会社リンクについて

リンクは、AT-LINK 専用サーバ・サービス(専用ホスティングサービス)を軸として、BIZTEL(IP ビジネスフォンサービス)、e-select(オンラインモール)、MobileController(ケータイサイト構築ツール)、ウェブ電話(クリックトゥコールシステム)など、さまざまなインターネットサービスを提供しています。サポートに定評のある AT-LINK 専用サーバ・サービスは、2008 年 1 月現在の契約数が 8,000 台超にのぼり、専用サーバフィールドでは国内最多といわれています。ユーザは大企業・官公庁から中小企業・SOHO など、およそ 2,500 社。利用形態は企業のメールサーバ・ウェブサーバからオンラインショップやモバイルビジネスまで多岐におよびます。

AT-LINK 専用サーバ・サービスの詳細については、<http://www.at-link.ad.jp/>、株式会社リンクの詳細については、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

## ■ ハーモナイズシステム株式会社について

ハーモナイズシステム(旧:エムトウエックス株式会社)は、2003 年 5 月、国内初の VoIP(IP/インターネット電話)付加価値サービス企業として設立しました。2006 年 12 月の BIZTEL\*PRO の提供開始を機に、法人向けサービスおよびソリューションの充実に重点を置き、Asterisk ベースの IP-PBX の開発や、ウェブベースでの IP 電話システムの開発・運用など市場のニーズを常にリードしてまいりました。「今までの電話の代替品ではない、新しい価値=オモシロサを創造していくこと」、これが、ハーモナイズシステムの使命です。

ハーモナイズシステム株式会社の詳細については、<http://www.harmonized.co.jp/> をご覧ください。

## ■ 株式会社セールスフォース・ドットコムについて

セールスフォース・ドットコムは、Software-as-a-Service(SaaS)および Platform-as-a-Service(PaaS)のマーケットおよびテクノロジーのリーディングカンパニーです。同社の CRM をはじめとする SaaS 型アプリケーションのポートフォリオは、ビジネス情報の管理や共有をインターネット上で行う手法に革命をもたらしています。Force.com プラットフォームは、ユーザ、開発者、パートナーに対して、強力なオンデマンド・アプリケーションの構築を可能にし、企業全体にマルチテナントのメリットをもたらすものです。Force.com プラットフォーム上に構築されたアプリケーションは、AppExchange マーケットプレイスから、数クリックするだけで容易に共有・交換・インストールすることができます。それぞれのサービスの詳細については以下 URL を参照ください。

- ・ SaaS アプリケーション: <http://www.salesforce.com/jp/products/>
- ・ Force.com プラットフォーム: <http://www.force.com/jp>
- ・ AppExchange マーケットプレイス: <http://www.salesforce.com/jp/appexchange>

2008 年 2 月 6 日現在、同社のサービスは、日本郵政グループ、三菱 UFJ 信託銀行株式会社、みずほ情報総研株式会社、株式会社損害保険ジャパン、日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社、ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社、小田急電鉄株式会社、株式会社リロケーション・ジャパン(敬称略、順不同)を含む、世界 38,100 社に利用されています。

本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当: 眞神(まがみ)・坂元

TEL : 03-4590-6699 / 090-3693-0775(眞神携帯) FAX : 03-5785-2277 Mail: info@biztel.st