

電話システムをリプレイスせず部門単位・拠点単位で手軽にコールセンターを構築

クラウド型コールセンターシステムと 既存ビジネスフォン環境の連携が可能な 「クラウド PBX 連携サービス」を提供開始

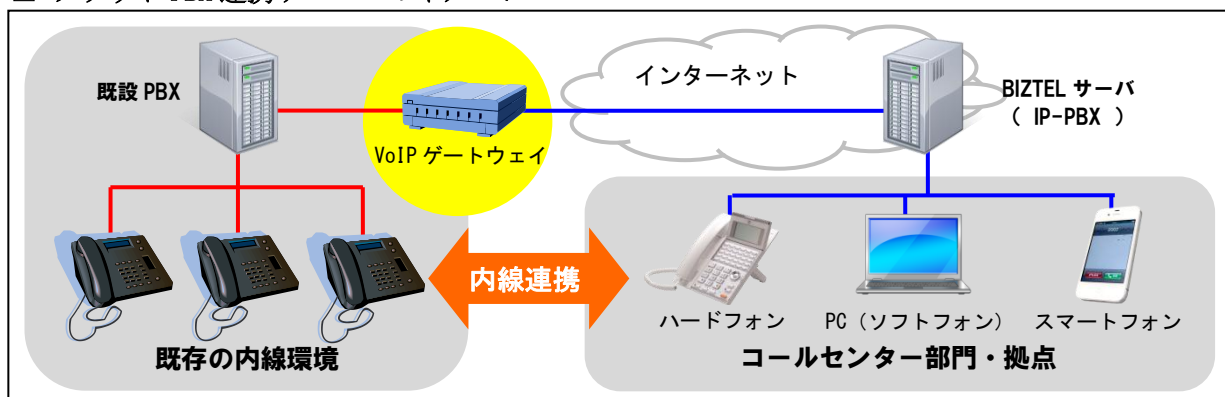
インターネット関連サービスを提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下：リンク）は、既存の内線環境を活用したクラウド型コールセンターシステム導入を可能とする「クラウド PBX 連携サービス」の提供を本日より開始しました。

低コスト・短期間で導入でき、拡張・増設もオンデマンドで行えるクラウド型コールセンターシステムの登場により、より手軽にコールセンターを構築できるようになりました。数席～数十席程度の小規模・部門コールセンターが自社で運用できるようになり、顧客対応力の向上が実現します。

一方、固定資産の減価償却を終えていない、フルクラウド化による影響範囲が大きいなどの理由により、「現状の内線環境を継続利用したい」「コールセンターシステムだけをクラウド化したい」といったニーズも増えてきています。

「クラウド PBX 連携サービス」は、既存の内線環境（PBX・主装置）とクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」の共存を可能にするサービスです。BIZTEL コールセンターの導入時に PBX や電話機などすべての資産を継続利用できるため、社内の電話システムを一度にすべてクラウド化する場合に比べ低コスト・短期間での導入が可能です。また、導入時の社内研修や電話番号の変更もコールセンター部門でしか必要がないため、影響範囲を最小限に抑えることができます。

■ クラウド PBX 連携サービスのイメージ



図のように、既設のPBXとクラウド上のBIZTELサーバ（IP-PBX）をVoIPゲートウェイ（レンタル）で連携することで、BIZTELコールセンターと既設PBXの間で、まるで同じ内線環境のように内線通話や転送等が行えるようになります。また、BIZTELコールセンターならではの柔軟性を活かし、多拠点型のコールセンターや在宅勤務への対応など、将来的な拡張も視野に入れた運用が実現します。実際、BCPの一環としてコールセンター部門のみBIZTELコールセンターを導入している企業の事例も少なくありません。

本サービスは、近年急速に拡大しているクラウド型コールセンターシステムの市場をさらに活性化することが期待されます。今後は、ビジネスフォン以外の環境にも対応を広げていく予定です。BIZTELは、クラウド型ビジネスフォン・コールセンターシステムのパイオニアとして、今後もクラウドテレフォニー^{*}の普及に向けて新たなサービス・ソリューションを提供してまいります。

※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、便宜上、クラウド型のBIZTELを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。

※本サービスについては、<http://biztel.st/function/16.html>でも公開しています。

※BIZTELコールセンターについては、<http://biztel.st/function/00.html>をご覧ください。

BIZTEL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ラインナップが特長です。開発から運用・サポートまでワンストップで提供している強みを活かし、先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを今後も提供予定です。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・コロケーション・携帯向けCMS・クラウド型IPビジネスフォンなど、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。2009年からは農系事業にも取り組んでおり、2011年10月には初の牧場直営店である「中洞牧場ミルクカフェ」を六本木にオープンしました。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・倉持

〒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：03-5785-2255 / FAX：03-5785-2277
Eメール：pr@link.co.jp

株式会社リアライズ（株式会社リンク広報担当）
担当：若杉・中村

〒105-0013
東京都港区浜松町1-27-12
秀和浜松町交差点ビル6階
TEL：03-3434-3377 / FAX：03-3434-3439
Eメール：nakamura@real-ize.com