

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ181101-01  
2018年 11月 1日  
株式会社リンク

## 『BIZTEL』が『enjoy.CRM III for Dynamics 365』と連携 -電話対応業務の効率化を追求する コールセンターシステムと CRM の連携が実現-

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、2018年11月1日（木）より、株式会社 OKI ソフトウェア（本社：埼玉県蕨市、代表取締役社長：猪崎 哲也）が提供するコンタクトセンター向け CRM ソリューション「enjoy.CRM III for Dynamics 365」と「BIZTEL」のシステム連携を開始します。

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。

今回、BIZTEL が新たに連携する「enjoy.CRM III for Dynamics 365」は、企業全体の顧客接点を管理できる CRM「Microsoft Dynamics 365」をベースに、電話対応業務をサポートする多彩な機能を搭載した「統合型コンタクトセンターソリューション」です。人間工学に基づく視認性と操作性を考慮した画面レイアウトにより、少ない動作で顧客への回答をするための設計がなされています。また、オンプレミス型とクラウド型から選択できるほか、カスタマイズや機能拡張も可能であり、業務の性質や状況に合わせた形式で導入することができます。

今回の BIZTEL と「enjoy.CRM III for Dynamics 365」のシステム連携により、着信時における顧客情報のポップアップ表示、対応履歴への通話音声データの添付、顧客情報画面からの通話発信など、業務効率アップと対応品質向上を実現するさまざまな機能を利用できるようになります。

## ■enjoy.CRM III for Dynamics 365 とのシステム連携で利用できる主な機能

- 着信ポップアップと顧客情報連携

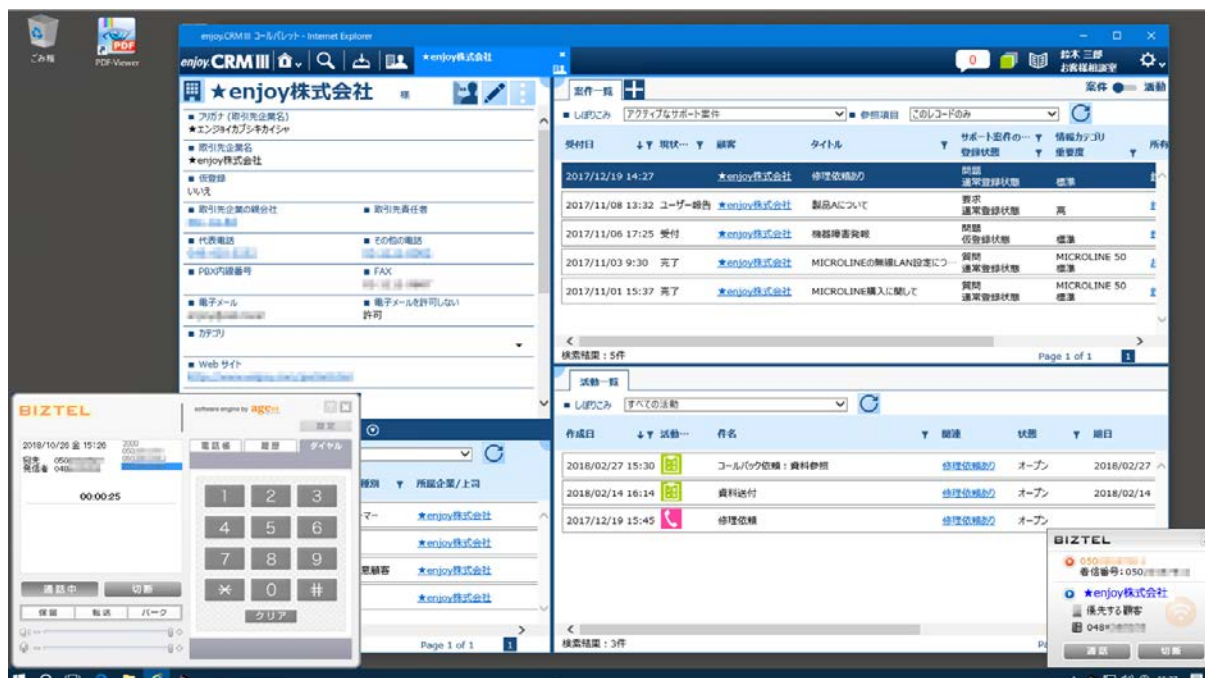
電話着信時、顧客の情報を即座に「enjoy.CRM III for Dynamics 365」で表示します。

- 通話履歴連携

通話終了後、通話を録音した音声ファイルを「enjoy.CRM III for Dynamics 365」の対応履歴に添付します。

- 顧客情報ページからの発信

顧客情報の画面から電話番号をクリックすることによって、通話発信することができます。



着信ポップアップ 画面イメージ

### 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 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 2 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。

### 株式会社OKI ソフトウェアについて

株式会社OKI ソフトウェアは、ソフトウェア技術をベースとして顧客の業務の課題分析やニーズの把握、最適なシステム構築プランの提案、ソフトウェア開発から導入後の運用・支援まで、トータルなシステムソリューションサービスを提供しています。

事業の詳細は、<https://www.oki-osk.jp/> をご覧ください。

<b>本プレスリリースに関するお問い合わせ先</b>
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： <a href="mailto:link@bil.jp">link@bil.jp</a>