

## コールセンター向け IP-PBX 製品「MediaCalls」リリース ～ 本格的コールセンター向けソフトウェアパッケージ ～



メディアリンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：松本 淳志、以下「メディアリンク」）はこのたび Asterisk ベースの IP-PBX 製品「MediaCalls」を開発し、2014年1月から発売を開始いたします。今まで当社は IVR パッケージソフトウェア「MediaVoice」と IP-PBX ソフトウェア「MediaOffice」の2製品を提供してきましたが、新たにコールセンター機能を充実させた当製品が加わることとなり、3製品のラインナップが揃うこととなりました。

### ■「MediaCalls」の概要

「MediaCalls」とは、今まで多くの企業で高い評価をいただいている「MediaOffice」を、従来からの良い機能をそのまま活かしてコールセンター用に進化させたオンプレミス型のパッケージソフトウェアで、コールセンター運営プロセスの最適化を基本コンセプトとして取り入れ、そのために必要な機能を装備している新製品です。

### ○低価格・操作性・拡張性

「MediaCalls」は高機能にも関わらず低価格という当社が提唱してきた製品コンセプトを継承し、コールセンター機能が標準実装されているにも関わらず、圧倒的な低価格で提供します。また継承したのは価格だけではなく、従来からの日本人に合った直感的操作性はコールセンター機能においても実装されています。さらにソフトウェアである強みを活かして、コールセンター運営に必要な拡張性を持っているのも当製品の強みです。

### ○主なコールセンター機能

《オペレータ管理》PC ログイン、グループ管理、プレゼンス管理、通話後自動切替  
《キューイング》スキル別キューイング、マルチスキル管理、優先順位着信、スキル別優先順位  
《ACD》スキル別設定、着信時ウィスパリング、ルーティング（スキルベース/着信均等）  
《発着信管理》発番通知設定、スキル転送、コンサル転送、ブラインド転送、不応答転送  
《通話録音》通話録音（全/選択）、データ圧縮、音声検索・試聴、ダウンロード  
《レポートング》オペレータ/グループ/スキル別レポート、表示テンプレート、表示設定

### ■企業情報（URL：<http://www.medialink-ml.co.jp/>）



社名：メディアリンク株式会社  
代表者：代表取締役社長 松本 淳志  
設立：2009年7月  
資本金：2,000万円  
所在地：〒105-0013 東京都港区浜松町1-6-15 浜松町プレイス 6F  
TEL：03-5733-2700  
FAX：03-5733-2701  
事業内容：コールセンターに関するシステムの企画・設計・製造・導入・保守・運用及びコンサルティング他

### <本件に関するお問い合わせ先>

システム営業部 前田・阿久根（03-5733-2700）