

2013年1月11日【参考日本語訳】

ジェネシス、Microsoft Lync との連携により、企業とコンタクトセンターの音声プラットフォームを統合

～ソリューション統合により、強力なコミュニケーション機能と顧客サービス機能が企業内のあらゆる場所で利用可能に～

米カリフォルニア州ディリーシティー - 2013年1月9日 - 顧客サービスソリューションのリーディングプロバイダーであるジェネシス (Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.) は本日、Microsoft 社のユニファイドコミュニケーション・プラットフォーム Microsoft Lync とジェネシスの顧客サービスプラットフォームとの統合を発表しました。Microsoft Lync と Genesys の統合によって総合的な音声プラットフォームが誕生し、企業は、コンタクトセンターのインタラクションとエンタープライズコミュニケーションを一元管理できるようになります。業界をリードする Genesys のスキルベースルーティング、レポートィング、マルチチャネル顧客サービスといった機能を組み込んだこの共同ソリューションにより、あらゆる Lync エンタープライズデバイスから発信された音声やインスタントメッセージ (IM) のインタラクションをエージェントに配信することが可能となります。

ニュースファクト:

- Microsoft Lync は、コミュニケーション効率化のため、様々な規模の企業により利用されているユニファイドコミュニケーション(UC)プラットフォームです。Lync との統合によって、エンタープライズコミュニケーション(社外および社内)とコンタクトセンターを、一元化されたソリューションに統合できるようになり、高価な PBX ハードウェアが不要になります。Genesys と Lync の機能統合により、企業全体を網羅するディレクトリ検索とアドホック会議機能によって社内で利用できる最適なリソースを見つけ出せるため、結果としてファーストコールによる解決率が向上します。
- Microsoft Lync は複数レベルの機能を備え、リアルタイムで在席状態(在席、通話中、外出中等)を確認できるなど、特に Genesys の SIP Server や CIM (Customer Interaction Management) プラットフォームと併用すると効果的な機能がそろっています。したがって、エージェントがどこに配置されていても、顧客からの通話を対応可能なエージェントにルーティングできます。その結果、在宅エージェントとコンタクトセンターに勤務する従業員の両方がいる企業では、各エージェントの現在の状態に基づいて問い合わせをスムーズにルーティングできるようになり、サービスの効率が改善します。
- ジェネシスは、厳しいテストを経て、Lync の ISV(独立系ソフトウェアベンダー)認定プログラムの資格要件を満たしていることが認められました。このプログラムは、認定アプリケーションによって、特定のシナリオに対する顧客の期待に確実に応えられるようにすることを目的としています。

本リリースに関するコメント

ジェネシスの製品マネジメント・戦略担当バイスプレジデント、Merijn te Booij は、次のように述べています。
「Genesys SIP Server を Microsoft Lync Enterprise Voice と統合することにより、コンタクトセンターのエージェントは、同僚エージェントとのコミュニケーションにおいて Lync の豊富なコラボレーションとマルチメディアの機能を活用できるだけでなく、それを顧客とのコミュニケーションにも適用できるようになります。コンタクトセンターと社内の両方で同一の UC プラットフォームを運用する利点は明白ですが、それには、企業内のあらゆる場所でコラボレーションを強化し、最高の顧客サービスを効率的かつ高い費用効果で提供できる必要があります」

Microsoft Lync のパートナーエンジニアリング担当シニアプログラムマネージャー、Jon Morrow 氏は、次のように述べています。

「垣根を取りはらい、ユニファイドコミュニケーションの利点を顧客サービスの分野に広げることにより、これまで組織の外側いた重要なステークホルダーや顧客と、緊密な関係を築くことが可能になります」

補足資料:

[Microsoft認定コンタクトセンター向けLyncアプリケーション](#)

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 國 2000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

Join the Conversation:    

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斎藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com