

2014年1月7日【日本語訳】

ジェネシスのコンタクトセンター・ソリューションが Microsoft Lync 2013 の認定を取得

～ジェネシス、コンタクトセンターのインタラクションと企業内のコミュニケーションを統合することにより、
Lync のユーザーに充実したマルチチャネル顧客体験を提供～

米カリフォルニア州デイリーシティ - 2013年12月20日 - 顧客体験およびコンタクトセンター・ソリューションのリーディング・プロバイダーである [ジェネシス社](#) (Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.) は本日、[Microsoft Lync 2013](#) の認定を取得したことを発表しました。[Microsoft Lync ISV \(Independent Software Vendor\)](#) 認定プログラムの目的は、Microsoft パートナーの認定アプリケーションが具体的なシナリオにおいて顧客の期待に確実に応えられるように支援することです。同プログラムは、Lync Server との相互運用性、インストール、セットアップと設定、ドキュメンテーションおよびサポートといった具体的な要件を定義し、第三者機関によって検証を行います。最新の Lync 2013 の認定を取得したことによって、ジェネシスは引き続き Lync を使用する顧客に対して、コンタクトセンターのインタラクションおよび企業内のユニファイド・コミュニケーションを統合できるように支援していきます。

企業はジェネシスと Microsoft Lync を選択することによって、クローズドかつプロプライエタリなハードウェアベースのソリューションの代わりに、業界随一のコンタクトセンターとユニファイド・コミュニケーションのソリューションを組み合わせ活用できます。ジェネシスのマルチチャネルの顧客体験とコンタクトセンター機能を統合することによって、Lync を利用するユーザー企業は、音声とインスタントメッセージ (IM) によるインタラクションを、顧客サービスのエージェントとバックオフィスの従業員の両方にシームレスに配信することができます。

Microsoft の Lync ISV 認定プログラムのプログラム・マネージャー、ダン・ベネディクト (Dan Benedict) 氏は、次のように述べています。

「Lync 2013 の認定取得によって、ジェネシスは、Lync をコンタクトセンターのマルチチャネル顧客サービスにまで拡張することになります。企業は今後、Lync 2013 に統合されたジェネシスの顧客サービスソリューションをコンタクトセンターおよび社内の音声プラットフォームとして活用し、そこから利益を得ることができます」

ジェネシスは、全 Lync ユーザーの在席状況と対応可能状況をそれぞれリアルタイムで確認する機能を統合しました。これによって企業は、対応可能な従業員が店舗、支社、ホームオフィス、外部委託業者などどこにいても、コンタクトセンターに着信した通話をルーティングできるようになります。その結果、リモートオフィス勤務の従業員とコンタクトセンターのエージェントの両方を活用している企業は、コンタクトセンターの境界線を越えて従業員の対応可否を追跡し、顧客からの問い合わせを対応可能な従業員に振り向けることによって、サービス効率を高めることができます。

ジェネシスのプロダクト・ソリューション戦略担当エグゼクティブ・バイスプレジデント、マライアン・テ・ブージ (Merijn te Boon) は、次のように述べています。

「ジェネシスと Microsoft Lync の統合によって、コンタクトセンターのエージェントおよびコンタクトセンター以外の場所で勤務する従業員は、すでに前例のない充実したコラボレーションとマルチメディア体験を享受しています。私たちは、最新の Microsoft Lync 2013 の認定を早期に取得できたことを光榮に思います」

ジェネシスは、2014年2月18日にラスベガスで開催される [Lync カンファレンス 2014](#) のシルバースポンサーであり、会場でソリューションのデモを実施予定です。

ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験およびコンタクトセンター・ソリューションのリーディング・プロバイダーです。世界80か国に3,500社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、[コンタクトセンター](#)から[バックオフィス](#)まで、毎日1億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

www.genesyslab.com

<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

齊藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com