

ジェネシス、ワークフォース最適化分野の強化に向け、 通話録音ソリューションを日本市場でもリリース

～ジェネシス・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと完全統合し、
録音する範囲をルーティングや設定情報をベースに自動判断～

東京、2014年7月2日—ジェネシス・ジャパン株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長：田中良幸)はこのほど、日本市場においてワークフォース最適化ソリューションの分野のソリューション・ラインナップの強化を図るため、第一弾製品としてソフトウェア・ベースの通話録音ソリューション「Genesys Interaction Recording」を日本市場においてもリリース致しました。

現在、カスタマーサービスのリソース管理は、消費者からの高いサービスレベルの要求、マルチチャネル化やサービスにかかる部門が社内に分散したこと、品質、スキル、プロセスの管理がより一層複雑化しています。これまでのようなコールセンターのオペレーターのシフトを管理するワークフォースマネジメントに加えて、顧客とのインタラクションを分析した結果をもとに、カスタマーサービスに必要なスキルやトレーニングを管理し、レポーティングおよび分析を通じてその成果を検証し、それをカスタマーサービスのシステムと連動して実行に移すなど、継続的にワークフォース最適化のプロセスを改善することが必要になってきています。ジェネシスでは、これまでガートナー社のレポート「コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラント」において6年連続でリーダーのポジションに位置付けられていますが、2013年コンタクトセンター・ワークフォース最適化のマジック・クアドラントにおいてもチャレンジャーに位置付けられるなど、グローバルでワークフォース最適化ソリューションを強化しています。日本においても今回の通話録音ソリューションの発売を皮切りに、今後、音声解析ソリューションの投入を予定し、順次、ワークフォース最適化ソリューションの拡充を図っていきます。

今回、日本市場においてもリリースを開始する「Genesys Interaction Recording」は、100%ソフトウェア・ベースの通話録音ソリューションで、従来のハードウェアベースの通話録音ソリューションと比べ、自社に最適な通話録音システムの構築を容易にします。ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと高度に連動しながら、マルチサイト環境下において、IVRから通話が完了するまでの一連のインタラクションの通話録音を保持することができます。ユーザーインターフェースは、今年後半に予定している「Genesys Speech Analytics」、クオリティ・モニタリング、コーチングといったジェネシスのワークフォース最適化ソリューションと共通化。単一のユーザーインターフェースを搭載することで、ワークフォース最適化のプロセスを効率的かつ効果的に改善していくことが可能となります。

Genesys Interaction Recording の主な特徴は以下の通りです。

- ・通話録音ソリューションのコスト最適化
Genesys Interaction Recording は、ベンダー固有のハードウェアが必要ないため、席数、音声及びスクリーンキャプチャ、すべての通話/選択した通話／必要に応じてといった録音の範囲、保存期間など、自社のカスタマーサービスの定義に応じた通話録音システムを構築することで、無駄な出費をなくし自社にとって最適なコストとクオリティの通話録音ソリューションの導入を可能とします。
- ・共通のユーザーインターフェースを通じたワークフォース最適化プロセスの管理
Genesys Interaction Recording は、Genesys Speech Analytics、クオリティ・モニタリング、コーチングといったジェネシスのワークフォース最適化ソリューションと同一インターフェース上から管理できます。利用者の習熟度を高める事で作業効率を高めるだけでなく、録音データをもとにした品質管理などのワークフォース最適化のプロセスにおいて同一の KPI などを通じたマネジメントが可能となります。

・ジェネシスのソリューションと完全統合した通話録音ソリューション

Genesys Interaction Recording は、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと完全統合。プラットフォームで設定されたコンフィギュレーションやルーティング情報をもとに、保存するインターラクションを自動判断します。

・セキュリティとコンプライアンスへの対応

Genesys Interaction Recording は、PKCS7 に準拠した録音データの暗号化に対応。さらにロールベースによって、アクセスできる録音データに制限を持たせるなど、セキュリティとコンプライアンスに配慮しながら、顧客体験改善のために通話録音データを最大限に活用することができます。

価格はオープン価格。今後、3 年間で 50 社への導入を目標としています。

ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のマルチチャネル顧客体験 (CX) およびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インターラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいており、毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインターラクションを処理しています。

<http://www.genesys.com/jp>

<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: tetsuya.saito@genesys.com