

2016 年 8 月 12 日【日本語訳】

ジェネシス社、AppFoundry および DevFoundry で カスタマーエクスペリエンス・イノベーションと カスタマイゼーションを加速

～エンタープライズ向けマーケットプレースと、新規で構築されたデベロッパー・ポータルにより、
ジェネシス社が業界をリード～

フライムリー(英国) – 2016 年 8 月 2 日 – オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス(CX)とコンタクトセンター・ソリューションのリーディングベンダーであるジェネシス社(www.genesys.com)は本日、エンタープライズ向けのマーケットプレースとデベロッパー・プログラムが大きな成長を遂げていると発表しました。AppFoundry マーケットプレースでは現在、100 を超えるカスタマーエクスペリエンスに関連したアプリケーションや統合サービスが提供されており、Genesys DevFoundry のデベロッパー・プログラムは、250 社を超えるアクティブなユーザーをサポートしています。

ジェネシス社の顧客は、[AppFoundry](#) および [DevFoundry](#) により、カスタマーエクスペリエンスの提供業者で構成される、広範なエコシステムとつながり、優れたカスタマーエクスペリエンスを生み出していくことが可能です。

たとえば、ジェネシス社のパートナーである Vidyo 社は、[AppFoundry](#) に加入して以来、世界中の 50 社を超えるジェネシス社の顧客と関係を構築し、最近ジェネシス社とともに北米トップクラスのリテールバンクからビデオバンキング・プラットフォームの提供業者に選定されました。

Vidyo 社の事業開発及びマーケティング担当シニアバイスプレジデントの Sam Waicberg 氏は、「ジェネシス社は AppFoundry を活用し、同社の顧客を最も高い価値をもたらすソリューションへと積極的に導いています。弊社は、AppFoundry に加入して以来、お客様が当社のソリューションを確実に認知できるようにするために、ジェネシス社の営業、プロフェッショナルサービス、マーケティングの各チームから多大なサポートを受け、ビデオを活用した優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになりました」と述べています。

ジェネシス社は、パートナー各社のビジネス機会増大のため、[DevFoundry](#) プラットフォームを開発者にとってさらに有効かつオープンなものにするべく、継続的な投資を行っています。2016 年 9 月 7 日から 8 日にかけて、トロントで開催予定の [DevFoundry カンファレンス](#) では、[Genesys Cloud](#) への統合が承認された AppFoundry パートナーの第一回目の発表を行います。

Genesys Cloud に統合される AppFoundry のパートナーには、以下企業が含まれます。

- [EffectiveCAT](#) – エージェントスクリプト作成ソリューション。[WorkSpace Web Edition](#) エージェントのデスクトップ内で直接使い勝手の良い通話スクリプトを作成できます。適切なスクリプトを表示する自動スクリーンポップ機能を完備。
- [Mindtouch](#) – クラウドベースの Web セルフサービス・プラットフォーム。製品に関する既存のコンテンツを利用して、顧客エンゲージメントチャネルを構築できます。購入者を教育し、製品のエキスパートを養成することによって収益を増やします。WorkSpace Web Edition エージェントのデスクトップにも統合できます。

- [ProcedureFlow](#) – ハイパーリンクされたフローチャートを使用したプロセスを、チームが適切に実行できるようにガイドします。結果として、新人アドバイザーの研修期間を短縮し、また彼らが顧客を効果的に支援できるようにするためのプロセスを提供します。
- [CallScripter](#) – IT 部門の手を煩わせることなく、エージェントスクリプトを開発できます。対話型のプロンプト、ビジネスロジック、サードパーティ製のデータソースを使用して、エージェントが顧客とのインタラクションで適切な対応ができるようにガイドします。

MindTouch 社、CEO の Aaron Fulkerson 氏は、「AppFoundry プログラムを通じ、当社は、当社プラットフォームの支持者を増やすだけではなく、AppFoundry チームのサポートにより、当社と連携する最適なジェネシスパートナーを探し出すことが出来ました。その結果、当初の統合を完了し、品質を落とすことなく迅速に製品を市場へと投入することが出来ました」と述べています。

ジェネシス社、イノベーショングループ担当バイスプレジデントの Jim Kraeutler は、「AppFoundry と DevFoundry は、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のイノベーションを加速するために必要なソリューションとサポートが得られる貴重なリソースであると、お客様より高い評価をいただいている。お客様がパートナーと構築したソリューションを活用することで、優れた成果を上げられることは、当社にとって大きな喜びです」と述べています。

ジェネシスの AppFoundry または DevFoundry への参加は、appfoundry@genesys.com 宛てにメールをお送りいただくか、当社の[パートナー・ポータル](#)から申請書を提出してください。

ジェネシスについて

ジェネシスは、[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)の世界的なマーケットリーダーであり、企業が、顧客のライフサイクルにおけるあらゆるカスタマージャーニーにおいて、パーソナライズされた[オムニチャネルの顧客体験\(CX\)](#)を提供し、顧客との強固な関係を構築できるように支援しています。ジェネシスは 25 年以上にわたって、お客様をすべての事業運営の中心に位置付け、優れた業績を企業にもたらすのは、優れた顧客体験(CX)であると確信しています。ジェネシスは、世界 120 か国にわたる 4,700 社以上の[ユーザー企業](#)で採用され、[クラウド型](#)とオンプレミス型で年間 240 億件以上のインタ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