

2017年11月7日【日本語訳】

ジェネシス、より円滑なクラウド管理を可能とする リアルタイムな稼働ステータス表示機能を提供

新たな PureCloud ステータスページでシステム及びアプリケーション単位の稼働ステータスを可視化し、さらなる機能によってサービス復旧までの時間を平均 50% 削減へ

サンフランシスコ、2017年10月31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(www.genesys.com/jp)は、システムのアプリケーション単位でのリアルタイム管理を可能とする稼働ステータスページを提供し、Genesys PureCloud™ を業界で最も透明性の高いクラウド型カスタマーエンゲージメント・ソリューションに改良したことを発表いたします。

ジェネシスは、全てのインシデントやメンテナンスの履歴を記録することで、透明度の高いシステム稼働ステータスビューを提供する業界唯一のクラウド型コンタクトセンタープロバイダーとなります。PureCloud の利用ユーザー企業は、地域・機能別のオペレーションステータスを記録するダッシュボードにアクセスし、世界でもトップクラスのアップタイム保証を実感することができます。本機能はアプリケーション単位でのログイン、IVR、オペレーターアサイン、ACD ラウティング、スクリーンシェア、コブラウジングなどの稼働ステータスを表示します。さらに、顧客に異変が起きた際またはメンテナンスの際に通知を受信できるようになりました。

「クラウドへ一歩足を踏み入れたお客様は、機能面においても妥協を許しません。クラウド移行にあたり、自身のアプリケーションのリアルタイムな稼働ステータス管理というような基礎的な機能を代償にしているお客様が少なくありません。PureCloud では、稼働ステータスページを通してお客様がかつてのオンプレミスで満喫してきた透明性をそのままクラウドへ持ち込み、ジェネシスのベンダーとしての信頼度を高めてまいります。」とジェネシス社 クラウドソリューション担当、バイスプレジデントのブライアン・ビショフ(Brian Bischoff)は述べています。

また、ジェネシスは PureCloud のスケーリング、テレフォニー及び導入プロセスとテストングを見直し、2017年1月から8月にかけてサービス復旧までの時間を50%以上削減することに成功しました。同プラットフォームのシステム稼働ステータスを透明性をもって公開することや様々なアップデートにより、導入企業のIT部署は、クラウドの優位性を活かしながら業界トップのカスタマーエンゲージメント・ソリューションが利用できるようになります。

「ジェネシスはクラウドの利用経験を問わず、多くの企業が痛感してきたことをモダンなアプローチで解決するように取り組んでいます。他社のクラウド型コンタクトセンター・ソリューションプロバイダーも顧客に高度なシステム稼働ステータスを提供しているものの、ジェネシスが提供するアプリケーション単位での透明度とリアルタイム機能は、基準を次のレベルへと引き上げました」とリサーチ&コンサルティング企業 Ovum 社のカスタマーエンゲージメントアナリストの Ken Landoline 氏は述べています。

さらにジェネシスは PureCloud のステータスページのさらなる改良を計画しています。競合他社は数百の顧客データから集計された稼働ステータスしか表示しないのに対し、ジェネシスは2018年春までに PureCloud の各顧客の個別ステータスまでドリルダウンする診断アプリケーションスイートをローンチすることを予定しています。その結果、顧客がリアルタイムで自身のシステムの稼働ステータスを把握し、オペレーションへの影響も一目瞭然にわかるように支援していきます。

PureCloud のユーザー企業である、オランダの Dealerdirect BV のテレフォニー担当プロダクトマネージャーを務める Rogier Bosch は、PureCloud の高い透明性が、ソリューションを採用した最大の要因として挙げています。「PureCloud を使用することで、アプリケーションのレベルまでプラットフォームのステータスに直接アクセスすることができます。これはビジネスの運用上、非常に重要な要素です。外部のパートナーに依存す

ることなく、問題の原因を瞬時に絞り込むことができます。この機能は私たちにとって非常に貴重で、PureCloud への移行にとっても満足している理由となっています。」と語っています。

ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100 カ国 10,000 社以上が信頼する業界トップの CX プラットフォームにより、大きなビジネス成果と持続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集することにより、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャネル、オンプレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。詳しくは、www.genesys.com/jp、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧下さい。

<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: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: alex@kartz.co.jp