

2020年1月28日 [日本語訳]

マイクロソフトとジェネシス、パートナーシップ拡大によって、 エンタープライズ企業における顧客体験の改善に向けたクラウド導入を加速

Genesys Engage を *Microsoft Azure* 上に配備し、信頼性の高いセキュアなクラウド・オフリングを提供、エンタープライズ企業のクラウド移行を容易に

ワシントン州レドモンド、カリフォルニア州サンフランシスコ – 2020年1月23日 – マイクロソフトとジェネシスは、両社のパートナーシップを拡大し、エンタープライズ企業向けに最上級の顧客対応を実現する新たなコンタクトセンター向けのクラウド・サービスを提供することを発表します。Genesys Engage™を Microsoft Azure 上に配備したオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス・ソリューションによって、エンタープライズ企業はカスタマージャーニーにおけるすべての顧客接点をつなぐ複雑性を管理するための高いセキュリティとスケーラビリティを備えたプラットフォームを導入することができます。

Genesys Engage on Microsoft Azure の提供開始は 2020 年後半を予定しています。導入を加速するために、両社は Genesys Engage on Microsoft Azure を共同での販売と市場投入戦略を通じて提供します。企業はクラウドへの明確な移行プランを持った合理化された購入プロセスを通じてソリューションの導入をすすめることができます。

Genesys Engage on Microsoft Azure の持つパワー

マルチテナント・アーキテクチャを採用した Genesys Engage on Microsoft Azure は、導入企業により迅速にイノベーションを提供し、敏捷性の改善をもたらします。さらに、信頼性の高いクラウド環境上でジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・ソリューションを稼働することで、企業は管理やメンテナンス要件の簡素化、IT リソースの集中化、コスト削減など、Microsoft Azure への投資対効果を最大化できます。両社のソリューションによって、企業がクラウドや AI(人工知能)テクノロジーをより使いやすくなることで、より深いインサイトを得るとともに、顧客ごとに最適化した体験を提供できるようになります。

マイクロソフトとジェネシスの共通のパートナーであり、エンタープライズ企業向けのテクノロジーおよびサービス・プロバイダーの分野でグローバルでトップ 5 の 1 社にランクされる NTT において、インテリジェント・ビジネスおよびインテリジェント・ワークプレイスを担当するシニア・バイス・プレジデントの Nemo Verbist 氏は、以下のように述べています。「弊社のユーザー企業の多くがマイクロソフト・ソリューションを標準化しているため、これまでの投資をより活用する機会を Genesys Engage on Microsoft Azure は提供します。両社が一体となったソリューションは、顧客との創造的で意味のあるコミュニケーションのための、セキュアかつ強力な基盤をエンタープライズ企業に提供します。」

「大規模なコンタクトセンターでは、増え続けるチャネルやプラットフォームから非常に大量の問い合わせを受けています。最大の課題の一つはすべてのチャネルで発生する顧客とのやりとりの詳細な情報をつなぎ合わせ、顧客ごとにシームレスな体験を作りあげることです。マイクロソフトの Azure クラウドと AI テクノロジーを活用することで、ジェネシスはエンタープライズ企業がシームレスなカスタマージャーニーを、マイクロソフトの信頼性の高く、セキュアかつスケーラブルなプラットフォーム上で構築するサポートをします。」と米国マイクロソフト社、プレジデントの Kate Johnson は話しています。

「大規模なエンタープライズ企業におけるミッション・クリティカルなカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームを、Microsoft Azure というすでに知名度と信頼性が高いクラウド環境上で提供できることに非常に興奮しています。両社一体となって、最も複雑なエンタープライズ企業であってもクラウドへの移行をこれまで以上にシンプルにするとともに、顧客とのより親密な結びつきを構築するための効率化や



イノベーションの加速をお約束します。」と、ジェネシス、CSO(Chief Strategy Officer)のピーター・グラフは話しています。

両社はまた、従業員や顧客とのコラボレーションやコミュニケーションの合理化に向け、ジェネシスと Microsoft Teams、Microsoft Dynamics 365、Azure Cognitive Services との統合を進める予定です。これらの統合に関する詳細については、今後、発表の予定です。

今回の発表に関する Web セミナーが 3 月 4 日に開催されます。詳細と登録は、以下からお願いいたします。“[Genesys Engage + Microsoft Azure: Transform Your Customer Experience in the Cloud](#)” (英語)

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。Experiences as a ServiceSM のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys CloudTMによって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

マイクロソフトについて

Microsoft (Nasdaq “MSFT” @microsoft) は、インテリジェントクラウド、インテリジェントエッジ時代のデジタルトランスフォーメーションを可能にします。企業ミッションは、「Empower every person and every organization on the planet to achieve more.(地球上のすべての人と組織がより多くのことを達成できるようにする)」です。

<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

斉藤 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 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp