

2020 年 7 月 27 日 [日本語訳]

ジェネシス、新たに Genesys Cloud と Microsoft Teams との統合を発表し、顧客サービスにおける生産性とコラボレーションを促進

Microsoft とのさらなるパートナーシップ強化によって、コンタクトセンターと企業内のエキスパートとの連携を深め、従業員と顧客体験を同時に改善

サンフランシスコ – 2020 年 7 月 21 日 – [クラウド・カスタマーエクスペリエンス](#)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あるジェネシスは、Microsoft とのパートナーシップを拡大し、新たに世界をリードするオールインワンタイプのパブリック型クラウド・コンタクトセンター・プラットフォーム Genesys Cloud と Microsoft Teams をネイティブに統合することを発表します。完全に統合された両社のソリューションは、社員間の直感的で生産性の高いコミュニケーション環境を提供します。その結果、コンタクトセンターの担当者は、Microsoft Teams を使用するすべての従業員と協力して、顧客の問題をより迅速に解決し、より良いサービスを提供できるようになります。

社員間のコラボレーションを容易にする Genesys Cloud と Microsoft Teams との連携

現在、コンタクトセンターの担当者は、複数のデバイスにまたがる複数の異なるシステムで作業しており、これらの間を頻繁に行き来しています。これにより非効率性と連携ミスが加わり、コラボレーション作業が抑制され、顧客へのサービス提供に時間と手間がかかります。両社の統合ソリューションはこれらの課題に解決し、コンタクトセンターの担当者が Genesys Cloud から企業内にいる Microsoft Teams のユーザーに電話をかけることを可能にします。

この統合によって、[Western Governors University](#) ではエンド・ツー・エンドのソリューションを利用できるようになり、従業員の作業を容易にするとともに顧客体験を向上しました。「Genesys Cloud を導入するだけで、従業員が学生と一緒に仕事をするのが簡単になりました。さらに Microsoft Teams との新たな統合によって、学生ケアチームは互いに連携してナレッジを共有し、学生のニーズを効率的にサポートできるようになりました。」と、Western Governors University、Director of Operations の Adam Davis 氏は話しています。

フロントオフィスとバックオフィスのギャップを埋める連携ソリューション

担当者がコンタクトセンター外の専門家に相談する必要がある場合、統合されたディレクトリ、検索、およびプレゼンス機能を使用して、Genesys Cloud デスクトップ内から適切な専門知識を持つ Microsoft Teams のユーザーを検索できます。プレゼンスを確認した後は、ワン・クリックでリアルタイムなコラボレーションを開始できます。

例えば、サポートコール中にお客様が新しい別荘のローンについて質問した場合、担当者はすぐに住宅ローンの専門家を見つけて、対応中に問題に対処することができます。これによりチームワーク、ナレッジの共有が促進され、お客様の問題解決が迅速になります。

「Microsoft との長年にわたる[パートナーシップ](#)に新たな要素が加わることに非常に興奮しています。今回の統合はユーザー企業が“Experience as a Service”を提供するための重要な一歩となります。7500 万人以上のアクティブ・ユーザーを持つ Microsoft Teams は、数多くの企業が採用し、市場で最も普及しているユニファイドコミュニケーションおよび生産性向上のためのツールです。ジェネシスのプラットフォームを Microsoft Teams と統合することで、従業員は企業内にあるすべての専門知識を活用し、顧客ごとに最適な経験を提供できるようになります。」と、Genesys Cloud、Executive Vice President 兼 General Manager の Olivier Jouve は話しています。

「お客様の期待以上の顧客体験を提供するには、コンタクトセンターだけでなくビジネスに関わる従業員全体の貢献が必要であることが、多くの企業において認識されています。Genesys Cloud と Microsoft Teams の統合により、従業員は企業内の同僚と共同作業を行うための適切なツールを利用できるだけでなく、高度な



ルーティング、通話記録、対話分析などの機能を利用して一貫したサービスを提供できます。」と Microsoft、Microsoft 365 Ecosystem marketing Director である Mike Ammerlaan 氏は話しています。

Genesys Cloud と Microsoft Teams との統合については、[こちら](#)をご覧ください。

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 Cloud™ 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-ip 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

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