

ジェネシスのソリューションと連携するアプリケーションマーケットプレイス Genesys AppFoundry にコミュニケーションブリッジの M-Talk が登録

Genesys Cloud と連携し、高度なチャット機能と電話をシームレスに統合したサービスを提供

東京 – 2020年9月24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・ソリューションのグローバルリーダーであるジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)は、このほどコミュニケーション・ブリッジ株式会社の M-Talk が、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連携し、短期間で導入できるアプリケーションやサービスのマーケットプレイス Genesys AppFoundry® に登録されたことをお知らせいたします。Genesys Cloud と M-Talk を連携することで、高度なチャット対応や電話をシームレスにつないだ一貫性のあるサポート体験が提供できるほか、対応するエージェントのステータス管理やレポート機能が統合し、すべてのチャネルの状況を一元管理できるようになります。

M-Talk は、コンタクトセンターでの運用に最適化されたチャットシステムです。WEB サイト/LINE/自社アプリからの問い合わせを一元的に管理できるほか、ボットを連携させることで「人」と「自動化」サービスの融合、テキスト/ドキュメント/スタンプを活用した「インフォメーション」と「コミュニケーション」の融合を実現しています。



Genesys Cloud と M-Talk の連携による主な機能は以下の通りです。

- チャットと電話のシームレスな連携
チャット対応中に電話での会話が必要になった際、M-Talk 側でセキュアにお客様の個人情報を取得し、M-Talk 側からワン・クリックで Genesys Cloud を使ってコール出来るようになり、両チャネルをシームレスに連携した迅速かつ的確なサポートが可能となります。
- エージェントのステータス管理
M-Talk 側に配備されたアプリケーションを使って、電話のコントロールの他、業務状況のステータス管理ができます。複雑な操作が不要なため、エージェントの負担を減らすとともに、エージェントの稼働状況やパフォーマンスを正確に把握できます。
- 統計システムの統合
M-Talk を使ったチャット対応の対応者や各種統計データ、チャットの会話履歴が Genesys Cloud に取り込むことが可能で、電話からチャット、LINE 対応といったサポートの統計データや履歴が一元管理可能となります。

AppFoundry は現在、220 以上のテクノロジーパートナーからの約 350 を超えるアプリケーションをリストしています。顧客関係管理(CRM)、ワークロード管理、アナリティクス、決済処理、マーケティングオートメーション、デジタル、セルフサービス、アウトバウンド、人工知能、ワークフォース最適化、コラボレーションやナレッジマネジメントなど、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連携するようにプリビルトされています。

コミュニケーション・ブリッジ M-Talk 掲載ページはこちらになります

<https://appfoundry.genesys.com/filter/genesyscloud/listing/2a3fb3a4-730b-4fc4-ae7e-704020a0de2f>

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-jp 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