

Press Release



2022年5月10日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスコリア、グローバルクラウドコンタクトセンターのリーダーGenesys と公式パートナーシップを締結

グローバルクラウド専門企業 Genesys の cloud reseller および AppFoundry の公式パートナーシップを締結
トランスコスモスコリアの IT サービスと Genesys のソリューションを統合し、オーダーメイド型の BPO ソリューションを提供

トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)の子会社で、韓国市場向けに BPO サービスを提供する transcosmos Korea, Inc.(本社:韓国 ソウル市、代表取締役社長兼 COO:コウォン・サンチョウル、以下、トランスコスモスコリア)は、クラウドコンタクトセンター分野のグローバルリーダーである Genesys(代表者:Tony Bates)と Genesys cloud reseller および AppFoundry のパートナーシップを締結しました。

Genesys cloud reseller: Genesys solution をエンドユーザーに再販売するパートナー
AppFoundry: Genesys cloud solution と連携されているサードパーティー(third party)の製品およびサービスを紹介するマーケットプレイス、或いはパートナープログラムの名称



トランスコスモスコリアは今回のパートナーシップ締結により、公式リセラーとして cloud 基盤ソリューションの販売権限をもち、ソリューション導入に関するコンサルティング・プラットフォーム開発・顧客相談など、関連システムの統合プロジェクトを提供します。

また、Genesys のマーケットプレイスである AppFoundry のパートナーとして、cloud ソリューションと連携したプログラム(APP)を開発し、販売・提供を行います。今後、トランスコスモスコリアのオーダーメイド型相談ソリューション(統合 CRM 管理ソリューション)である「PowerFront」に Genesys の cloud を連携した「Genesys cloud for PowerFront」を開発し、提供する予定です。

Genesys は、グローバル規模で最大のコンタクトセンターソリューション企業であり、約 100 カ国の 1 万社以上に対して cloud・digital・AI 技術を活用した通信ソフトウェアを提供しています。

Genesys とパートナーシップを締結するためには、Genesys に関する基本知識を取得し、デジタルバッジを獲得した企業、つまり Genesys 技術認証(technically certified individual)を得た専門人材を保有している必要があります。トランスコスモスコリアでは、お客様企業ごとに最適なサービスを提供するため、IT、コンサルティング、営業部門の人材を Genesys 技術認証取得の対象として選定しました。

トランスコスモスコリア 代表取締役社長兼 COO のコウォン・サンチョウルは、「予想できなかったパンデミックがビジネスの根幹を変え、コンタクトセンターの環境はハードウェアからクラウドに急速に変化しています。最近、トランスコスモスコリアは光州に

AIコンタクトセンターの設立を決め、研究開発およびAI人材育成に積極的に投資することで変化する環境に対応しています。トランスコスモスコリアでは合理的な投資費用で Genesys の先進的なクラウドソリューションとサービスをお客様企業に提供し、クラウド導入のハードルを下げ、差別化された競争力を備えられるように支援していきます。」と述べています。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・169 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)