

2012年9月21日【参考日本語訳】

ジェネシス、セールスフォース・ドットコムと統合した クラウド型新ソリューション

“Genesys Connect for Service Cloud”を発表

～セールスフォース・ドットコム社の Dreamforce 2012 において、迅速な導入、容易な管理、
シンプルな使用を実現する高度なクラウド型顧客サービス・ソリューションを披露～

米カリフォルニア州サンフランシスコ、Dreamforce - 2012年9月18日 - 顧客体験ソリューションのリーディングプロバイダーであるジェネシス社 (Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.) は本日、ソーシャルおよびモバイルのビジネスアプリで世界をリードするクラウド・プラットフォーム“salesforce Platform”上でネイティブに統合された顧客サービス・ソリューション“Genesys Connect for Service Cloud”の北米市場での提供開始を発表しました。企業や組織は規模の大小にかかわらず、数々の賞に輝くセールスフォース・ドットコムが提供する強力なソリューション“Service Cloud”と、ジェネシスが提供するベスト・イン・クラスの音声およびマルチチャネルの顧客サービス・テクノロジーの統合ソリューションの恩恵を受けることができます。この新ソリューションによって、Service Cloud のユーザーは、ジェネシスが提供する業界で最も先進的なテクノロジーの利用が可能となります。その結果、従業員が社内のどこにいても、あるいは顧客がどのチャネルを使用しているか、顧客に最適な従業員が対応できるようになるため、これまで以上の生産性やパーソナライゼーションを達成できるようになります。

製品の主要な特長

- Genesys Connect for Service Cloud は、Service Cloud のユーザーインターフェイスと管理環境をネイティブに活用するシームレスな環境を提供し、迅速な導入、わかりやすい管理、シンプルな使用が可能なソリューションを実現します。この統合ソリューションは、音声、ソーシャル、Web、およびモバイルなどすべての顧客チャネルにおいて、エージェントと従業員に統一されたインターフェイスを提供します。
- Genesys Connect for Service Cloud は、顧客とのインタラクションのルーティングのために事前に定義されたテンプレート (ボタンを 1 回クリックするだけで設定可能) など、顧客サービスのベストプラクティスを製品化して組み込んでいます。

ジェネシスのテクノロジーを使用しているユーザーは顧客からの問い合わせを、カスタマーサービスエージェント、専門知識を持つエキスパート、ナレッジワーカー、支店や出張所の従業員など、企業内の適切なリソースに接続することで、エージェントの生産性を大きく効果的に向上させています。

本リリースに関するコメント

ジェネシスの新部門である Cloud Connect 事業部門、General Manager の Michael McBrien は次のように述べています。

「ジェネシスにとって今日は新たな一日となりました。当社は 20 年以上にわたり、全世界の大企業や先進的な企業とともに、顧客サービスの変革に取り組む一方で、多額の経費削減に貢献してきました。Genesys Connect for Service Cloud では、これまでの専門知識を Salesforce およびクラウド型配信モデルに取り入れることで、きわめてパワフルでありながら、導入が容易で利用しやすいソリューションを構築しました」

セールスフォース・ドットコム の Service Cloud 部門、Vice President of Marketing の Tony Kavanagh 氏は次のように述べています。

「競争が厳しい今日の市場で抜きん出するには、効果的に顧客とつながりを確立することが最優先課題であり、また重要な差別化要因でもあります。ジェネシスが持つ顧客サービス分野における 20 年以上の経験は、Service Cloud にユニークな音声と顧客体験の機能を提供し、企業と顧客とのつながりをより良いものとしします」

調査会社 Ovum の顧客体験およびインタラクションの主任アナリスト、Daniel Hong 氏は次のように述べています。

「今日、競争上の差別化要因として顧客体験の重要性が高まりつつあります。今回の提携は、顧客サービス分野をリードする主要な二社が手を組むこととなります。ジェネシスとセールスフォース・ドットコムの組み合わせは、企業がユニークかつ強力な顧客サービスを提供するための最善の統合ソリューションをクラウド上で実現するとともに、管理の簡素化と導入期間の短縮を実現する高度に統合化されたアプローチを提供します」

Genesys Connect for Service Cloudの詳細は以下サイトをご参照ください。

<http://www.genesyslab.com/cloudconnect/index.aspx>

補足資料

Dreamforce 2012 は、業界最大のクラウドコンピューティングとエンタープライズテクノロジーのイベントです。登録数は 7 万人以上となり、参加者はイベントを通じて社会を変革するパワーを体験します。イベントでは 750 以上のセッションが開催され、350 社以上のクラウド関連企業が展示を行います。参加者は、インタラクティブ・セッション、最新鋭テクノロジーに関するハンズオン・トレーニング、数千ものライブデモ、他社とのネットワーキングの機会を持つことができます。さらに特別ゲストとして、Richard Branson 卿 (Virgin グループの創業者)、Jeff Immelt 氏 (General Electric の CEO)、Colin Powell 退役大将 (元米国防務長官)、Tony Robbins 氏 (起業家、作家、ピークパフォーマンス・ストラテジスト)、そして The Red Hot Chili Peppers (ロックバンド) を招待しています。Dreamforce 2012 では、参加者に顧客、パートナー、そして社員とつながるために必要なものをイベントにおいて全く新しい方法で提供します。

- Dreamforceへの登録: <http://www.dreamforce.com>
- FacebookでDreamforceのファンになる: <http://www.facebook.com/dreamforce>
- Twitterで@Dreamforceをフォロー: www.twitter.com/dreamforce

Salesforce Platform および AppExchange について

Salesforce Platform は、ソーシャルおよびモバイルのクラウドアプリケーションを構築するための、世界で最も信頼されている総合クラウド・プラットフォームです。これは Salesforce CRM の原動力となっており、230 万以上のカスタムアプリが顧客によって作成され、また 1,600 以上のアプリがエコシステムを構成するパートナー企業によって開発されています。Salesforce Platform 上で構築されたビジネス向けのソーシャルアプリは、salesforce.com の [AppExchange](#) 経由で簡単に配布、販売できます。

Salesforce、Dreamforce、AppExchange およびその他の名称は salesforce.com, inc の商標です。

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 2000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

Join the Conversation:     

<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: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com