

2012年11月15日【参考日本語訳】

## ジェネシス、中小規模のコンタクトセンター向け オールインワン・パッケージ・ソリューション 「Genesys One」を発表

～最短1カ月の導入とTCOを大幅に削減するとともに、高度なコンタクトセンター機能と  
ベストプラクティスを兼ね備えた次世代のコンタクトセンター・ソリューション～

**米カリフォルニア州デーリーシティ 2012年11月15日** 顧客サービス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(Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.)は本日、小規模から中規模までのコンタクトセンターを対象にしたオールインワン・パッケージ・ソリューション「Genesys One」の発売を発表しました。Genesys Oneは、世界でも最高クラスのコンタクトセンター機能を持ったジェネシスのソフトウェアと、顧客サービスのベストプラクティスを反映したテンプレートやアプリケーションをパッケージングし、次世代のコンタクトセンター・システムが最短1カ月で迅速に導入できます。小規模から中規模までこれまで以上に幅広い規模の企業が、最新のテクノロジーとともに、20年以上にわたってジェネシスとユーザー企業が培ってきた顧客サービスにおけるノウハウを活用できるようになります。

### ニュースファクト

- **業界をリードする Genesys 8 ソフトウェアをベースにしたオールインワンソリューション** Genesys Oneは、SIPベースのGenesys Customer Interaction Management Platformをはじめ、業界をリードするGenesys 8ソフトウェアスイートを基盤にパッケージ化されています。業界でもトップレベルのルーティング、エージェントデスクトップ、レポートングといった高度な顧客サービス機能を、ソフトウェアパッケージによって実現しています。Genesys Oneは、Genesys SIPセレクトのエコシステムを活用し、テレフォニーやエンドポイントなど、コールセンターに必要な機能をすべて兼ね備えたソリューションを提供します。
- **革新的な手法による迅速な導入** Genesys Oneは、導入サービス費用もパッケージの中に含み、最短1カ月の迅速な導入を実現します。また、ジェネシスの特許出願中のオーケストレーション・テクノロジーによって、顧客サービスのベストプラクティスを事前にルーティング・ストラテジーやアプリケーションに設定することで、システム導入までの時間とコストを大幅に削減します。Genesys Oneに含まれるインストーラー・アプリケーションによって、直感的に操作できるアプリケーションインタフェースと簡便なテンプレートを使用しながら、顧客サービスのルーティング・ストラテジーとレポートングを即座に設定できます。

- **管理の簡易化による TCO の低減** Genesys One のレポート機能およびロールベースのアプリケーションによって、顧客サービス担当者やビジネスラインマネージャーは、IT 部門の手を煩わせることなく、顧客サービス戦略を監視し、ビジネス環境の変化に合わせて設定を即座に変更可能です。Genesys One を採用することによって、ビジネスユーザーがコンタクトセンターの運営をコントロール領域が増します。
- **オープンかつスケーラブルなアプローチにより将来の事業拡大に対応** Genesys One は、1 台のサーバーで最大 300 人のエージェントに対応しており、完全に仮想化されたインフラストラクチャによってその規模を無限に拡張できます。顧客サービスのニーズに基づいて Genesys One を拡張し、さらに Genesys アプリケーションを追加することができます。
- **提供時期** Genesys One は 2012 年 12 月から順次、世界各地で提供を開始します。日本では 2013 年初頭のリリースを予定しております。

## 本リリースに関するコメント

ジェネシスの社長兼 CEO、Paul Segre は、次のように述べています。

「これまで世界の先進的な顧客サービスソリューションを利用してきたのは、一部の大手企業だけでした。当社は、Genesys One によって、単なる新製品以上のものを提供しようとしています。Genesys One の発売により、小規模から中規模までこれまで以上に広範囲の企業ユーザーが革新的なソリューションを採用し、業界をリードするテクノロジーと長年にわたって蓄積された顧客サービスのノウハウやベストプラクティスを即座に利用できるようなるとともに、これらが 1 つにパッケージングされていることから、迅速な導入と TCO の低減が可能となりました。」

FROST & SULLIVAN、Global Program Manager の Stephen Loynd 氏は、次のように述べています。

「Genesys One は、多様な用途に適合し、豊富な機能を備えている、高度なオンプレミスのコンタクトソリューションで、市場ニーズに非常に適合しています。コンタクトセンターを求めているさまざまなエンタープライズ市場の企業は、迅速な導入と低 TCO を実現するジェネシスの新ソリューションに注目すべきです。」

## 補足資料

<http://www.genesyslab.com/products/genesys-one/overview.aspx>

## 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](http://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](mailto:saito@genesyslab.com)