

ジェネシス、簡素化された自動タスク管理ソリューションで 顧客対応に関連した業務タスクの着実な履行を支援

Genesys Cloud CX™の新たなワーク・オートメーションとタスク・ルーティング機能で
フロントとバックオフィスを一体化、エクスペリエンス・オーケストレーションを強化し顧客サービスを向上

デンバー – 2023年6月20日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーであるジェネシス®は、本日、シームレスなエンド・ツー・エンド (E2E) のカスタマーエクスペリエンスを実現するため、コンタクトセンターの従業員と他部署間のワークフローを自動化するタスク管理ソリューションを発表しました。Genesys Cloud CX™プラットフォームで利用可能になったワーク・オートメーションとタスク・ルーティングのソリューションにより、企業はフロントオフィスとバックオフィスのギャップを埋め、顧客関連のタスクを解決し、顧客とのやり取り後のフォローアップを効果的に行うことができます。この新しいソリューションは、従業員のつながりを強化することで、チームや部署をまたいだ効率的なタスクの移動を可能にし、顧客により良い結果をもたらします。

エージェント主導のカスタマーサービスでは、ローン申込みやサービスリクエスト、不正請求の提出など、他部署へのフォローアップアクションが発生するケースが多くあります。しかし、多くの企業において、サイロ化された部門やテクノロジー、手作業による回避策、タスクのステータスを追跡またはトレースできないことが、これらのタスクを効率的に進めることを困難にしています。その結果、納期に間に合わなかったり、作業が滞ったり、顧客に不満を抱かせたりすることがよくあります。さらに、バックオフィスのタスクが可視化されていないため、管理職が仕事量や顧客のニーズに基づいて従業員を正確に予測し、スケジュールを立てることが難しい場合があります。

ジェネシスは、インテリジェント・ワークロード・ディストリビューション (IWD) における豊富な専門知識に基づいて、Genesys Cloud CX に組み込まれた新しいクラウド型ソリューションを発表し、企業に優れたルーティング、レポート、プロセス自動化を提供します。また、コンタクトセンター内外のあらゆるワークタイプの管理を可能にします。

ワーク・オートメーションとタスク・ルーティング機能が実現できることは以下の通りです。

- **カスタマイズ可能なワークフローを作成し、よりシームレスなタスク・ルーティングを実現：**
ドラッグ & ドロップの簡単な操作で、エージェントによる支援や完全に自動化されたワークフローを無限に作成できます。
- **すべての顧客アクティビティとあらゆる作業タイプをリアルタイムで可視化：**
タスクの完了時間、ステータス、従業員のパフォーマンスを正確に測定できるため、リソース管理と人員配置が改善され、チームが顧客のニーズをスケジュール通りに満たすことができます。
- **移り変わる優先順位の管理：**
変動するビジネスの優先順位をリアルタイムで可視化することで、チームリーダーはサービスレベル契約に基づいてタスクを定義し、顧客のタスクを逃さないように即座に作業の優先順位を見直すことができます。
- **すべてのバックオフィス業務のタスクビューを一元化：**
すべてのバックエンドシステムのタスクを単一のビューに統合することで、企業はステータスを表示し、リアルタイムのデータに基づいてより多くの情報に基づいた意思決定を行うことができます。

IDC のカスタマーケア & CRM 担当プログラム・バイスプレジデントである Mary Wardley は、次のように述べています。

「現在のビジネス環境下において、企業は顧客の要求と期待の高まりへの対応に、より少ない労力でより多くのことをこなさなければならず、経営に逼迫させる要因となっています。Genesys Cloud CX の新たなソリューションは、企業全体の顧客タスクを簡素化・自動化する実用的な方法を企業に提供し、効率性、有効性、生産性の向上を支援する可能性を秘めています。最終的には、全体的なエクスペリエンスが向上することで、顧客だけでなく、従業員も優先順位を付け、面倒なタスクを軽減し、チーム間の調整能力を向上させるツールを得ることができます。」

ジェネシスの最高製品責任者である Olivier Jouve は、次のように述べています。
「Genesys Cloud CX のワーク・オートメーションとタスク・ルーティングにより、企業は大量の作業依頼をオーケストレーションするための効率的で信頼性の高いソリューションを手に入れ、サービスレベル契約を履行し、顧客との約束を果たすことができます。」

ワーク・オートメーションとタスク・ルーティングの詳細については、[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、毎年数百億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、AI、デジタル・テクノロジーのパワーによって、企業は共感性の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するジェネシスのビジョンである Experience as a Service®を大規模に実現できます。ジェネシスを利用することで、企業はハイパー・パーソナライズした顧客体験をプロアクティブかつ予測的に提供するとともに、マーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーにおけるすべてのチャネルにおいて顧客とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性とエンゲージメントを向上させることができます。バックオフィスのテクノロジーを最新の収益に直結するエンジンに変換することで、ジェネシスは顧客の信頼とロイヤルティを育む真の関係性構築を実現します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Cloud EX, GCXNow and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<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>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (カーツメディアワークス内)

大木・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp