

Zoom et Genesys annoncent un accord stratégique positionné de manière unique autour de Zoom Phone pour améliorer la collaboration et l'expérience client

Genesys devrait activer activement les canaux indirects et directs avec la solution combinée de Zoom Phone et de Genesys Cloud CX

SAN JOSÉ, Californie, et SAN FRANCISCO, 06 juin 2022 (GLOBE NEWSWIRE) — Zoom Video Communications, Inc. (NASDAQ : ZM) et Genesys®, un leader mondial du cloud en matière d'orchestration de l'expérience client, ont élargi leur partenariat pour aider les entreprises à offrir une expérience client sans effort en s'appuyant sur leur intégration entre Zoom Phone et Genesys Cloud CX™. Ensemble, ces offres fournissent aux organisations un centre de contact cloud facile à configurer et riche en fonctionnalités, ainsi qu'une solution de communications unifiées qui permet aux équipes de mieux collaborer pour répondre aux besoins des clients.

Le partenariat élargi des sociétés comprend une relation de mise sur le marché où Genesys permettra à son canal mondial direct et indirect de fournir la solution combinée Zoom Phone plus Genesys Cloud CX.

InflowCX, un fournisseur de services de conseil et de services professionnels pour les centres de contact, l'expérience client et les communications unifiées, voit un potentiel accru pour les organisations de déployer Zoom et Genesys dans le cadre de leur transformation UCaaS et CCaaS.

La société a récemment aidé deux organisations, un prestataire de soins de santé pédiatriques et une compagnie d'assurance automobile, à mettre en œuvre les offres intégrées de Zoom et de Genesys. Les deux organisations ont pour objectif de faciliter le transfert d'informations entre les utilisateurs du centre de contact et d'autres secteurs de l'entreprise afin que les clients et les patients puissent être servis de manière plus transparente, qu'ils appellent, interagissent avec les canaux numériques ou qu'ils se rendent à un bureau.

Mike Dolloff, directeur des revenus d'InflowCX, a déclaré : « Aujourd'hui, les entreprises ne veulent pas faire face à des flux de travail encombrants et frustrants simplement pour déplacer les interactions client entre les piles technologiques. En travaillant ensemble, Zoom et Genesys résolvent un énorme obstacle pour bon nombre de nos clients, en reliant les communications dans l'ensemble des organisations et en améliorant l'expérience des employés et des clients. Dans tous les secteurs et quelle que soit leur taille, les entreprises nous disent constamment que la présence et la disponibilité des répertoires entre Zoom Phone et Genesys Cloud sont essentielles pour permettre aux employés d'obtenir une ressource adéquate en temps réel. »

« En approfondissant l'alignement de notre partenariat avec Genesys, nous accélérerons l'introduction de Zoom Phone dans la solide base de clients de Genesys Cloud CX, en apportant à ces entreprises une solution de téléphonie cloud moderne dans le cadre d'une plateforme unifiée

et transparente afin d'améliorer la collaboration des employés et de créer des expériences client plus fortes et plus significatives », a affirmé Ryan Azus, directeur des revenus chez Zoom. « La solution téléphonique innovante de Zoom s'aligne parfaitement sur les capacités d'orchestration de l'expérience de Genesys et l'objectif de transformer la manière dont les entreprises communiquent avec leurs clients et leurs employés. Nous sommes ravis d'associer cette intégration renforcée à notre écosystème de partenaires ouverts afin de fournir aux entreprises la flexibilité et la capacité d'optimiser leurs solutions de communication et de centres de contact cloud. »

« La demande croissante du marché pour des solutions combinées de communications unifiées et de centres de contact est une reconnaissance des entreprises qui finissent par servir les clients, qu'ils soient en contact avec les clients ou non », a commenté ML Maco, directeur des revenus chez Genesys. « C'est pourquoi, avec Zoom, nous réduisons les obstacles pour les entreprises et permettons à notre écosystème d'aider nos clients communs à mieux connecter l'entreprise et à dépasser les attentes des consommateurs dans un monde numérique en constante évolution. »

Pour en savoir plus, rejoignez Genesys Xperience 2022 cette semaine pour entendre le directeur des produits de Zoom Oded Gal et Peter Graf, responsable de la stratégie de Genesys, discuter de la manière dont les entreprises travaillent ensemble pour aider les entreprises à gagner la confiance des clients et des employés lors d'une session animée par l'influenceur CX Blair Pleasant, président et analyste principal de COMMFusion. La session conjointe avec Zoom et Genesys a lieu le deuxième jour de Xperience de 5h30 à 6h HE, de 13h30 à 14h HE le 9 juin, et à la demande après l'événement. [Inscrivez-vous dès maintenant.](#)

À propos de Zoom

Zoom est pour vous. Nous vous aidons à exprimer vos idées, à communiquer avec les autres et à bâtir un avenir limité uniquement par votre imagination. Notre plateforme de communications sans friction est la seule qui a commencé par la vidéo comme fondement, et nous avons établi la norme en matière d'innovation depuis lors. C'est pourquoi nous constituons un choix intuitif, évolutif et sécurisé aussi bien pour les grandes entreprises que les petites entreprises ou les particuliers. Fondée en 2011, Zoom est cotée en bourse (NASDAQ : ZM) et a son siège social à San José, en Californie. Rendez-vous sur zoom.com et suivez-nous @[zoom](https://twitter.com/zoom).

À propos de Genesys

Chaque année, Genesys orchestre plus de 70 milliards d'expériences client remarquables pour les organisations de plus de 100 pays. Grâce à la puissance de nos technologies cloud, numériques et d'intelligence artificielle, les organisations peuvent concrétiser l'expérience en tant que ServiceSM notre vision pour des expériences client empathiques à grande échelle. Avec Genesys, les organisations ont le pouvoir de fournir des expériences proactives, prédictives et hyper-personnalisées pour approfondir leur connexion client à travers chaque moment de marketing, de vente et de service sur n'importe quel canal, tout en améliorant également la productivité et l'engagement des employés. En transformant la technologie de back-office en un moteur de vitesse des revenus moderne, Genesys permet une véritable ingéniosité à grande échelle afin de favoriser la confiance et la fidélité des clients. Rendez-vous sur www.genesys.com.

©2021 Genesys. Tous droits réservés. Genesys, le logo Genesys, Genesys Cloud CX, Genesys Multicloud CX, Genesys DX et Experience as a Service sont des marques commerciales, des marques de service et/ou des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms et logos de

sociétés peuvent être des marques déposées ou des marques de commerce de leurs sociétés respectives.

Relations avec la presse pour Zoom

Bridget Moriarty

Partenaire spécialiste des relations publiques

press@zoom.us

Genesys

Rachel Faulkner Perez

Directrice principale des communications externes

Rachel.FaulknerPerez@genesys.com

+1 317.403.1781