Amazon Connectと連携し、様々な機能拡張を行うことができるクラウドサービス「Sylphina」をリリース

システムのトータルコンサルティングを行っているIT企業、株式会社ギークフィード（本社：東京都台東区 代表取締役：内 信史）は、2020年11年01日にアマゾン ウェブ サービス(AWS)が提供する「Amazon Connect」との連携を行い、リアルタイムレポートやカスタムブラウザフォンの利用を可能にするクラウドサービス「Sylphina」をリリースしました。

【Sylphinaについて】
SylphinaはAWS上に展開するアプリケーションとして、お客様のAmazon Connect環境と連携を行うことでカスタムブラウザフォンやリアルタイムレポートなどの機能を提供することが可能なクラウドサービスです。

すべてのエージェントが所属する他エージェントのステータス、自身が所属するキューのステータスを確認しながら効率的に業務を行うことができます。

スーパーバイザーや管理者は、リアルタイムレポート画面からコンタクトセンター全体やキューごとのパフォーマンスを確認することができ、ユーザー管理もSylphina画面上から行うことができます。

詳細はサービスサイトにてご確認ください。

サービスサイト：https://www.sylphina.jp

【YouWireについて】
YouWireはギークフィードが2013年に提供を開始した固定電話の録音「YouWireOffice」、携帯電話の録音「YouWireMobile」、ボイスレコーダー「YouWireMeeting」情報の一元管理と検索サービスです。Amazon Connectとの連携も提供しています。これにより、Amazon Connectでの通話履歴の検索性を劇的に向上します。また、音声認識機能により通話のテキスト化

、テキスト検索機能を提供するとともに、分析を行うレポーティング機能により、通話内容の可視化やマーケティング活用に発展させることができます。

【今後の展開】
ギークフィードはAWS Partner Network（APN）のセレクトコンサルティングパートナーとして認定されており、Amazon Connectの導入、コンサルティング、技術支援において多数の実績があります。今後はSylphinaの展開、機能拡張にとどまらず、Amazon Connectの導入を検討されているお客様への包括的な支援を行うとともに、AWSとの一層のパートナー連携を行います。

※APN
セレクトコンサルティングパートナーとは、あらゆるタイプ、あらゆる規模の顧客に対し、AWSでのワークロードとアプリケーションの設計、開発、構築、移行、管理をサポートするプロフェッショナルサービス企業で、顧客のクラウド移行を加速する支援を行います。

【ギークフィードについて】
会社名 株式会社ギークフィード
代表 内 信史
事業内容 コールセンターシステム構築・開発・販売、Android/iOS/ウェブシステム開発、IT化支援コンサルティング
設立 2011年05年17日
所在地 東京都台東区小島2-20-7 扶桑御徒町ビル2F
会社ＨＰ https://www.geekfeed.co.jp
YouWireＨＰ https://www.youwire.jp
Amazon Connect専用技術ブログ
「Build AmazonConnect」 https://ac.geekfeed.co.jp

【本件に関する問い合わせ先】
会社名 株式会社ギークフィード
担当者 西山（にしやま）
電話番号 03-3863-6754
Ｅメール contactme@geekfeed.co.jp

※ギークフィードおよびYouWireは、株式会社ギークフィードまたはその関連会社の商標です。
※アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS、AWS Partner Network、APN、Amazon Connect およびAmazon Web Services ロゴは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com