次世代クラウドサービス

PureCloud™

GENESYS™

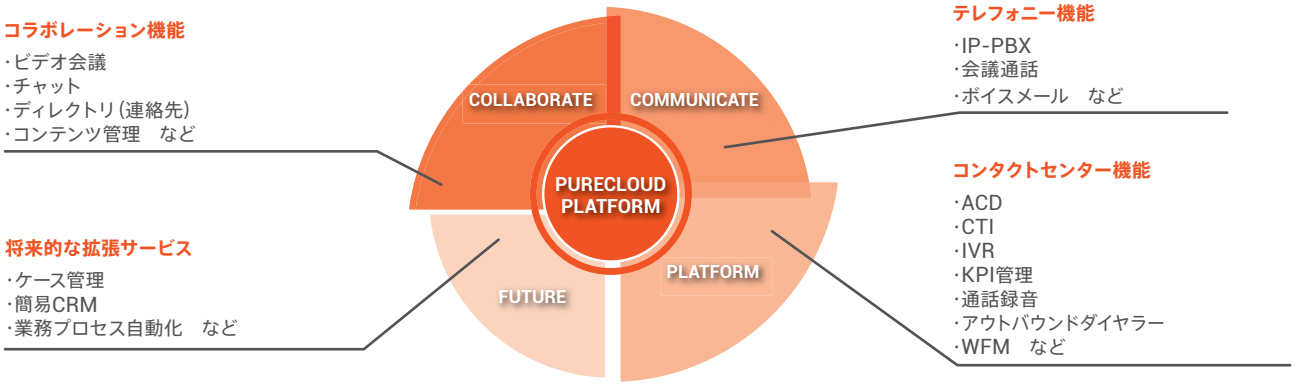
いつでも、どこでも利用可能

ジェネシスのPureCloudは、コラボレーション、コミュニケーション、そして顧客エンゲージメント向けのサービスを提供します。
高い拡張性と信頼性/セキュリティで組織間の連携を円滑にし、生産性を向上します。

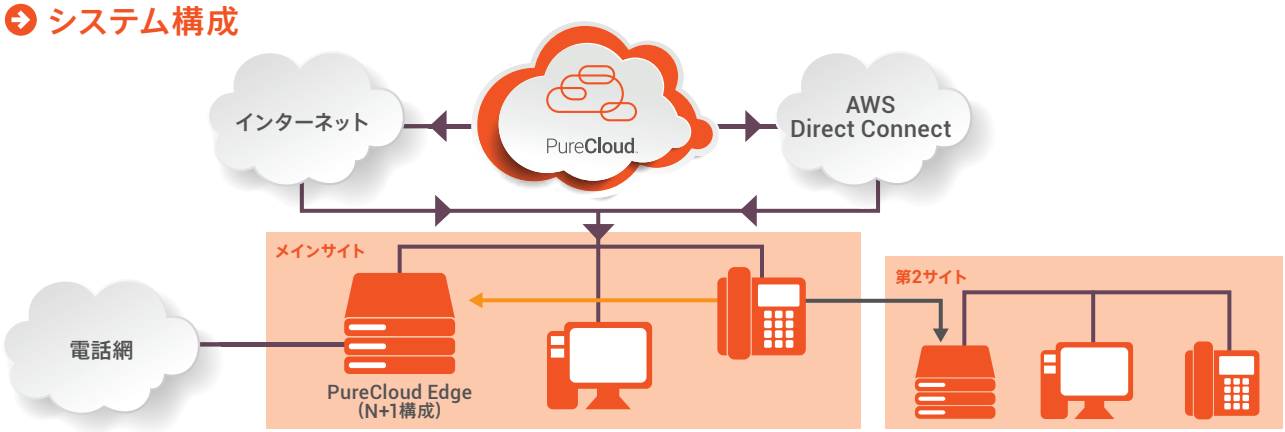
当社のソリューション・ポートフォリオ

PureCloud™　PureConnect™　PureEngage™

PC基盤+アプリケーション



システム構成



※AWS Direct Connectのサポートによりネットワークのコスト削減、帯域幅のスループットが向上し、インターネットベースの接続よりも均質なネットワーク体験を提供できます。

グローバル展開 下記AWSリージョンよりサービスを提供いたします。

東京	米国東部	アイルランド	シドニー
サンパウロ（予定）	フランクフルト（予定）	北京（予定）	

PureCloudの特長

■ オール・イン・ワン ソリューション
顧客エンゲージメント/UC&Cソリューションを同一基盤上で提供⇒
バックヤードを含む組織全体での円滑なコラボレーションを促進

■ マーケットリーダーがお届けします
セキュアで信頼性の高いソリューションであり、先進性・操作性にも乞うご期待！
(Cloud Computing Magazine`s 2015 Product of the Year Award 受賞)

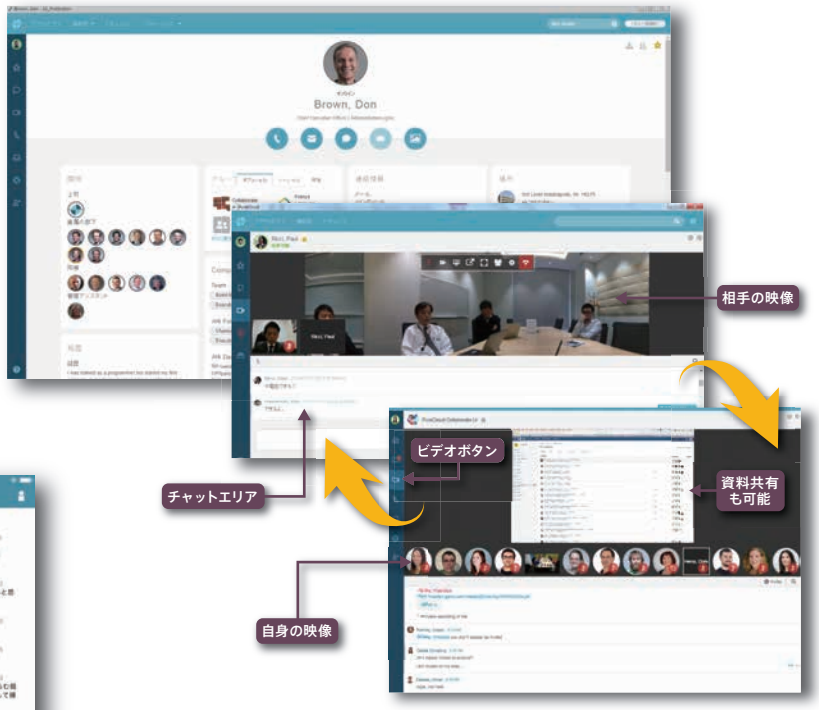
■ 継続的に進化するクラウド2.0型のソリューション
数ヶ月先の更新リリースを待つことなく、お客様の期待値に応えます

■ お求めやすさ、導入しやすさにも気配りを欠かしません
契約は年次・月次のどちらでもOK。またお求めやすい価格・ライセンス体系です

PureCloud Collaborate℠

業務の簡素化を実現し、社員、パートナー、お客様へ迅速かつ効果的なコミュニケーションを提供します。

- ソーシャル風 社内連絡帳(検索)
- インスタント・メッセージ
  (1対1、グループ)
- ビデオ会議/デスクトップ共有
- ファイル・資料共有
- スマホ版アプリ (iOS/Android)



PureCloud Communicate℠

PureCloud Communicate℠ はクラウドベースのコラボレーション兼コミュニケーションサービスで、社員がストレスフリーで働く際の必須ツールです。

- IP-PBX機能
- ユニファイド・メッセージ
- 多彩なエンドポイント
  (SIP電話機、WebRTCソフトフォン、リモート番号など)
- ビジネス継続性/リモートサイト冗長性
- アテンダント

企業向けコラボレーションツール

PureCloud Communicate℠ の便利な機能を使って生産性向上間違いなし！

- プロフィール検索
- インスタント メッセージ
- チャットルーム (マルチユーザ)
- ビデオ会議 (マルチユーザ)
- コンテンツ管理
- デスクトップ共有

ユニファイド メッセージング

ファックス、ボイスメール、電子メールに、受信箱を通して一元的にアクセスします。

企業向けユニファイド コミュニケーション

洗練されたIP-PBX機能で、社員のニーズをキッチリ満たします。
自動電話受付、通話録音、音声合成・認識、ユニファイドメッセージといった機能で、ビジネス上の成果が効果的に上がるお手伝いをします。

ビジネス継続性、リモートサイト冗長性

ちょっとやそっとの障害ではビクともしません。
PBX機能、通録機能など、障害がなかったかのように機能し続けます。

デバイスを選びません

コラボレーションに必要となるデバイスは何でもOKです。スマホでもPCでもタブレットでも。自宅の固定電話でさえ職場の内線に早変わりします。

セキュリティー

コラボレーションのあらゆる側面を追跡、管理します。強力な暗号化、キメ細やかな管理、監査証跡、データ分析で皆さまをバックアップします。

価格	PureCloud Communicate℠	¥2,399 1ユーザーあたり月額	クラウドIP PBX FAX 受信 電話会議 通話録音 ユニファイド・メッセージ

※PureCloud Collaborate℠のすべての機能を含みます。

PureCloud

より貢献するコンタクトセンターへ
ビジネスインパクトを加速化、一貫した成果の産出、顧客体験/センター側プロセスを革新

加速

数日程度のリードタイムでサービスイン可能ー追加機能の導入開始も簡単です。
20年以上の経験が凝縮されています。

- マルチチャネル・ルーティング
- 自動応答(含:音声合成・認識)
- アウトバウンド
- 通話録音・品質管理
- KPI・稼働管理
- ビジュアル トークスクリプト
- CRM・業務アプリケーション連携

成果

シームレスで信頼性の高いオムニチャネルサービスの提供。

主な洞察結果を基に、顧客応対に予測可能性と一貫性をもたらします。

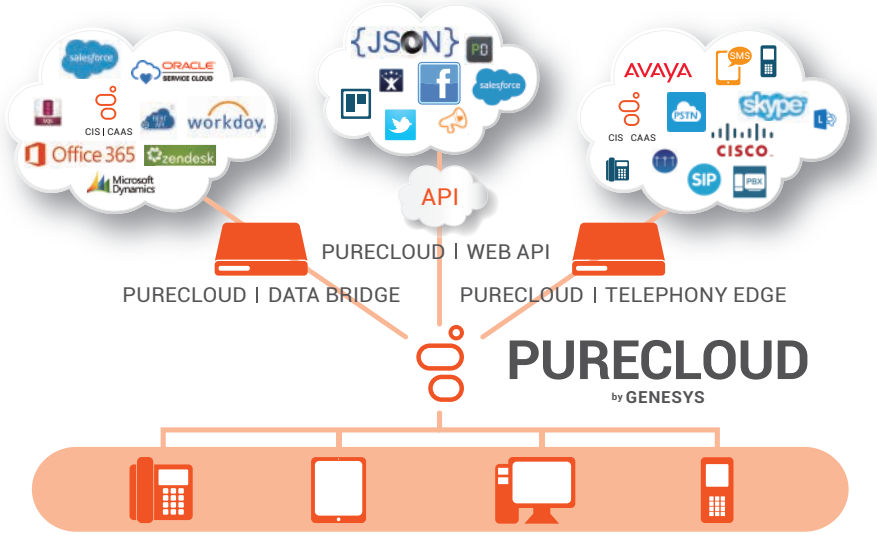
革新

顧客体験やエージェント体験を絶えず改善することで、競合の一歩先へ…

PureCloudの継続的な革新及びその展開がビジネス変革のスピードとなり、
結果として競争優位性の構築へと繋がります。

エコシステムとの連携

- **Bridge 基盤**
  ディレクトリ、CRM等の外部システムとの連携 (双方向)
- **PureCloud API**
  PureCloudのプラットフォームAPI (RESTベース)、業務アプリへのPureCloud機能埋込などが可能に..
- **ウェブフック**
  外部システムと、IoT的にコラボレーション(例: 生産ラインの品質低下時にフォーラムへ自動コメント)
- **Edge 基盤**
  局線収容、既存PBXとの連携、電話機レジスト等を担当

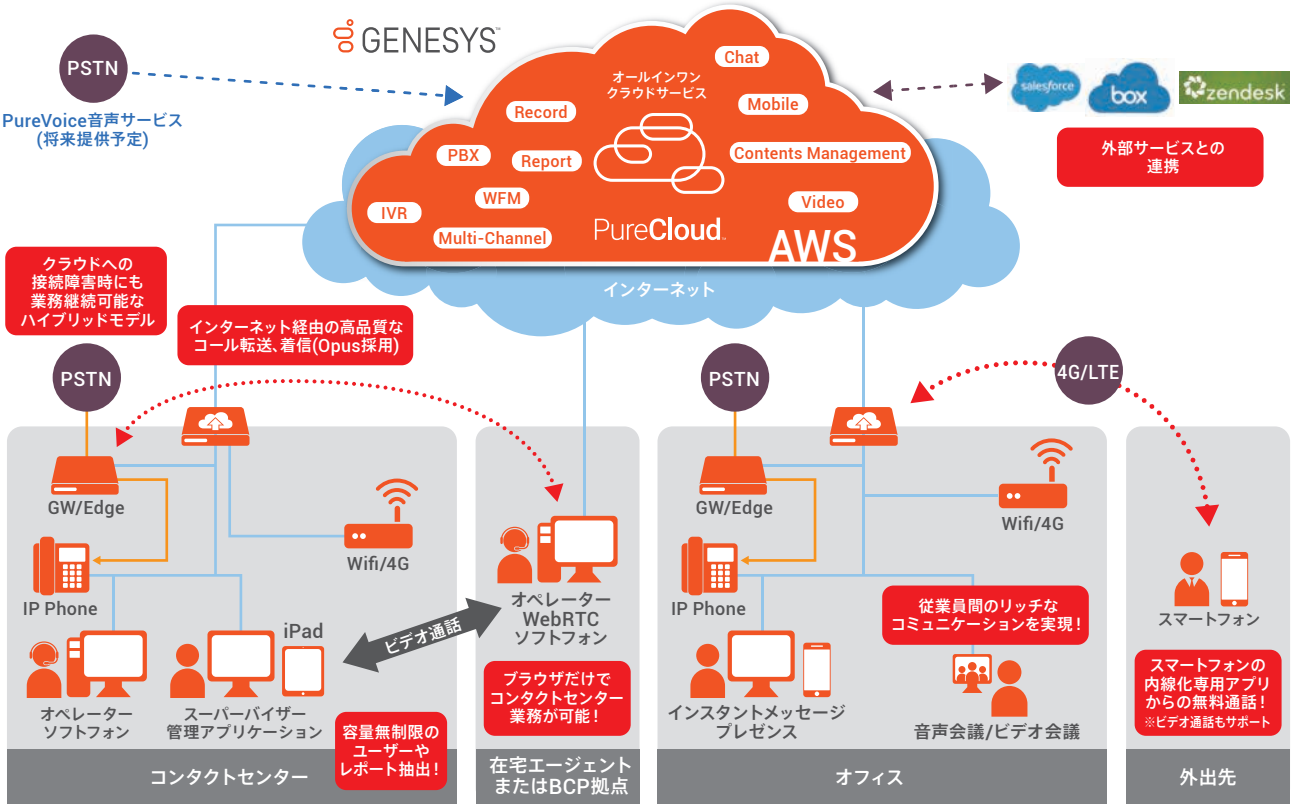


PureCloud Edge℠

- 公衆電話回線収容、電話機のログイン先、既設PBXとの連携ポイント
- 冗長性の提供:N+1構成対応、プライマリ/セカンダリ構成(図示)
- インターネット障害時のビジネス継続性の提供(例:ACD、通録、IVR)
- 最新コーデック(例:Opus)、最新テクノロジー(例:WebRTC)のサポート
- 提供方式:i) アプライアンス, ii) 仮想化対応ソフトウェアアプリケーション

PureCloudサービス展開例

オフィスコミュニケーションからコンタクトセンターまでトータルでクラウド化!



FINANCE SERVICE

ジェネシスによるファイナンスサービスについて

ジェネシスが提供するファイナンスサービスでは、お客様のPureCloudサービス導入に係わるニーズや投資課題に対して、柔軟なお支払方法をご提案致します。ジェネシスのファイナンスサービスにより、PureCloudサービスの導入による、お客様のコンタクトセンター改善、生産性の向上に向けた、お手伝いをさせて頂きます。

HW・機器類は、自社資産として持ちたくない。

HW・機器類(電話機/Gatewayなど)について、お客様が自社資産として所持されることを懸念される場合に、お客様のご要望に沿った方法で、PureCloud導入に際して必要となるHW・機器類を提供させて頂きます。

今期はもう予算がないが、早々にPureCloudの導入・改善を行いたい。

今すぐPureCloudを導入し、コンタクトセンターを改善したいのに、今期の予算が不足していることが障害となっている場合、お客様の予算計画に沿ったお支払方法を提供することによりお客様の生産性向上の早期化をお手伝いさせて頂きます。

ROI(Return on Investment:投資収益率)を可視化したい。

利用時期とお支払時期、利用頻度とお支払金額が揃わず、正確なROIが取れないことがあります。
利用計画に合わせたお支払を頂くことにより、より正確なROI判断が可能になります。

トータル・ソリューション・ファイナンス

ジェネシスで提供するファイナンスサービスは、PureCloudに関して提供されるサービスだけでなく、PureCloud導入に付随する機器を含めた包括的なサービスをとなっております。包括的なサービスにより、お客様の契約や支払い手続きといった事務作業を簡素化することが可能です。

ファイナンスサービスのご案内

ニーズに応じた支払方法で、お客様のICT投資をご支援することができます。

- 費用の平準化
- 中長期の投資計画に合わせた予算配分
- 短期の投資予算枠の捻出・確保
- 月払いでのコストの把握

限られた予算によるICT投資を促進するお手伝いをします。

月払い
契約時一括払いを月額平準化

年度 後払い
期初・期中に予算設定を待たずして導入可能

据置 月払
立ち上がりの負担を軽減し早期に導入展開を開始

不均等払い
契約時に、各年度の予算に応じて設定対応

<ご留意事項>
1.会計・税務処理については、お客様の財務・経理部門ご担当者様にご確認下さい。
2.ファイナンスサービスのご利用に際しては、事前審査が必要になります。ご契約条件に関しましては、弊社担当部署よりご案内させて頂きます。

価格ガイド

	PURECLOUD 1 ¥8,399 1ユーザーあたり月額料金 (年間一括支払い可)	PURECLOUD 2 ¥11,999 1ユーザーあたり月額料金 (年間一括支払い可)	PURECLOUD 3 ¥15,599 1ユーザーあたり月額料金 (年間一括支払い可)
オムニチャネル インタラクション管理			
ブラウザーベースのエージェントデスクトップ	✓	✓	✓
音声	✓	✓	✓
ラップアップ コード	✓	✓	✓
Webチャット、Eメール		✓	✓
応答管理		✓	✓
コールバック		✓	✓
SMS(ショートメッセージ)※			✓
ソーシャルメディア			✓
ビデオ※			✓
ブラウザー共有			✓
外部連絡先管理(簡易CRM)	✓	✓	✓
ルーティング			
FIFO ルーティング	✓	✓	✓
スキルベース ルーティング		✓	✓
ラスト・エージェント ルーティング※		✓	✓
ブルズアイ ルーティング		✓	✓
メディア・タイプ別優先度設定		✓	✓
IVR			
IVR(音声認識・合成)	✓	✓	✓
セキュアIVR		✓	✓
Eメール フロー設計		✓	✓
アウトバウンド			
プレビュー、プログレッシブ	✓	✓	✓
キャンペーン管理	✓	✓	✓
コンプライアンス	✓	✓	✓
グラフィカル スクリプト		✓	✓
スクリプト デザイナー		✓	✓
エージェントレス、パワー、プレディクティブ		✓	✓
インバウンド/アウトバウンド ブレンディング		✓	✓
WFO(人員最適化)			
通話録音	✓	✓	✓
WFM(人員管理)		✓	✓
オムニチャネル・レコーディング		✓	✓
応対品質評価		✓	✓
アンケート(満足度調査)※			✓
音声分析※			✓
スーパーバイザー機能			
モニタリング、アシスト、エージェントのキュー割当変更	✓	✓	✓
リアルタイム・レポート	✓	✓	✓
ヒストリカル・レポート	✓	✓	✓
iPad アプリ(リアルタイム・レポート、シートマップなど)		✓	✓
基盤・連携			
外部連携 REST API	✓	✓	✓
ユニファイド・コミュニケーション プラットフォーム	✓	✓	✓
AWS Direct Connect 対応	✓	✓	✓
CRM連携パッケージ(Salesforce、Zendesk等)	✓	✓	✓
PureCloud プラットフォーム REST API	✓	✓	✓

※PureCloud Collaborate℠、PureCloud Communicate℠のすべての機能を含みます。
※本価格ガイドは追加・変更がある場合があり、また一部ロードマップ項目(※)も含まれます。最新情報は弊社ホームページにてご確認下さい。

GENESYS™

ジェネシスは毎年250億件以上発生する世界最高クラスの顧客体験を支え、全活動の中心に顧客を据えながら、顧客エンゲージメントの向上が優れた業績をもたらすという理念を掲げています。世界100ヵ国10,000社以上が信頼する業界トップのCXプラットフォームによって、導入企業はオムニチャネル・カスタマージャーニーを編成し、永続的な顧客関係を構築しています。ジェネシスは業界アナリストから、革新性と先進性によって、クラウドとオンプレミス両方の顧客エンゲージメント・ソリューションのリーダーとして唯一認定されています。
詳細は www.genesys.com/jp まで。

World Headquarters
2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014 USA
Tel: +1 650 466 1100 | Fax: +1 650 466 1260

日本
〒169-0074
東京都新宿区北新宿2-21-1
新宿フロントタワー14F
TEL: 03-5989-1300 | FAX: 03-5330-5610
E-Mail: marketingjapan@genesys.com

西日本営業支店
〒541-0041
大阪市中央区北浜2丁目6番18号
淀屋橋スクエア5階
TEL: 06-6201-1153

www.genesys.com/jp

Copyright © 2017 Genesys. All rights reserved.