

2017 年 4 月 5 日【日本語訳】

ジェネシス、カスタマーエクスペリエンス・ソリューション のプラットフォーム・ポートフォリオを再整備

業界でも最も広範なクラウドとオンプレミスに対応したオムニチャネル・
カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームの使い勝手を向上

フロリダ州オーランドー2017 年 3 月 27 日 - [オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンスとコンタクトセンター・ソリューション](#)のマーケットリーダーであるジェネシス(Genesys.com/jp)は、ジェネシス・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームのリブランディングを実施し、企業サイズやマーケットセグメントに応じて提供する PureEngage、PureConnect、PureCloud の 3 つのプラットフォーム・ポートフォリオを、Enterprise Connect 2017 において披露するとともに、ビジネス・ユーザーとコンタクトセンターのエージェント双方にベネフィットとなる新たなユーザービリティ機能を発表します。

2016 年 12 月の[インタラクティブ・インテリジェンスの買収](#)に伴い、ジェネシスはプロダクト・ポートフォリオを拡大し、クラウドとオンプレミスに関わらず、すべての規模の企業に対して、カスタマーエクスペリエンスを強化するソリューションを提供できるようになりました。新しい製品ポートフォリオは以下の通りとなります。

- [PureCloud by Genesys](#) は、使いやすく迅速な導入が可能な統合型のオールインワンのカスタマーエンゲージメント及び従業員コラボレーション・ソリューションです。真のクラウド・オフリングである PureCloud by Genesys は、柔軟、オープンかつ豊富な機能を搭載するとともに、導入企業にすぐに革新性を享受できます。
- [PureConnect](#) (旧製品名 Customer Interaction Center 及び Communications-as-a-Service) は、高い実績を持つオールインワンのマルチチャネル・エンゲージメント・ソリューションです。短期間での導入、シンプルな管理、高い柔軟性を持つとともに、簡単な調整によってユーザー企業様のニーズを満たすことが可能です。中規模から大規模な企業向けに包括的なサービスが提供され、オンプレミスおよびクラウドでの提供が可能です。
- [PureEngage](#) (旧製品名 : Genesys Enterprise Edition) は、エンタープライズ向けの真のオムニチャネル・カスタマーエンゲージメント・スイートで、企業競争力に直結する最上級のカスタマーエクスペリエンスを実現します。リアルタイムのコンテキストを考慮したジャーニー、世界レベルのオーケストレーション・ルーティング、デジタル・トランスフォーメーションを企業の規模に関わらずもたらします。

「ジェネシスは企業規模を拡大し、より幅広い製品ポートフォリオを持つ企業に生まれ変わりました。しかし変わらない点が一つあります。それは世界のあらゆる企業における、最上級のカスタマーエクスペリエンス実現のサポートを最重要課題として取り組んでいることです。世界的に有名な企業から中小企業に至るすべてのユーザー企業に対して、マーケティング、セールス、そしてサービスにつながる一連の顧客ライフサイクルのすべてに関与することができます。」と、ジェネシス社 CMO (最高マーケティング責任者) のマライアン・テ・ブーイ (Merijn te Booy) は語ります。

さらに「今回、PureConnect ソリューションへの継続的な取り組みを示すことができ、非常に興奮しています。PureConnect をさらに使いやすくし、エージェントの効率性をさらに高める機能を追加しました」とテ・ブーイは話しています。

全般的なユーザビリティとコンタクトセンターのエージェント・エクスペリエンスの向上に焦点を当てた PureConnect の主な機能拡張は以下の通りです。

- **ブラウザ共有 (Co-Browse) 機能** : 2 人以上のユーザーが Web ページを共有する機能。コンタクトセンターのエージェントは、ユーザーとの通話やチャットをしながら、企業サイトの訪問者が見ている Web サイトを操作することやダイレクト・サポートが可能となります。
- **WebRTC 機能** : PC 上のマイクとスピーカーを利用して、Web ブラウザ「Firefox」もしくは「Chrome」経由で通話するための機能。ハードフォンや SIP ソフトウェアのインストールをせずに通話が可能。

ジェネシスについて

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 カ国 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。

弊社 [Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[Blog](#) も是非ご覧ください。

<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: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: alex@kartz.co.jp