

日本市場に特化した初のコンタクトセンター・ パッケージ・ソリューション 「Genesys J-Package」を 7 月から出荷

～200 席までの中小規模のコンタクトセンターをターゲットに、
日本のコンタクトセンターのニーズにマッチした機能をパッケージング～

東京—2013 年 6 月 4 日—ジェネシス・ジャパン株式会社は、200 席までの中小規模のコンタクトセンターに向けたオールインワン・パッケージ・ソリューション「Genesys J-Package」を 7 月 1 日から出荷開始します。日本市場に特化した初めての製品となる「Genesys J-Package」は、ジェネシスのコンタクトセンター・プラットフォームソフトウェアに、日本国内のワークフォースマネージメント・ソフトウェアでトップシェアを持つ P&W ソリューションズ社の製品を組み合わせたパッケージ・ソリューションとなります。

昨今、消費者ニーズの変化に伴い、コンタクトセンターの対応品質に求められるレベルが高まりつつあります。これに伴い、200 席以下の中小規模のコンタクトセンター向けのシステムにおいても、高度なルーティング機能、システムの安定性、呼量に応じた柔軟なオペレーションや品質管理、ソーシャルやスマートフォン対応などの、大規模センターと同等の機能が求められるようになりました。一方で初期導入コストやオペレーションコスト低減に対する要望も非常に強いものがあります。

Genesys J-Package は、通話録音機能を含む高度なコンタクトセンター運営に必要な機能を低価格でパッケージング化するとともに、柔軟なオペレーションと運営コストの削減、きめ細やかなコンタクトセンターの運営管理機能、システムの安定性という日本のコンタクトセンターから要望されることが多い要件をカバーした、日本のコンタクトセンター向けのパッケージ・ソリューションです。将来的には、これまで大規模センターで培ってきたジェネシスおよび P&W ソリューションズのソリューションをオプションで導入することにより、拡張性も担保しました。

Genesys J-Package の主な特長および機能は以下の通りです。

- **日本のコンタクトセンターのニーズにマッチしたオールインワン・パッケージ・ソリューション**
Genesys J-Package は、ACD/CTI、管理ツール、レポート、通話録音、IVR、エージェント用ソフトフォン、座席管理など、コンタクトセンターのシステムに必要な機能をすべて網羅するだけでなく、日本のコンタクトセンターのニーズに対応したパッケージです。今回、日本向けのパッケージ化にあたり、日本のコンタクトセンターから要望されることの多い以下のニーズに対応しました。

— コールボリュームの増減に応じた柔軟な運用とオペレーションにかかる運営コストの低減

ここ数年でコンタクトセンターに求められるサービス品質が Genesys J-Package は、ユーザー企業がコンタクトセンターのオペレーションを変更できる範囲を拡大。呼量の増減に応じたスキル変更、休日メッセージを流す際の休日の日程と時間設定及び変更は、ユーザー企業様がご自身で簡単に変更が行えるように UI を用意しています。これまで保守管理会社などに業務委託していたこれらの作業を内製化するために、業務ボリュームに応じた柔軟なコンタクトセンター運営を迅速かつ低コストにて行えるようになります。

— きめ細やかなコンタクトセンターの運用管理を実現するレポーティング・ツール

Genesys J-Package は運用管理ツールに、P&W ソリューションズの座席監視 : Sweet Seat Manager そして今回新たに開発したレポーティング・ツールである Sweet Q 及び通話の開始から終了までの記録と録音再生機能を備えた“Call Trace”を搭載。グラフィカルなユーザーインターフェースで、コンタクトセンターの運用状況が監視できるのに加え、タブレット PC などのツールを使ったマネジメントが可能となります。

— 日本のコンタクトセンターに求められるシステムの安定性

Genesys J-Package は、稼働率 99.999 という高い信頼性を誇る Genesys SIP Server をベースにしています。Genesys SIP は、HA (High Availability) を標準構成としているため、万一のシステム・トラブルの際にも、呼損を発生することなく、コンタクトセンターの運営を継続できます。

● アウトバウンド、スマートフォン、ソーシャル、ワークフォース、勤怠管理など高い拡張性

Genesys J-Package は、オプションとしてジェネシス及び P&W ソリューションズの高度なアプリケーションを導入可能です。ジェネシスのアウトバウンド、E メール、Web、スマートフォン、ソーシャルメディアなどのコンポーネントを追加することで、業務や対応チャネルの拡大に容易に対応できるほか、P&W ソリューションズのワークフォースマネジメント、勤怠管理/グループウェアなどを導入することで、中小規模のセンターでもきめ細やかなコンタクトセンターの運営マネジメントが可能となります。

● ユーザーごとにカスタマイズしたコンタクトセンター・システムを戦略的な価格で提供

Genesys J-Package は、コンタクトセンターのプラットフォーム市場で実績のあるジェネシスと、アプリケーション市場で実績のある P&W ソリューションズのソフトウェアを、中小規模向けのコンタクトセンターにリパッケージしたほか、仮想化環境に対応。導入支援サービスも付随するため、ユーザー企業のコンタクトセンターのオペレーションに合わせたコールフローやレポーティング機能をあらかじめ設定したテーラーメイドのシステムを戦略的な価格で実現します。

Genesys J-Package は、初年度で 20 ユーザーの獲得を目指しています。

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 力国 2000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

P&W ソリューションズ株式会社について

P&W ソリューションズはごく少数の大手SIerに限られる大手金融機関案件に対応できる高度な技術力を武器にネットワークソリューション、システムマネジメント、システム開発の 3 事業を展開するソフトウェア会社です。自社パッケージとしてコンタクトセンター運営を革新的に進化させる「Sweet Series」を開発・販売しており、日本市場では WFM 市場にて 2007 年から 6 年連続でマーケットシェア No.1 を獲得しています。

P&W ソリューションズの会社概要・詳細は以下の Web サイトでご参照いただけます。

<http://www.pw-s.com/index.html>

<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

斎藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax:03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com