



**INTERACTIVE
INTELLIGENCE®**

**オムニチャネル戦略推進を支援する
コンタクトセンター基盤『PureCloud』**

2016年10月13日 | インタラクティブ・インテリジェンス 日本支社



アジェンダ

- **導入／イントロ**
 - 当社のこれまでの歩み
 - 当社ソリューションのラインナップ
 - 背景&トレンド
 - マーケットの評価
- **PureCloudとは**
 - 主要3サービス、価格
 - AWSの活用
 - システム構成
 - セキュリティーへの配慮
 - 継続的なデプロイメント
 - 機能概要
 - 事例
- **おわりに**

当社のこれまでの歩み



**INTERACTIVE
INTELLIGENCE**
DELIBERATE INNOVATION

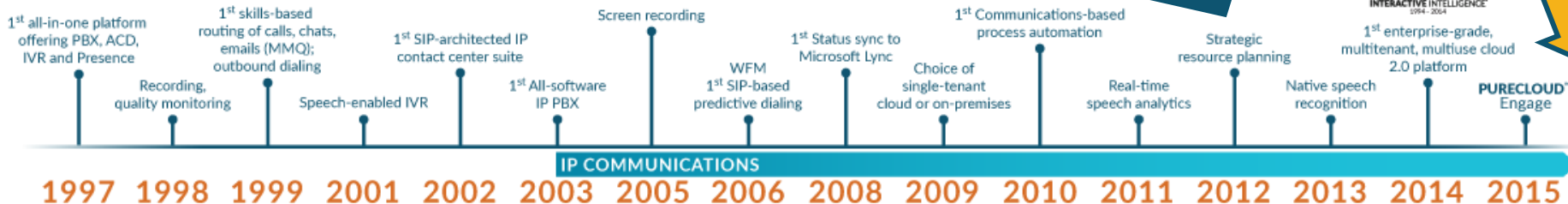
Today!

日本でのクラウド提供
の本格開始、
CIC 4.0 リリース



1st enterprise-grade,
multitenant, multiuse cloud
2.0 platform

**PURECLOUD™
Engage**



1997 1998 1999 2001 2002 2003 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015

1994年創業、
CIC 1.0 リリース

北米でのクラウド提供
の本格開始



INTERACTIVE INTELLIGENCE

当社ソリューションのラインナップ - これまで

CIC (Customer Interaction Center)	CaaS (Communication As A Service)
	
自社設置型 買い切り*	クラウド、従量課金 (シングルテナント)




* ライセンスレンタルのオプション有り

3分弱のビデオを..



“情報”へのアクセスが容易である分野で特に、破壊的イノベーションが破壊的な影響をビジネスに及ぼす事例が、このところ急速に増えてきている..

更なるソリューション強化 - これから

CIC	CaaS	PureCloud SM
		
自社設置型 買い切り*	クラウド、従量課金 (マルチインスタンス)	クラウド、従量課金 (マルチテナント)

“クラウド2.0” サービス
2016/3/23 リリース

背景: クラウド時代の到来



「クラウドも検討」から「先ずクラウドを検討」へ

マーケットの評価 (一例)

オンプレミス (左側) とクラウド (右側) の両方でリーダーとして評定された唯一のメーカーです。

Gartner社のMagic Quadrant - グローバル
コンタクトセンター基盤

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



8年連続のリーダーポジション



CCaaSセグメントに対する初のレポート
リーダーとして登場

Gartner社のMagic Quadrant - 北米
Contact Center As a Service (CCaaS)



PureCloud (ピュアクラウド) とは？

もう少し詳しく..

PureCloud – 主要3サービスから構成

無料かつ1ユーザからお気軽にご利用いただける、クラウド型
コラボレーションサービスです。1ヶ月単位でご利用いただけ、
お気に召さなければ翌月契約解除もOKです。



PureCloud – お求めやすい価格帯

PureCloud Collaborate

無料

- ❖ 利用者数制限なし
- ❖ ストレージ (1TB)
- ❖ リッチプロファイル
- ❖ テキストチャット
- ❖ ビデオ会議/画面共有
- ❖ ファイル共有
- ❖ スマホ用アプリ

PureCloud Communicate

¥ 2,399 (1ユーザー/月)

- ❖ IP-PBX
- ❖ 自動音声案内
- ❖ 会議(他者)通話
- ❖ ボイスメール、Fax
- ❖ 会議通話

PureCloud Engage

¥ 8,399~ (1ユーザー/月)

- ❖ マルチチャネル ACD
- ❖ CTI、CRM連携
- ❖ IVR、応対フロー
- ❖ 統計レポート
- ❖ 通録・応対品質評価
- ❖ アウトバウンド架電
- ❖ 人員配置 (WFM)
- ❖ スクリプト画面



PureCloud – Amazon Web Service (AWS) の活用



AWSをフルに活用

- ✓ CC/UC&Cといったコア部分へのフォーカス
- ✓ 基盤の安定性
- ✓ セキュリティーや標準への準拠

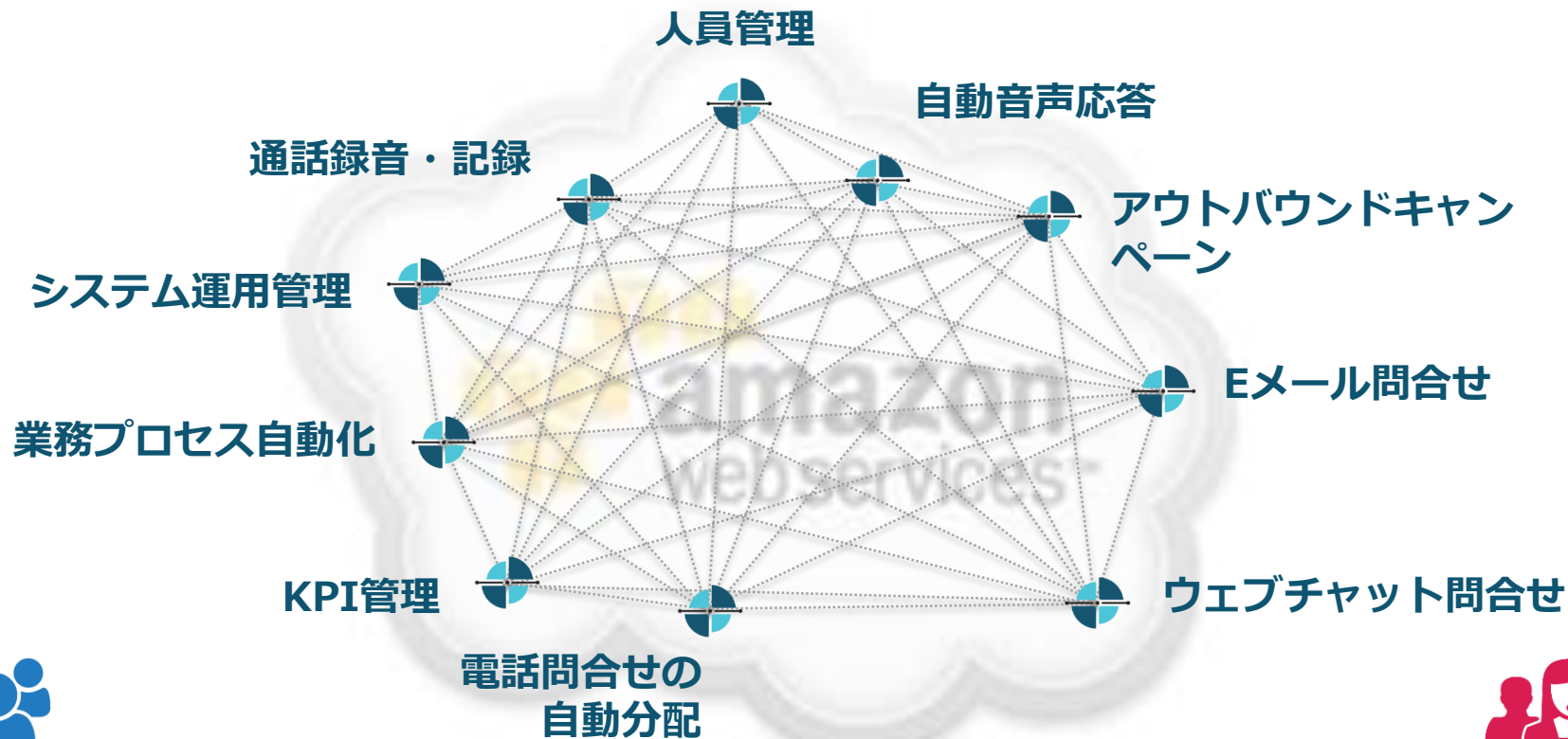
現状で展開済の AWSリージョン

- 米国東部
- シドニー
- アイルランド
- **東京**

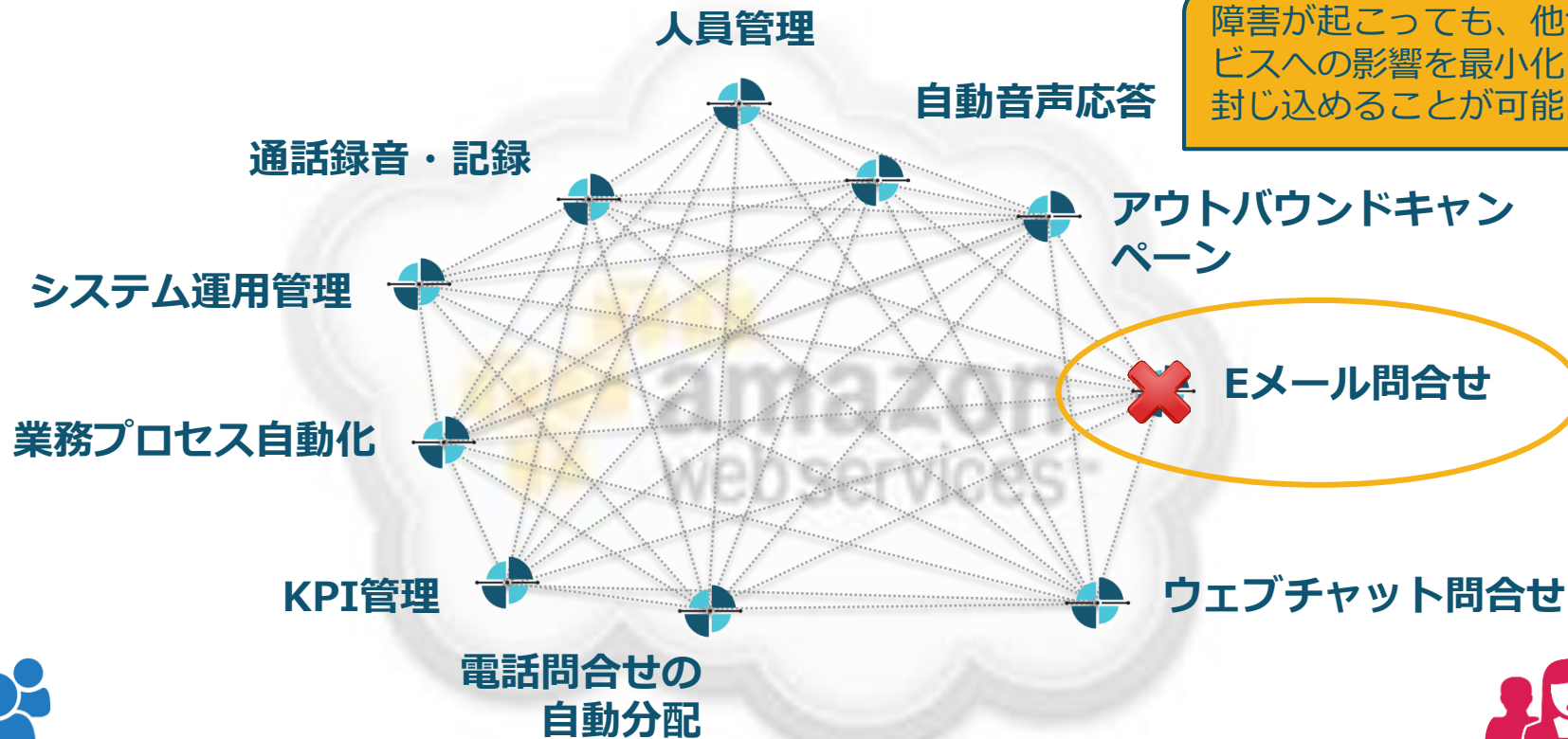
今後展開予定の AWSリージョン

- 北京
- サンパウロ
- 米国 西部
- フランクフルト
など

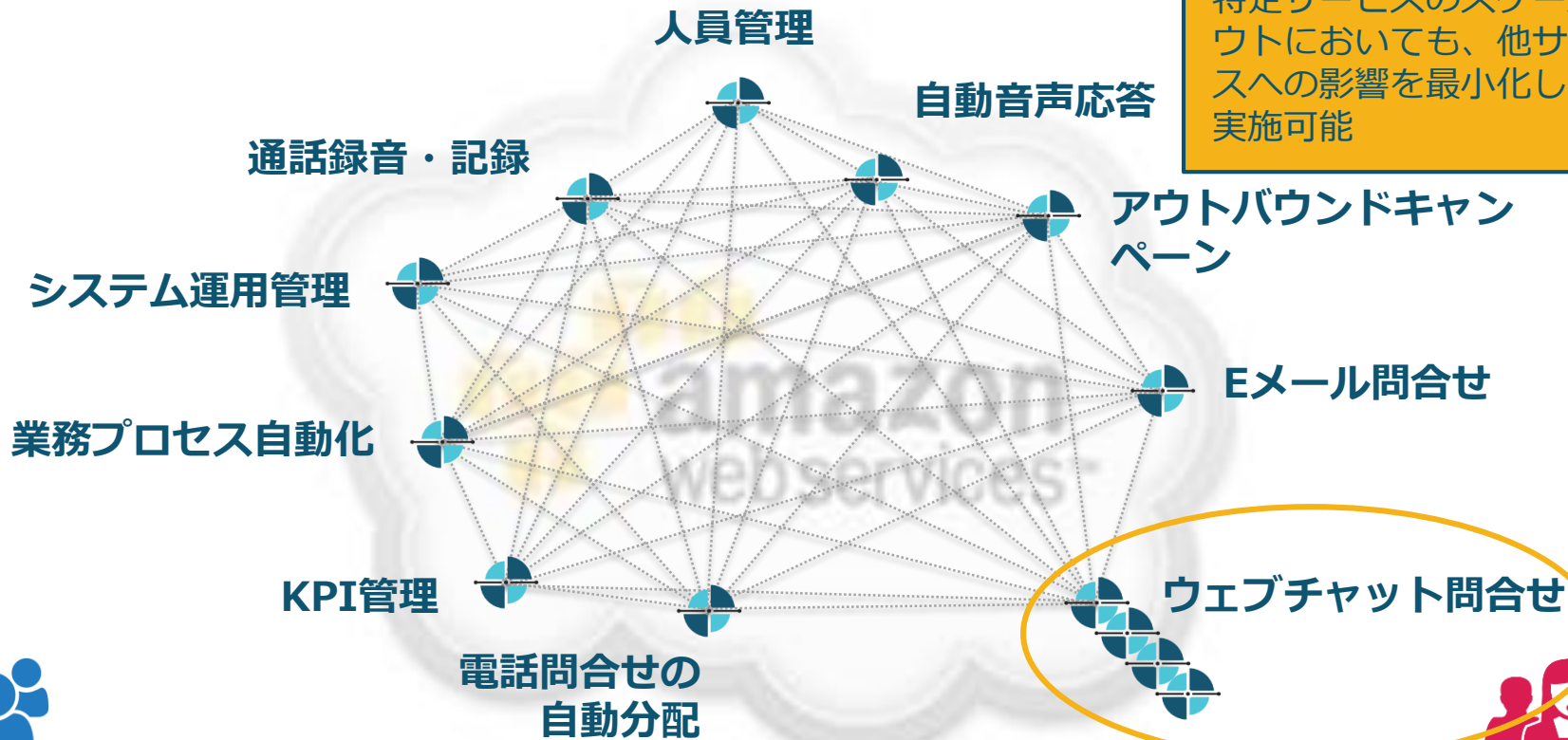
AWSの活用 – マイクロサービスアーキテクチャ (1)



AWSの活用 – マイクロサービスアーキテクチャ (2)



AWSの活用 – マイクロサービスアーキテクチャ (3)

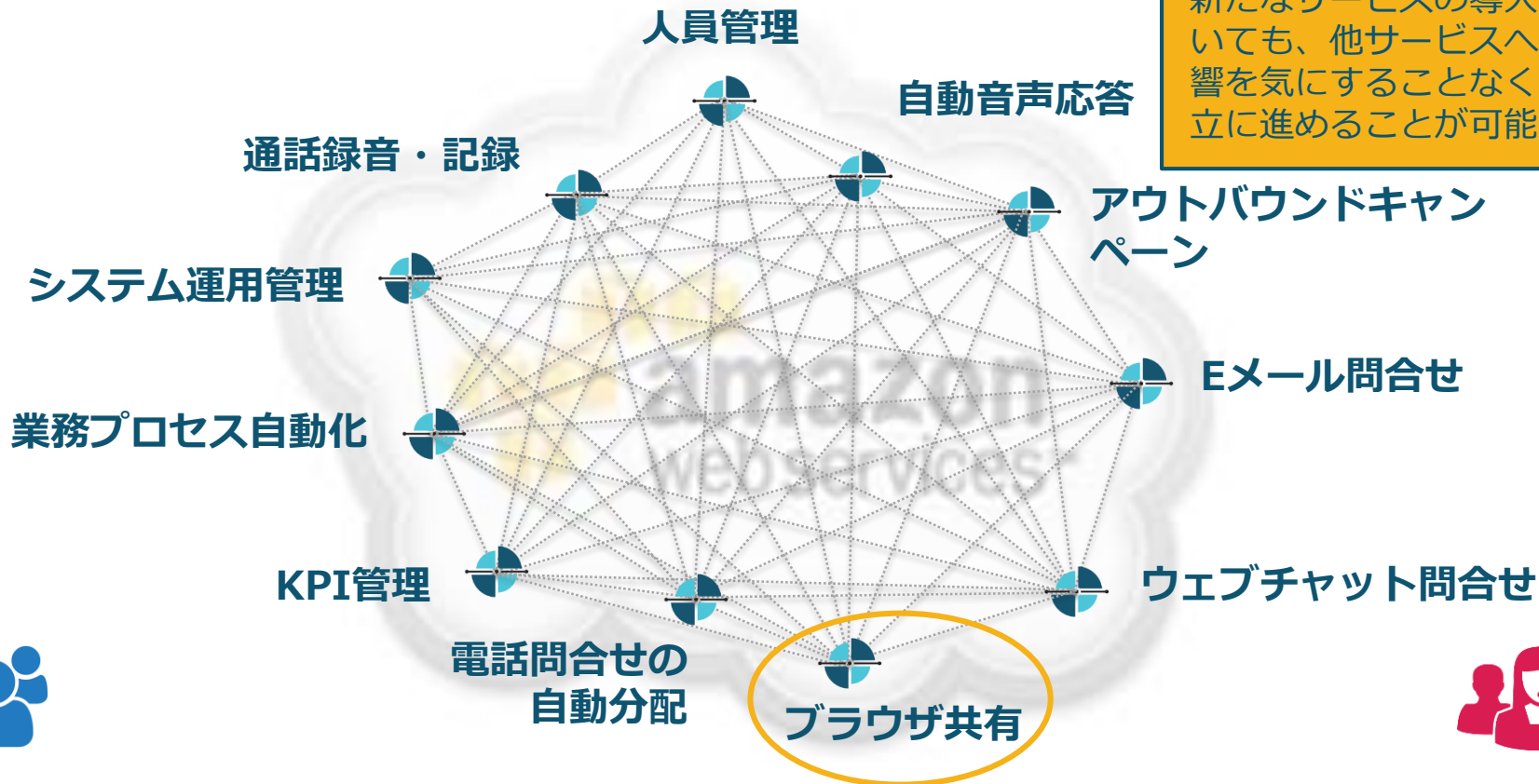


特定サービスのスケールアウトにおいても、他サービスへの影響を最小化しつつ実施可能

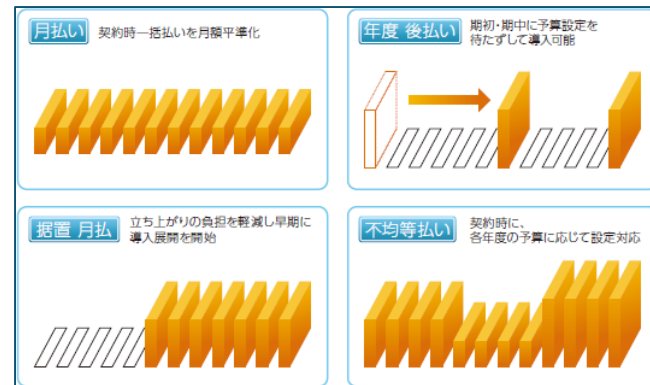


AWSの活用 – マイクロサービスアーキテクチャ (4)

新たなサービスの導入においても、他サービスへの影響を気にすることなく、独立に進めることが可能



PureCloud – トータル ソリューション ファイナンス



PureCloud – セキュリティーへの配慮



TLSによる暗号化



セキュアなプログラミング & 脆弱性テストの自動化



アプリケーションレベルのセキュリティー情報/イベント管理 (SIEM)



外部機関による「侵入」テスト実施



24x7のセキュリティー運用



PureCloud Collaborate – 機能概要



連絡先やファイル、
チャット履歴を**検索**



即座に**グループチャット**
へ接続



ビデオ会議を利用し、**オン
ラインミーティング**を開催



統合された**ファイル共有**機能
を使用し書類を共有・編集



エンタープライズグレード
のプラットフォームを活用



PureCloud Collaborate – 連絡先

The screenshot shows the PureCloud Collaborate contact directory interface. The search bar at the top contains the name "Masaki". The left sidebar shows a navigation menu with icons for home, search, and other functions. The main content area displays a list of search results for "Masaki", including profile cards for Hiroto Masaki, Aaron Ward, Abby Sailer, and Abi Chandra. Each profile card shows the user's name, title, and status (e.g., "オフライン").

Callouts in the image highlight the following features:

- 連絡先ボタン (Contact button)
- 名前を検索 (Search by name)
- 部署から検索 (Search by department)
- 職種から検索 (Search by job title)
- その他に趣味、資格からも検索可能 (Searchable by other criteria such as hobbies and qualifications)
- チャットの実行 (Execute chat)
- 電話やメールなどの実行 (Execute phone or email)

部署	人数
Sales Operations	112
Partners	72
Sales	64
Customer Experience	58
Marketing	32
Development	31
CAM	28

職種	人数
Sr. Representative	71
Customer Experience Agent	51
PreSales Solutions Engineer	11
Sr Solutions Engineer	10
Territory Manager	10
Support Engineer	10
Client Account Manager	11
Finance Expert	10
Sales Representative	10

PureCloud Collaborate – チャット

The image shows a screenshot of the PureCloud Collaborate chat interface in Japanese. The browser address bar shows the URL: <https://apps.ininsca.com/directory/#/person/55e98ef3f55be81555a9098e>. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'チャット' (Chat), 'お気に入り' (Favorites), and '最近の履歴' (Recent History). The main chat area shows a conversation with Hiroto Masaki. Callouts in green speech bubbles highlight various features: '電話' (Phone) and 'ビデオ通話' (Video Call) at the top; 'チャットボタン' (Chat Button) on the sidebar; 'チャットメッセージ' (Chat Message) pointing to a message; 'チャット本文の検索' (Search Chat Content) pointing to a search bar; 'チャット中の相手先' (Chatting Contact) pointing to the contact name; and '書式設定' (Formatting) pointing to the text editor toolbar.

PureCloud Collaborate – ビデオチャット

ビデオ
ボタン

The screenshot displays the PureCloud Collaborate interface. At the top, the browser title is "PureCloud Collaborate UI". The main content area is divided into three sections: a left sidebar with navigation icons, a central file list, and a bottom chat area. The file list shows a table of files with columns for name, size, and status. The chat area shows a message with a Giphy link and a video recording notification.

NAME	SIZE	STATUS
FILE 1	101	OK
FILE 2	101	OK
FILE 3	101	OK
FILE 4	101	OK
FILE 5	101	OK
FILE 6	101	OK
FILE 7	101	OK
FILE 8	101	OK
FILE 9	101	OK
FILE 10	101	OK
FILE 11	101	OK
FILE 12	101	OK
FILE 13	101	OK
FILE 14	101	OK
FILE 15	101	OK
FILE 16	101	OK
FILE 17	101	OK
FILE 18	101	OK
FILE 19	101	OK
FILE 20	101	OK

Chat messages:

- ^ accurate recording of me
- Kenny, Cristin 2:13 PM
@Gates, Christina you don't appear as muted
- Gates, Christina 2:13 PM
do i appear muted to anyone?
I am muted on my side...
- Estrella, Omar 2:13 PM
nope, not here

手の映像

無料共有
も可能

までスクロール

Shift + Enter キー

PureCloud Collaborate – ファイル共有

ファイル共有機能

ドキュメントを探索

ワークスペース: セールス共有BOX

検索結果

アップロード

ファイル名で検索

作成日検索

名前	作成者	ワークスペース	作成日	タイプ	サイズ	タグ
凸凹商社様提案書.pptx	藤田 亮輔	セールス共有BOX	2016/04/22	PowerPoint	3 MB	提案書
凸凹商社様提案書.pptx	藤田 亮輔	セールス共有BOX	2016/04/12	PowerPoint	3 MB	提案書 凸凹 社長承認要
PureCloud-Sales-Enablement-F...	岡野 泰士	セールス共有BOX	2016/03/31	PDF	599 KB	Roadmap
凸凹商社様提案書.pptx vs Engage2-3比較.xlsx	岡野 泰士	セールス共有BOX	2016/08/29	Excel	14 KB	Roadmap 製品比較 Colla

PureCloud Communicate – 機能概要



チャット



ビデオ会議



デスクトップ共有



ファイル共有



高機能IPテレフォニー



PureCloud Communicate – IP-PBX機能

通話履歴

ダイヤルパッド

インボックス (例:ボイスメール)

電話機のセレクト

Fax送信

電話ボタン

新しいコールを開始

1:1の通話、会議通話の発信

会議を開始

アクティビティ

アクティブコール

Ohme, Yu × Obata, Yasushi × Ricci, Paul ×

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

アクティビティストリーム

2件の新しいメッセージ Today at 2:10 PM - 9/2

1件の新しいメッセージ Today at 1:59 PM - 9/2

1件の新しいメッセージ Today at 1:44 PM - 9/2

1件の新しいメッセージ PCV Testing Today at 1:29 PM - 9/2

ドキュメント

インボックス

レポート

管理

ボイスメール

すべてを表示

藤田 亮輔 5 months ago

電話機セレクト

現在の電話

HirotoMasakiPC 使用中

コール転送機能はオフです。 [コールを転送](#)

別の電話を選択

masaki

HirotoMasakiPC 使用中

HirotoMasakiRemote

HirotoMasakiWebRTC

Fax送信

0312345678

カバーシートを含める はい

カバーページのメモ (オプション)

ドキュメントを添付

添付するには、.pdf、.doc、.docxまたは、.zip ファイルをひたここのドラッグ & ドロップしてください。
-または-
[コンピューター内を参照する...](#)
[PureCloud ドキュメントを参照する...](#)

ボイスメール

PureCloud Communicate – 対応電話機



コンタクトセンター用

Polycom



AudioCodes



コンタクトセンター/バックオフィス用



Softphone

パソコン用 (SIP / WebRTC)



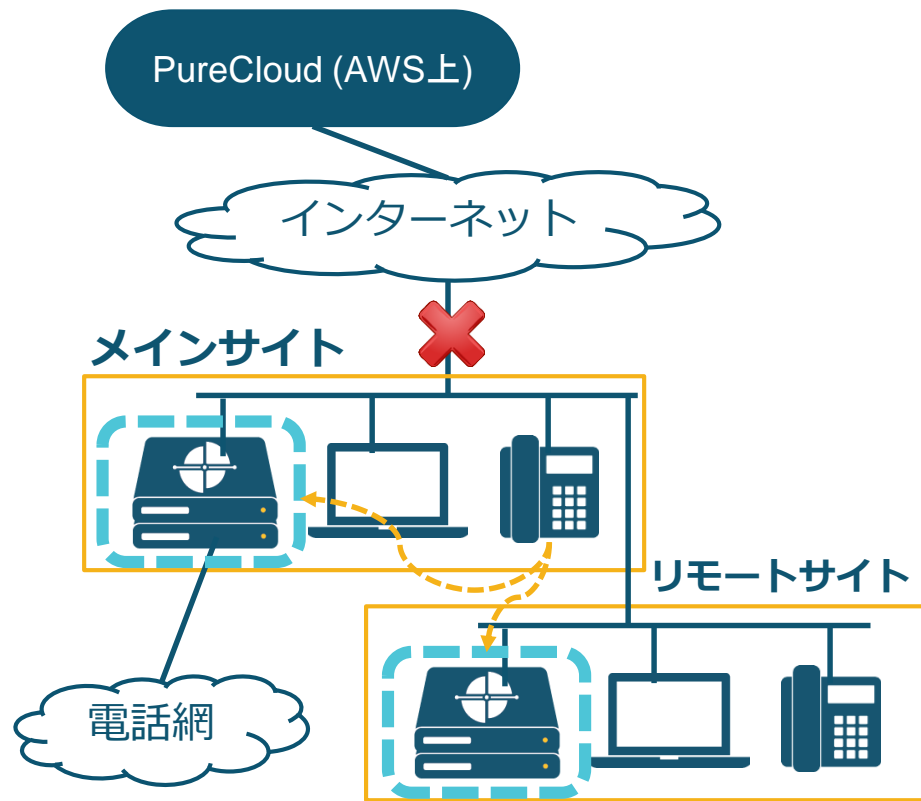
会議室用

よりシンプルな構成としてPCインストール型のSIP Softphoneをサポート。USBヘッドセット経由で音声またはビデオコールへのアクセスが可能となります。

- ❖ PureCloud SIP Softphone : Windowsインストール型のソフトフォン。
- ❖ WebRTC : Webブラウザ上で音声及びビデオ会議機能をサポートします。Opusコーデックサポート

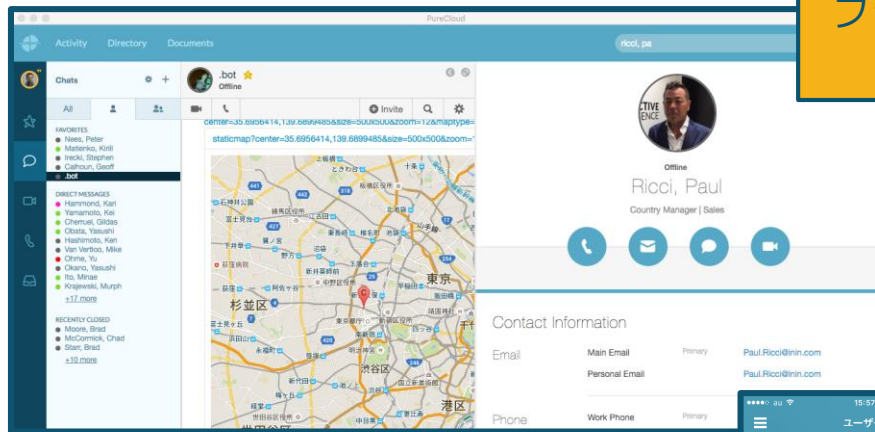
PureCloud Edge – 主な特徴

- 電話回線の終端
- 電話機やソフトフォンのログイン先
 - ❖ プライマリ/セカンダリ構成による冗長構成も可能に..
- インターネット切断時の救済機能
 - ❖ PBX、ACD、音声会議、及び録音機能の簡易縮退モード
- マルチキャリア対応*
- 既存PBXとの連携 (投資保護)



*SIP回線およびAWS Direct Connectについては随時対応予定

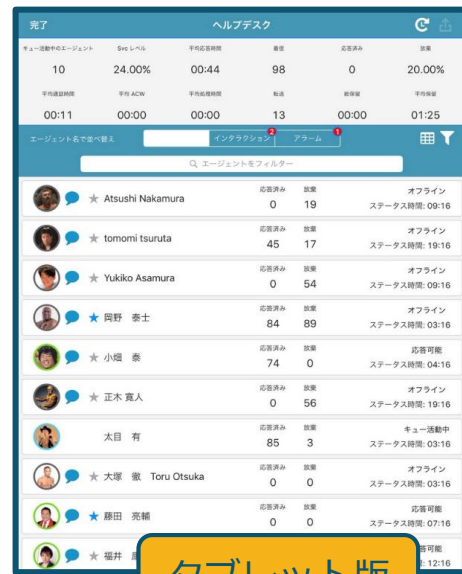
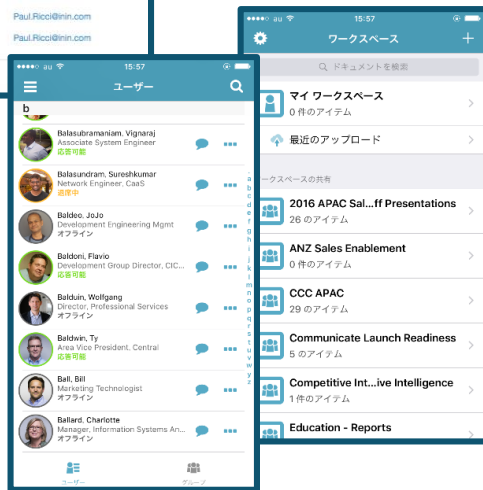
PureCloud – 多彩なデバイスサポート



ブラウザ版に加え、インストール版 (Windows/Mac)、
スマホ/タブレット版のラインナップ

Mac版

スマホ版



タブレット版

CRM連携コネクタ

Salesforce.com版

Ethan Miller

Miller, Ethan
ALERTING
+13172222222

CRM WebClient [Change] Phone (317) 222-2222

Name	Ethan Miller	Home Phone	
Account Name	sForce	Mobile	
Title		Other Phone	
Department		Fax	
Birthdate		Email	

Zendesk版

Customer (create) John Smith NEW Ticket #1251

Assignee* Support

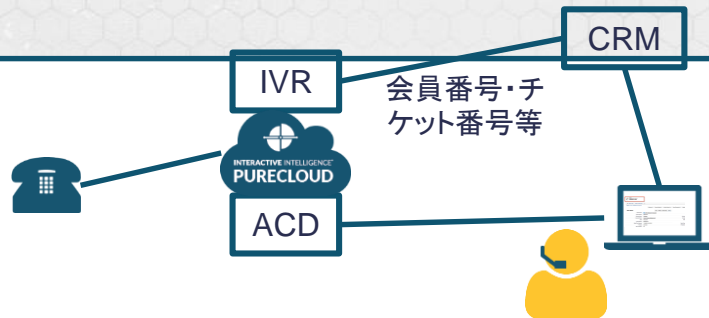
Form: Default Ticket Form

I am having difficulty putting my desk together.
Today 10:10 - John Smith - john.smith@customer.difco - via (change)

Public reply Internal note your comment is sent to the ticket requester

John Smith
ALERTING
+1317560100

Amy Agent Today 10:10
Package was missing screws.



Super Agent
HELD
1234
CustomerServiceQueue

Indianapolis IN
CONNECTED
+13172222222

Indianapolis IN
DISCONNECTED
+13172222222

On Queue

Salesforce.com及び
Zendeskとのコネクタ
を標準提供

Dynamics CRMやSAP
CRMも提供予定

PureCloud Engage サービス : 料金体系

一部、ロードマップ項目が含まれます。[詳細はウェブサイトをご覧ください。](#)
 CRM連携は、Engage1/2/3のいずれにもオプションとして追加可能です。
 金額はいずれも1ユーザーあたり月額料金(年間一括支払い可)です。

Engage1
¥ 8,399

Engage2
¥ 11,999

Engage3
¥ 15,599

ブラウザ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、コールバック、定形応答管理		✓	✓
ショートメッセージ (SMS)、ソーシャルメディア (SNS)、ビデオ、ブラウザー共有			✓*
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		✓	✓
顧客選択ルーティング			✓
IVR (音声認識・合成)	✓	✓	✓
セキュアIVR		✓	✓
外部VXMLアプリケーション連携			✓
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、エージェント 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、ブレンディング		✓	✓
通話録音	✓	✓	✓
WFM (人員管理)、マルチチャネル・レコーディング、対応品質評価		✓	✓
アンケート (満足度調査)、音声分析			✓
モニタリング、アシスト、エージェントのキュー割当変更、リアルタイム及びヒストリカル・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)		✓	✓
連携REST API、UCプラットフォーム	✓	✓	✓
PureCloud REST API		✓	✓



PureCloud Engage : 機能概要



マルチチャネル
ルーティング



IVR(含 : 音声
合成・認識)



レポート
KPI管理



通話録音
品質評価



アウトバウンド
キャンペーン



CRM連携



ビジュアル
スクリプト

PureCloud Engage : エージェント画面

アクティビティ 連絡先 ドキュメント パフォーマンス レポート 管理

アクティブなインタラクション Long Distance 0312345678

Long Distance 01 11 01 製品問、合、 接続されました

入電

電話が着信しました。
01 製品問い合わせ

お電話ありがとうございます、NCNLジャパン、担当の藤田 亮輔でございます。
本日はどの製品に関するお問い合わせでしょうか？

お客様名 : 伊藤けんた
お客様電話番号: tel.0312345678
お客様住所 : 東京都新宿区北新宿2-21-1

問合せ内容
製品機能全般
契約に関するお問合せ
クレーム全般
製品名

スクリプト

それではご本人さまの確認のため、
ただいまから4点確認させていただきます。
よろしいでしょうか？

【本人から折り返し連絡を依頼
誠に申し訳ございません。せっかくお電話を
いただきましたがご契約の内容につきましては、
ご本人さまからのご連絡をお願いします。
改めて、ご契約者ご本人様よりご連絡をいただけ
ますでしょうか？

おそれいりますが、
①お名前を教えてくださいませんか？
次に、
②ご生年月日を教えてくださいませんか？
それでは、
③登録のご住所を教えてくださいませんか？

★本人確認4項目★
①氏名(姓必須)
②生年月日(姓必須)
③登録住所
④登録TEL番号
※カード・会員番号確認時は

アクティビティ 連絡先 ドキュメント パフォーマンス レポート 管理

アクティブなインタラクション + 利用不可 03

Eメール 受信

問い合わせ
purecloudの月額プランについて教えて下さい。
こちらにほどお問い合わせが来て、費用はいくつなのでしょうか？
また、できる機能を教えてください。

藤田

利用不可 03 03
02 ヘルプデスク 03.05.13

応答 拒否

キュー中

ラップアップコード

後処理 (オプション) 0:00

お問合せ
その他
払い戻し請求
日程変更
苦情
製品機能問い合わせ
製品障害

ラップアップコードを参照
ラップアップコードはオプ

コール リーズン

完了

SVによる アシスト

アクティビティ 連絡先

SVルーム

Shirase Nobu Aug 17, 2016 11:12 AM
有り難うございます。返信致します。

Adam Nodra Aug 17, 2016 11:13 AM
はい。
旧コミュニケーションフォームのサポートはいつまででしたか？

Shirase Nobu Aug 17, 2016 11:16 AM
2017年9月末までです。

Adam Nodra Aug 17, 2016 11:17 AM
有り難うございます。

Amenia Earharp Aug 19, 2016 11:33 AM
クレームを言われているので、一緒に聞いてもらえますか？

Shirase Nobu Tue 11:40 AM
どんなクレームですか？

Amenia Earharp Tue 11:40 AM
クレームの返事がまた来ていないということです。

定型文 応答

定型文による応答 定型文による応答

応答の検索

- CIC
- F01 B3シャペンダ
- システム事件
- 転送チーム

さらにライブラリを眺めたい

PureCloud Engage : リアルタイムレポート

センター全体稼働の把握

アクティビティ 連絡先 ドキュメント パフォーマンス レポート 管理

ダッシュボード

コンタクトセンター 品質管理 品質評価 エージェント

サービスレベルトレンド

キュー 達成 未応答

001_新規登録
002_案件確認
003_その他
01_製品問い合わせ
02_ヘルプデスク
03_障害受付
04_お客様相談室

8:00 PM 4:00 AM 12:00 PM
時間 (インターバル)

放棄率(現インターバル)

キュー
001_新規登録

Group Profile - PureCloud

https://apps.ininsca.com/directory/#/engage/queues/86e4a616-8425-4ec1-a976-402aa0accfb6/agents

アクティビティ 連絡先 ドキュメント パフォーマンス レポート 管理

キュー / Customer Experience

特定業務の稼働のサマリーを把握

間隔によるリアルタイムの統計
午後10時0分 - 午後10時30分

54.4%
サービスレベル

放棄 %:	34.18%	待機中のお客様:	0	インタラクション中のお客様:	21
アクティブなエージェント:	59/59	平均通話時間:	5分29秒	平均ACW:	0分15秒
平均保留:	-	平均処理時間:	5分42秒	平均応答時間:	1分27秒
提供された:	67	応答済み:	52	放棄:	27
平均待ち時間:	2分27秒	転送:	-		

アクティブなエージェント 非アクティブなエージェント 履歴データ インタラクション

エージェントをアクティブにする

PureCloud Engage : リアルタイムレポート

スクリーンショット: PureCloud Engage の「キュー / アクティビティ サマリー」画面。現在の間隔は午前11時30分 - 午後12時0分。検索欄には「1」が入力されている。以下の表が表示されている。

名前	待機中	インタラクション中	キュー中
01 製品問い合わせ	0	0	2
F91サポート	0	0	3
F91セールス	0	2	3
F91マーケティング	0	0	2
HashimotoOutboundQue	0	0	0
hmasakiTest1	0	1	1
kimi-test1	0	0	1

特定業務の稼働の
旬な状況を把握

スクリーンショット: PureCloud Engage の「キュー / アクティビティ / F91セールス」画面。現在の間隔は午前11時30分 - 午後12時0分。画面には以下の情報が表示されている。

- 待機中: 0
- インタラクション中: 2
- キュー中: 3
- キュー準備中: 0
- サービスレベル: 100.0% / 100.0%

エージェント検索欄には「名前でエージェントを検索」の検索ボックスがあり、1-5/5 アクティブなエージェント、0 非アクティブなエージェントが検索されている。

エージェント	ステータス時間	ステータス	店客済み	転送済み
宮崎 泰之	14秒	インタラクション中	1	0
小山 里奈	55日	オフライン	0	0
福井 康晃	22秒	アイドル	0	0
結城 みゆ	56日	オフライン	0	0
緒方 れみ	5分 2秒	インタラクション中	1	0

業務一覧の稼働の
旬な状況を把握

PureCloud Engage : 統計レポート

The image displays the PureCloud Engage reporting interface. On the left, a sidebar lists various report types such as Activity Report, Campaign Report, and Queue Report. A yellow callout box labeled "レポート一覧" (Report List) points to this sidebar. The main area shows a report configuration screen for "Queue Metrics Interval Report (16).pdf". A yellow callout box labeled "レポート実行条件" (Report Execution Conditions) points to the configuration fields, which include report name, queue, format, and time zone. On the right, a table displays the execution results for various queue levels. A yellow callout box labeled "レポート実行結果" (Report Execution Results) points to this table.

レベル%	平均応答時間	平均通話時間	平均ACW時間	平均処理時間	転送数
65%	00:20:00	06:45:00	00:30:00	06:15:00	300
70%	00:25:00	05:52:00	00:20:00	06:12:00	315
72%	00:30:00	05:28:00	00:40:00	06:08:00	200
71%	00:40:00	06:05:00	00:10:00	06:15:00	175
76%	00:40:00	06:16:00	00:15:00	06:31:00	190
72%	00:30:00	05:55:00	00:20:00	06:15:00	200
78%	00:30:00	05:55:00	00:20:00	06:15:00	410

PureCloud Engage : 統計レポート

実行結果のExcel
エクスポート

日付	間隔	キュー	着信	応答	放棄	放棄%	サービスレベル%	平均応答時間	平均通話時間	平均後続
15/12/14	0:00	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	0:30	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	1:00	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	1:30	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	2:00	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	2:30	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	3:00	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	3:30	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	4:00	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし
15/12/14	4:30	Sales Operations	0	0	0	該当なし	0%	該当なし	該当なし	該当なし

PureCloud Analytics API
を介してBIツール等でお好みの
レポートを、というアプ
ローチも可能です！



PureCloud Engage : 通話録音機能

アクティビティ | 連絡先 | ドキュメント | パフォーマンス | レポート | 管理

電話番号等で検索

現状の検索条件

ユーザーの選択: 日付: 昨日 | 持続時間: 1 ~ 5分

エージェントを入力/選択

日付で検索

日付

- 今日
- 昨日
- 過去 1 週間
- 過去 1 か月間
- 過去 31 日間
- カスタム日付範囲

通話時間で検索

持続時間

- 1分以下
- 1 ~ 5分
- 5 ~ 10分
- 10 ~ 20分
- 20分以上
- カスタム

キュー

キューを入力/選択

検索中...

ユーザー	相手先	日付/時間	接続時間	キュー	方向
なし	Long Distance	2016年8月30日午後7時52分 火曜 日	2:19	業務-Salesforce	インバウンド
Toru Otsuka 大塚 徹	Mobile	2016年8月30日午後3時15分 火曜 日	4:02	業務-Salesforce	インバウンド/アウトバウンド
2のユーザー	Long Distance	2016年8月30日午後12時6分 火曜 日	4:56	02 ヘルプデスク	インバウンド
鹿田 亮輔	Long Distance	2016年8月30日午後12時2分 火曜 日	1:53	01 製品問い合わせ	インバウンド
岡野 希士	Long Distance	2016年8月30日午後12時1分 火曜 日	1:34	003_その他	インバウンド
岡野 希士	Long Distance	2016年8月30日午前10時39分 火曜 日	1:10	001_新規登録	インバウンド
鹿田 亮輔	Long Distance	2016年8月30日午前12時5分 火曜 日	1:57	01 製品問い合わせ	インバウンド

検索結果一覧

その他検索条件は 今後も拡張予定

インバウンド
アウトバウンド

25 ページごとのレコーディング

カスタマイズ

PureCloud Engage : 通話録音機能

The screenshot displays the PureCloud Engage interface for a call recording. The main window shows a call in progress with the following details:

- Internal Participant (内部参加者):** SzeMin Ng, tel: +60122917823; tgrp=c3bc...
- Customer (お客様):** tel: 760
- Call Status:** 送話側 (Outgoing) and 受話側 (Incoming)
- Playback Controls:** Play button, speed (速度: x1), and a progress bar showing 0:00 / 1:44.
- Call Log (会話のタイムライン):** A table listing call events.

種類	状態	時刻
Long Distance コール	成功	00:00:00
IVR コール	成功	00:00:00
ACD コール	成功	00:00:00
キュー - 01 転送待ち合わせ コール	成功	00:00:00
森田 高輔	成功	00:00:00

Additional call log entries are visible in the background:

- Long Distance tel:0312345678 コール
- Long Distance tel:0312345678 コール

Navigation tabs at the bottom include: 詳細, 評価のサマリー, 監査記録, タイムライン.

タイムライン形式で
状況レビュー

PureCloud Engage : コールフロー管理画面

Architect / インバウンドコールフロー

NCNL Inbound Flow Test 1 デモ発信

保存 | バージョン 99.0 | 検証 2 | 5 | 印刷 | 発行

ツールボックス

- 内線番号でダイヤル
- 切断
- メニュー
- タスク
- 転送
- ACDに転送
- ユーザーに転送
- 番号に転送
- フローに転送
- ボイスメールに転送

開始メニュー

- 100 Main Menu
 - 134 製品問い合わせ転送タスク
 - 129 ヘルプデスクへ転送タスク
 - 150 番号読み上げ
 - 145 SEチームにグループ転送
 - 101 切断
 - 163 ACDに転送

設定

リソース

[再使用可能] メニュー

- 再使用可能なメニューを追加

再使用可能なタスク

- 129 ポップアップ設定

163 ACDに転送

名前: ACDに転送

DTMF 音声認識

- 日本語 (日本)
- 音声認識ワード
- 英語 (米国)
- 音声認識ワード

各メニュー項目には、サポートされる各言語に対するDTMFまたは音声認識用語が必要です

転送前の音声

音声合成またはプロンプトを入力

優先度: ☆☆☆☆☆

キュー: キューを選択

デフォルトのキュー内処理の上書き

言語スキルを上書き

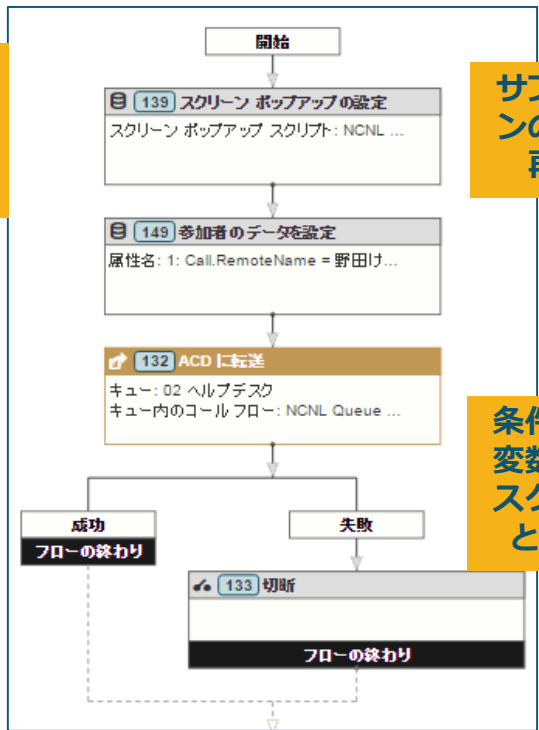
ACD スキルの追加

すべて展開 | すべて折り畳む

パレット上の部品をドラッグ&ドロップ

直感的でグラフィカルなフロー設計

アナウンス指定、音声合成の利用など



サブルーチンの作成、再利用

条件分岐、変数処理、スクリプトとの連携

PureCloud – さらに..

PureCloud : グローバル・国内の顧客事例

Diginnos

米国：パーソナル・ファイナンス
「Quicken」様



国内：サードウェーブデジノス様

- ✓ オールインワンシステムの特徴を活かし、業務効率化に期待
- ✓ 設定変更を容易に行い、顧客ニーズに柔軟・機敏に対応

米国：ホーム・オートメーション
「Google Nest」様



BCN Bizline
ITを売るパートナー・ビジネスの創造をー

記事検索:

【今すぐ登録】 無料の会員登録ですべての記事が読めます！

SaaS・クラウド フラットフォーム ネットワーク セキュリティ アプリケーション ソフト開発

ジャンル別ニュース 解説 KeyPerson クローズアップ 連載 インタビュー コラム エフセキュ

IT業界専門誌
週刊BCN
購読キャンペーン

★ ホーム > 連載

2016/09/28 09:11

印刷 RSS 共有

連載 < 前回の記事 > | 一覧 | > 次の記事 > [週刊BCN 2016年09月19日付 Vol.1645 掲載]

<ここに注目！ニッポンのパートナー戦略> 第46回 インタラクティブ・インテリジェンス(上) コールセンターにもパブリッククラウドの波

外部連携APIを用いて初期不良やゲームの専用窓口を開設し、お問い合わせの対応が迅速・丁寧にお応えできる環境化のご予定

キーマンズ ドスパラ

検索

お客様のソリューション活用促進支援（データ駆動）

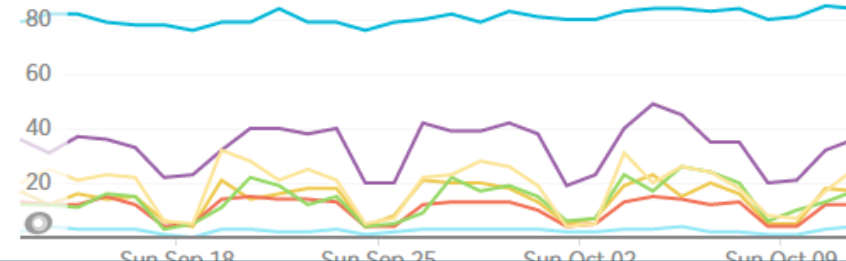
Customers Using ACD

Since 1 month ago



Customers Using Features

Since 1 month ago



Customer Using Client Integrations

Since 1 month ago

Organizations

- 215 IOS Client
- 112 android-shared
- 36 PureCloud for Salesforce
- 3 Directory CIC

Using Connectors

connector

connector

connector

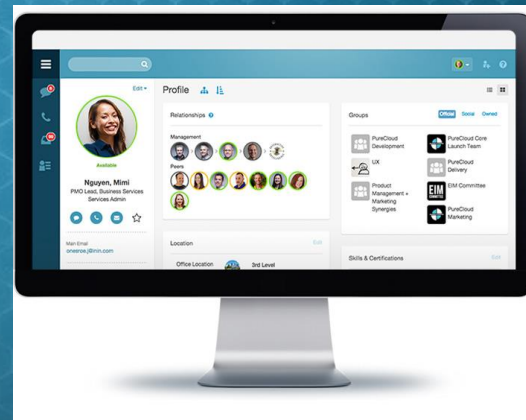
ector

or

ector

PureCloud Engage キャンペーン中！

- ✓ 月次費用の**初月ぶんが無償**に..
- ✓ **初期構築サービス**（30万円相当 QuickStart Core）**が無償**に..
- ✓ **12/31**までのご契約ぶんです。
後2ヶ月半、お急ぎ下さい！



ジェネシス社との合併 について

- ジェネシス社によるインタラクティブ・インテリジェンスの買収が両社間で正式合意済みです。
- ガートナー社のコンタクトセンター関連マジック・クアドラントにおいてリーダーと位置付けられる2社が一緒になって圧倒的な業界No.1を目指します。
- センターサイズに関わらず、自社設置型/クラウド型の両ソリューションを提供できる体制を更に強化します。
- 12月を目処に正式に買収完了となる予定です。今後のアップデートについてはHP/ニュースを通してご案内致します。



The screenshot shows the Genesys website with a red header and a dark red main content area. The text is in Japanese, announcing the acquisition of Interactive Intelligence. A blue and red graphic at the bottom right illustrates the combination of the two companies.

Genesys

ソリューション プラットフォーム サービス パートナー ジェネシスについて

ホーム / ジェネシス、インタラクティブ・インテリジェンスを買収

ジェネシス、インタラクティブ・インテリジェンスを買収し、最上級のオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス・ソリューションを提供

オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスおよび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と、顧客エンゲージメント、コミュニケーション、そしてコラボレーションのクラウド・サービスにおけるグローバルリーダーであるインタラクティブ・インテリジェンスは、ジェネシスがインタラクティブ・インテリジェンスを買収することで正式合意したことを発表します。

[プレスリリースを読む](#)

強力なコンビネーション

今回の買収によって、世界中で最上級のカスタマーエクスペリエンスを協力をサポートするジェネシスのミッションが、より広範囲に、いつでもどこでも、すべてのチャネル、そしてクラウドおよびオンプレミス環境において実現できるようになります。

[インフォグラフィックを見る](#)



The infographic is a square divided diagonally from the top-left to the bottom-right. The top-left triangle is blue and contains the Interactive Intelligence logo. The bottom-right triangle is red and contains the Genesys logo. The vertical axis is labeled 'サイズ' (Size) and the horizontal axis is labeled 'カスタマイズ' (Customization).

おわりに..

業界リーダーが自信を持ってお届けする「クラウド2.0」型ソリューション

共通基盤によるUCコラボレーション／顧客エンゲージメントサービスの提供

AWS／最新テクノロジーの活用

柔軟で魅力的な価格・オファー体系

セキュリティー／コンプライアンス、信頼性・可用性、等への配慮

無償部分のPureCloud Collaborateをお試し下さい

- バックアップスライドに、簡単なサインアップ手順を示しました。是非お試しください。
- 手順を追う中で不明点などあれば、遠慮無く、弊社までお問い合わせ下さい。

ご静聴、誠にありがとうございました！



**INTERACTIVE
INTELLIGENCE®**

インタラクティブ・インテリジェンス
日本支社



Info.Japan@inin.com



03 - 5989 - 1300



facebook.com/InteractiveIntelligenceJapan



www.inin.com/jp にブラウザアクセスし、**無料登録**をクリック



Collaborateのタテ列の「無料サインアップ」をクリック

Collaborate	Communicate	Engage
無料 1無制限ユーザー	starting at ¥2,399〜 1ユーザーあたり月額	starting at ¥8,399〜 1ユーザーあたり月額
ユーザー数無制限	クラウドIP PBX	マルチチャネル・ルーティング
ストレージ (1 TB)	FAX 受信	IVR (音声認識・合成)
インスタントメッセージ	電話会議	アウトバウンド
ファイル共有	通話録音	レポート
モバイルアプリ	ユニファイド・メッセージ	CRM 連携
無料サインアップ	今すぐ始めましょう	今すぐ始めましょう

サインアップページ

※ 一般的に英語表記ですが、数日で日本語化される予定です。

- 「Eメールアドレス」欄には、**会社でご利用のメールアドレス**を記入。
 - （管理者ユーザのユーザIDとして認識されます。）
- 姓名は順序に違和感がありますが、適宜入力下さい。
- 「会社/組織名」欄には**会社の名前**を記入。（**英数字**でお願いします。スペースはOKです。）
- 「電話番号」欄には電話番号をお願いします。

- 「Select Country」ドロップダウン欄では「**Japan**」を選択下さい。
- 「Select State or Province」ドロップダウン欄ですが、**選択の必要はありません**。
- 「リージョンを選択」ドロップダウン欄では、「**Japan**」を選択下さい。
 - 御社のPureCloud組織がAWS東京リージョン上に作成されます。
- 「言語を選択」ドロップダウン欄では、「**日本語**」を選択下さい
- 「**送信**」を押して下さい。

ncnlinc@gmail.com

圭

錦織

IMG Academy

03-5989-1300

Japan

Select State or Province

あなたの組織のための好ましい設定

日本

日本語

送信



確認ページの表示

- 以下のページ表示となりますので、当該のメールアドレスを確認下さい。

https://www.inin.com/jp/sign-up-thank-you-collaborate

Free Sign Up CONTACT US SIGN-IN SELECT YOUR COUNTRY/REGION

INTERACTIVE INTELLIGENCE

PRODUCTS INDUSTRY リソース パートナー 会社概要

THANK YOU

An activation email has been sent to the email address you provided.

Please follow the instructions in the email to get started with your free PureCloud Collaborate account.

Be sure to invite others to join your collaboration!

Already registered? [Click here](#) to login.

このリンクは利用しないで下さい。

ありがとうございます！
アカウントをアクティブにするためのメールを送りました。

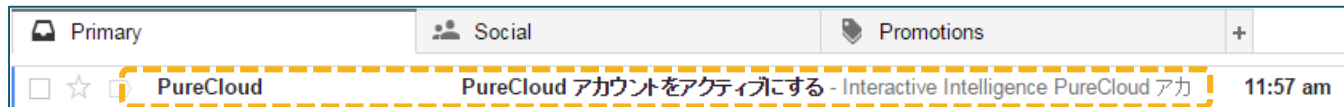
メールに記載されている手順に従って、無料の PureCloud Collaborate アカウントを使い始めましょう。

Collaboration に他のユーザーを招待することをお忘れなく!

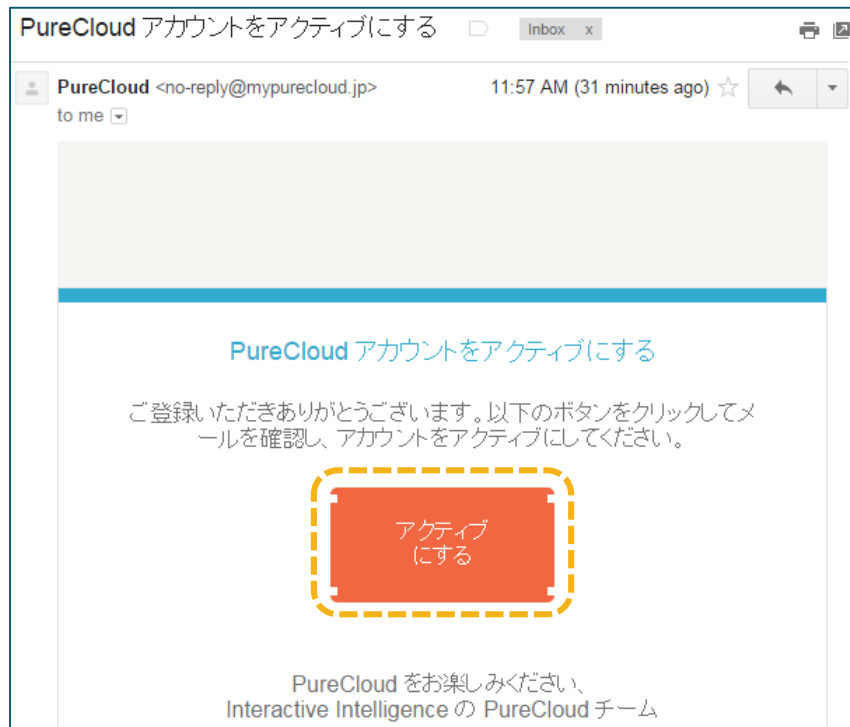
すでに登録されていますか? [ここをクリック](#)してログインします。

実際には、ページ本文は
このような日本語画面に
なるはずですが。

アカウントをアクティブにするメールの確認



- このスライドではGmailの例ですが、実際には御社のメールソフト内での作業になります。
- 当該メールを確認し、
- 「アクティブにする」を押して下さい。



初期管理ユーザのアカウント作成

- 姓名は既に記載されていますので、
- パスワードを設定下さい。
- 「次へ」を押して下さい。
- ※姓名の順序は今後対処して参りますが、結果としての姓名は後ほど確認修正するチャンスがありますので、心配ありません。

自分の PureCloud アカウント
を作成

寛人 正木

パスワード

パスワードを確認

次へ



自分の PureCloud アカウント
を作成

寛人 正木

.....

.....

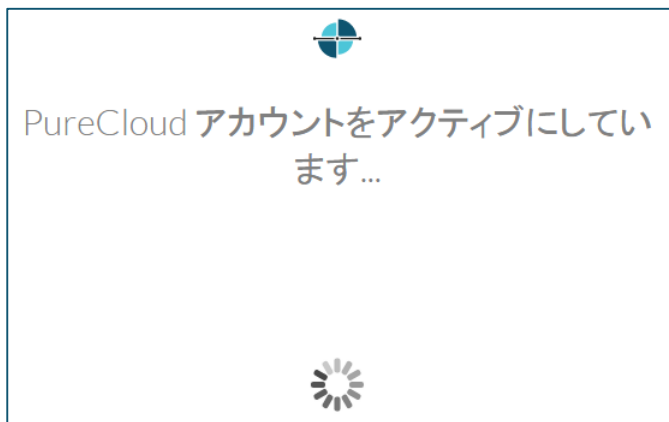
次へ

すでに PureCloud アカウントをお持ちですか?ここからログインしてください。

同じメールアドレスで、東京リージョン上に既に PureCloud 組織が開設されている場合に、このような表示になりますが、無視いただけます。

一般ユーザの招待

- 後で一括招待が可能ですので、このオプション段階はスキップします。
- 「アクティブにする」を押して下さい。



ユーザーをあなたのチームに招待
(オプション)

名	姓	メール
名	姓	メール
名	姓	メール

前へ

アクティブにする

The form is titled "ユーザーをあなたのチームに招待 (オプション)". It contains three rows of input fields for name and email. At the bottom, there are two buttons: "前へ" (Previous) and "アクティブにする" (Activate), with the latter highlighted by a dashed orange border.

まずはPureCloud Collaborateへログインできました

- ひとまずPureCloud Collaborateに、初期管理者ユーザとしてログインできました。



ちなみに..

- この段階で、おそらく、もう1通のメールが届いていると思いますので、メールアカウントをご確認下さい。
- メール本文中段にあるように、2人目以降の一般ユーザ（同僚の方々でしょう）を、リンクを周知することで、このPureCloud Collaborate組織に招待することが可能です。

これ以降の更なる詳細手順は、別途ご案内させていただきますので、弊社まで是非お問い合わせ下さませ。

Info.Japan@inin.com , 03 - 5989 - 1300

