



**ICONIC DATA**

PRODUCT REVIEW

# GENESYS CLOUD CX

カスタマーエクスペリエンスマネ  
ジメントを革新する

2023

Piloting tomorrow's creativity

<https://www.iconic.inc>



## 会社概要

ICONIC DATA は、データテクノロジーの最前線に立つ多国籍データサービス企業です。ICONIC DATAは、お客様の能力を最大限に引き出す最先端のデータソリューションを得意としています。データマイニング、データ収集、データベース、データ分析など、私たちのサービスは、データソリューションを適切に、かつ完全に業務へ統合することで、お客様ビジネスのを強化し、そしてイノベティブなものへと導きます。

データサービスからデータ分析インサイトに

至るまで、企業がデータドリブンな企業運営という新しい環境に適應し、成功に至るための企業文化やビジネス環境の変化を生み出すソリューションを提供します。

私たちは、データソリューションをただ提供するだけでなく、これらのソリューションを戦略的なデータコンサルティングソリューションに組み込み、ビジネスオペレーション全体に統合することで、効果的で実用的なデータセントリックプラクティスを実現します。

# REPORT 内容

03

要旨

.....

04

CXソリューション

.....

06

強力な機能

.....

08

競合他社について

.....

プロダクト評価 - 2022 - TIDB  
ICONIC DATA, DATATECH  
ICONIC DATA © ALL RIGHTS RESERVED.

著者: VAN LAR RUAT  
翻訳者: MAO SHIQI  
AI 画像: DALL-E  
編集者: SUSANNE HELLE & FRANCISCO R. VASSALLO



GENESYS CLOUD CX

ソリューションとして

## 要旨

Genesys Cloud CXは、クラウドベースのコンタクトセンター・プラットフォームで、企業が複数のチャネルで顧客とのやり取りを管理するための包括的なツールや機能を提供します。このプラットフォームは、高い拡張性、カスタマイズ性、AIを搭載しており、顧客体験を最適化するために高度な機能を必要とする企業にとって理想的な選択肢となります。しかし、コストが高いため、予算が限られている企業には適さないかもしれません。同プラットフォームのレポート機能は改善される可能性があります。統合機能やカスタマーサービス機能は優れています。全体として、ジェネシス クラウドCXは、カスタマーエクスペリエンスの向上を目指す企業にとって検討する価値のあるトップクラスのカスタマーエクスペリエンス管理プラットフォームと言えるでしょう。

GENESYS CLOUD CX

# CXソリューション

ジェネシスクラウドCXは、包括的な機能と柔軟性を必要とする企業にとって理想的なカスタマーエクスペリエンスマネジメントのプラットフォームです。

ジェネシス クラウドCXは、音声、チャット、電子メール、ソーシャルメディアなど、複数のチャネルにおける顧客とのやり取りを管理できるように設計されたクラウドベースのコンタクトセンター・プラットフォームです。このプラットフォームは、予測ルーティング機能、リアルタイム分析、カスタマイズ可能なワークフローなどの高度なツールや機能を提供し、企業が優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できるよう支援します。



マジック・クアドラントのCXサービス - GARTNER

## 主要競争相手

- NICE CXone
- Five9
- Twilio
- Dialpad

## STANDOUT



複数のチャネルを取り込む必要がある中堅から大規模のクライアント向けのソリューションです。

ジェネシス クラウドCXは、いくつかの点で競合他社と一線を画しています。

- 包括的な機能セット
- クラウド型インフラ
- カスタマイズ性
- AI搭載の機能

## アピールポイント:

- オムニチャネルを包括的にサポート
- スケーラビリティとフレキシビリティ
- 高度なAI機能

## SUPPORT



音声、メール、チャット、SNS など、お客さまとの対話のための幅広いチャネルを提供します。

企業は、すべての顧客とのやり取りを単一のプラットフォームで管理することができ、顧客にシームレスなオムニチャネル体験を提供することができます。これは、多くのチャネルを提供できなかったり、顧客とのやり取りを管理するために複数のプラットフォームを使用する必要がある競合他社と比較して、重要な差別化要因になります。

## AI ABILITY



チャットボット、ボイスボット、予測分析など、高度なAI機能を提供。

これらの機能により、企業は反復的な作業を自動化し、パーソナライズされた顧客体験を提供することができます。また、顧客行動の傾向やパターンを特定することで、企業は問題に積極的に対処し、顧客満足度を向上させることができます。これは、同じレベルのAI機能を提供していない、またはサードパーティ製ソリューションを使用する必要がある競合他社と比較して大きな利点となります。

# GENESYS CLOUD CX

## 強力な機能

### オムニチャネルルーティング

TiDBのMySQL互換性は、既存のクエリがこのSQLデータベースですぐに動作し、ほとんど適応の必要がないことを意味します。また、MySQLデータベースをサポートする既存のツールやサービスもTiDBをサポートすることを意味します。

### 品質管理

また、TiDBは、データベース管理の様々な側面を容易にし、その魅力を高めるツールのエコシステムを享受しています。これらのツールは、TiDB Data MigrationやTiDB Lightningなどのデータ移行ツールから、TiUpなどのデータベース管理パッケージ、そして完全に最新化されたOperatorまで、多岐にわたります。これは広範なリストではなく、利用可能なツールの概要を示すためのものですが、代わりに、最新でサポートされているさまざまなソリューションが存在することを強調することを目的としています。例えば、VitessにはOperatorツールがありますが、これはサポートが不足しており、Kubernetesでセットアップしようとすると問題が発生します。

### ワークフォースマネジメント

TiDBのリアルタイム分析では、ハイブリッドトランザクション/アナリティクス処理として知られるHTAPを使用しており、データベースの更新などのトランザクションと見込み客の特定などの分析を組み合わせています。オンライントランザクション処理（OLTP）とオンライン分析処理（OLAP）の両方のワークロードをHTAPデータベースでサポートすることができ、スピードと簡便性を提供します。TiDBは、ストレージエンジン、データ一貫性、データ分離、そしてHTAPのMPPコンピューティングエンジンを使用しています。

### リアルタイムアナリティクス

他のいくつかのアーキテクチャとは異なり、TiDBはベースラインMySQLのより高いレベルの「繰り返し読み取り」システムを保持しています。この分離レベルのシステムにより、読み取りと書き込みの保証を高めることができます。



#### オムニチャネル



#### リアルタイムアナリティクス



#### ワークフォースマネジメント



# 欠点

## 01 複雑性

ジェネシス クラウドCXは、豊富な機能を持つプラットフォームであるため、設定や構成が複雑で、組織のITチームやサポートチームに多大な時間とリソースを要する可能性があります。また、このような複雑さが、小規模な組織がこのプラットフォームを採用し、十分に活用することを難しくしている可能性もあります。

## 02 コスト

ジェネシス クラウドCXはプレミアムなプラットフォームであり、競合他社よりも高価であるため、予算が少ない組織によっては利用しにくい可能性があります。

## 03 カスタマイゼーション

ジェネシス クラウドCXは高度なカスタマイズ性を備えていますが、ユーザーによっては、カスタマイズのレベルが特定のニーズを満たすのに十分でないと感じることがあります。その場合、希望するレベルのカスタマイズを実現するために、追加の開発作業やサードパーティ製ツールとの連携が必要になるケースもあります。

## GENESYS CLOUD CX

# 競合他社について

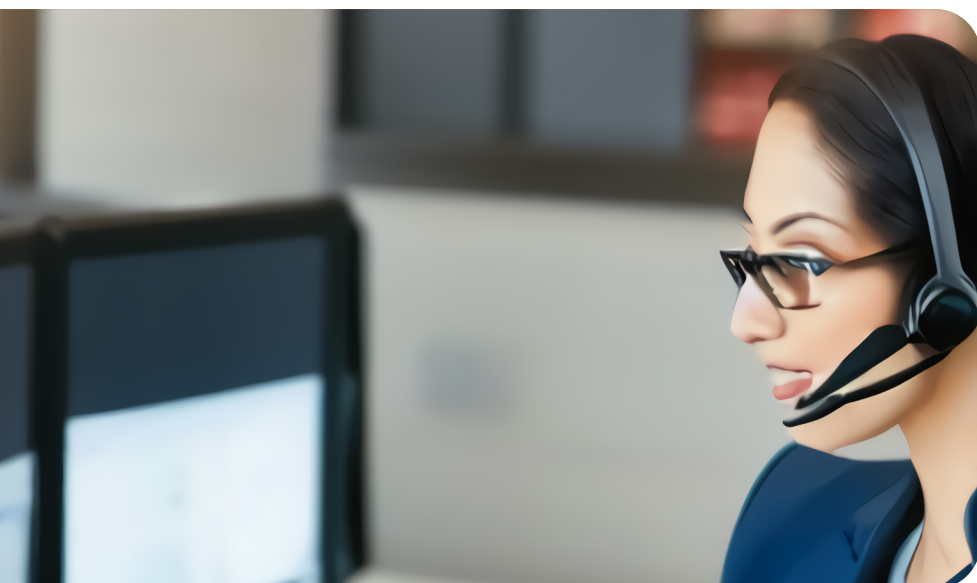
複雑でプレミアムな価格設定のため、小規模な組織ではジェネシスクラウドCXが利用しにくく、競合他社がより手頃な価格オプションやカスタマイズ可能な機能を提供する可能性があります。

### NICE CXONE

- ジェネシスが複数のプラットフォームをサポートしているのに対し、ウェブベースプラットフォームのみをサポート
- ジェネシスがプレミアム価格であるのに対し、従量課金制を採用。
- デジタルカスタマーサポートチャネルを3つしか提供しないのに対し、ジェネシスは多様なデジタルチャネルを提供する

### FIVE9

- Webベースのプラットフォームのみをサポート、Genesysは複数のプラットフォームをサポート
- さまざまな価格オプションを提供し、ジェネシスはプレミアム価格を設定
- ジェネシスと比較して、包括的な機能セットが少ない



### TWILIO

- ジェネシスがマルチプラットフォームに対応しているのに対し、ウェブベースプラットフォームのみに対応しています。
- ジェネシスがプレミアム価格であるのに対し、手頃な価格設定のオプションを提供。
- ジェネシスと比較して、包括的な機能セットが少ない。

ジェネシスクラウドCXは、AIを活用した強力なルーティングとアナリティクスで競合他社に差をつけるとともに、ソーシャルメディアとの連携や海外取材機能にも優れています。

## 競合他社の概要

### HEAD TO HEAD

	MIN. PRICE*	MAX PRICE*	AI ROUTING	SPEECH TO TEXT	SOCIAL MEDIA	WEB CHAT
<b>Genesys Cloud GX</b>	\$75	\$250	***	***	****	**
<b>NICE CXone</b>	\$75	\$175	****	****	***	***
<b>Five9</b>	\$100	\$200	***	**	**	****
<b>Twilio</b>	\$0	\$200	**	***	**	***
<b>Dialpad</b>	\$15	\$45	*	***	**	****

\*1ユーザーあたり、1ヶ月あたり。

### まとめ

結論として、ジェネシス クラウドCXは、包括的な機能と柔軟性を必要とする企業にとって理想的なカスタマーエクスペリエンス管理プラットフォームである。このプラットフォームは、高度な ツールや機能、予測ルーティング機能、他のプラットフォームと比較して高度なカスタマイズが可能です。その拡張性、統合機能、AIを搭載した機能やツールは、カスタマーエクスペリエンス全体の向上を目指す企業にとって最良の選択となります。しかし、予算が限られている企業にとっては、このプラットフォームの価格設定が大きなハードルになるかもしれません。



# ICONIC DATA



## BECOME A CLIENT

このように、この分野のスペシャリストチームがが実装し、サポートする、最先端のデータソリューションにアクセスすることができます。

詳しくは、[www.iconic.inc](http://www.iconic.inc) をご覧ください。