コンタクトセンターのパフォーマンスを左右する真の要因を見極め、さらに強化する

Crestaの会話分析は、実践的な洞察、極めて効率的な品質管理、さらに成果重視のコーチング機能を通じて、コンタクトセンターの運営を一つ先の次元に押し進めます。



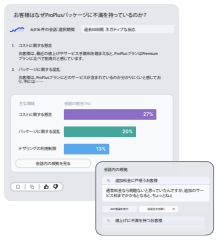
確信の持てるコンタクトセンター運営

一連の会話分析ソリューションを活用して、顧客の真の声を見極め、エージェントのパフォーマンスを向上させ、大規模な効率化を実現しましょう。



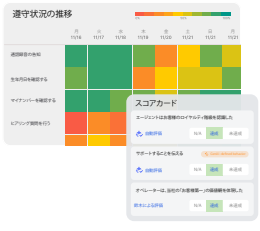
洞察

AIを活用した洞察と提案により、顧客との対話を、成果につながるより良いビジネス上の意思決定へと結びつけましょう。



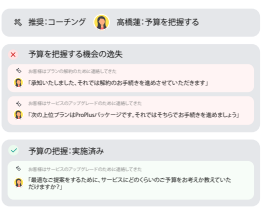
AIアナリスト

自然言語による質問と、根拠に基づいた回答を通じて、会話の中に隠された重要な洞察を明らかにしましょう。



品質管理

コンプライアンスとパフォーマンスの観点から、すべての会話を高い精度で自動評価し、より低コストで効果的なエージェント指導を実現します。



コーチング

エージェントの行動とビジネス成果を分析して、真に重要な要素を特定し、各エージェントに対するコーチングの推奨事項を確認します。

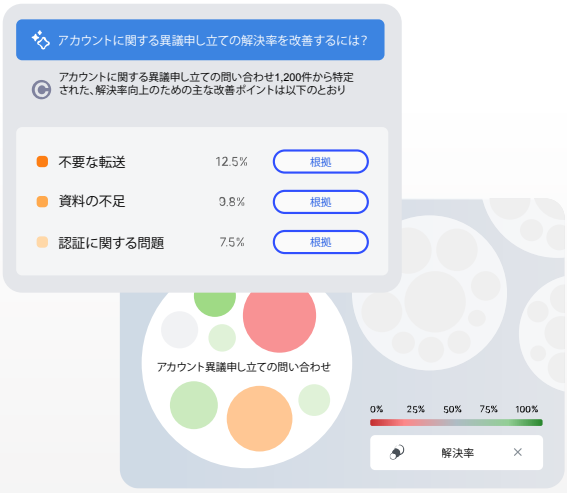
本当に重要なことを見極め、優先順位をつけ、それに基づいて行動する

CrestaのAIは、単にキーワードを監視するだけでなく、文脈や行動、結果を理解します。これにより、真に成果につながる要素に基づいて行動を起こし、その変更がもたらす影響を追跡することができます。



BRINKS HOME

30%
Crestaによって直接的にネットプロモータースコア（NPS）が向上した割合



数か月ではなく、わずか数分で実用的な洞察を得られます

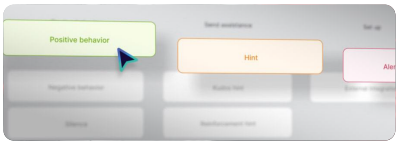
Crestaが会話の分析という面倒な作業を代行してくれるので、あなたはエージェントの指導や、チームの業務の妨げとなっている要因の解消に、より多くの時間を割くことができます。
しかも、すべてがさらに低コストで実現します。

COX

「以前は、この情報を入手するのに6週間かかり、10万ドル以上を費やしていました。Crestaは現在、これをリアルタイムで行っており、それはまさに画期的な変化をもたらしています。」

ジョエル・ウィナント、
コンタクトセンター研修部長
Cox Communications

なぜ企業のコンタクトセンターは、Crestaの会話分析ソリューションを信頼しているのでしょうか？



ノーコードによるAIのトレーニングと導入

行動追跡のためのオーダーメイドのAIモデルを構築し、チャート、アラート、スコアカード、コーチングと連携させることができます。すべてコードを書かずに、クリック操作だけで実現可能です。



コンタクトセンターにおけるエンドツーエンドのフィードバックループ

品質管理やコーチングツールなどを通じて得られた洞察に基づいた行動と、その変更による効果の変化を追跡し、その都度調整を行っていくことにより、効果の最大化を実現しましょう。



分析機能とエージェントへのリアルタイムガイダンスを、すべて1つに統合

Crestaの受賞歴を誇るリアルタイムの「エージェントアシスト」スイートと連携し、あらゆる会話において、その場ですぐにアラートやエージェントへのガイダンスを受け取ることができます。

あらゆる会話を競争上の優位性に変える

カスタマイズデモをリクエスト

CRESTA