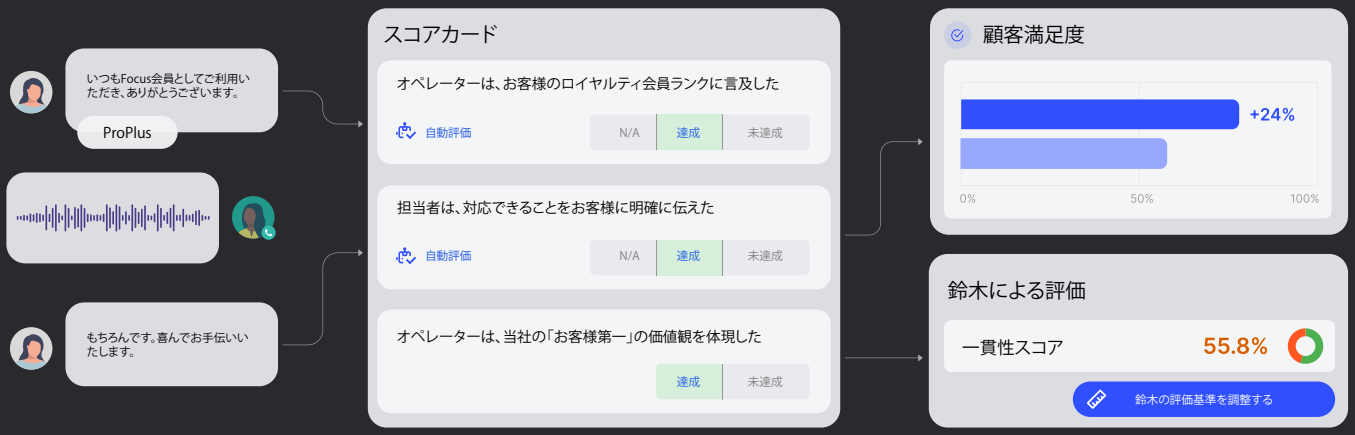
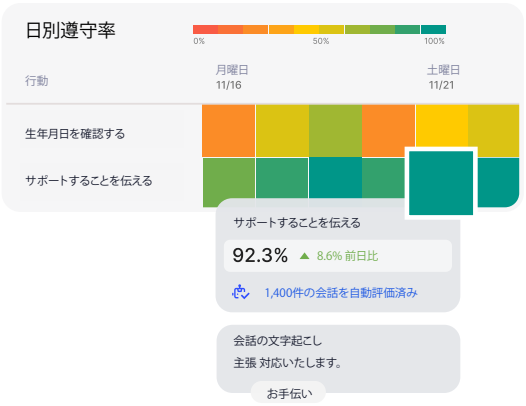
品質管理を、リソースを浪費する要因から、業績向上を牽引する原動力へと変革する

Crestaの品質管理（QM）は、すべての会話を即座に自動採点し、コンプライアンスとパフォーマンスについて極めて正確に評価します。これにより、実際に成果へ直結する、的を絞ったオペレーターへの指導を実現すると同時に、QMコストを大幅に削減します。



すべてのやり取りを100%評価し、完全な可視性を低コストで確保します

CrestaのAIは、会話の100%を自動採点し、わずかなコストで高精度な文字起こしを実現します。不正確でコストのかかる手作業によるサンプリングに頼る必要はもうありません。



Oportun

「QAチームだけでも、作業量が50%削減されました……そして、サンプリング方式から100%の品質保証へと移行しました。」

サービス運営担当ヴァイスプレジデント
Oportun



コンタクトセンターのパフォーマンスの実態を把握する

生成AIによるルール定義により、エージェントがすべてのやり取りにおいて行う行動を評価することが可能になります。これにより、ランダムサンプリングやキーワードベースの検出では得られない、現実を忠実に反映した全体像を把握できます。

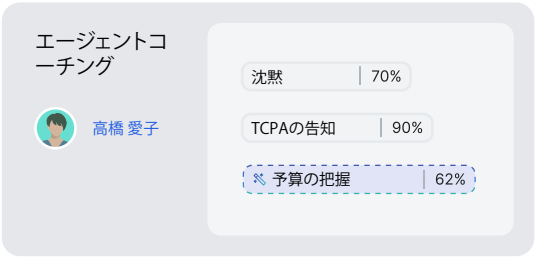
snap finance

「これにより、エージェントは、たった1回の不十分な電話対応だけで責任を問われることはないという安心感を得ることができます。彼らの全ての業務を評価の対象にできます。」

アダム・クリステンセン、
Snap Financeリソース管理担当ヴァイスプレジデント

成果重視の品質管理（QM）で、より高いパフォーマンスを実現する

Outcome AIは、あなたが重視する成果の真の要因を特定するため、
あらゆる会話においてその要因を確認することができます。
その後、CrestaはQMスコアを活用し、誰を指導すべきか、
また何を指導すべきかについて、AIを活用した提案を行います。



高橋さんに予算を理解させる指導により、
リピーター獲得率を18%改善

BRINKS HOME

「私が過小評価していた価値の中に、コーチングと品質管理（QM）の自動化が挙げられます。これらは、当社のエージェントやチームの長期的な成功にとって、大きな力となり、重要な役割を果たしてきました。」

フィリップ・コルターマン、
Brinks Home、最高イノベーション責任者



今がどのような段階でも、品質管理（QM）の取り組みを加速できます

AIによる自動採点と、AIを活用した人間による採点を組み合わせることで、コストを最小限に抑えつつ、品質を最大限に高めます。一貫性のある顧客体験を実現するため、人間のエージェントとバーチャルエージェントを並行して評価します。

aptive

「[スーパーバイザー]に対して、毎週何件の通話に耳を傾けてほしいかを割り当てることができ、彼らがいつそれを完了したか、どのように対応したか、そしてどのような措置を講じたかを確認することができます。」

ティファニー・ゴースリンド、
Aptiveカスタマーソリューションズディレクター

なぜ企業のコンタクトセンターは、Crestaの品質管理を信頼しているのでしょうか？



何か重要かを見極める洞察

業界に特化したツールが実態を可視化し、注力すべき評価基準を明確にします。



生成AIによる行動評価

お客様ごとにカスタム学習したモデルにより、発言内容だけでなく、エージェントの行動を明確に把握できます。



人間およびバーチャルエージェントのための品質管理

人間とバーチャルエージェントによるシームレスな体験を保証する、業界唯一の統合プラットフォームです。

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