

## Verint Quality Management

Verint Quality Management (QM) bruges til at evaluere den måde, agenter interagerer på, og tildele dem "point", identificere opkald af "guldstandard" og tydeliggør over for agenter, hvor de kan forbedre sig, eller hvor et opkald blev håndteret godt. QM indeholder evalueringsformularer, der gør det muligt at gennemgå interaktioner og give dem point, og integreres automatisk med Verint Performance Management, så point kan gennemgås af enkeltpersoner, supervisorer, teamledere og den øverste ledelse efter behov.