

Verint Quality Management

Verint Quality Management (QM) -ratkaisua käytetään laadunvalvonnassa. Sillä arvioidaan ja pisteytetään asiakaspalvelijoiden palvelutilanteita, tunnistetaan erinomaisesti sujuneita puheluista, kerrotaan asiakaspalvelijoille hyvin sujuneista puheluista ja ehdotetaan asioita, joissa on varaa kehittyä. QM sisältää arviointilomakkeita, joita käytetään palvelutilanteiden arviointiin ja pisteytykseen. QM integroituu automaattisesti Verint Performance Management -ratkaisuun, josta työntekijät, esimiehet, tiimipäälliköt ja ylin johto voivat tarvittaessa tarkistaa pisteet.