

## Verint Quality Management

Verint Quality Management (QM) brukes til å evaluere og «score» agentinteraksjoner, identifisere samtaler som representerer «gullstandard», og vise agenter hva de kan forbedre, eller hva i samtalen som ble håndtert bra. QM inkluderer evalueringsskjemaer som gjør at man kan gjennomgå og sette en verdi på interaksjoner, og integreres automatisk med Verint Performance Management, slik at verdiene kan gjennomgås av enkeltpersoner, teamledere og medlemmer av ledelsen, alt etter som.