

Verint Quality Management

Verint Quality Management används för att utvärdera och "poängbedöma" agentinteraktioner, identifiera "guldstandard"-samtal, demonstrera för agenter var de kan förbättra sig eller ge exempel på samtal som har hanterats bra. QM innehåller utvärderingsformulär för att möjliggöra att interaktioner granskas och poängsätts och integreras automatiskt med Verint Performance Management, så att poäng kan granskas av individer, handledare, teamchefer och ledande befattningshavare när så är lämpligt.