

Functionele beschrijving

Quality management

Disclaimer:

Copyright © DM Compusoft

Dit document bevat bedrijfsvertrouwelijke gegevens van DM Compusoft **én** van uw organisatie! De informatie wordt alleen verstrekt om uw organisatie in staat te stellen de producten en diensten van DM Compusoft in detail te evalueren.

Inhoudsopgave

Quality management 3

Inleiding 3

Onderdelen 3

Quality management

door: [Arjan de Wit](#) 2019/05/08

Inleiding

Kwaliteitsmanagement is een set tools en processen om ervoor te zorgen dat alle interacties effectief en efficiënt worden afgehandeld. Kwaliteitsbeheer omvat het opnemen van interacties, realtime monitoring, zoekhulpmiddelen om opgenomen interacties te lokaliseren, interactie-evaluatie en -rapportage, en kalibratiefuncties.

Alle QM gerelateerde artikelen in de Genesys Cloud help vind je hier:

<https://all.docs.genesys.com/ui/#/federated?query=quality%20management&from=genesyscloud>

Onderdelen

De onderdelen van kwaliteitsmanagement zijn:

- Recording
- [Visual KTO](#)
- [Web Survey](#)