

Обслуживание клиентов (Сервис)

- Сервисные контракты
 - Срок действия
 - Время реакции
 - Количество обращений
- Обращения клиентов
 - Вопрос
 - Проблема
 - Запрос
- Маршрутизация обращений
 - Назначение задач
 - Эскалация руководству
- Автоинформирование клиента по e-mail
- База знаний

