



Исследование рынка CRM и операционных инструментов контакт-центров.

Функционал и участники

ver 1.0

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	2
УЧАСТНИКИ	3
ВАРИАНТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ/УСТАНОВКИ	5
ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ	7
1. Фиксированная цена	7
2. Оплата по факту потребления	7
3. Дифференцированное ценообразование	7
4. Цена в расчете на пользователя.....	7
5. Оплата за функционал.....	7
6. Фримиум.....	7
Ценообразование CRM	8
Ценообразование операционных инструментов для контакт-центров	8
Функционал CRM	10
Основная функция CRM	10
Дополнительные функции CRM	11
ФУНКЦИОНАЛ ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ	13