
Atendimento aos clientes com manutenção e suporte

Para evitar insatisfações dos clientes Kankei o atendimento deverá executar os seguintes itens:

- Ligar mensalmente para saber o andamento e o desempenho do sistema na empresa;
- verificar o conhecimento da operadora/usuário;
- verificar se estão fazendo o backup como requerido;
- verificar o tamanho da base de dados, versão MSDE acima de 2GB torna-se lento;
- verificar como está a satisfação do cliente e não da operadora em relação às análises e os relatórios gerados pelo Kankei;
- Marcar uma hora para uma visita para conversar e verificar pessoalmente o andamento do sistema.
- Colocar o cliente a par das atualizações disponíveis no site da Kankei;
- Enviar e-mail de news-letter contendo informações para:
 1. telemarketing,
 2. como operar melhor o sistema,
 3. inovações na empresa e no próprio sistema;
 4. textos e reportagens para melhorar a utilização do nosso sistema.
- quando for cobrar a hora de serviço prestado por um consultor em uma empresa, enviar um relatório explicativo descrevendo o que foi feito e quando, junto com o boleto e outro para a pessoa responsável pelo sistema na determinada empresa, isso para evitar cobrar algo que a empresa não esteja de acordo.
- Registrar no KankeiZila todos os atendimentos realizados aos clientes, se o cliente não estiver cadastrado no Zila, solicitar ao responsável:
 1. feitos por email;
 2. telefone;
 3. pessoalmente;