

邮件处理流程

难追踪
效率低
沟通成本高
难统计
客户满意度低

ITIL



规范流程

请求管理
事件管理
变更管理
问题管理

纳管资源

建立模型
关联关系
情报中心
自动化基石

降本
增效

Wiki管理资源

难准确
不敢用
价值低
维护成本高
资源闲置浪费

CMDB