

Eine Einzigartige Kundenservice-Plattform

Lösen Sie die drängenden Probleme Ihrer Kunden und bieten Sie eine differenzierte, positive Erfahrung an jedem Kontaktpunkt, um nachhaltige Kundenbeziehungen aufzubauen.

Verabschieden Sie sich von schwerfälligen, isoliert arbeitenden Support-Tools – Vorhang auf für Sugar Serve! Serve bietet Ihren Supportmitarbeitern eine verbessertes User Experience, die darauf abzielt, die Probleme Ihrer Kunden schnell und mühelos zu lösen.

Eine Leistungsstarke, Prozessorientierte Support-Lösung

Mit sofort einsatzbereiten Workflows für das SLA-Management und eben solchen Reports sowie modernen Self-Service-Funktionen bietet Ihnen Serve alles, was Sie benötigen, um Ihre Kunden schon heute zu begeistern.

Endlich Eine Echte 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden

Serve nutzt die einzigartige intelligente Kundendatenplattform von SugarCRM, mit der Sie auf die wichtigsten Kundeninformationen und -erkenntnisse zugreifen können, um fundiertere Entscheidungen zu treffen und Kundenprobleme im Handumdrehen zu lösen.



Verbesserung der Mitarbeiter-Produktivität ///

Eine moderne UX (User Experience) bedeutet, dass Kundendienstmitarbeiter alles, was sie brauchen, unmittelbar zur Hand haben.

Minimierung der Servicekosten ///

Self-Service-Fähigkeiten ermöglichen es Ihren Kunden, sich selbst zu helfen und die Gesamtkosten zu senken.

Höhere Kundenzufriedenheit ///

Ein besser informierter, proaktiver Support erfüllt die Bedürfnisse Ihrer Kunden und sorgt für dauerhafte Kundenbindung.



Wichtigste Features

Servicekonsole

Eine einheitliche Benutzeroberfläche, die es Kundendienst-Mitarbeitern ermöglicht, produktiver zu sein und alle ihre Kunden besser zu kennen.

Case Management

Verwalten Sie eingehende Kundenprobleme über mehrere Kanäle hinweg und stellen Sie sicher, dass Service Level Agreements eingehalten werden.

SLA Management

Berechnen und messen Sie Ihren Support automatisch anhand selbst komplexester Service Level Agreements, einschließlich der Verwaltung von multi-regionalen Business Centern und unterschiedlichen Geschäftszeiten.

Case Routing

Sofort einsatzbereite Geschäftsregeln für die effektive Weiterleitung eingehender Fälle, einschließlich zeitbasierter Neuzuordnung und Eskalation – alles mit SugarBPM.

Self-Service

Ermöglichen Sie Ihren Kunden, sich selbst zu helfen. Das Self-Service-Portal und die Wissensdatenbank von Sugar ermöglichen es den Benutzern, häufige Probleme schnell zu lösen. Dies erhöht die Zufriedenheit und senkt die Kosten für den Kundendienst.

Reporting und Analysen

Vorgefertigte Berichte und Dashboards geben Support-Center-Managern tiefere Einblicke in die Kennzahlen, die für eine differenzierte und bessere Customer Experience wichtig sind.

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).