

# 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](http://www.sugarcrm.com/de) oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).