



# sugar serve

## Une plateforme de service client supérieure

Résolvez les problèmes urgents de vos clients et offrez une expérience unique à chaque point de contact pour développer des relations durables.

Dites adieu aux outils de support poussifs et en silo, et dites bonjour à Sugar Serve. Sugar Serve offre une expérience utilisateur améliorée aux collaborateurs du support, afin de résoudre les problèmes de vos clients rapidement et facilement.

### Une solution de support puissante, axée sur les processus

Grâce à des workflows dédiés à la gestion du SLA, des rapports prêts à l'emploi et des fonctionnalités de libre-service, Sugar Serve a tout ce dont vous avez besoin pour vous aider à satisfaire vos clients dès aujourd'hui.

### Une véritable vue à 360 degrés de vos clients, enfin !

Sugar Serve se base sur la plateforme de gestion de données clients de SugarCRM, vous permettant ainsi d'accéder aux informations clients les plus pertinentes pour prendre des décisions plus éclairées et résoudre les problèmes de vos clients plus rapidement.

- Améliorer la productivité des agents : Une expérience utilisateur innovante signifie que les agents ont tout ce dont ils ont besoin à portée de la main.
- Réduire le coût du service : Les fonctionnalités de libre-service permettent à vos clients d'être plus autonomes, ce qui permet une réduction globale des coûts.
- Améliorer la satisfaction client : Un support plus proactif et mieux informé permet à vos clients d'obtenir ce dont ils ont besoin et ainsi de devenir des clients à vie.



En savoir plus sur Sugar Market: rendez-vous sur le site [sugarcrm.com](http://sugarcrm.com)

# serve

## Fonctionnalités clés

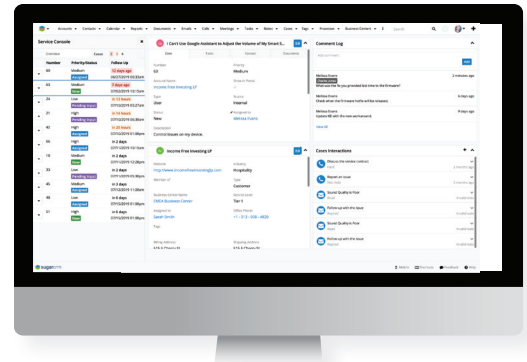
**Console de service** – une interface unifiée qui permet aux agents d'être plus productifs et de mieux connaître chaque client avant d'engager la conversation

**Gestion des tickets** – gérez les demandes entrantes des clients sur plusieurs canaux et assurez-vous que les SLA (Service-Level Agreements) sont respectés

**Gestion des SLA** – mesurez et comparez automatiquement le niveau d'organisation de votre support par rapport aux SLA (Service-Level Agreements) les plus complexes, tels que la gestion de différents centres d'affaires régionaux et les heures d'ouverture associées.

**Routage des tickets** – des règles métier prêtes à l'emploi pour un routage efficace des demandes entrantes, comprenant la réaffectation et la classification temporisées, le tout alimenté par SugarBPM

**Libre-service** – rendez vos clients plus autonomes. Le portail libre-service et la base de connaissances de Sugar permettent aux utilisateurs de trouver rapidement des réponses aux questions les plus fréquentes, ce qui génère de la satisfaction et amortit les coûts du support client.



**Reporting et analyse** – des rapports et des tableaux de bord pré-packagés pour permettre aux responsables des centres de support d'obtenir des informations plus approfondies sous la forme d'indicateurs pour créer une expérience client exceptionnelle et différente

## Tarifs et disponibilité

Sugar Serve est disponible en tant qu'offre Cloud par SugarCRM.  
À partir de 80 \$ par utilisateur et par mois.

## À propos de SugarCRM

SugarCRM, l'un des leaders de l'expérience client, aide les entreprises à créer des relations rentables avec leurs clients en leur offrant une expérience pertinente et personnalisée tout au long du parcours client. Nous aidons les entreprises à renforcer leur relation avec leurs clients existants, et à en créer de nouvelles grâce à des informations utiles, à une automatisation intelligente, et à une meilleure compréhension du client à chaque étape de son parcours. Cela permet aux entreprises d'accélérer la génération de demandes, d'accroître leur chiffre d'affaires, d'offrir un meilleur service client et d'améliorer la fidélisation. Notre plateforme simple d'utilisation et intuitive rend l'expérience client facile et accessible à tous. Elle permet ainsi aux professionnels du marketing, de la vente et du service client de se concentrer sur des actions à forte valeur ajoutée, qui créent des clients pour la vie.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com) ou suivez [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).

## Connectez-vous

