

# 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. 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, 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 !

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 ///

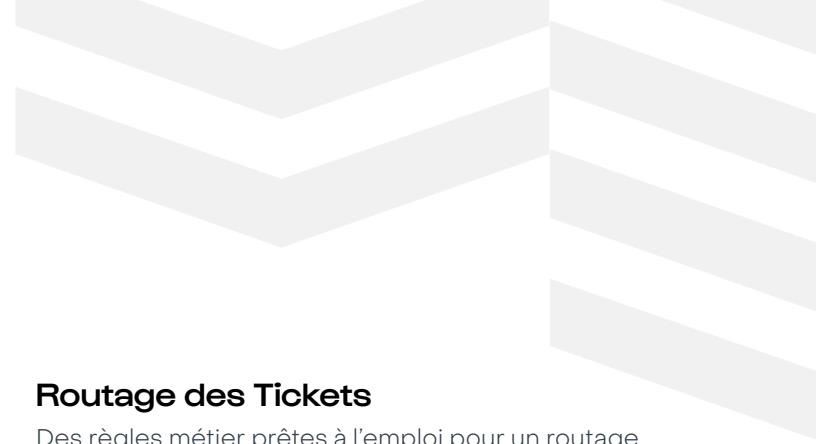
Une expérience utilisateur innovante signifie que les agents ont tout ce dont ils ont besoin à portée de la main.

### 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.



## 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.

---

## À propos de SugarCRM

SugarCRM permet aux équipes marketing, commerciales et services d'obtenir enfin une image claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux niveaux de performances et de prévisibilité. Sugar est la plateforme CRM qui rend les choses difficiles plus faciles.

Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar pour atteindre une expérience client haute définition (HD-CX) en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

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



Let the platform do the work

NORTH AMERICA

LATIN AMERICA

EUROPE

ASIA-PACIFIC