



Die Plattform für Kundendienstprofis



Optimieren Sie den Kundendienst und sorgen Sie jederzeit für eine differenzierte, positive Erfahrung.

Verabschieden Sie sich von überladenen, schwergängigen Support-Tools und begrüßen Sie Sugar Serve. Serve liefert Ihren Kunden eine umfassende Serviceerfahrung mit Wiedererkennungswert und Ihrem Kundenservice eine leistungsstarke, benutzerfreundliche und intuitive Konsole. Indem Serve alle zum Lösen eines Kundenproblems notwendigen Informationen in einem einzigen Bildschirm bereithält, lassen sich tote Winkel beseitigen. So können Ihre Kundendienstprofis Kunden dauerhaft binden.

Eine leistungsstarke, prozessorientierte Support-Lösung

Automatisieren und beschleunigen Sie Serviceprozesse, um Ihre SLAs einzuhalten. Mit sofort umsetzbaren Workflows für die SLA-Verwaltung, versandfertigen Berichten und einer benutzerfreundlichen Self-Service-Funktion bietet Serve alles, was Sie brauchen, um Ihren Service weiter zu verbessern und Ihre Kunden zu begeistern.

Bessere Kundenerfahrungen schaffen

Die Plattform Serve hilft dabei, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, indem Sie Zugriff auf die wichtigsten Kundeninformationen erhalten und mittels tieferer Einblicke fundiertere Entscheidungen treffen und Probleme schneller lösen können.



Umsatzsteigerung

+17 %



Beitrag des Supportteams zum Umsatz

+30 %



Geringere Fehlerquote

-27 %

Funktionen für Kundendienstprofis

Interaktion mit Kundenperspektive

Omnichannel Engagement

Verbessern Sie die Kundenzufriedenheit, indem Sie auf von Ihren Kunden bevorzugten Kanälen für sie da sind, sei es per Telefon, Chat, E-Mail oder mittels Self-Service-Funktionen.

Self-Service

Senken Sie die Zahl der Fälle und lösen Sie Probleme schneller – mit dem Self-Service von Sugar. Kunden können einfach Ihre Wissensdatenbank durchsuchen, erhalten sofort Antwort auf Fragen und können Fälle eröffnen, wenn sie weitere Hilfe benötigen.

Stärkere Teams

Kundenservice-Konsole

Erhöhen Sie die Produktivität Ihres Kundenservice, indem das Lösen von Fällen Ihrem Team dank einer benutzerfreundlichen und intuitiven Arbeitsoberfläche weniger Sucharbeit abverlangt.

Berichte und Dashboards

Die Berichtsfunktionen und Dashboards von Sugar wurden so entwickelt, dass sie präzise, aktuelle Einblicke liefern und Fallkennzahlen unterstützen. Verfolgen Sie Kundenservice-KPIs und Veränderungen in Echtzeit.

Gemeinsam besser mit Sugar

Sugar Serve und Sugar Sell nutzen eine gemeinsame Datenplattform. Der gleichzeitige Einsatz beider Lösungen sorgt für ein genaues Kundenverständnis sowohl im Vertrieb als auch im Kundenservice, indem er einen einzigen, umfassenden Überblick über Kundenhistorie und -interaktion bereithält.

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).

Versprechen halten

Fallmanagement

Verfolgen und verwalten Sie Kundenanfragen zu Produkten und Dienstleistungen. Wenn ein Fall schneller eröffnet, bearbeitet und gelöst wird, verbessern sich die Reaktionszeiten.

Sugar Automate

Beschleunigen Sie Serviceprozesse und leiten Sie das Kundenserviceteam durch Routineaufgaben, indem Sie das Fallmanagement, die Nachverfolgung und die Verwaltung von Kundenanfragen zu Produkten oder Dienstleistungen automatisieren.

SLA Management

Verbessern Sie den NPS und erfüllen Sie Ihre Service Level Agreements (SLAs) mit automatisierten Serviceprozessen, Workflows und reibungsloser Abwicklung.

Kundenfeedback wahrnehmen

Stimmungsanalyse

Mit Kundeneinblicken und -feedback in Echtzeit lassen sich Möglichkeiten für Serviceverbesserungen erkennen. Teilen Sie diese Erkenntnisse mit Vertrieb und Marketing, um die Kundenbindungsrate zu verbessern.