

Plataforma para los profesionales de la atención al cliente



Agilice la atención al cliente y ofrezca una experiencia positiva y diferenciada en cada interacción.

Despídase de las herramientas de asistencia engorrosas e inconexas y dé la bienvenida a Sugar Serve. Serve ofrece a sus clientes una experiencia de atención al cliente personalizada y enriquecedora, así como una consola avanzada, intuitiva y fácil de usar para sus agentes. Ofreciendo toda la información que necesita para resolver los problemas de sus clientes desde una sola pantalla, Serve elimina los ángulos muertos y permite a sus profesionales del servicio de atención centrarse en conseguir clientes para toda la vida.

Una solución de asistencia avanzada y basada en procesos

Automatice y agilice los procesos de atención al cliente para cumplir sus acuerdos de nivel de servicio con flujos de trabajo predeterminados para la gestión de dichos acuerdos, informes listos para usar y una capacidad de autoservicio fácil de usar: Serve tiene todo lo que necesita para mejorar su atención y satisfacer a sus clientes.

Mejore las experiencias de sus clientes

La plataforma Serve ayuda a mejorar la satisfacción de sus clientes, lo que le permite acceder a la información sobre ellos que resulta de mayor interés y obtener una visión más profunda para tomar decisiones mejor informadas y agilizar la resolución de problemas.



Aumento de los ingresos

+ 17 %



El servicio de atención contribuye a aumentar los ingresos

+ 30 %



Menos margen de error en los casos

- 27 %

Capacidades que empoderan a los profesionales de atención al cliente

Atraiga a sus clientes

Interacción omnicanal

Aumente la satisfacción de sus clientes conectando con ellos y ofreciéndoles atención siempre que la necesiten proporcionando funciones de voz, chat, correo electrónico o autoservicio.

Autoservicio

Reduzca el volumen de casos y resuelva problemas más rápido con la función de autoservicio de Sugar. Los clientes pueden buscar fácilmente en su base de conocimiento, obtener respuestas a sus preguntas al instante y abrir casos para recibir asistencia adicional.

Capacite a sus empleados

Consola para agentes de atención al cliente

Capacite a sus agentes de atención al cliente para que sean más productivos y resuelvan casos sin tener que esforzarse tanto por buscar información gracias un espacio de trabajo intuitivo y fácil de usar.

Informes y paneles de control

Los informes y paneles de control de Sugar están diseñados para ofrecerle la visión más precisa y actualizada, y parámetros de medición de casos de asistencia. Lleve un control de los indicadores clave de rendimiento del servicio de atención al cliente y un seguimiento de los cambios en tiempo real.

Mejor juntos con Sugar

Sugar Serve comparte una plataforma de datos común con el producto Sugar Sell. El funcionamiento conjunto de ambas soluciones permite conocer realmente a los clientes en las ventas y la atención, lo que proporciona una sola visión integral de su historial y las interacciones con ellos.

Acerca de SugarCRM

SugarCRM ayuda a los equipos de ventas a alcanzar su máximo potencial. Las empresas eligen SugarCRM para simplificar lo complejo, priorizar oportunidades comerciales e incrementar las ventas, y todo esto utilizando los recursos que ya tienen. SugarCRM es ideal para industrias complejas, como la manufacturera, de mayoreo y de distribución, que buscan acelerar el crecimiento y tomar mejores decisiones.

Más información en www.sugarcrm.com/es

Cumpla sus promesas

Gestión de casos

Lleve un seguimiento y gestione las solicitudes de asistencia de clientes con sus productos o servicios. Los casos se abren, trabajan y resuelven mejor y más rápido, lo que aumenta los tiempos de respuesta.

Gestión de acuerdo de nivel de servicio

Mejore su puntuación NPS y cumpla sus compromisos de nivel de servicio (SLA) con procesos y flujos de trabajo automatizados y una ejecución inmejorable.

Escuche a sus clientes

Análisis de opiniones

Información y opiniones de clientes en tiempo real: identifique oportunidades de mejora de su servicio. Compártalo con los equipos de ventas y marketing, y aumente sus tasas de retención.