

# La plateforme pour les héros du service clientèle

Simplifiez le service clientèle et offrez une expérience positive différenciée à chaque point de contact.

Dites adieu aux outils d'assistance intermittents et poussifs et souhaitez la bienvenue à Sugar Serve. Serve fournit une riche expérience de service de qualité à vos clients et une console performante et facile à utiliser pour vos agents. Serve vous procure toutes les informations dont vous avez besoin pour résoudre les problèmes de vos clients sur un seul écran. Serve élimine les angles morts et permet à vos professionnels du service d'assistance de vous créer des clients à vie.

## Une solution d'assistance performante basée sur les processus

Automatisez et accélérez les processus du service clientèle pour répondre à vos SLA avec des flux de travail non conventionnels pour la gestion des contrats de niveau de service, des rapports tout prêts et des capacités de libre-service faciles à utiliser. Serve vous offre tout ce dont vous avez besoin pour faire passer votre service clientèle au niveau supérieur pour la plus grande joie de vos clients.

## Créez de meilleures expériences clients

La plateforme Serve vous aide à améliorer la satisfaction de vos clients en vous permettant d'accéder aux informations essentielles les concernant et à des connaissances plus approfondies pour permettre des prises de décision mieux informées et des délais de résolution plus rapides.



**Augmentation des recettes**

**+ 17 %**



**Contribution au chiffre d'affaires de l'équipe d'assistance**

**+ 30 %**



**Réduction du taux d'erreurs par cas**

**- 27 %**

## Des capacités qui vous permettent de devenir des héros du service

### Impliquez vos clients

#### Implication multicanale

Améliorez la satisfaction de vos clients en établissant une relation conforme à leurs exigences et en leur fournissant le service désiré, quel que soit le canal, de vive voix, par chat, par courriel ou par libre-service.

**Libre-service** Réduisez la quantité de cas et résolvez les problèmes plus rapidement avec Sugar's Self-Service. Vos clients peuvent facilement faire des recherches dans votre base de connaissances, obtenir des réponses instantanées à leurs questions et ouvrir des cas pour une assistance supplémentaire.

### Équipez vos employés

#### Service Agent Console

Donnez à vos agents du service clientèle les outils pour être plus productifs et résoudre les cas en effectuant moins de recherches d'informations grâce à un poste de travail intuitif et facile à utiliser.

#### Reports and Dashboards

Les rapports et tableaux de bord Sugar ont été conçus pour vous fournir les informations et les données de base des cas d'assistance les plus précises et les plus à jour. Surveillez les indicateurs clés de performances pour les clients et suivez leur évolution en temps réel.

## Plus performants, ensemble avec Sugar

Sugar Serve a une plateforme de données commune avec le produit Sugar Sell. L'association de ces deux solutions permet de fournir une véritable compréhension des clients aux secteurs des ventes et du service clientèle et offre une vision unique et complète de l'historique et de l'implication d'un client.

### À propos de SugarCRM

Avec SugarCRM, le marketing, les ventes et les équipes de service obtiennent enfin une vision claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux paliers de performance et de prévisions. Sugar, c'est la plateforme CRM qui rend les tâches difficiles plus faciles.

Des milliers de sociétés dans plus de 120 pays s'appuient sur Sugar pour atteindre un CX haute définition en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, consultez [www.sugarcrm.com/fr](http://www.sugarcrm.com/fr) ou suivez le compte @SugarCRM.

### Tenez vos promesses

#### Gestion des dossiers

Suivez et gérez les demandes d'assistance de clients relatives à vos produits ou à vos services. Un cas est ouvert, traité et résolu mieux et plus rapidement, réduisant ainsi les délais de réponse.

#### Sugar Automate

Accélérez les processus du service et guidez l'équipe du service clientèle à travers les tâches récurrentes en automatisant la gestion des cas, le suivi et les gestions des demandes d'assistance des clients relatives à vos produits ou vos services.

#### SLA Management

Améliorez vos NPS et honorez les promesses de vos contrats de niveau de service (SLA) avec des processus et des flux de travail automatisés et une exécution sans faille.

### Soyez à l'écoute de vos clients

#### Analyse des sentiments

Informations en temps réel et retours des clients, identifications des occasions à saisir pour améliorer le service. Partagez-les avec vos équipes des ventes et du marketing et augmentez votre taux de rétention.