

Piattaforma per i leader del servizio clienti

Semplifica il servizio clienti e fornisci un'esperienza differenziata e positiva in ogni punto di contatto.

Di' addio a strumenti di supporto goffi e disarticolati e dà il benvenuto a Sugar Serve. Serve offre un'esperienza di assistenza ricca e personalizzata per i clienti e una console potente, facile da usare e intuitiva per gli addetti all'assistenza. Fornendo tutte le informazioni necessarie per risolvere i problemi dei clienti da un'unica schermata, Serve elimina i punti oscuri e consente ai professionisti dell'assistenza di concentrarsi sulla creazione di una clientela per la vita.

Una soluzione di assistenza potente e orientata ai processi

Automatizza e accelera i processi di assistenza per soddisfare i tuoi SLA con flussi di lavoro per delinearne la gestione, report pronti per l'uso e una funzionalità self-service facile da usare: Serve ha tutto ciò che serve per migliorare il tuo servizio e soddisfare i tuoi clienti.

Creazione di esperienze migliori per i clienti

La piattaforma Serve contribuisce ad aumentare la soddisfazione dei clienti, consentendo di accedere alle informazioni più rilevanti sui clienti e ad approfondimenti per prendere decisioni più informate e tempi di risoluzione più rapidi.



Aumento del fatturato

+ 17%



Contributo al fatturato del team di supporto

+ 30%



Riduzione del tasso di errore sui casi

- 27%

Funzionalità che abilitano i leader del servizio

Coinvolgi i clienti

Coinvolgimento omnichannel

Migliora la soddisfazione dei clienti creando una connessione alle loro prospettive e fornendo assistenza ovunque essi la richiedano, offrendo funzionalità vocali, di chat, di e-mail o di self-service.

Self-Service

Riduci il carico di lavoro e risolvi i problemi più velocemente con il Self-Service di Sugar. I clienti possono facilmente cercare nella tua base di conoscenze, ottenere risposte immediate alle domande e aprire casi per ottenere ulteriore assistenza.

Responsabilizza i tuoi collaboratori

Service Agent Console

Consente agli addetti all'assistenza di essere più produttivi e di risolvere i casi con meno ricerche di informazioni grazie a una postazione di lavoro facile da usare e intuitiva.

Rapporti e dashboard

I rapporti e i dashboard di Sugar sono costruiti per fornire le informazioni più accurate e aggiornate e per supportare le metriche dei casi. Monitora gli indicatori di prestazione chiave (KPI) del servizio clienti e tieni traccia dei cambiamenti in tempo reale.

Better Together with Sugar

Sugar Serve condivide una piattaforma dati comune con il prodotto Sugar Sell. La collaborazione di entrambe le soluzioni consente di comprendere realmente i clienti attraverso le vendite e l'assistenza, fornendo una visione unica e completa della storia e del coinvolgimento dei clienti.

Informazioni su SugarCRM

SugarCRM aiuta i team di vendita a raggiungere il loro massimo potenziale. Le aziende scelgono SugarCRM per superare la complessità, dare priorità alle opportunità e aumentare le vendite aggiuntive utilizzando le risorse già disponibili. SugarCRM è ideale per settori complessi e basati sulle relazioni – come la produzione, la vendita all'ingrosso e la distribuzione – che desiderano accelerare la crescita e prendere decisioni più intelligenti.

Scopri di più su www.sugarcrm.com/it

Mantieni le promesse

Case Management

Traccia e gestisci le richieste di assistenza dei clienti per prodotti o servizi. Quando un caso viene aperto, lavorato e risolto meglio e più velocemente, i tempi di risposta migliorano.

SLA Management

Migliora il punteggio NPS e rispetta gli impegni sui livelli di servizio (SLA), con processi e flussi di lavoro automatizzati e un'esecuzione impeccabile.

Ascolta i tuoi clienti

Sentiment Analysis

Analisi e feedback dei clienti in tempo reale, per identificare le opportunità di miglioramento del servizio. Condividilo con il dipartimento vendite e marketing e aumenta i tassi di fidelizzazione.