

# 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 è la piattaforma che permette al marketing, al commerciale e all'assistenza di avere un'immagine completa e chiara di ogni cliente, contribuendo in maniera sostanziale a migliorare i risultati sia come obiettivi che come livelli di prevedibilità degli stessi. Sugar è la piattaforma CRM che rende semplici le cose più complicate.

Migliaia di aziende in oltre 120 paesi si affidano a Sugar per ottenere una piattaforma di Customer Experience ad alta definizione, lasciando che sia la stessa piattaforma a svolgere tutto il lavoro. Con sede centrale nella Silicon Valley, Sugar può contare sul supporto e gli investimenti di Accel-KKR.

Per saperne di più consulta il sito [www.sugarcrm.com/it](http://www.sugarcrm.com/it) o segui @SugarCRM.

### 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.

#### Sugar Automate

Accelera i processi di assistenza e guida il team del servizio clienti nelle attività ripetitive automatizzando la gestione dei casi, il monitoraggio e la gestione delle richieste di assistenza dei clienti per prodotti o servizi.

#### 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.