

專為客服精英 設置的平台



簡化客服並在每一個接觸點上都為顧客提供差異化的正向體驗。

向笨重又雜亂無章的支援工具告別，迎接 Sugar Serve。Serve 能為您的顧客提供豐富的品牌服務體驗，並提供您的客服代理人一個強大、易用且直覺化的主控台。Serve 能在單一畫面上提供您解決顧客問題所需的一切資訊，並消除任何盲點讓您的支援專員專注於創造終生顧客。

一款強大的流程驅動式支援解決方案

憑藉用於 SLA 管理的開箱即用工作流程、現成報告與易用的自助服務功能，自動化並加速服務流程以滿足 SLA，Serve 擁有提高服務水準與取悅客戶所需的一切。

打造更好的顧客體驗

Serve 平台有助於提升顧客滿意度，讓您能夠存取最相關的顧客資訊與更深入的見解，以便做出更明智的決策並獲得更快的解決時間。



營收提升

+ 17%



支援團隊的營收貢獻

+ 30%



減少案例錯誤率

- 27%

支持服務精英的能力

吸引您的顧客

全通路參與

透過提供語音、聊天、電子郵件或自助服務功能，為顧客提供即時服務並提高顧客滿意度。

自助服務

透過 Sugar 的自助服務減少案例數量，並更快解決問題。顧客可以輕鬆搜尋您的知識庫，立即解答問題，並開立案例以獲得額外幫助。

賦權於您的員工

客服代理人主控台

借助於一個易用而且直覺化的工作場所，讓客服代理人能在減緩資料搜尋的同時，以更有效率的方式解決案例。

報告和儀表板

Sugar 的報告和儀表板旨在為您提供最準確、最新的見解和支援案例指標。監測顧客服務關鍵績效指標，並即時追蹤變化。

履行您的承諾

案例管理

追蹤和管理客戶對產品或服務的援助請求。在案例開立、處理和解決的過程中，更好更快地做出回應。

Sugar Automate

加速服務流程，指導客服團隊完成重複性任務，自動執行案例管理、追蹤和管理顧客對產品或服務的援助請求。

SLA 管理

透過自動化服務流程和工作流以及完美的執行，提高 NPS 評分並滿足您的服務水準承諾 (SLA)。

傾聽顧客意見

情緒分析

即時見解和顧客回饋，確定改進服務的機會。與銷售和行銷人員分享，提高客戶保留率。

與 Sugar 攜手前進

Sugar Serve 與 Sugar Sell 產品共用一個資料平台。兩個解決方案相結合，實現了橫跨銷售與服務之間對顧客的真正理解，提供了單一完整的顧客歷史與互動檢視。

關於 SugarCRM

SugarCRM 讓行銷、銷售和服務團隊能清楚瞭解每位顧客，以協助企業在績效和可預測性上達到全新的境界。Sugar 是可以讓困難工作變得更簡單的客戶關係管理平台。

在超過 120 個國家中有數千家公司仰賴 Sugar，透過讓平台發揮功效來實現高解析的客戶體驗。總部位於矽谷，Sugar 由 Accel-KKR 提供支援。

如需瞭解更多資訊，請造訪 www.sugarcrm.com/tw 或關注 @SugarCRM。