

Plataforma de Servicio al Cliente y CRM

Solucione los casos más problemáticos de sus clientes y facilite una experiencia positiva y exclusiva en cada punto de contacto para fomentar relaciones comerciales duraderas con los clientes.

Olvídese de las herramientas de soporte obsoletas. Trabaje con Sugar Serve. Serve ofrece una experiencia de usuario mejorada para el personal de soporte de su empresa, con el objetivo de resolver los problemas de sus clientes con rapidez y facilidad.

Una Solución Eficaz de Soporte Basada en Procesos

Con flujos de trabajo predefinidos para gestión de SLA, informes listos para usar y modernas funciones de autoservicio, Serve tiene todo lo que necesita para empezar a satisfacer a sus clientes hoy mismo.

Por Fin, una Visión del Cliente Realmente Completa

Serve hace uso de la plataforma de datos de cliente inteligente exclusiva de SugarCRM, que le permite acceder a la información e insights relevantes del cliente útiles para la toma de decisiones y una rápida resolución de los problemas de los clientes.

Productividad de Agentes Mejorada ///

Durante la experiencia del usuario moderna los agentes tienen todo lo que necesitan a su alcance.

Reducción de Costes de Servicio ///

Con las funciones de autoservicio los clientes pueden usar recursos de ayuda de forma autónoma, por lo que se reducen los costes generales.

Mayor Satisfacción del Cliente ///

Con un soporte mejor preparado y proactivo, sus clientes obtienen lo que necesitan, y se mantienen fieles a su empresa.



Características Clave

Service Console

Una interfaz unificada que capacita a los agentes para ser más productivos y conocer mejor a los clientes con los que interactúan.

Gestión de Casos

Los problemas de los clientes pueden ser gestionados en varios canales, con la posibilidad de asegurar que se cumplan los acuerdos de servicio.

Gestión de SLA

Calcule y mida automáticamente el funcionamiento de su departamento de soporte en relación a los acuerdos de servicio más complejos, incluidos los centros de negocios ubicados en varias zonas geográficas y los horarios laborales correspondientes.

Asignación de Casos

Reglas empresariales predefinidas para la asignación de casos entrantes, incluidas escalaciones y reasignaciones basadas en tiempo, todo ello con en SugarBPM.

Autoservicio

Ayude a sus clientes a ayudarse a sí mismos. El portal de autoservicio y la base de conocimientos de Sugar permiten a los usuarios resolver rápidamente problemas comunes, generando satisfacción y cubriendo costes de soporte al cliente.

Informes y Análisis

Los informes y dashboards integrados proporcionan a los directores de centros unos insights más detallados sobre las métricas relevantes, para ofrecer al cliente una experiencia exclusiva.

Información sobre SugarCRM

Con SugarCRM, los equipos de marketing, ventas y servicio finalmente logran obtener una imagen clara de cada cliente – así ayudando a las empresas a alcanzar nuevos niveles de rendimiento y predictibilidad. Sugar es la plataforma de CRM que hace fácil lo difícil.

Miles de empresas en más de 120 países confían en Sugar para alcanzar CX de alta definición, dejando que sea la plataforma la que haga el trabajo. Con sede en Silicon Valley, Sugar cuenta con el respaldo de Accel-KKR.

Para más información, visite www.sugarcrm.com/es o siga a [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).