



Kundenservice mit SugarCRM – Tools, Tipps & Best Practices

Von Michael Zogot Verfasst 15. Juli 2019 In Service, SugarCRM, Tools

Kundenservice mit SugarCRM? Wir zeigen, welche Werkzeuge (Module) und Erweiterungen es im Sugar gibt und geben ein paar Tipps & Best Practices zum Thema Customer Support.

“Customer service should not be a department. It should be the entire company.”

Tony Hsieh, CEO Zappos

“Kundenservice sollte keine Abteilung in der Firma sein. Es sollte die ganze Firma sein.” – Tony Hsieh, CEO Zappos


Es gibt Unternehmen, die Kundenservice radikal durchziehen, Zappos ist da ein gutes Beispiel. Jeder neue Mitarbeiter muss erst einmal im Support anfangen, damit er/sie dieses Mantra später auch in seiner Arbeit verinnerlicht. Und, die technischen Möglichkeiten, dass Kundenservice von allen übernommen werden kann, gibt es inzwischen längst, Stichwort Ticket-System.

Auch Sugar bietet einiges für den Bereich Kundenservice. Wir stellen dir Tools und Module näher vor, etwa wie du Kundenzufriedenheitsumfragen direkt aus Sugar starten kannst oder zeigen, wie jemand mit FAQs seine Werbeausgaben drastisch senken konnte.

Die Sugar-Core-Module

Ticket-Modul

Sugar bietet von Haus aus ein „**Case Management**“-Modul, mit dem Supportanfragen, sogenannte Tickets (Case im englischen) bearbeitet und verwaltet werden können. Der große Vorteil, es braucht kein externes Tool, sondern die Daten und auch die Kommunikation sind zentral an einer Stelle und mit den Kontaktinformationen im CRM verknüpft. So sieht beispielsweise der Vertriebsmitarbeiter, dass gerade eine Support-Anfrage offen ist und was der aktuelle Stand ist.

 Hallo, ich bin zu Ihrer Unterstützung da!

