

 freshdesk

Freshdesk

: Zendesk의 강력한 대안



간단합니다!

더 나은 가격대로 AI 기반의 경험을 제공하는 통합 솔루션이기 때문이죠

놀라운 고객경험을 제공하는 것은 기업의 가장 큰 숙제입니다. 하지만 적절한 톨과 자원이 없으면 고난의 작업이 되기도 하죠.

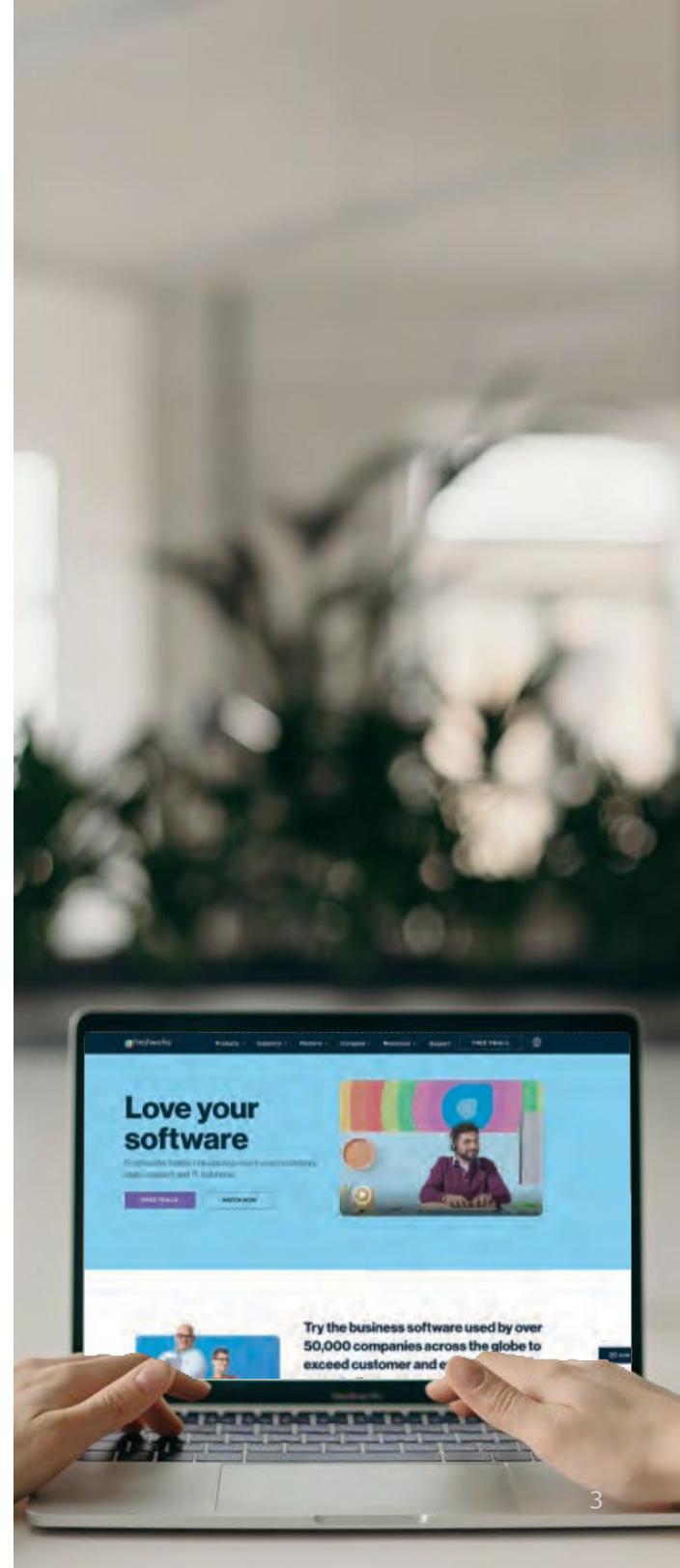
이에 많은 솔루션들이 합리적인 가격에 통합적인 솔루션 제공을 약속합니다. Zendesk도 마찬가지죠. 하지만 실제로도 그럴까요?

Freshdesk의 강력한 대안점을 알고 싶다면 더 읽어보세요.

[데모 신청하기](#)



	 endesk	 freshworks
옴니채널 솔루션	<p>✘</p> <p>프로덕트 간 경험이 단절 되어 있어 부서간 사일로 현상이 발생됨</p>	<p>✔</p> <p>모든 채널에서 고객을 완벽하게 파악할 수 있도록 지원하는 옴니채널 고객 맞춤 솔루션</p>
직관적 UI	<p>✘</p> <p>복잡한 사용성으로, 관리자와 상담원이 익숙해지는데 오랜 시간이 소요됨. (인수인계에 장애물이 됨)</p>	<p>✔</p> <p>사용하기 쉬운 UI, 줄어든 클릭 수 더욱 향상된 상담원의 제어권한</p>
AI 기능	<p>✘</p> <p>네이티브가 아니며 복잡하고 구현 비용이 많이 듦. 매우 간단한 사용 케이스만 다루고 있음.</p>	<p>✔</p> <p>네이티브 시를 통한 단순 문서 추천에서 그치지 않은 다양한 스케일의 인공지능 기능 (추가 비용 없음)</p>
고객성공지원	<p>✘</p> <p>고객 서포트가 열악하며, 온보딩에 많은 비용과 시간이 소요됨</p>	<p>✔</p> <p>인하우스 고객 성공 매니저 팀과 전문 컨설턴트가 제공하는 솔루션 도입</p>
제품 업데이트	<p>✘</p> <p>최근 인수 합병으로 인해, 제품 업데이트에 미진한 모습을 보임. (TechCrunch 관련 아티클)</p>	<p>✔</p> <p>제품 및 엔지니어링 인력이 전체 인원의 45%에 달하는 제품 중심 솔루션 기업</p>



1 통합된, 옴니 채널 지원

Zendesk의 한계

Zendesk의 제품 사용 경험은 관리자들과 실사용자들을 위해 제작되어 있지 않습니다. 여러 채널의 고객 지원 환경을 구축하기 위해서는 Zendesk의 고가 제품에 의존하도록 설계 되어있으며 타사의 앱을 활용함으로써 관리의 복잡성이 커지고 전체적인 비용 또한 증가합니다.

Freshdesk의 해답

Freshdesk의 통합 솔루션은 모든 디지털 채널에서 고객들의 문제를 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 지원합니다.

- ✔ Facebook, Twitter, WhatsApp, SMS 등 여러 채널에 걸친 대화 내역과 전체 고객 컨텍스트를 포함하는 완벽한 통합 뷰 제공
- ✔ 여러 채널의 쿼리에 접근하고 데이터를 통합 후 지원팀에게 티켓을 할당하는데 추가 앱을 요구하지 않음.
(모든 필수 요소가 Freshdesk 솔루션에 포함되어 있습니다.)
- ✔ 성장하는 비즈니스에 적합한 투명한 가격 정책 제공
- ✔ 단순 지원을 넘어 업계 최고의 직원 및 고객 대면 고객성공지원

지원팀의 티켓 평균 처리시간
(Average Handle Time) 25% 향상

출처: Freshworks



MultiChoice는
Freshworks와 함께
95% CSAT(고객만족도)
을 달성했습니다.



"옴니채널 지원은 생각하는 것 만큼 쉽게 구현 되는 것이 아닙니다. Freshworks와 함께 구현을 시작한 후 느낀 점은 MultiChoice 전환에 빠르게 적응하고 고객 로드맵을 공동으로 작성할 수 있는 유연성을 가지고 있다는 것이었습니다.

우리는 Freshworks를 통해 모든 지원 채널을 하나의 고객 서비스 뷰로 통합하고 기존 사용하고 있던 다른 앱드로그도 통합할 수 있어 매우 짧은 시간 내에 엄청난 성과를 달성할 수 있었습니다."

ROLAND NAIDOO, OPERATIONS EXECUTIVE:
HEAD OF OPS, MULTICHOICE.

[더 알아보기](#)

엔터프라이즈 규모의 기업은 지원팀의 생산성 및 효율성을 증대 시켜 최대 17억원(1.3M USD)의 비용을 절감할 수 있습니다.

[Source](#)

2 지원팀의 역량 강화

Zendesk의 한계

Zendesk는 관리자와 실 사용자에게 많은 노력과 시간을 요구하는 복잡한 도구입니다. 예를 들어 시스템 내에서 티켓을 검색하려면 7~9번의 클릭을 필요로 하지요.

또한 사전 예방적 지원도 매우 부족하여 현재 고객층 일부에게 공지 사항을 알리는 것은 거의 불가능에 가깝습니다. 심지어 Zendesk는 이 문제를 해결하기 위해 개발 중이던 "Zendesk Connect" 라는 제품까지 중단하여 사전 예방적 지원의 핵심 영역에 대한 해결 로드맵이 없음을 증명했습니다.

Freshdesk의 해답

Freshdesk는 탐색하기 쉬운 UI로 사용이 간편하여 상담원에게 손쉬운 경험을 제공합니다.

- ✔ 클릭 한 번으로 손 쉽게 새로운 워크플로우를 만들고 설정을 조정
- ✔ 지원팀들의 생산성을 극대화할 수 있도록 구조화된 티켓 및 고객 정보를 제공
- ✔ 값비싼 IT 지원 혹은 유지 관리 필요하지 않음
- ✔ 고객 세그먼트 관리를 통해 선제적인 사전 예방차원의 커뮤니케이션 가능



Sentimo는 Freshwork를 사용하며 지원팀의 명확한 커뮤니케이션을 구조화 하였습니다.

" Freshworks를 통해 백오피스를 구조화 할 수 있게 되었습니다. 이제 상황을 더 잘 제어하고 인사이트를 확보할 수 있어 고객에게 더 빠르고 효과적으로 서비스를 제공할 수 있습니다."

MONIEK RABEN, COORDINATOR INSIDE SALES, SENTIMO

[더 알아보기](#)

커뮤니케이션을 구조화 함으로써
엔터프라이즈 기업에서 평균 \$609.4K 절약 가능

[Source](#)

3 네이티브 AI와 자동화를 통한 지원 규모 확장

Zendesk의 한계

Zendesk는 AI 및 챗봇 지원에 투자한 후발 주자로, 기술적 성숙도가 부족하여 기본 솔루션조차도 초기 베타 버전에 가까울 가능성이 높습니다.

주로 파트너에 의존하는 AI 및 봇으로 인해 네이티브가 아닌, 구현하기 어렵고 유지 관리 비용이 많이 드는 사용하기 어려운 기능을 제공합니다. 종종 Zendesk 봇은 비인격적이고 대화가 되지 않는 것처럼 보입니다. 봇의 유일한 목적은 고객과 의미 있는 소통을 하기보다는 지식창고에 있는 정보를 표시하는 것입니다.

Freshdesk의 해답

Freshworks의 AI는 개발자나 타사 솔루션에 의존하지 않고 쉽게 구성, 배포 및 유지 관리할 수 있습니다.

- ✓ 고객 대면 인공지능 봇을 활용하여, 기존 지원팀의 업무 부담과 생산성을 개선
- ✓ 유사한 문의가 접수되었을 시, 지원팀을 과거 고객 해결 방법으로 안내하여 시간 공수 단축
- ✓ 단순한 사용 방법, 안내문서 추천이 아닌 상황에 맞는 맥락적 지원 제공
- ✓ 고객이 챗봇을 쉽게 설계하고 구현할 수 있도록, Freshworks의 고객 산업별 교육 및 특별 템플릿 제공

Freshdesk 봇은 고객 문의의 40~80%를 스스로 처리합니다.

출처: Freshworks



PhonePe은 Freshworks를 통해 쿼리의 80%를 자동화하여 3억명 이상의 사용자에게 끊임 없는 지원 서비스를 제공



"우리는 고도로 자동화되고 개인화된 고객 경험을 위해 Freshworks의 프레디 옴니봇 플랫폼을 도입했습니다. 1년 동안 프레디 옴니봇을 사용해 본 결과, 우리가 염두에 두었던 대부분의 목표를 달성했다고 자신 있게 말할 수 있습니다."

VISHAL GUPTA, HEAD OF PRODUCT, PHONEPE

더 알아보기

상담원 및 고객 봇을 통해 평균 해결 시간이 93.7% 개선된 고객 경험

Source

Freshdesk 자동화 기능을 활용하여, 티켓 분류, 배정 및 업데이트를 수행 기업의 평균 해결 시간을 최대 2.3시간까지 절약

Source



4 더 빠른 혁신과 비즈니스 성장

Zendesk의 한계

최근 사모펀드 그룹에 인수되면서 Zendesk의 미래 혁신에 차질이 빚어질 것으로 보입니다. 새 소유주가 제품 및 엔지니어링 전반에 걸쳐 지출을 억제하려고 하기 때문에 비용 절감이 예상되며, 이로 인해 회사의 방향에 혼란이 야기될 것입니다. 지난 몇 년 동안 Zendesk가 영업 및 마케팅보다 R&D에 훨씬 적은 비용을 지출하여 제품 개발에 영향을 미쳤기 때문에 이러한 상황은 더욱 악화됩니다. 고객들은 당분간 Zendesk의 혁신 속도가 느려질 것으로 예상할 수 있습니다.

Freshdesk의 해당

Freshworks는 제품 중심의 회사로 CX, CRM 및 IT 전반에 걸쳐 업계 최고의 솔루션을 지속적으로 개발하고 있습니다.

- ✔ 엔지니어링 및 제품 팀은 회사 인력의 45%를 차지하여 대부분의 기능을 자체적으로 구축.
- ✔ 지속적인 혁신을 주도하는 월간 릴리스.
- ✔ 확장성, 빠른 사용자 지정, 놀라운 기능 속도를 제공하는 차세대 Neo 플랫폼에 구축.
- ✔ **Gartner Peer Insight** 보고서에서 고객 선택 부문 1위를 차지
- ✔ **Gartner Magic Quadrant** 고객 인게이지먼트 센터 부문에서 유일한 '비전 리더(Visionary)'로 선정



Gartner Peer Insight 리뷰 더 알아보기



Trainline 엔지니어는 **Freshdesk**와 **Freshchat**을 함께 사용함으로써 원활한 고객 지원 여정을 제공합니다.



"유연성과 안정성은 민첩성을 유지하면서 속도에 맞춰 확장하는 데 있어 핵심적인 요소입니다. Freshworks의 솔루션은 고객과 상담원을 항상 지원할 수 있는 미래 지향적인 플랫폼이 필요하다는 우리의 요구를 충족했습니다."

MIKE MASSIMI, GLOBAL CUSTOMER EXPERIENCE DIRECTOR, TRAINLINE

[더 알아보기](#)



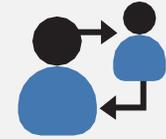
5 Freshdesk와 함께 비즈니스 성공을 달성하세요.

Zendesk의 한계

Zendesk의 지원 환경은 열악하고 바로 사용할 수 있는 기능이 거의 없습니다. 고객은 처음부터 자체 워크플로를 구축해야 하므로 복잡성, 오류 위험 및 추가 비용이 발생합니다. 온보딩은 시간이 많이 걸리고 혼란스러우며 비용이 많이 들기 때문에 많은 고객이 혼자서 시작 방법을 찾아야 합니다. Zendesk의 유료 지원이라고 해서 반드시 고품질의 지원을 받는 것은 아닙니다. 이러한 지원은 고객을 셀프 서비스 또는 여러 부서에 도움을 요청하도록 안내합니다.

Freshdesk의 해답

- ✔ 아웃소싱 파트너가 아닌 사내 고객 지원 팀
- ✔ 모든 고객은 처음 6개월 동안 전담 CSM을 배정하여 성공을 지원.
- ✔ Freshdesk 지원은 99%의 최초 대응 SLA를 제공.
- ✔ 수십 년의 경험을 가진 전략적 CX 컨설턴트가 모범 사례와 전반적인 전략에 대해 고객에게 안내
- ✔ 고객은 빠르고 효과적인 구현을 통해 가치 실현 시간을 단축



NAVBLUE의 고객만족점수(CSAT)는 Freshworks를 만난 다음 비약적으로 증가했습니다.



"2020년 피드백의 90% 이상이 긍정적이었지만, 고객이 불만족스러워할 때마다 연락을 취해 어떻게 하면 더 잘할 수 있을지 고민하고 계속해서 기준을 높여나갈 것입니다. 순추천고객지수(Net Promoter Score)도 작년에 20점 이상 상승하여 올바른 방향으로 나아가고 있다는 좋은 지표가 되었습니다."

JUSTIN NEALE, VP, CUSTOMER EXPERIENCE, NAVBLUE

[더 알아보기](#)

Blue Nile는 Freshdesk와 함께 고객 지원을 강화하고 주문 문의를 폭발적인 증대에 맞는 최상급의 응대 서비스를 구축하였습니다.



"티켓 페이지에서 제공되는 고객 데이터는 고객과 문제에 대한 맥락을 파악하는 데 도움이 됩니다. 주문 앱과 통합할 수 있는 확장성도 Freshdesk의 장점입니다. 자주 받는 문의 유형에 대한 보고서는 지원 성과를 분석하고 개선하는 데 유용합니다."

JOY GREEN, BLUE NILE

[더 알아보기](#)





**Thank
you!**