

Das Geheimrezept, um Kunden zum Bleiben zu bewegen





Freshworks auf einen Blick



2010

Gegründet



\$371M

Umsatz in GJ 2021



+49%

YoY Umsatzwachstum im
GJ 2021



4300

Mitarbeiter



TrustRadius



Gartner

Anerkennung

Führend in 3 Major Peer Reviews
Anerkannt in 4 Gartner Magic Quadrants



52,500

Kunden insgesamt



Über 50K Kunden in 120+

Medien, Verlagswesen & Entertainment

SPRINGER
NATURE

DIN

VICE MEDIA

DIE ZEIT
VERLAGSGRUPPE



Pearson

Finanzwesen & Versicherungen



Smooth payments by
Klarna.



unzer

AMERICAN
EXPRESS

Mobility

TIER

PARKNOW

moovel

hey car

ubeeqo



Handel, Logistik & E-Commerce



METRO

bergzeit

zooplus

DEICHMANN

HIRMER

Unicorns

HelloFRESH



GET
YOUR
GUIDE

TeamViewer

omio

AUTO1.com

Manufacturing

+GF+

HAWA
HYDRAULIK

STRABAG

Erz

SIEMENS

ABB



Die heutigen CX-Erfahrungen sind **mangelhaft**

- Die Kunden sehen Sie als eine einzige Marke, haben jedoch unterschiedliche Erfahrungen auf Support-Kanälen
- Agenten schalten zwischen mehreren Tools hin und her und übersehen die vollständige Kundenhistorie und den Kontext





Was sagen die Daten?



Umfrage

Wir befragten über
4500
Unternehmen

und analysierten über
107 Mio.
Kundeninteraktionen

Geschwindigkeit hat den
Größten Einfluss auf **CSAT**

Geschwindigkeit hat den größten Einfluss auf CSAT-Kundeninteraktionen mit hohen CSAT-Werten
Sie teilen ein gemeinsames Datenaustauschmuster: 2+1

Das bedeutet, dass Ihr perfekter Informationsaustausch idealerweise wie folgt aussehen sollte:

- 1 Nachricht vom Kunden, in der das Problem beschrieben wird
- 1 Antwort des Mitarbeiters, die das Problem löst
- 1 (optionale) Antwort des Kunden, (in der Regel ein „Danke!“)



Kundenservice mit digitaler Ausrichtung schafft Kunden, die bleiben

**Sofort,
Persönlicher Support,**

80%

der Kunden sind loyaler gegenüber Marken, die ihnen ein persönliches Erlebnis bieten.

Quelle: Epsilon

**Ununterbrochene,
durchgängige Unterstützung**

69%

der Kunden machen Geschäfte mit Marken, die konsistente Erfahrungen über alle Kanäle hinweg bieten.

Quelle: Forrester

**Jederzeit,
überall Unterstützung**

73%

der Kunden nutzen mehrere Kanäle, um mit ihren Lieblingsmarken in Kontakt zu treten.

Quelle: McKinsey



ABER.. CX-Teams kämpfen weiterhin

Das Kontaktvolumen ist weiterhin überwältigend

1%

Rückgang der CSAT-Werte für jede 100 zusätzlichen monatlichen Tickets pro Agent.

Quelle:

[The Future of CX: 2022, Freshworks](#)



Sofort, persönlicher Support

60%

der Mitarbeiter sind der Meinung, dass ihr Unternehmen nicht immer die Technologie bereitstellt, die sie benötigen, um ihren Kunden zu helfen.

Quelle:

[Health of the Contact Center, Calabrio](#)



Ununterbrochene, durchgängige Unterstützung

80%

der Mitarbeiter sagen, dass sie in der Regel auf mehrere Systeme zugreifen müssen, um Kunden zu unterstützen.

Quelle:

[Babelforce](#)



Was wollen Ihre Kunden?





Begeisternde Momente für Kunden

**Kunden dort treffen,
wo sie sind**

Erlauben Sie ihnen, die Kanäle zu wählen,
die für sie bequem sind

**Freude schaffen, indem
man Bedürfnisse vorhersieht**

Kontextbezogene Daten führen zu Erkenntnissen,
die Begeisterung wecken

**Vertrauen und Loyalität
der Kunden fördern**

Aufbau Mensch-fokussierter Prozesses zur
Steigerung des Customer-Lifetime-Value





Was brauchen Ihre Kundenservice- Mitarbeiter?





Unkomplizierte Erlebnisse für alle



**Vereinfachen Sie die Erfahrungen
von Kunden und Mitarbeitern**

Die richtigen Tools können den Aufwand für den Nutzer verringern

Stärkung von Support-Mitarbeitern

Stärkung ist ein Synonym für Self-Service

**Automatisieren Sie die Team-
Erfahrung**

Echtzeit-Zusammenarbeit und kontextbezogene Automatisierung können alltägliche Arbeit abnehmen



Wie können Sie das erreichen?





Personalisierung

38%

Verbraucher

Erwarten, dass Ihre Ansprechpartner sofort wissen, wer sie sind und in welchem Zusammenhang ihre Anfrage steht.

38%

Verbraucher

Sind eher bereit, einen Kauf zu tätigen, wenn Marken personalisierte Erfahrungen anbieten.





Die Lösung

Der Schlüssel zur Omnichannel-CX

- **Verschaffen Sie sich einen 360-Grad-Blick auf Ihre Kunden**
Zentralisieren Sie alle Daten und Informationen über alle Kanäle und Funktionen hinweg, um eine einzige 360-Grad-Ansicht zu erzeugen.
- **Seien Sie kanalübergreifend verfügbar für ein integriertes Erlebnis**
Beseitigen Sie Kanalgrenzen, um kontinuierliche Konversationen über jeden Kanal, den Ihr Kunde nutzt, zu führen.
- **Bieten Sie proaktiven, personalisierten Support**
Nutzen Sie Daten und die Leistungsfähigkeit von Prognosetechnologien und Analysen, um die Wünsche Ihrer Kunden zu erkennen.



Messaging Kanäle

68%

WhatsApp Nutzer glauben, dass es der bequemste Weg ist, mit einer Marke in Kontakt zu treten

60%

Verringerung der Kosten/Interaktion bei Anrufen

20%

Verringerung des Anrufvolumens, wurde bei Unternehmen festgestellt, die **Apple Business Chat** für den Service eingeführt haben



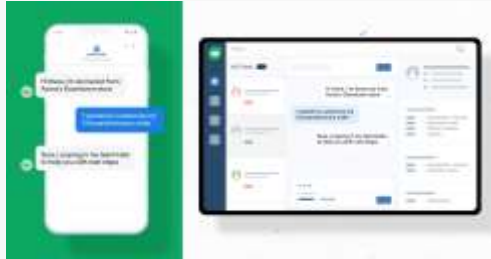
Die Lösung

Warum Sie Messaging brauchen

- Mit Messaging können Ihre Mitarbeiter in der gleichen Zeit mehr erledigen. Multitasking wird einfacher, da ihre Mitarbeiter mehrere Kundenanfragen gleichzeitig bearbeiten können.
- Wenn Sie die Kundenzufriedenheit verbessern wollen, ohne Ihr Team zu verkleinern oder die Kosten zu erhöhen, dann ist Messaging die Antwort.
- Laut einer Forrester-Studie liegen die durchschnittlichen Kosten pro Telefon-Kontakt bei 13,70€ während die Kosten für Messaging mit 0,88€ bis 4,40€ pro Interaktion deutlich geringer sind.

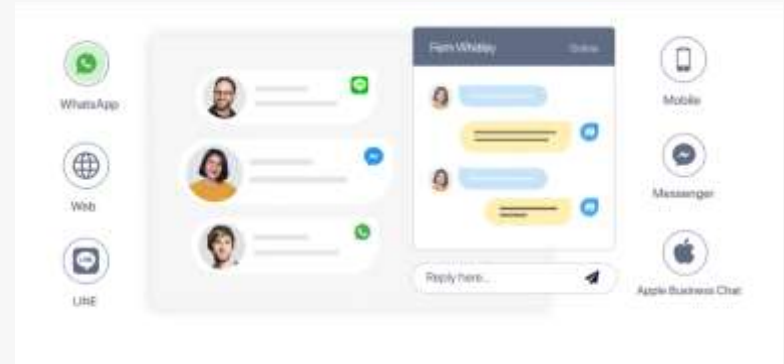


Begeistern Sie mit **kontextbezogenem** **Omnichannel-Support**ontext



Binden Sie Ihre Kunden auf den Kanälen ihrer Wahl ein

Sprechen Sie mit Ihren Kunden auf Instagram,
WhatsApp, Facebook, LINE, Google Business
Messages und Apple Business Chat



Steigern Sie die Kundenzufriedenheit mit KI-
gesteuerten Bots und Rich-Media-Interaktion.

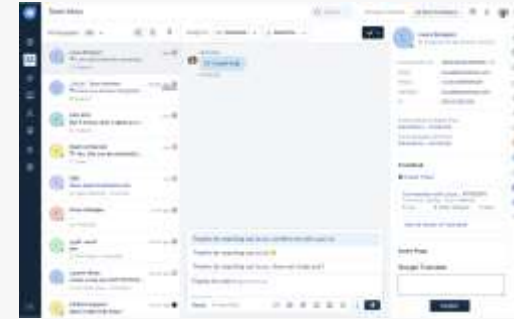


Beschleunigung der **Produktivität**



Schnelle Lösungen mit 360°-Zusammenarbeit

Nahtlose Zusammenarbeit über MS Teams, Slack und andere Kollaborationstools zur Beschleunigung der Servicelösung.



Nutzen Sie vorausschauende Service-Reaktionen

Die KI-Chat-Autofill-Funktion im Stil von Google Mail steigert die Service-Antworten, indem sie auf der Grundlage früherer Interaktionen Sprache vorhersagt und vorschlägt.



Stärkung der Mitarbeiter durch KI



Chatbots per Mausklick konfigurieren

Chatbots können eingesetzt werden, um Informationen zu sammeln, Kunden zu unterstützen oder Routinetransaktionen durchzuführen.

Intelligente Ticket-Automatisierung

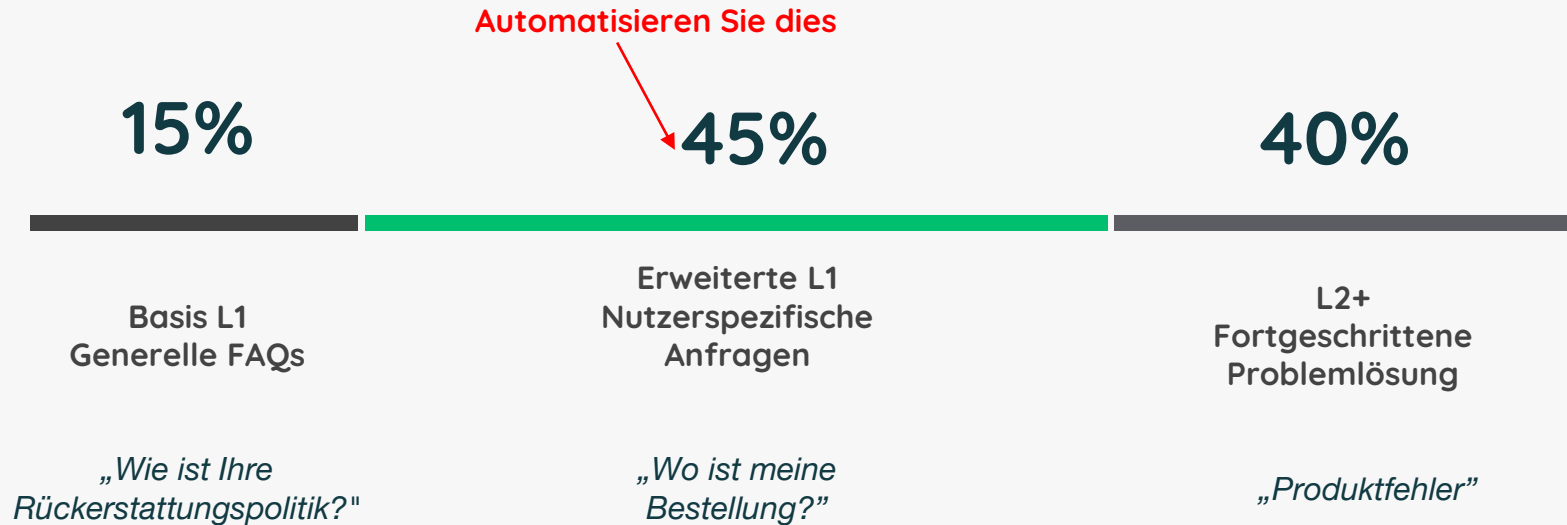
Automatisieren Sie die kanalübergreifende Zuweisung von Tickets auf der Grundlage der Arbeitsbelastung und der Qualifikation Ihrer Mitarbeiter.

Mitarbeiter-Assistenten

Nutzen Sie KI im Hintergrund, um Ihren Mitarbeitern vorgefertigte Antworten und die am besten geeigneten Lösungsartikel vorzuschlagen.



Automatisierung der richtigen Anfragen





Das Fazit für treue Kunden

Begeistern Sie
Kunden überall mit
der Abdeckung von
Kanälen

Verbesserte CSAT/NPS



Machen Sie jeden
Mitarbeiter mit Bots und
„besten Vorgehens-
weisen“ zu einem
Helden.

**Höhere Arbeitszufriedenheit/
Mitarbeiterbindung**



Steigerung des
Kundennutzen durch ein
einheitliches
Kundenprofil ohne
Aufwand

Higher Customer Lifetime Value



Scannen Sie diesen QR Code



**Was wollen die Kunden?
Was brauchen Mitarbeiter?
8 der weltweit größten CX-Experten
verraten die Antworten**

Mit: Shep Hyken, DeBBie Akwara, Annette Franz, Steven Van Belleghem, Nienke Bloem, Adrian Swinscoe, Dan Gingiss & Isabella Villani





Ein spezielles Rezept für den **E-** **commerce**



Förderung von **Engagement** und **Umsatz** über mehrere Kanäle

- Kommunizieren Sie kontextbezogen mit Ihren Kunden über **E-Mail, SMS, WhatsApp und Chat**
- Bewerben Sie Ihre Produkte in Echtzeit und fördern Sie den Verkauf mit **Live-Chat und Chatbots**
- **Segmentieren** Sie Ihr Publikum auf der Grundlage seines Verhaltens und **personalisieren** Sie die Interaktion, um die Konversion zu beschleunigen.



Überbrücken Sie die Kontextlücke mit einer **360°-Kundensicht**

- Führen Sie alle Kundenkonversationen über verschiedene Kanäle hinweg in **einem Posteingang** zusammen.
- Erhalten Sie ein vollständiges **360°-Profil Ihrer Kunden**, um in jeder Phase personalisierte, kontextbezogene Erlebnisse zu schaffen.
- **Einheitliche Kundendaten** helfen, Marketingbotschaften schärfer zu formulieren, Verkäufe schneller zu tätigen und den Support besser zu unterstützen



Aufbau von Beziehungen in großem Umfang mit Conversational Marketing und Support

- Führen Sie aussagekräftige Unterhaltungen, indem Sie **Chatbots** einsetzen, um Besucher auf Ihrer Website persönlich anzusprechen
- Unterstützen Sie Ihre Kunden in Echtzeit mit **1:1-Live-Chat** und 24x7 durch Chatbots
- Erhalten Sie einen **vollständigen Einblick** in die Interaktion eines Kunden mit Ihrer Marke, um Probleme im Kontext zu lösen



Nahtlose Integration mit E-Commerce-Plattformen wie Shopify





Vielen Dank!

**Kundebetreuung
leicht gemacht**

www.freshworks.com



Feeling lucky?

**Join the Freshworks competition
and win a 250€ Jochen Schweizer
voucher!**

Visit our booth to take part!





Die Menschen unterstützen, die Ihr Unternehmen vorantreiben



Das ist Jack

Er nimmt einen lange geplanten Urlaub, um die Familie zu besuchen.



Das ist Jane

Sie ist eine neue Kundenbetreuerin, die voller Enthusiasmus ihre Kunden begeistern will.



Das ist Mike

Er ist ein Web-Entwickler, der sich lohnenswerten digitalen Nutzererfahrungen verschrieben hat.

A man with dark hair and a beard, wearing a beige long-sleeved sweater, is sitting in a white airport-style chair. He is smiling and looking towards the right. In the foreground on the right, the handle of a silver and black suitcase is visible. The background is a blurred airport terminal with other people and lights.

Das ist Jack



Jack verstehen

Kunde

“

Ich habe viel in diese Reise investiert und ich wünsche mir für meine Familie, dass sie reibungslos verläuft.

Über Jack

- Unterwegs nach London, um die Familie zu besuchen
- Wiedersehen nach COVID mit den Menschen, die ihm wichtig sind
- Verunsichert über die Impfvorschriften zur Durchführung seiner Reise





Shop the world with our map



JUST FOR YOU



00:00

01:42

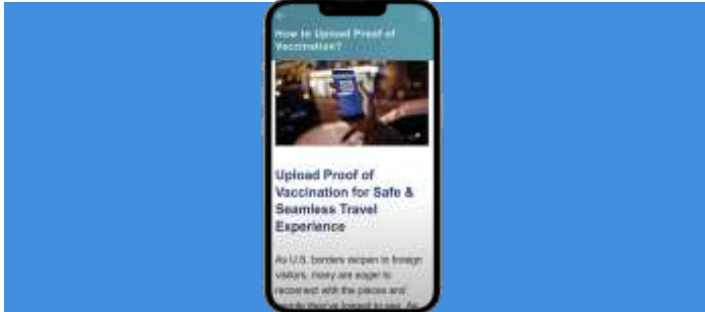


Jack hatte eine einfache und bequeme Erfahrung

Jack erhält proaktive Unterstützung

Er findet die Informationen, die er benötigt, ohne einen Servicemitarbeiter kontaktieren zu müssen.

Schritt 1



Jack wählt seine Präferenzen und hat ein sicheres Gefühl

Intelligente Konversationen antizipieren Jacks Bedürfnisse und führen ihn durch die nächstliegenden Schritte.

Schritt 2



Das ist Jane





Jane verstehen

Kundenbetreuerin



Ich bin noch relativ neu in meinem Job, aber ich möchte sicherstellen, dass meine Kunden **exzellenten Support erhalten**.

Über Jane

- Neue Kundenbetreuerin bei Air Largo
- Darauf bedacht, Kunden hervorragenden Service zu bieten
- Arbeitet sich noch in Serviceabläufe ein





+ Compose

📧 Inbox

★ Starred

🕒 Snoozed

📤 Sent

📧 Drafts

⌵ More

Meet

📅 New meeting

👤 Join a meeting

Hangouts

👤 Jack -



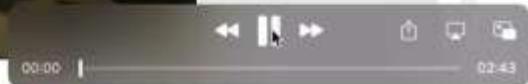
1 of 1 < > 🗑️

Check in now for your flight to London on May 3, 2022 Inbox



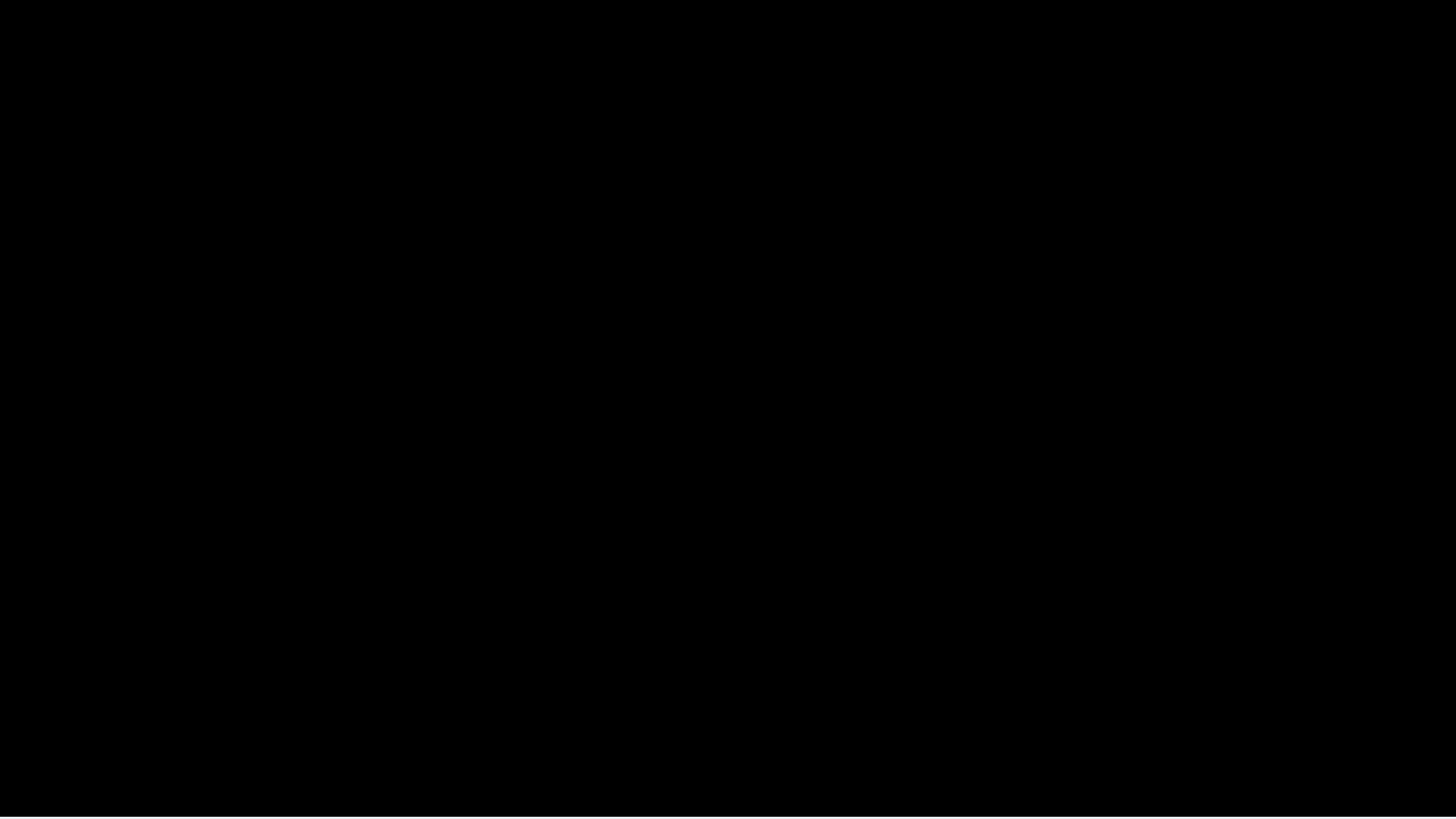
👤 Air Largo
to me

12:11 PM (5 minutes ago) ☆ 📧 ⋮



It's Time To Check In!







Jane liefert hervorragende Dienstleistungen

Jane gewinnt vollständigen Überblick
Das vereinheitlichte Kundenprofil zeigt sofort die Historie der Kunden an.

Jane bietet einen überragenden Service
Eine digitale Bordkarte wird angeboten, um die Wartezeiten zu minimieren und den Service zu optimieren.

Jane folgt einfach den Arbeitsabläufen
Geführte Lösungen stellen sicher, dass sie Jack gleich beim ersten Mal die richtige Lösung anbietet.

Schritt 1

Schritt 2

Schritt 3



Das ist Mike

A man with curly hair and glasses is sitting at a desk in an office, looking at a computer monitor. He is wearing a light blue t-shirt and has his hands on a keyboard. The background is slightly blurred, showing office equipment and a whiteboard.



Mike verstehen

Web-Entwickler



Wir müssen **durchgehend verfügbar sein**, denn die Passagiere verlassen sich rund um die Uhr auf uns.

Über Mike

- Erfahrener Web-Entwickler bei Air Largo
- Denkt immer zwei Schritte voraus – kümmert sich um kontinuierliche Updates
- Teil des Launch-Teams eines neuen Freshservices





Visible To: All agents Updated by Ken Kaufman on Wed, 20 Apr 2022 at 11:12 AM

Recent Activities Announcements



Expect influx of External Support tickets
 Palak Setia · a day ago

Customers are booking globally right now and facing issues occasionally since a few of the servers are struggling to not overload. Please be prepared to monitor servers as needed for reboots or manual load...

✓ Mark as read

Alert Tickets

73

Critical P1 Issues

19



Major Incident Team [More info](#)

Major Incident Managers

5 Available	1 Unavailable
-----------------------	-------------------------

Average Resolution Time - Major Inciden...

Last 30 Days

Loading...

Ticket SLA metrics - Major Incident Team

Last 30 Days

Loading...

Loading...





Visible To: All agents | Updated by Ken Kaufman on Wed, 20 Apr 2022 at 11:12 AM

Recent Activities

Announcements



Announcements

Expect influx of External Support tickets

Palak Setia · a day ago

Customers are booking globally right now and facing issues occasionally since a few of the servers are struggling to not overload. Please be prepared to monitor servers as needed for reboots or manual load...

[Mark as read](#)

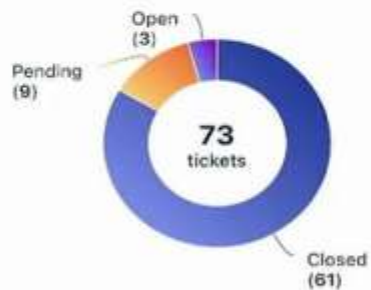
Alert Tickets

73

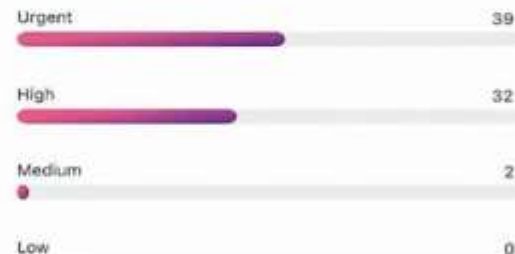
Critical P1 Issues

19

Alert Tickets by Status



Alert Tickets by Priority



Major Incident Team

Major Incident Managers

[More Info](#)

5

Available

1

Unavailable

Average Resolution Time - Major Inciden... [?](#)

Last 30 Days

Ticket SLA metrics - Major Incident Team [?](#)

Last 30 Days

 Loading...Average First Response Time - Major Inc... [?](#)

Last 30 Days

 Loading...



Mike betreibt ein **unaufhaltbares** Geschäft

Mike wird sofort informiert

Sofortige Anzeigen und Warnmeldungen informieren die Teammitglieder über den Ausfall.

Schritt 1



Mike bietet umfassende Lösungen

Automatische SMS-Benachrichtigungen versorgen die Fluggäste mit aktuellen Informationen und belohnen sie für ihr Verständnis.

Schritt 2



Mike löst das Problem schnell

Ein klares Verständnis des Grundproblems wird gewonnen, um Änderungen schnell rückgängig zu machen.

Schritt 3

