

Mensch UND Maschine

Wie sieht perfekter
Kundenservice heute aus?





Freshworks auf einen Blick



2010

Gegründet



\$371M

Umsatz in GJ 2021



+49%

YoY Umsatzwachstum im
GJ 2021



4300

Mitarbeiter



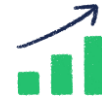
TrustRadius



Gartner

Anerkennung

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



52,500

Kunden insgesamt



Über 50K Kunden in 120+ Ländern

Medien, Verlagswesen & Entertainment

SPRINGER
NATURE

DIN

VICE MEDIA

DIE ZEIT
VERLAGSGRUPPE



Pearson

Finanzwesen & Versicherungen

MARKEL

Smooth payments by
Klarna.

Deutsche Börse Group

AXA

unzer

AMERICAN
EXPRESS

Mobility

TIER

PARKNOW

moovel

hey car

ubeeqo

BRIDGESTONE

Handel, Logistik & E-Commerce

OUTFITTERY

METRO

bergzeit

zooplus

DEICHMANN

HIRMER

Unicorns

HelloFRESH

Delivery Hero

GET
YOUR
GUIDE

TeamViewer

omio

AUTO1.com

Manufacturing

+GF+

HAWE
HYDRAULIK

STRABAG

Erz

SIEMENS

ABB



Die Erwartungen der Kunden an Ihr Unternehmen nehmen zu

**Jederzeit,
überall Support**

73%

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

Quelle: McKinsey



**Sofort,
persönlicher Support**

80%

der Kunden sind loyaler gegenüber
Marken, die ein schnelles,
personalisiertes Erlebnis bieten

Quelle: Epsilon



**Ununterbrochener,
durchgängiger Support**

69%

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

Quelle: Forrester



CX Teams haben weiterhin zu kämpfen

Das Kontaktvolumen ist weiterhin überwältigend

1%

Rückgang der CSAT-Werte für jeweils 100 zusätzliche monatliche Anfragen pro Mitarbeiter

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



Die Mitarbeiter sind nicht angemessen ausgestattet

60%

der Mitarbeiter sind der Meinung, dass ihr Unternehmen nicht immer die Technologie zur Verfügung stellt, die sie benötigen, um ihren Kunden zu helfen

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



Nahtloser, konsistenter Support ist keine Realität

80%

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

Quelle: [Babelforce](#)



Die CX Erlebnisse von heute sind **unbefriedigend**

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





Was Unternehmen tun müssen

Digital Natives
begeistern



**Mit anpassungs-
fähigerem Support**

Kundenbetreuung
vereinfachen



**Mit
schnelleren
Lösungen**



Stärkung der Mitarbeiter durch KI

Chatbots per Mausclick konfigurieren

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

Intelligente Ticket-Automatisierung

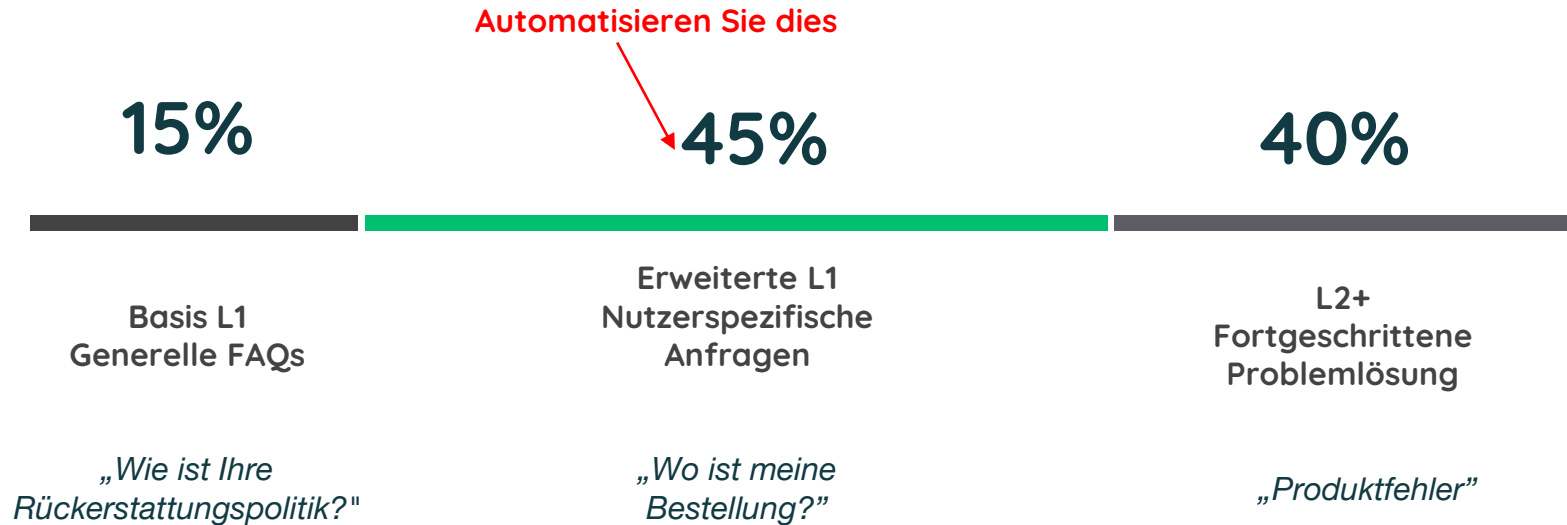
Automatisieren Sie die kanalübergreifende Zuweisung von Tickets auf der Grundlage der Arbeitsbelastung und der Qualifikation Ihrer Mitarbeiter.

Mitarbeiter-Assistenten

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



Automatisierung der richtigen Anfragen





Teams zusammenbringen

Diskussion in Echtzeit mit Kontext

Ermöglichen Sie es internen und externen Teams, innerhalb des Helpdesks zusammenzuarbeiten.

Ermöglichen Sie paralleles Arbeiten

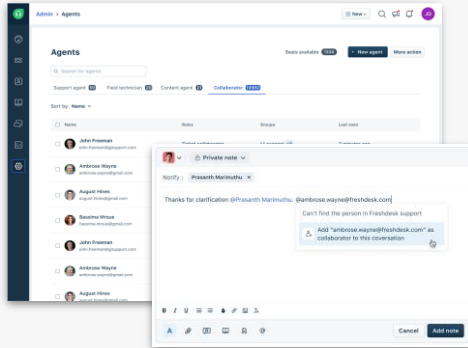
Teilen Sie Tickets in kleinere Aufgaben auf, die verschiedenen Verantwortlichen zugewiesen und parallel bearbeitet werden können.

Integration mit Tools für die Zusammenarbeit

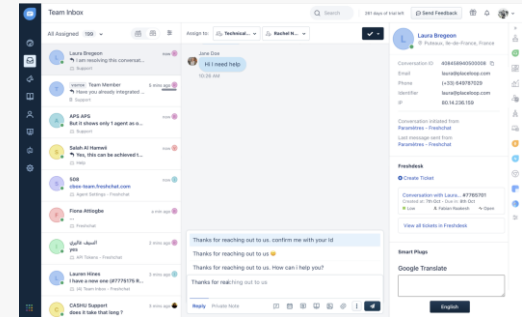
Integrieren Sie Ihre Helpdesk- und Team-Collaboration-Software, um Teams auch unterwegs zusammenzubringen.



Beschleunigung der Produktivität



Schnelle Lösungen mit 360°-Zusammenarbeit
Reibungslose Zusammenarbeit über MS Teams,
Slack und andere Tools zur Beschleunigung der
Servicelösung.



Nutzen Sie vorhersehbare Service-Reaktionen
Die KI-Chat-Autofill-Funktion im Stil von Google Mail
steigert die Service-Antworten, indem sie durch frühere
Interaktionen Vorhersagen und Vorschläge trifft.



So lernen Sie Ihre Kunden WIRKLICH kennen

Gesprächsverlauf

Ihre Mitarbeiter benötigen Zugang zu vollständigen Gesprächsverläufen, um einen besseren, schnelleren und kontextbezogenen Support bieten zu können.

Umfangreiches Kundenprofil

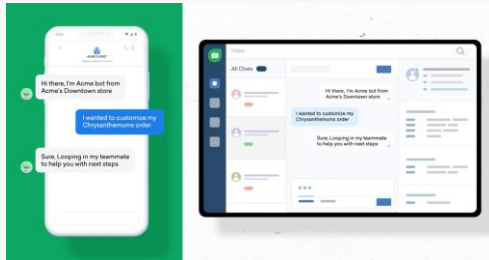
Mit der Möglichkeit, eine einzige, umfassende Ansicht jedes Kunden zu erstellen, können Ihre Mitarbeiter einen persönlichen und proaktiven Service bieten.

Reibungslose Integrationen

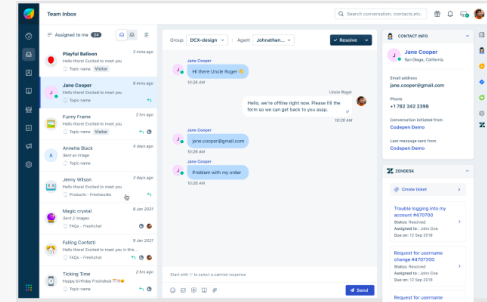
Kundendaten sind an vielen Orten gespeichert. Führen Sie all diese Daten zusammen, um eine ganzheitliche Sicht auf die Interaktionen jedes Kunden zu erhalten.



Begeistern Sie mit reibungslosem Omnichannel-Support



Erreichen Sie Ihre Kunden auf den Kanälen ihrer Wahl
Sprechen Sie mit Ihren Kunden auf Instagram, WhatsApp, Facebook, LINE, Google Business Messages und Apple Business Chat



Stärken Sie das digitale Einkaufserlebnis mit einem begeisternden Omnichannel-Support
Steigern Sie die Kundenzufriedenheit mit KI-gesteuerten Bots und Rich-Media-Interaktion.



Nutzen Sie KI kanalübergreifend



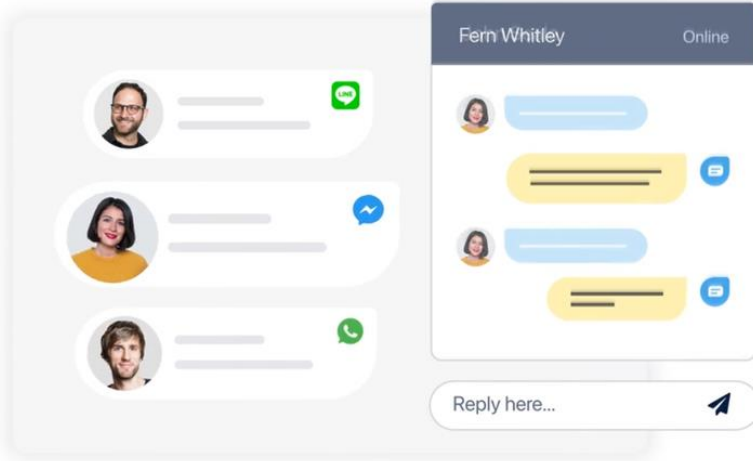
WhatsApp



Web



LINE



Mobile



Messenger



Apple Business Chat



Fazit

Liefen Sie einen schnellen und unkomplizierten Omnichannel-Kundenservice, **um Ihre Kunden zu binden.**



Nutzen Sie KI und Automatisierungen, um **jeden Mitarbeiter zu einem Kunden-champion** zu machen. Proaktiver Service als nächste Stufe der Begeisterung



Zufriedene Mitarbeiter = zufriedene Kunden = treue Kunden = **bessere Unternehmensergebnisse**

Vielen Dank!



Jens Leucke
General Manager DACH





Q&A

