

## Freshworks launcht „Contextual Collaboration“-Lösung Freshconnect

*Die neue Lösung ermöglicht eine abteilungs- und standortübergreifende Zusammenarbeit von Support- und Sales-Teams*

**SAN BRUNO, Kalifornien (USA) / Berlin 29. August 2018** – Freshworks, ein weltweit führender Anbieter von Customer Engagement Cloud-Software, stellt eine neue „Contextual Collaboration“-Lösung für die Zusammenarbeit von Support- und Vertriebsteams vor. Die Lösung, die unter dem Namen Freshconnect eingeführt wird, steht ab sofort Benutzern von Freshdesk und Freshsales zur Verfügung und ermöglicht sowohl den Teams mit direktem Kundenkontakt und den internen Teams eine effizientere Zusammenarbeit bei Kundenfragen und Geschäftsabschlüssen.

Im Gegensatz zu den meisten internen Messaging- und Chatplattformen bietet Freshconnect den Benutzern während des Kollaborationsprozesses Kundeninformationen in Echtzeit, so dass der Kontext stets erhalten bleibt. Mit Freshconnect werden die Kommunikationsverläufe sofort mit den anfänglichen Kundentickets oder Abschlüssen verbunden, wobei die gesamte Kommunikation automatisch als Bestandteil des Kundendatensatzes gespeichert wird. Folglich können die Kundenserviceteams die Problemlösung beschleunigen und dem Kunden so eine außergewöhnliche und reibungslose Erfahrung bieten, da die gesamte Kommunikation Teil der 360-Grad-Kundensicht wird.

„Heutzutage dreht sich bei der Zusammenarbeit alles um konkrete Aufgaben wie die Lösung eines Kundenproblems oder einen Geschäftsabschluss. Und trotzdem berücksichtigen die Tools, die die meisten Unternehmen verwenden, diese Tatsache nicht. Vielmehr werden häufig langatmige, unwesentliche Gespräche höher priorisiert als Kundenkontext“, sagte Girish Mathrubootham, CEO und Gründer von Freshworks. „Freshconnect löst dieses Problem, indem sofort jedem, der zur Mitarbeit an einer Aufgabe eingeladen wurde, historische Daten zur Verfügung gestellt werden, die sich in Echtzeit aktualisieren. Da der Kontext im Mittelpunkt unserer Tools steht, können die Teams ihre Kunden umfassender und effizienter betreuen.“

Mit Freshconnect ermöglichen Unternehmen eine effektive und produktive Zusammenarbeit zwischen ihren Support- und Vertriebsteams. Dies gelingt mithilfe der nachfolgenden Funktionen und Merkmale:

- **Abgleich zwischen Agenten und Mitarbeitern.** Mit Freshconnect steht der gesamte Gesprächsverlauf eines Tickets sowohl den Freshdesk-Benutzern als auch beteiligten Mitarbeitern zur Verfügung. Bei anderen Collaboration-Tools können diese Einsichten oft nur teilweise durch Kopieren und Einfügen von Informationen und Links bereitgestellt werden.
- **Priorisierung von Kontext vs Gesprächen.** Die Gesprächsverläufe werden in Freshconnect nach Kundenkontext und nicht nach Teams, wie bei den meisten Standalone-Lösungen, organisiert. Teambasierte Threads ermöglichen zwar schnelle und gleichzeitige Gespräche, dabei kann jedoch wertvoller Kontext verloren gehen. Mit

Freshconnect können Benutzer einzelne Gespräche, die aus dem ursprünglichen Ticket oder Geschäftsabschluss hervorgegangen sind, mühelos nachverfolgen. Diese können jederzeit mit umfassendem Kontext angezeigt werden und gehen nicht in einem langatmigen Verlauf mit verschiedenen Anfragen verloren.

- **Gezielte Diskussionen führen.** Freshconnect macht die Kommunikation effizienter, weil sich Benutzer auf die aktuelle Aufgabe konzentrieren können. Mitarbeiter können nur die Gesprächsverläufe abrufen, zu denen sie eingeladen wurden, und müssen nicht eine Vielzahl separater Gespräche durchsehen, die für sie nicht relevant sind.

### **Preise und Verfügbarkeit**

Freshconnect ist für bestehende Freshdesk- und Freshsales-Kunden ab sofort kostenlos verfügbar. Freshconnect wird zudem in weitere Freshworks-Produkte integriert.

Weiterführende Informationen sind auf folgender Website zu finden:  
[www.freshworks.com/collaboration-software/](http://www.freshworks.com/collaboration-software/)

### **Über Freshworks**

Freshworks bietet Unternehmen jeder Größe SaaS-Lösungen, die Kundensupport sowie Vertriebs- und Marketingmitarbeitern zur Verbesserung des Services eine effektivere Kommunikation mit Kunden ermöglichen sowie die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern optimieren, um Kundenprobleme schneller zu lösen. Die Produktpalette umfasst Freshdesk, Freshservice, Freshsales, Freshcaller, Freshteam, Freshchat und Freshmarketer. Freshworks Inc. wird seit der Gründung im Oktober 2010 von den Investoren Accel, Tiger Global Management, CapitalG und Sequoia Capital India getragen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in San Bruno, Kalifornien (USA). Weitere Niederlassungen sind in Deutschland, Indien, Großbritannien und Australien. Die cloudbasierte Suite von Freshworks wird weltweit von über 150.000 Unternehmen verwendet, darunter dem NHS, Honda, Rightmove, Hugo Boss, Citizens Advice, Toshiba und Cisco.

### **Pressekontakt**

Talisman Kommunikation und Imagebildung

Heike Bedrich

Telefon +49-89-5529139-0

Mobil +49 171 543 21 69

Email: [hb@talisman-pr.de](mailto:hb@talisman-pr.de) oder [freshworks@talisman-pr.de](mailto:freshworks@talisman-pr.de)

Web <https://www.talisman-pr.de>

### **Pressekontakt Freshworks**

Ariane Pollock

Marketing Manager, Berlin

Telefon +49-151-188-22369

Email [ariane@freshworks.com](mailto:ariane@freshworks.com)

Web <http://www.freshworks.comhttp://www.freshworks.com/>