

Freshdesk에서 Zendesk로 전환할 때임을 알려주는 다섯 가지 신호



최상의 고객 경험을 제공하고 있습니까?

훌륭한 CX를 제공하는 것은 올바른 수단이나 지침이 없다면 특히 어렵습니다.
Freshdesk는 성공에 필요한 사항을 제공하고 있습니까?

정직하게 평가해 보세요. 고객이 문제를 쉽게 해결합니까, 아니면 많은 시간과 노력이 필요합니까?
고객이 원하는 채널을 통해 지원 팀에 문의할 수 있습니까?
상담원은 원하는 정보를 찾기 위해 수많은 화면을 이동해야 합니까?

고객이 기대하는 종류의 지원을 제공하려면 올바른 기술과 수단이 필요합니다.
무엇을 놓치고 있는지 궁금하십니까?

Freshdesk에서 Zendesk로 전환할 때임을 알려주는 다섯 가지 신호는 다음과 같습니다.

1

Freshdesk 보고 기능은 사업을 최적화하는 데 필요한 통찰력을 제공하지 않습니다.

2

상담원은 파편화된 Freshdesk의 인터페이스에 좌절하고 있습니다.

3

Freshdesk와 다른 시스템을 연결하는 데 문제가 있습니다.

4

Freshdesk 헬프 센터는 도움이 되지 않습니다.

5

성공에 필요한 지원을 받을 수 없습니다.

01

Freshdesk 보고 기능은 사업을 최적화하는 데 필요한 통찰력을 제공하지 않습니다.

Freshdesk의 문제:

Freshdesk는 중요한 동향을 파악하고 CX를 분석할 수 있는 광범위하고 심층적인 보고 지표와 시각화 옵션을 제공하지 않습니다. 뛰어난 고객 경험으로 두각을 나타내는 기업이 늘어나고 있는 상황에서 여러분은 여러분이 전달하는 데이터를 심층적으로 검토할 수 있어야 합니다.

Zendesk가 더 우수한 이유:

Zendesk를 이용하면 동향을 신속하게 파악하고 사업을 최적화하기 위해 더 나은 결정을 내리는 데 필요한 데이터를 얻을 수 있습니다.

Printful은 Freshdesk의 불안정성과 부정확한 보고 때문에 Zendesk로 전환했습니다.



“휴가 시즌이 되면서 정말 많은 지원 볼륨이 발생했고 전화와 채팅의 안정성 문제가 나타났습니다. 그런 다음 부정확한 보고가 발생하기 시작했습니다. 우리 사업에 충격을 줄 수 있는 문제였습니다.”

Lora Kimball

Printful 고객 지원 관리자



보고 - Zendesk 대 Freshdesk

애널리틱스	Zendesk	Freshdesk
옴니채널	통합. 단일 통합 분석 툴로 플랫폼 전체 채널에 보고합니다.	분리. 모든 Freshdesk 채널에는 자체 보고 툴이 있기 때문에, 데이터를 수동으로 내보내고 결합해야 하는 경우가 많습니다.
맞춤 지표	예. 기업 고유의 맞춤 지표를 정의합니다.	아니오. Freshdesk에서는 맞춤 지표를 생성할 수 없습니다.
시각화	맞춤. 신속하게 정보를 취합하기 위해 원하는 방식으로 여러 데이터셋을 계층화하고 시각화합니다. 여러분이 직접 시각화하고 싶으신가요? <u>당사의 최초 응답 시간(FRT) 히트 맵을</u> 참조하십시오.	수작업. 데이터셋을 계층화할 수 있는 방법이 제한적이기 때문에, 사용자는 심층 분석을 수행하기 위해 엑셀이나 BI 툴에 데이터를 내보내기 하느라 시간을 낭비합니다. Freshdesk에서 FRT 히트 맵 구축을 시도해 보십시오. (스포일러 경고: 할 수 없습니다.)

02

상담원은 파편화된 Freshdesk의 인터페이스에 좌절하고 있습니다.

Freshdesk의 문제:

Freshdesk 상담원 경험은 두 단어로 요약할 수 있습니다. "회전 의자." Freshdesk 상담원은 문제 해결에 필요한 정보에 액세스하려면 여러 브라우저 탭과 응용 프로그램 간을 이동해야 합니다. 각 응용 프로그램이 데이터를 저장하는 방법도 다릅니다. Freshwork에서 각 제품은 자체 고객 프로필을 저장하기 때문에, 상담원은 다양한 채널에서 통합 고객 보기에 액세스할 수 없습니다. 이는 응답 시간과 해결 시간의 지연뿐 아니라 상담원의 혼란을 초래합니다. 그리고 좋지 않은 고객 경험을 유발합니다.

Zendesk가 더 우수한 이유:

상담원은 통신 채널에 관계 없이 뛰어난 고객 서비스를 일관성 있게 제공하기 위해 티켓 필드, 매크로, 사이드바 앱 등 필요한 모든 툴을 원활한 단일 옴니채널 인터페이스에서 이용할 수 있습니다. 이러한 단순성으로 인해 신규 상담원도 손쉽게 교육할 수 있습니다. 상담원들은 Freshworks의 3개 채널(Freshdesk, Freshchat, Freshcaller)에 사용되는 3개 툴 대신 Zendesk에서 전체 채널에 사용되는 단일 툴을 배웁니다.

고객을 한 눈에 볼 수 있습니다

Zendesk는 채널에 관계 없이 상담원을 위해 회사와 고객 간의 커뮤니케이션 이력이 포함된 단일 고객 프로필에 이 모든 것을 취합합니다. 이를 통해 상담원은 각 고객의 경험을 개인화하는 데 필요한 상황을 파악할 수 있습니다.

Showpo는 Freshdesk의 Freshdesk의 다양한 인터페이스에 좌절했습니다



"Freshdesk를 사용할 때는 상담원이 DHL, Australia Post, Magento 등 모두 다른 탭을 8개, 9개, 10개까지 열어두게 됩니다. 우리의 목표는 이 모두를 Zendesk에 통합하는 것입니다."

Paul Waddy

Showpo, 운영 책임자

Showpo.

03

Freshdesk와 다른 시스템을 연결하는 데 문제가 있습니다.

Freshdesk의 문제:

기업은 대부분 고객 경험을 관리하는 데 다양한 시스템을 필요로 합니다. 그리고 이러한 작업을 효과적으로 수행하려면 일반적으로 이러한 시스템을 통합해야 합니다. Freshdesk는 통합을 신속하게 수행할 수 있지만, Zendesk처럼 사용이 쉽거나 탄탄하지 않습니다. 문제는 이것입니다. Freshdesk에서 Zendesk로 전환한 고객은 지원을 위해 여러 레거시 시스템을 통합할 때 겪은 문제를 지적했습니다.

Zendesk가 더 우수한 이유:

Zendesk는 Salesforce Sales Cloud나 Jira Software, Slack과 같은 핵심 앱과의 맞춤 통합을 구축하고 이를 지속적으로 최적화하는 데 전념하는 전담 제품 관리 및 엔지니어링팀이 있기 때문에, 해당 통합을 구축하는 데 시간과 금전, 리소스를 투자할 필요가 없습니다. 우리 고객은 이를 통해 복잡하고 값비싼 통합이 아니라 최고의 CX를 구축하는 데 시간과 금전, 리소스를 집중시킬 수 있습니다.

Freshdesk에서 Zendesk로 전환한 후, 45명의 상담원으로 구성된 Azimo의 팀은 NPS® 점수를 21점 높이는 한편 한 달에 20,000건 이상의 티켓을 해결했습니다.



“모든 통신 채널을 단일 플랫폼에 통합하는 기능은 우리에게 절대적으로 중요했습니다. 중복 티켓 14퍼센트를 포함하여 모든 것을 한 곳에서 관리할 수 있으므로 팀들은 더 이상 여러 플랫폼 간을 계속해서 전환할 필요가 없죠. 그들은 고객 데이터를, 결과적으로는 고객 경험을 보다 확실하게 관리할 수 있습니다.”

Kevin Miodek

Azimo, 고객 지원 및 운영 책임자

AZIMO

04 Freshdesk 헬프 센터는 도움이 되지 않습니다.

품질이 낮은 셀프 서비스 경험은 대체적으로 고객이 접수하는 요청(티켓 및 아웃리치)을 증가시키며, 이는 시간의 낭비와 지원 팀의 비효율을 의미합니다.

Freshdesk의 문제:

Freshdesk를 이용하는 경우, 상담원은 개선 분야를 식별하기 위해 헬프 센터를 수작업으로 검색하는데 주기적으로 시간을 허비할 수 밖에 없으며, 이 과정은 인간의 실수가 생기기 쉽습니다.

Freshdesk의 지식 캡처와 보고, 콘텐츠 생성 능력은 한계가 있기 때문에, 서비스 조직은 고객 서비스 채널로 셀프 서비스를 채택하는 데 어려움을 토로하는 경우가 많습니다. 이는 고객 지원 비용 절감에 방해가 됩니다.

Zendesk가 더 우수한 이유:

Zendesk는 고객을 위해 구축되며, 고객은 셀프 서비스를 원합니다. Zendesk는 고객이 선호하는 탄탄한 셀프 서비스 경험을 제공하도록 팀을 지원하여 고객 지원 비용을 절감합니다. 이는 반복적이고 기본적인 요청 접수는 줄어들고, 상담원이 우선순위가 높은 문제에 집중할 수 있는 시간은 늘어난다는 것을 의미합니다. 우리의 헬프 센터를 선호하는 소비자가 너무 많기 때문에, 우리는 고객과 공유할 상위 100개 목록을 취합했습니다.

Thinkific은 고객 지원 비용을 절감하고 탁월한 셀프 서비스 경험을 선사하기 위해 Freshdesk와 결별하고 Zendesk로 대체하는 결정을 내렸습니다.



Thinkific의 팀은 상담원이 매일 2.5배의 티켓을 더 해결할 수 있기 때문에 필요한 인원 수가 1명 줄어드는 효과를 가져온다는 사실을 확인하고 Zendesk로의 전환에 따른 ROI(투자 수익률)를 계산했습니다. 또한 상담원들은 Zendesk를 사용하여 96%의 티켓 감소율을 달성했습니다. 즉, 접수된 요청의 96%가 실시간 상담원의 도움 없이 고객의 셀프 서비스를 통해 처리되었습니다.

THINKIFIC

헬프 센터 - Zendesk 대 Freshdesk

헬프 센터	Zendesk	Freshdesk
헬프 센터 콘텐츠 단서	자동화. Zendesk는 아카이브, 업데이트 또는 생성할 문서를 자동으로 식별하여 관리자와 상담원의 시간을 절약합니다.	수작업. Freshdesk 헬프 센터 개선 방안을 파악하는 유일한 방법은 수작업으로 검토하는 것입니다.
헬프 센터 계층 구조	유연성. Zendesk는 최대 6개 계층을 제공하며, 고객을 위해 콘텐츠가 풍부하고 탄탄한 셀프 서비스 옵션을 구축할 수 있는 풍부한 맞춤 옵션을 기업에 제공합니다.	경직성. Freshdesk는 유연성이 부족합니다. 콘텐츠 계층은 3개에 불과하기 때문에, 고객의 헬프 센터 경험을 최적화하는 능력은 제한됩니다.
Knowledge Capture	효율성. Zendesk를 이용하는 경우, 상담원은 고객에게 서비스를 제공할 때 문서를 링크하고 생성할 수 있습니다. 즉, 향후 동일한 문제에 대처할 때 참고할 수 있는 문서는 늘어나고 업무량은 줄어듭니다. 또한 상담원이 본인이 생성한 콘텐츠를 활용하고 있는지 확인하기 위해 이용 현황을 보고할 수도 있습니다.	제한됨. Freshdesk는 상담원이 문서를 링크하는 것만 허용합니다. 상담원은 고객에게 서비스를 제공하는 동안 문서를 생성할 수 없으며 이는 효율 저하로 이어집니다. Freshdesk Knowledge Capture 이용 데이터는 보고할 수 없습니다.

05

성공에 필요한 지원을 받을 수 없습니다.

Freshdesk의 문제:

Freshdesk에서 Zendesk로 전환한 고객에게 자주 듣는 말입니다. Freshdesk 고객은 Freshdesk 계정 관리자(운이 좋아 한 명이라도 있다면)와 지원 팀으로부터 소외감을 느끼고 지원을 받지 못한다고 생각하는 경우가 많습니다.

Zendesk가 더 우수한 이유:

Zendesk에서는 모든 고객을 파트너로 대합니다. Zendesk는 고객의 성공을 위해 전담 계정 관리, 성공 관리 및 지원 리소스를 제공합니다. 고객이 성공할 수 없다면, 저희도 성공할 수 없기 때문입니다.



“Zendesk와의 관계는 정말 만족스럽습니다.”라고 그는 말합니다. **“제품과 고객 지원은 정말 만족스럽습니다. 그리고 계정 관리자도 우리의 사업, 제품 및 엔지니어링 팀과 긴밀하게 협력합니다. 우리의 사업 목적이 무엇이든, 그들은 우리를 지원할 수 있습니다.”**

Sankar Rao Amburkar

Ola Cabs, 제품 담당 이사



CX 개선에 필요한 툴을 얻으십시오

전환은 생각보다 훨씬 쉽습니다. **Zendesk** 팀이 모든 절차를 도와 드립니다.
우리는 다른 회사의 전환을 지원했으며, 여러분이 전환 이유를 평가할 수 있도록 도와드릴 수 있습니다.
시작하는 방법에 대해 알아보려면 당사로 문의하십시오.

시작하기:

zendesk.kr/contact/